



# UYGULAMADA TİS (CHS): AFET VE ACİL DURUM ORTAMLARINDAN DERSLER PİLOT REHBER



E-posta: [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org)

İnternet sitesi: [www.chsalliance.org](http://www.chsalliance.org)

Bu kaynak, birçok kişi ve organizasyonun katılımıyla sürdürülen sürekli danışmalık süreci içinde hazırlanmıştır ve herhangi bir organizasyonun görüşlerini temsil etmemektedir. Doğru, güncel ve uygulanabilir bilgiler sağlamak için büyük özen gösterilmiştir, ancak CHS Alliance\* bu rehberin veya rehberde yer alan şablonlar ve raporların içeriği ile ilgili hiçbir sorumluluk kabul etmez.

© Tüm hakları saklıdır. Bu rehberin telif hakkı CHS Alliance aittir. Acil Durumlarda Temel İnsani Yardım Standardı'na Giriş Rehberi telif hakkı CHS hak sahiplerine aittir. Rehber eğitim, araştırma ve program faaliyetleri dahil olmak üzere eğitim amacı ile çoğaltılabilir ve kullanılabilir. Rehberin kullanımı ile ilgili olarak CHS Alliance ve gerektiğinde diğer CHS Alliance hak sahiplerine kredi verilmeli ve kullanmadan önce CHS Alliance'a bilgi verilmelidir. Başka yayınlarda kullanmak üzere bu rehberden alıntı yapılması, çeviri yapılması veya uyarlama yapılması önceden telif hakkı sahibinden [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org) e-posta adresi aracılığıyla yazılı izin alınmasını gerektirir.

Bu taslağın oluşturulmasına destek veren herkese, özellikle Zeynep Sanduvaç, Ester Dross ve Hamza Hamwie - bağımsız danışmanlar ve CHS eğitmenleri - teşekkür ederiz.

Yazarlar: Kate Denman, Angharad Evans, Hanna Smokcum- bağımsız danışmanlar. Bu rehber, Disasters Emergency Committee (DEC) desteği ile H2H Ağ'ının H2H Fonu tarafından finanse edilmiştir.

Editör: Zeynep Münevver Sanduvaç

Not: CHS Alliance ve H2H, insani yardım ve kriz durumlarında kalite ve etkinliği teşvik etmek için çalışan organizasyonlardır.

---

\*Editör notu: CHS ve CHS Alliance bu rehberde aşağıdaki kısaltmalarla kullanılmıştır.

CHS – Core Humanitarian Standard (TİS – Temel İnsani Yardım Standardı)

CHS Alliance (TİS İttifakı)

# İÇİNDEKİLER

# GİRİŞ



## Hoş geldiniz! Uygulamada TİS( CHS): Acil Durum Ortamlarından Dersler- Pilot Rehber

Kalite ve Hesap Verebilirlik konusunda Temel İnsani Yardım Standardı (TİS)-(CHS)\*, insani eylemlere katılan aktörlerin ilkeli, hesap verebilir ve yüksek kaliteli yardım sunmalarına yardımcı olan küresel olarak tanınmış bir standarttır.

CHS, afet ve acil durumlarda yaygın olarak uygulanmaktadır. Bu Pilot Rehber, ani gelişen afet ve acil durumlara müdahalede aktif rol alan ve CHS Taahhütlerini sürdürmek isteyen kuruluşlar tarafından kullanılmak üzere tasarlanmıştır.

Pilot Rehber, iyi uygulamalar ve öğrenilen dersler üzerine kurulmuştur. Öncelikle, Şubat 2023'te Türkiye'yi ve Suriye'yi yıkıcı şekilde etkileyen depremlere müdahale çalışmalarında yer alan kuruluşları desteklemek üzere hazırlanmıştır. Rehberin başka afet ve acil durumlarda da çeşitli kuruluşlar tarafından kullanılarak yararlı olmasını dileriz.

CHS, insani yardımın kalitesini ve etkisini artırmak için sizi ve kuruluşunuzu yönlendirebilecek Dokuz Taahhüt sunar. Bu Taahhütleri takip ederek, insani yardım müdahalesinin kalitesini ve hesap verebilirliğini sürekli olarak iyileştirerek yol almak mümkün olur.

CHS, afet ve acil durumlardan etkilenen topluluklara ve insanlara karşı hesap verebilir olmanızı teşvik eder.

*“Hesap verebilirlik, gücü sorumlu bir şekilde kullanma sürecidir, farklı paydaşları dikkate almak ve öncelikle bu tür bir gücün kullanılmasından etkilenenler başta olmak üzere paydaşlara hesap verebilir olmaktır.”*

**CHS El Kitabı**

## Bu rehber nasıl kullanılır?

Eğer CHS sizin için yeni ise, bu rehberi kullanarak daha fazla bilgi edinebilir ve Standardı çalışmalarınızda uygulamaya başlamak için pratik fikirler bulabilirsiniz. Eğer zaten CHS'e aşina iseniz, Pilot Rehber pratik örnekler ile CHS'yi anlamanıza ve çalışmalarınızda CHS uygulamasını güçlendirmenize yardımcı olacaktır.

Bu Pilot Rehberdeki temalar, CHS Taahhütleri ile uyumludur. Bu kaynağı [Temel İnsani Yardım Standardı](#) ile birlikte okumanız önerilir. Yıldız (\*) ile işaretlenmiş kelimeler, belgenin sonunda bulabileceğiniz sözlük bölümünde yer almaktadır.

## Temalar:

Krizden etkilenen kişilerin karar verme süreçlerine katılımı\*

Krizden etkilenen kişilere bilgi sağlama

Geri bildirim ve şikâyet mekanizması\*

Krizden etkilenen kişileri cinsel sömürü, istismar ve tacizden (CSİTK-PSEAH)\* koruma

Toplum dayanıklılığını oluşturma

Kapasite paylaşımı ve güçlendirme

Personelin iyi olma hali

Ortaklarla çalışma

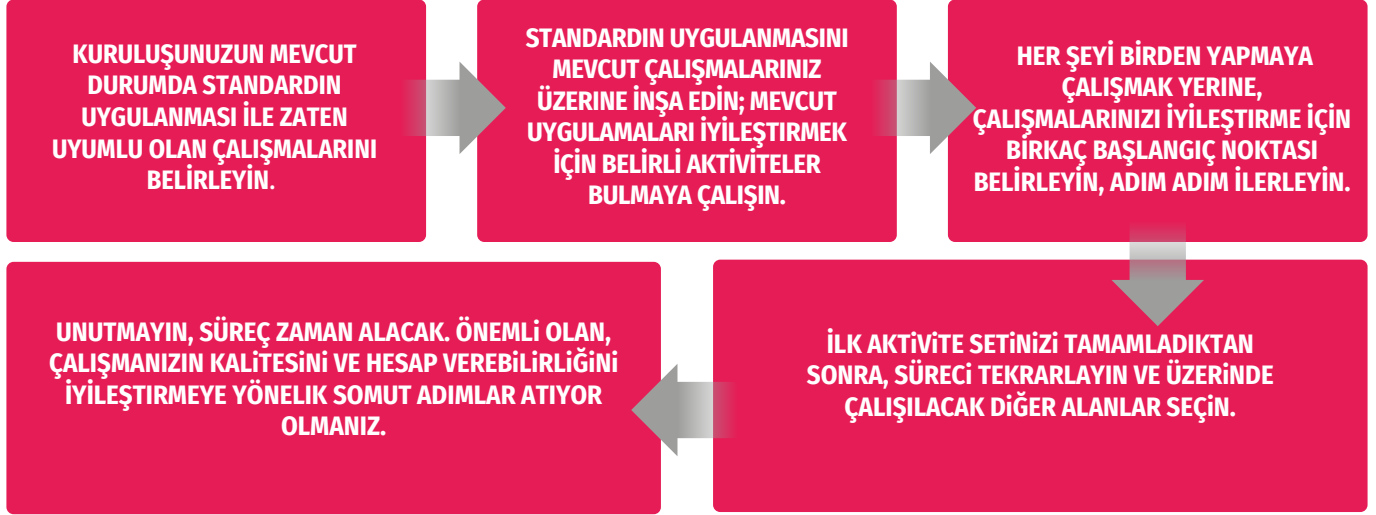
# CHS'Yİ KULLANMAY A BAŞLAYIN



## CHS'yi kullanmaya başlayın

Eğer CHS'yi ilk kez elinize almışsanız, nereden başlayacağınızı ve diğer kuruluşların Standardı nasıl kullandığını merak ediyordurabilirsiniz.

İşte, çalışmalarında CHS'yi kullanan kuruluşların sizinle paylaşmak istedikleri birkaç tavsiye:



“Öncelikle kuruluşunuz için uygun bir yerden başlayın; örneğin sadece İhtiyaç Değerlendirmeleri ile başlayabilirsiniz. Üzerinde çalışabileceğiniz bir gösterge arayın ve oradan başlayın.”

**Tooba Siddiqi,**  
**Community World Service Asia**

“Uluslararası ortaklarınızdan yardım isteyin; özellikle de zaten CHS sertifikası olan ortaklardan, yardımı talep edin, bu onların işinin bir parçasıdır.”

**Mireille Flores Avila, Christian Aid**

“Standardı uygulamayı denemekten korkmayın, eğer bir şey işe yaramazsa, bu normaldir ve sorun değildir. Sonuçta bu deneme, sizin öğrenmenize yardımcı olacaktır ve çalışmanızı engellemeyecektir.”

**Wiktorja Dudek, Homo Faber Association**

“CHS'yi kullanırken adım adım ilerleyin. Bir taahhüdü değerlendirin ve sonra bir iyileşme gördüğünüzde bir sonrakine ve ondan sonrakine geçin.”

**Samson Kariithi, Human Appeal**

“Basitçe söylemek gerekirse, CHS Taahhütlerini yerine getirmek zaman alır ve acil durum sürecinden sonra da devam etmek gerekebilir.”

**Kordian Kochanowicz, Danish Refugee Council**

“CHS'in uygulamada kuruluşunuz için- sizin için ne ifade ettiği konusunda meslektaşlarınızla görüşün. CHS'i kendi perspektifinizden inceleyin – müdahalenizin kalitesine ve sizin için neyin önemli olduğuna bakın. Uluslararası STK'ları takip etmek zorunda değilsiniz!”

**Inge Leuwerink, Cordaid**



KRİZLERDEN  
ETKİLENEN  
KİŞİLERİN KARAR  
ALMA SÜREÇLERİNE  
KATILIMINI  
SAĞLAMA





## NASIL BAŞLARIM?

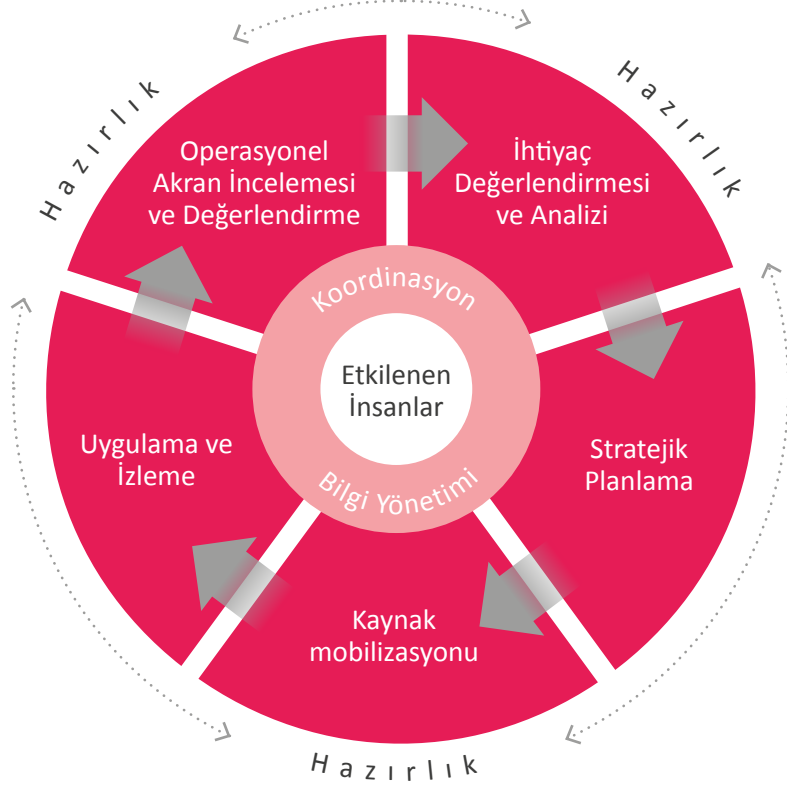
### Katılım, CHS'in bütün süreçlerinde yer alır. İnsanların ve toplumların kendi hayatlarını etkileyen kararlara katılmaları temel bir haktır.

Ayrıca, insani krizlerden etkilenen insanlar ve toplumlar, çalışmanızın ilgili, zamanında ve etkili olabilmesi için karar alma süreçlerine dahil edilmelidir. Gerçek katılım organizasyonunuzun, programlarınızın ve projelerinizin daha iyi bilgilendirilmesine ve desteklediğiniz ve ortaklık kurduğunuz insanlara daha hesap verebilir olmasına yardımcı olacaktır.

- ⊗ **Ani afet ve acil durumlarda ilk müdahale aşamasında katılım:** Bir afet ve acil durumda, özellikle ilk müdahale aşamasında, az sayıda etkilenen kişi ile görüşebilirsiniz. Zamanla, daha fazla kişinin ve grubun karar alma sürecine dahil olmaları için daha fazla fırsat olacaktır.
- ⊗ **Adım adım toplum katılımı:** Dolaylı toplum temsilini kullanarak başlayın; resmi olmayan toplum temsilcileri ile görüşmeler yapın. Bu, seçilmiş- resmi temsilcilere görüşme, onlara danışma yolunu açabilir.
- ⊗ **Krizden etkilenen nüfusun doğrudan katılımı:** Krizden etkilenen nüfusun doğrudan katılımını içerecek şekilde danışmanlık çalışmalarınızı genişletmeye odaklanın.
- ⊗ **Katılımın risklerini hafifletme:** Krizden etkilenen nüfuslarla etkileşimde bulunurken olabilecek riskleri değerlendirin ve risk azaltmaya önem verin. Örneğin, katılan herkes için güvenli bir yerde bulduğunuzdan emin olun.
- ⊗ **Sürekli öğrenmeyi ve işbirliğini teşvik etme:** Proje(ler)inizde ilerlerken, toplumlarla öğrenme deneyimlerini paylaşın ve tartışın; farklı ne yapmak istediklerini sorun ve karar verme veya yönetimdeki rollerini güçlendirme konuları üzerinde konuşun. Bu, zamanla daha fazla karar alma sorumluluğu üstlenen yerel komiteler oluşturarak başarılabilir.
- ⊗ **Katılımda çeşitliliği ve özel ihtiyaç sahipliğini ele alma:** Bu tartışmalara tüm çeşitlilikleri dikkate alarak, gözle görülmeyen farklılıklara ve özel ihtiyaçlara sahip olanlarda dahil olmak üzere herkesin dahil edilmesini sağlayın.

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

Krizden etkilenen nüfusun katılımı, ihtiyaç değerlendirmesinden tasarıma, uygulamadan izlemeye ve proje kapanışına kadar, projenin tüm döngüsü boyunca hemen başlamalı ve devam etmelidir.





## KURULUŞLAR KARAR ALMA SÜREÇLERİNE KRİZDEN ETKİLENEN NÜFUSUN KATILIMINI NASIL ENTEGRE ETTİLER?

**PROFİL:**  
**BM İNSANI YARDIM İŞLERİ**  
**KOORDİNASYON OFİSİ**  
**(OCHA)**

1991'de oluşturulan Birleşmiş  
Milletler organı

Küresel yetki

İnsani yardım koordinasyonu  
alanında çalışmaktadır

## Krizden Etkilenen Nüfusun Temsilcilerini Toplantılara Davet Etme

Kuzeybatı Suriye'deki Etkilenen Nüfusa Hesap Verebilirlik (AAP)\* görev gücü, yerel bir ortak ile birlikte, etkilenen nüfustan Fatima adında bir kadını (gerçek adı bu değil) yüksek düzey bir koordinasyon toplantısına katılmak üzere davet etti. Fatima Yerinden Edilmiş Kişiler (IDP) kampında yaşıyordu ve burada topluluk içinde bir pozisyona sahipti. Toplantı çevrimiçi olarak gerçekleştirildi ve Fatima'ya insani yardım müdahalesinde karar verici olan kişiler ile doğrudan konuşma fırsatı verildi. Video konferans bağlantısı aracılığıyla onlara yaşam koşullarını gösterdi ve kampta yaşarken karşılaştığı sorunları açıkladı. Örneğin, sağlanan çadır geceleri şeffaftı ve mahremiyeti yoktu. Bazı zorlukları belirttiikten sonra, kendi durumu ve diğerlerinin de durumunu iyileştirebilecek olası çözümler önerdi. Kuruluşlar ve müdahale koordinasyon yapıları, kampla ilgili sorunların olduğunu biliyorlardı, ancak kampta yaşayan birinin doğrudan nasıl etkilendiğini görmek, problemin aciliyetini ve kararlarının krizden etkilenen kişilerin yaşamları üzerindeki etkisini daha iyi anlamalarına yardımcı oldu. Fatima'nın hikayesini duyduktan sonra, yetersiz kalitedeki 4.000'den fazla çadırın sevkiyatı durduruldu. İnsan onuruna daha uygun barınma alanları temin edildi.

Toplantıdan önce, Fatima'nın katılımının bir değerlendirmesi yapıldı, özellikle karşılaşılabileceği herhangi bir potansiyel risk üzerinde duruldu. Ayrıca toplantıdan ne beklemesi gerektiği, farklı insanların pozisyonları ve neden davet edildiği konusunda Fatima'ya bilgi verildi. Onun onayını aldıktan sonra, Fatima'nın katılımı ve katılım gerekçesi insani koordinasyon liderliğine ve OCHA'ya iletildi.

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Afet ve acil durumlarda etkilenen insanlarla görüşmek için zaman bulmak zordur; çünkü tüm çaba hayat kurtarmaya odaklıdır, zaman kıymetlidir ve zamana karşı çalışılmaktadır. İşleri kolaylaştırmak için, mümkün olduğunca hızlı bir şekilde, hatta yardım sağlama çalışmalarına başlamadan ve herhangi bir proje teklifi hazırlamadan önce, bir yerel komite oluşturmaya çalışın; böylece komite teklif geliştirme, proje uygulama ve gerekli uyarlama çalışmalarına katkı vermeye ve çalışmalara katılmaya hazır olabilir.

## KAYNAKLAR

KONULAR	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
Etkilenen nüfusa ve koruma kaynaklarına karşı hesap verebilirlik	Türkiye - Suriye Çok Dilli Araç Seti - CLEAR Global	Clear Global, 2023	Arapça, Türkçe ve Kürtçe dahil olmak üzere birçok dil	<a href="https://trello.com/b/POG7oSsr/türkiye-syria-multilingual-toolkit-clear-global">https://trello.com/b/POG7oSsr/türkiye-syria-multilingual-toolkit-clear-global</a>
Krizden etkilenen nüfusun katılımı ve dahil olmaları	Toplumsal Katılım İçin Asgari Kalite Standartları ve Göstergeleri	UNICEF, 2020	İngilizce	<a href="https://www.unicef.org/mena/media/8401/file/19218_MinimumQuality-Report_v07_RC_002.pdf.pdf">https://www.unicef.org/mena/media/8401/file/19218_MinimumQuality-Report_v07_RC_002.pdf.pdf</a>
	Su Sanitasyon ve Hijyen Teşviki 'nde(WASH) Toplum Katılımına Giriş	Oxfam, 2019	İngilizce , Fransızca	<a href="https://policy-practice.oxfam.org/resources/an-introduction-to-community-engagement-in-wash-620611/">https://policy-practice.oxfam.org/resources/an-introduction-to-community-engagement-in-wash-620611/</a>
	Dokuz Temel Gereklilik: Çocukların Anlamlı ve Etik Katılımı İçin	Save the Children, 2021	İngilizce, Fransızca, İspanyolca, Arapça, Portekizce, Arnavutça, Sırpça	<a href="https://resourcecentre.savethechildren.net/document/nine-basic-requirements-meaningful-and-ethical-childrens-participation/">https://resourcecentre.savethechildren.net/document/nine-basic-requirements-meaningful-and-ethical-childrens-participation/</a>
Katılım ve geri bildirim ve şikayet mekanizmaları	Toplum Katılımı ve Hesapverebilirlik Rehberi	Red Cross Red Crescent, 2021	İngilizce, Fransızca, İspanyolca, Arapça	<a href="https://www.ifrc.org/document/cea-guide">https://www.ifrc.org/document/cea-guide</a>

# KRİZLERDEN ETKİLENEN KİŞİLERE BİLGİ SAĞLAMA





## Krizden etkilenen insanlar ve topluluklar, iyi kararlar alabilmek için bilgiye erişime ihtiyaç duyarlar.

Bilgi sağlamak, aynı zamanda krizden etkilenen topluluklara ve insanlara daha hesap verebilir olmanızı sağlar. Eğer ne yapmayı taahhüt ettiğinizi biliyorlarsa, sizi bu taahhütler konusunda sorumlu tutabilirler. Uygun şekilde bilgi paylaşılmamasının riskleri arasında yanlış anlama ve gecikmeler bulunmaktadır. Bilgi paylaşımındaki eksiklik, kaynak israfına yol açan uygun olmayan projelere, kurumunuz için itibar riskine ve faydadan ziyade zarara neden olabilir.

*“Bilgi, başlı başına yaşamsal bir yardım şeklidir... Afet etkisi altındaki insanlar su, yiyecek, ilaç veya barınak kadar bilgiye de ihtiyaç duyarlar. Bilgi yaşamları, geçim kaynaklarını ve kaynakları kurtarabilir.”*

### IFRC Dünya Afetler Raporu

## NASIL BAŞLARIM?

- 🔗 **Topluluğa tercihleri hakkında danışın:**  
Krizden etkilenen insanlara bilgiyi nasıl almayı tercih ettiklerini sorun.
- 🔗 **Bilgiyi etkili bir şekilde yayın:** Doğru, zamanında ve anlaşılır bilgiler paylaşın. Bu, şunları içermelidir:
  - kuruluşunuzun sağladığı yardım türleri;
  - kimin yardım alabileceği;
  - personel ve gönüllülerin insanlara nasıl davranması ve onlara nasıl yardım etmesi gerektiği;
  - geri bildirim ve şikayet mekanizmaları ve cinsel sömürü, istismar ve tacizden korunma hakkına bilgiler.
- 🔗 **Erişilebilir ve kapsayıcı iletişim oluşturun:** Çeşitli iletişim araçlarının mevcudiyeti ve erişilebilirliğinin yanı sıra farklı grupların kendilerine özel bilgi ihtiyaçlarını da dikkate alın. . Kişilere ve topluluklara bilgi almayı tercih ettikleri yolu sorun. Topluluğun konuştuğu dillerde, erişebilecekleri formatlarda ve yerlerde bilgi sağlayın. Bu, kamuya açık alanlara posterler asmak, bir bekleme odasında video göstermek veya mevcut toplantı noktalarında veya operasyonel bilgi kanallarında bilgi iletmeyi içerebilir.

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

## KURULUŞLAR KRİZDEN ETKİLENEN KİŞİLERE BİLGİ SAĞLAMAYI MÜDAHALE ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

COMMUNITY WORLD  
SERVICE ASIA

Ulusal Sivil Toplum Kuruluşu  
Pakistan ve Afganistan'da  
çalışmaktadır

Acil durumlar, risk azaltma,  
eşitlik, kapsayıcılık ve katılım,  
kalite ve hesap verebilirlik  
dahil olmak üzere çok  
sektörlü alanlarda çalışır

CHS Alliance üyesi

**Şeffaflığı teşvik edin:** Mali bilgileri topluluklarla paylaşın ve onlara maliyet etkinliği, potansiyel israf, dolandırıcılık veya sömürü ve istismar hakkında geri bildirimde bulunma fırsatı verin.

Etkilenen insanlara bilgi sağlama, proje döngüsü boyunca gerçekleşmelidir. Bu konu personel ve gönüllülerin toplumla doğrudan teması olduğu durumlara özellikle önemlidir. Bilgi sağlama genellikle ihtiyaç değerlendirmeleri, uygulama, izleme ve proje kapanışında olur ama bunlarla sınırlı değildir.



## Topluluğa bilgi vermek için resimli afişler kullanma

Bir acil durum müdahalesinde, Community World Service Asia (CWSA) önemli bilgileri paylaşmak için farklı aktiviteler yürütür. Krizden etkilenen insanların hangi yardımlara erişebileceklerini, kimin yardım alabileceğini ve bir sorun olursa nasıl şikayet edeceklerini bilmelerini sağlamak için çalışır.

Örneğin, CWSA bir yardım dağıtımını düzenlediğinde, dağıtım noktasına bir afiş asar. Bu, insanlara yardım paketlerinin içeriği hakkında bilgi verir, böylece doğru ürünleri aldıklarından emin olabilirler. Afiş, yardım paketi almayan kişilere de bilgi sağlar. Eğer birisi yardım paketi almak için seçilmemişse ve bunu haksız buluyorsa, şikayette bulunmak için organizasyonla iletişime geçebilir. Bu basit eylem, krizden etkilenen insanlara doğru, zamanında ve kolay anlaşılır bilgi sağlar.



## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Afetler ve acil durumlardan etkilenen insanlar genellikle ihtiyaç duydukları bilgilere yeterince erişimleri olmadığını düşünürler. Bu kısmen, acil durumlarda bilgi ihtiyaçlarının değişmesi nedeniyle doğru olabilir; bu nedenle doğru bilgiyi doğru zamanda sağlamak için sürekli çaba göstermek gerekir. Bilgi paylaşımını düzenli toplantılarınızın bir parçası haline getirerek personelin ve gönüllülerin en güncel bilgilere erişimleri olduğundan ve topluluklarla iletişim kurmada en iyi yolların neler olabileceğini tartışabileceklerinden emin olun.

## KAYNAKLAR:

KONULAR	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
Krizden etkilenen nüfusa bilgi sağlamak ve iletişim kurmak	İletişim Yardımıdır	"Kaya" insani yardım öğrenme platformunda ücretsiz kendi kendine, kendi hızınızda çevrimiçi kurs	İngilizce	<a href="https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768">https://kayaconnect.org/course/info.php?id=768</a>
	Yardım Olarak İletişim İçin Giriş Araçları ve Rehberlik	CDAC Ağı, 2023	Rumence, Ukraynaca, Rusça, Lehçe	<a href="https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/tag/communication">https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/tag/communication</a>
	İnsani Yardım Faaliyetlerinde Toplu İletişim ve Toplum Katılımı: Liderler ve Müdahale Görevlileri için Nasıl Rehberlik Edilir?	CDAC Ağı, 2019	Arapça, İngilizce, Fransızca Lehçe, Portekizce, Romence, Rusça, İspanyolca, Ukraynaca	<a href="https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/how-to-guide-on-collective-communication-and-community-engagement-in-humanitarian-action">https://www.cdacnetwork.org/tools-guidance/how-to-guide-on-collective-communication-and-community-engagement-in-humanitarian-action</a>

# ŞİKAYET VE GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARI





## NASIL BAŞLARIM?

### Şikayet\* ve geri bildirim mekanizmaları\*, krizden etkilenen kişilerin sizin yardımınızın kalitesi ve uygunluğu hakkında görüşlerini paylaşmalarını sağlar.

Güçlü şikayet ve geri bildirim mekanizmalarına sahip olmak, krizden etkilenen kişilere karşı hesap verebilir olmanın hayati bir parçasıdır. Bu, onların kuruluşunuzun yaptığı yardımınızın kalitesi ve uygunluğu hakkında görüşlerini paylaşmalarını ve herhangi bir problem veya endişeyi vurgulamalarını sağlar. Bu mekanizmalar, işinizi izlemenize, öğrenmenize ve iyileştirmenize yardımcı olur.

- 🔗 **Uygun geri bildirim sistemleri oluşturun:** Kültürel olarak uygun ve kuruluşunuzun kapasitesi dahilinde geri bildirim ve şikayet alabileceğiniz mekanizmalar oluşturun.
- 🔗 **Geri bildirim kanallarının erişilebilir ve kapsayıcı olmasını sağlayın:** Geri bildirim ve şikayet mekanizmaları büyük veya karmaşık olmak zorunda değil, ancak erişilebilir, kapsayıcı ve duyarlı olmaları gerekmektedir. Örneğin, şunları yapabilirsiniz:
  - Öneri kutusu koyun – ancak okuryazarlık oranlarını göz önünde bulundurun ve bunun kolay, gizli ve güvenli şekilde erişilebilecek bir yere yerleştirildiğinden emin olun,
  - Grup görüşmeleri planlayın – farklı grupların katılmak için kendilerini rahat hissetmelerini sağlayın,
  - Bir telefon veya anlık mesajlaşma numarası paylaşın – ancak önce kişilerin bu teknolojiye erişimini kontrol edin.
- 🔗 **İnsanları geri bildirim mekanizmaları hakkında bilgilendirin:** İnsanlara ve topluluklara geri bildirim ve şikayet mekanizmalarını tanıttığınız; nasıl geri bildirimde bulunabilecekleri veya şikayet için nasıl kullanabilecekleri ve bu tür geri bildirim ve şikayetlere karşı kuruluşunuzun nasıl yanıt vereceği konusunda bilgilendirin (Yukarıdaki bilgi sağlama bölümüne bakın).
- 🔗 **Personel ve gönüllüleri geri bildirimle başa çıkmak için hazırlayın:** Personel ve gönüllülerin geri bildirim ve şikayetlerle ne yapacaklarını bilmelerini sağlayın, cinsel sömürü, istismar veya taciz (CSİT-SEAH) ile ilgili olarak aşağıdaki CSİTK-PSEAH bölümünü inceleyin. Tüm personel ve gönüllüler bu konuda düzenli olarak eğitilmelidir.

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

## KURULUŞLAR ŞİKAYET VE GERİ BİLDİRİM MEKANİZMALARINI MÜDAHALE ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

- 🔗 **Şikayet ve geri bildirim mekanizmalarını yönetin:** Mekanizmaları sürekli olarak yönetin, kuruluşunuzda geri bildirim veya şikayetleri düzenli olarak kontrol eden ve zamanında uygun bir şekilde yanıtlayan özel ve belirli personeliniz ve gönüllüleriniz olsun. Her şikayet veya geri bildirim için bir kaydı tutun, böylece bunları izleyebilir ve farklı bir yaklaşım gerektiren, örneğin daha geniş bir destek gerektiren tekrar eden sorunlar veya örüntüler tespit edebilirsiniz.
- 🔗 **Sürekli öğrenin:** Şikayetler ve geri bildirimler üzerine harekete geçin ve bundan dersler çıkarın. Örneğin, bu bilgileri faaliyetlerde değişiklik yapmak veya krizden etkilenen kişiler ve topluluklarla ortaklık içinde yeni projeler tasarlamak için kullanabilirsiniz.

Geri bildirim ve şikayet mekanizmaları için ihtiyaç değerlendirmesi ve proje döngüsünün tasarım aşamaları sırasında plan ve bütçe yapın. Bu aktivitelerin ana odak noktası proje uygulaması ve izleme aşamaları sırasında olacaktır.

### Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizması Kurma

AHF Al-Sham, sağlık tesislerinde geri bildirim, öneri ve şikayetler için üç kanal oluşturdu; bir öneri kutusu, bir e-posta adresi ve bir WhatsApp numarası. Ayrıca, personel ve gönüllülerinin geri bildirim ve şikayetlerin önemini anlamalarını ve şikayetleri şahsen almaya hazır olmalarını sağladılar.

Şikayet ve geri bildirim mekanizmaları şu yollarla tanıtıldı:

- 🔗 Hastane bekleme odasında farkındalık yaratma oturumları düzenlemek,
- 🔗 Toplum liderleriyle etkileşime geçmek,
- 🔗 Toplum ziyaretleri,
- 🔗 Ambulanslardan şikayet ve geri bildirim için e-posta ve WhatsApp bilgileri içeren broşürler dağıtmak.

Tüm şikayetler ve öneriler için 'açık kapı' politikası benimsendi. Her şikâyet izleme ve Değerlendirme Müdürü tarafından belgelendi ve izlendi. Proje Müdürü ise her sorunu ele almak ve çözmekten sorumlu tutuldu. Şikâyet sınıflandırmalarına göre yanıt vermeyi ve toplum üyelerinin kendileriyle iletişime geçtikleri aynı kanal aracılığıyla iletişime geçmeyi taahhüt ettiler. Tüm etkileşimler bir kayıt defterinde kaydedildi.

**PROFİL: AHF  
AL-SHAM**

2013 yılında kurulan Ulusal Sivil  
Toplum Kuruluşu

Türkiye ve Kuzeybatı Suriye'de  
çalışmaktadır

Sağlık, beslenme, gıda  
güvencesi, gayri nakdi ürünler  
ve barınma alanlarında çalışır

CHS Alliance üyesi

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Başlangıçta insanlar, şikâyet etmenin bir fark yaratmayacağını düşünerek tereddüt ettiler. Ancak, kuruluş, insanların endişelerini paylaşmaları için güven oluşturmanın çok önemli olduğunu öğrendi. Şikayetlere hızlı ve saygılı bir şekilde yanıt vererek güven kazandılar. Toplum, seslerinin duyulduğunu ve değişimi etkileyebileceklerini bilerek projeye giderek daha fazla bağlandı.

Başlangıçta, personel şikâyet ve geri bildirim mekanizmalarının onları eleştirmenin bir yolu olduğu konusunda endişeliydi. Ancak, bilginin işlerini nasıl iyileştirebileceği konusunda farkındalık yaratma oturumlarına katıldılar ve zamanla, şikayetleri ele alma konusundaki taahhütlerinin, kuruluş itibarını ve çalışmalarının uygunluğunu ve etkisini önemli ölçüde iyileştirdiğini gördüler. Örneğin:

- ❶ Bazı kadın hastalar, tamamen erkek personelden oluşan ambulanslarda taşınmaktan rahatsızdı. Bu konuda geribildirim alındıktan sonra kadın hastaları ağırlayabilecek tamamen kadın hemşirelerin olduğu bir ambulans ekibi kuruldu.
- ❷ Bir özel ihtiyaç sahibi kişi, ambulanslara erişemediğinden şikayetçiydi. Buna yanıt olarak, gerekli değişiklikler için fonlar ayrıldı ve şu anda yirmi aracın altısı özel ihtiyaç sahibi kişiler için uygun hale getirildi.

İnsanlar her zaman bir kuruluş veya birey hakkında şikayette bulunabilmek konusunda kendilerini rahat hissetmezler. Örneğin, bu kültürel olarak uygun olmayabilir, şikayet mekanizmalarına erişim engelleri olabilir veya tepki görme, açığa çıkma korkusu olabilir. Geri bildirim ve şikayetleri almak konusunda hangi mekanizmaları oluşturacağınızı ve nasıl yöneteceğinizi dikkatlice düşünmelisiniz.

Örneğin, Gaziantep'te kadınlara yönelik bir destek merkezinde, kadınlar birlikte yemek yapıyordu. Yemek yaparken, genellikle yardım projeleri hakkında neler düşündüklerini paylaşıyorlardı. Destek merkezinin proje yöneticisine güveniyorlardı ve onu grubu dinlemeye davet ettiler. Kuruluş, insanların resmi şikayet mekanizmalarını nadiren kullandığını biliyordu, bu nedenle yaklaşımlarını topluma daha uygun olan bu gayri resmi yolla geri bildirim toplamaya göre ayarladı.

Farklı dillerde şikayet ve geri bildirim alabilirsiniz ve kuruluşunuzun bunları ele alacak kapasitesi olmayabilir. Birçok kuruluş kaynaklarını bir araya getirerek kolektif mekanizmalar oluşturuyor. Bu şekilde, bir şikayet kolektif mekanizmaya dahil olan bir kuruluşa iletilebilir ve uygun personel ile şikayetlerin ve geri bildirimlerin zamanında ve uygun bir şekilde ele alınabilmesini sağlayabilir.

*“Şikayet ve geri bildirim mekanizmalarının, toplulukların çözümler ve öneriler paylaşabileceği bir platform olarak hizmet edebileceğine inanıyorum, bu da bizim güçlü yönlerimizi ve iyileştirme alanlarımızı anlamamıza yardımcı oluyor.”*

**Uluslararası bir organizasyondan bir personel üyesi**

## KAYNAKLAR:

KONULAR	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
Katılım ve geri bildirim ve şikayet mekanizmaları	Topluluk Katılımı ve Sorumluluk Rehberi	Red Cross Red Crescent, 2021	İngilizce, Fransızca, İspanyolca, Arapça	<a href="https://www.ifrc.org/document/cea-guide">https://www.ifrc.org/document/cea-guide</a>
Geri bildirim ve şikayet mekanizmaları	Döngüyü Kapatmak: İnsani Yardım Bağlamında Etkili Geri Bildirim Uygulayıcı Kılavuzu	ALNAP CDA, 2014	İngilizce	<a href="https://www.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts">https://www.alnap.org/help-library/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts</a>
	Geribildirim Başlangıç Kiti Topluluk geri bildirim mekanizması kurmak için rehberlik ve şablonlar içerir	International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC), 2017	İngilizce	<a href="https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/feedback-starter-kit-tool-15">https://aap-inclusion-psea.alnap.org/help-library/feedback-starter-kit-tool-15</a>

# CİNSEL SÖMÜRÜ, İSTİSMAR VE TACİZDEN (CSİTK-PSEAH) ETKİLENEN KİŞİLERİ KORUMA





## NASIL BAŞLARIM?

### Cinsel sömürü, istismar ve tacizden (CSİT) insanları korumak herkesin sorumluluğundadır.

İnsani acil durumlara çalışmak, savunmasız durumda ve/veya risk altındaki yetişkinler ve çocuklarla doğrudan etkileşim anlamına gelir.

Ani afet ve acil durumlar ve diğer krizler güç dinamiklerini aniden değiştirir. Örneğin, müdahale çalışmalarında yer alan insani aktörler veya bireyler ve kuruluşlar olarak, çoklu ihtiyaçlarla karşı karşıya olan ve savunmasız durumda olan kişilere güç sağlayan mal ve hizmetlere erişiminiz vardır. CSİTK uygulamaları ve politikaları, insanları korumanıza ve cinsel sömürü, istismar ve taciz riskini azaltmanıza yardımcı olur.

- 🌀 **Bilgi Sağlama ve Farkındalık Yaratma:** Topluluklarda cinsel sömürü, istismar ve taciz hakkında farkındalık yaratmak ve ayrıca kuruluşun bu konudaki taahhüdünü ve beklenen personel ve gönüllü davranışları hakkında bilgi sağlamak için çalışın. CSİTK'nın ne olduğu, bu konudaki hakları, vakaları nasıl rapor edecekleri ve bir vaka raporlandıktan sonra ne beklemeleri gerektiğini çeşitli kanallarla açıklayın. Örneğin, bu mesajları etkili bir şekilde yaymak için posterler ve çeşitli dillerde sesli mesajlar kullanabilirsiniz (aşağıdaki kaynaklara bakınız).
- 🌀 **CSİTK'yi Müdahaleye Dahil Etme:** Afet ve acil durum müdahale çalışmalarınıza CSİTK'yi entegre edin. Bu şunları içermelidir:
  - Özellikle CSİT kapsamında hangi uygulamaların ve davranışların yasaklandığını açıkça belirten bir davranış kuralları oluşturmak (şablonlar aşağıdaki kaynaklarda mevcuttur),
  - Yeni personel ve gönüllülerin geçmişini kontrol etmek,
  - Personele, gönüllülere ve topluluklara herhangi bir vakayı (şüpheli veya gerçek) nasıl bildireceklerini açıklamak,
  - Şikayetlerin/raporların zamanında, adil, uygun ve güvenli bir şekilde nasıl yönetileceğini ve vakaların nasıl ele alınacağını planlamak.
- 🌀 **Destek için CSİTK ağlarıyla etkileşim kurun:** Daha fazla destek, koordinasyon ve bilgi alışverişi için bölgenizdeki CSİTK ağlarına katılın,



## NE ZAMAN BAŞLARIM?

## KURULUŞLAR CSİTK'YI MÜDAHALE ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

📌 **Saha çalışanları için gerekli eğitimleri sağlayın:** Tüm saha çalışanlarına CSİTK hakkında asgari düzeyde eğitim sağlayın. Örneğin, temel unsurlar hakkında bilgi sahibi olmak için acil bir durumun ilk aşamasında kısa brifingler verin, ardından mümkün olan en kısa sürede derinlemesine oturumlara geçin (aşağıdaki eğitim kaynaklarına bakın). Eğitim ve farkındalık oturumları şunları içermelidir:

- CSİT/ CSİTK'in tanımı ve somut örneklerle ne anlama geldiği,
- Davranış kuralları ve beklenen davranışlar hakkında net açıklamalar (personel ve gönüllü yükümlülükleri, neyin kesinlikle yasak olduğu ve herhangi bir eylemin olası sonuçları
- CSİTK sevk mekanizmaları\*.

CSİT vakalarına karşı önleyici faaliyetler, ihtiyaç değerlendirmesinden uygulama ve izlemeye kadar yanıt ve proje döngüsü boyunca gerçekleşir. Önleme, krizden etkilenen insanlar ve topluluklarla doğrudan temas halinde olan personel ve gönüllüler için özellikle önemlidir.

### Her fırsatta net CSİTK mesajları oluşturma

Suriye Göçmen Tabipleri Birliği (SEMA), Şubat 2023'te Kahramanmaraş depremlerine müdahale eden birçok yeni personele sahipti, ancak yeterli CSİTK eğitimine sahip olmadıklarını farkettiler. İnsani yardım ilkelerini ve CSİTK yükümlülüklerini iyi bilen daha deneyimli personel istihdamına önem verdiler. Ayrıca sahada çalışan gönüllülerine CSİTK eğitimi verdiler. Bu yaklaşım kuruluşun müdahale çalışmalarını iyileştirdiği gibi kuruluşun gelecekteki görevlendirmeler için daha hazırlıklı olmasını sağladı.

SEMA ekibi artık etkilenen toplulukla hakları konusunda bilgi paylaşmak için zaman ayırıyor. Toplumun sağlanan hizmetin ücretsiz olduğunu bildiklerinden emin oluyor. Toplumun herhangi bir istismar veya kötüye kullanımı nasıl rapor edeceklerini bildiklerinden de emin oluyor. SEMA ekibi ayrıca dağıtım sahalarında bir raporlama sisteminin mevcut ve işlevsel olmasını sağlıyor.

## PROFİL: SURIYELİ GÖÇMEN TABİPLERİ BİRLİĞİ

2011 yılında kurulan Ulusal  
Sivil Toplum Kuruluşu

Türkiye ve Suriye'de  
çalışmaktadır

Sağlık, beslenme, ruh sağlığı  
ve psikososyal destek,  
koruma ve eğitim alanlarında  
çalışır.

Ek olarak, SEMA, kabul salonlarında CSİTK ile ilgili videolar gösteriyor ve sosyal yardım ekipleri, yaşlılar ve özel ihtiyaç sahibi bireyler de dahil olmak üzere belirli ihtiyaçları olan kişilere ulaşmak için toplum ziyaretleri sırasında CSİTK mesajlarına yer veriyor. Mesajları paylaşmak ve insanların önemli CSİTK mesajlarına ulaşma kanallarını artırmak için sosyal medyayı da kullanıyor.

Tüm personelin ve gönüllülerin şunları bilmesi hayati önem taşımaktadır:

1. Hiçbir koşulda, krizden etkilenen herhangi bir nüfusun veya topluluğun üyeleriyle (rıza dayalı olsa bile) herhangi bir cinsel ilişkiye girmelerine izin verilmez.
2. Farkında oldukları tüm vakaları veya şüpheli vakaları bildirmelidirler.

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Personelin ve gönüllülerin insani yardım ilkeleri, yükümlülükleri, kuralları ve kılavuzları yanı sıra kuruluşunuzdan beklenen davranışları açıkça anladığından emin olmak zor olabilir.

Ancak, bu unsurlar çok önemlidir ve yetkinin kötüye kullanılmasını veya suiistimalleri önlemek herkes için bir yükümlülüktür. Bu nedenle, kısa bir süre için bile CSİTK hakkında farkındalık yaratmak, personeli ve gönüllüleri eğitmek veya bu konuyu hatırlatmak için fırsatlar yaratın. Örneğin, krizden etkilenen insanlar ve topluluklarla doğrudan etkileşime girmeden önce personele ve gönüllülere verdiğiniz brifingde CSİTK konusuna da yer verin. Personel toplantıları sırasında önemli mesajları güçlendirin ve personel çalışma alanlarında posterler kullanın. Anında iletişim mesajlarına veya e-postaların sonundaki imzalardan sonra eklemek gibi diğer iletişim fırsatlarını kullanarak CSİTK mesajlarını sürekli hatırlatma fırsatlarını değerlendirin.

## KAYNAKLAR:

Konu	Kaynağın başlığı	Yayıncı ve yıl	Diller	Bağlantı
CSİTK iletişim kaynakları	Sahada CSİTK Yüksek resimli baskı, ses ve multimedya formatlarıyla iletişim	IASC, 2022	Türkçe ve Arapça olmak üzere 22 farklı dilde mevcuttur	<a href="https://psea.interagencystandingcommittee.org/psea-frontline-together-we-say-no?f%5B0%5D=language_frontend%3A1051">https://psea.interagencystandingcommittee.org/psea-frontline-together-we-say-no?f%5B0%5D=language_frontend%3A1051</a>
	CSTİK Görev Ekibi Posterler, video bağlantıları, yetişkinler ve çocuklar için mesajlarla eğitim	OCHA, 2023	İngilizce, Türkçe ve Arapça	<a href="https://response.reliefweb.int/turkiye/psea-tt-protection-sexual-exploitation-and-abuse-task-team">https://response.reliefweb.int/turkiye/psea-tt-protection-sexual-exploitation-and-abuse-task-team</a>
CSİTK Eğitimi	CHS çevrimiçi CSİTK e-öğrenme eğitimi	CHS İttifakı	İngilizce	<a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/e-learning-understanding-and-using-the-chs-pseah-index/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/e-learning-understanding-and-using-the-chs-pseah-index/</a>
CSİTK göstergeleri ve uyum	CHS CSİTK endeksi		İngilizce, Arapça, Fransızca, Svahilice	<a href="https://www.chsalliance.org/protection-from-sexual-exploitation-abuse-and-sexual-harassment/#keyresources">https://www.chsalliance.org/protection-from-sexual-exploitation-abuse-and-sexual-harassment/#keyresources</a>
CSİTK Politikası şablonları	İlke şablonlarını koruma		İngilizce	<a href="https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates/">https://www.bond.org.uk/resources/safeguarding-policy-templates/</a>
CSİTK Kılavuzu	CSİTK Uygulaması Hızlı Başvuru El Kitabı		Arapça, İngilizce, Fransızca, Japonca, Türkçe	<a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/pseah-implementation-quick-reference-handbook/</a>
CSİTK, veri toplama ve yorumlama	Türkiye – Suriye Depremi Acil Dil Desteği Ve Kaynakları	Clear Global, 2023	Arapça, Türkçe ve Kürtçe dahil olmak üzere birçok dil	<a href="https://clearglobal.org/turkey-syria-language-support/">https://clearglobal.org/turkey-syria-language-support/</a>
Bölgenizdeki CSİTK ağı da kapasite geliştirmeyi destekleyebilecektir.		Türkiye'deki CSİTK ağına katılın: <a href="https://psea.interagencystandingcommittee.org/location/europe-caucasus-and-central-asia/turkiye">https://psea.interagencystandingcommittee.org/location/europe-caucasus-and-central-asia/turkiye</a>		

# TOPLULUK DAYANIKLILIĞI OLUŞTURMA





## NASIL BAŞLARIM?

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

### Dayanıklı topluluklar gelecekteki afet ve acil durumlarda daha hızlı toparlanır.

Bu nedenle toplulukların dayanıklılık faaliyetlerini desteklemek, insani yardım çabalarının önemli bir parçasıdır.

Topluluk dayanıklılık faaliyetlerini destekleyerek, daha hazırlıklı ve daha az zarar görebilir topluluklar oluşmasına katkıda bulunursunuz.

- 🌀 **Dayanıklılık için yerel kapasiteleri güçlendirin:** Mevcut yerel kapasitelerin gelişmesine katkıda bulunun ve dayanma gücünü mümkün olan en kısa sürede artırmak için topluluklarla ortaklık kurun.
- 🌀 **Dayanıklılık için çeşitli yerel grupları destekleyin:** Yerel grupların daha dayanıklı olmak için neler yaptığını öğrenin, kadınlar, yaşlılar, gençler ve özel ihtiyaç sahibi bireyler için çalışan kuruluşlar gibi var olan çeşitli grupları göz önünde bulundurduğunuzdan emin olun. Dayanıklılığı daha da güçlendirmek için destek sunun. Sürdürülemez olan bağımsız projeler oluşturmaktan kaçının.
- 🌀 **Kalıcı dayanıklılık için stratejik destek sunun:** Gelecekte afet ve acil durumlara neden olabilecek tehlike ve risklerin etkisini azaltacak hizmetler tasarlayın ve yardım sağlayın.
- 🌀 **Yerel yönetimler ve kuruluşlarla işbirliği yapın:** Dayanıklılığı güçlendiren, ideal olarak bir afet veya acil durumundan önce başlayan ve acil bir durum sona erdikten sonra da devam edebilen ortaklıklar kurun. Örneğin, yerel makamlarla, mevcut kuruluşlarla, topluluklar içindeki dernekler ve yapılarla ve herhangi bir afet özelinde çalışın.

İhtiyaç analizi ve tasarım aşamasında mevcut kapasiteleri belirlemeye başlayın ve bunu toplulukla istişare ve ortaklık içinde yapın. Topluluğun dayanıklılığa odaklanmaya başlamak için en iyi zamanın ne zaman olduğuna karar vermesine izin verin, ardından belirlenen önceliklerine ve tercih ettikleri yaklaşımlar ışığında dayanıklılık oluşturmak için birlikte çalışın.

## KURULUŞLAR TOPLULUK DAYANIKLILIĞI OLUŞTURMAYI MÜDAHALE ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

### PROFİL: YAKKUM EMERGENCY UNIT

2001 yılında kurulan ulusal sivil toplum kuruluşunun afet müdahale birimi

Endonezya'da çalışmaktadır

Kapsayıcı acil durum müdahalesi ve afet riskinin azaltılması alanında çalışır

CHS öz değerlendirme sürecinde

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

### Toplulukla acil durum planları ve tahliye yolları oluşturma

2021 yılında Endonezya'da bir volkan patlaması yaşandı. YAKKUM Acil Durum Birimi (YEÜ) başlangıçta acil müdahale faaliyetleri yürüttü ve daha sonra toplumun yılmazlığını artırmak için çalıştı. Örneğin, yerel topluluklara acil durumlarda nasıl yanıt verileceği konusunda eğitim verdiler. Bu, ilk yardımın öğretilmesini, kendi kapasitelerinin nasıl değerlendirileceğini, tahliye prosedürlerini, erken uyarı sistemlerinin kullanımını ve yerel makamlardan nasıl bilgi alınacağını gibi konuları içeriyordu. Eğitim, patlamadan yaklaşık altı ay sonra gerçekleşti.

Eğitime yerel yetkililer, acil müdahale ekipleri, toplum merkezleri ve afet yönetim komitesi de dahil olmak üzere birçok kişi katıldı. Özel ihtiyaç sahibi bireyler ve yaşlı insanların dahil edildiğinden emin oldular. Eğitim sırasında, acil durum planları ve tahliye yolları oluşturmak için birlikte çalıştılar. Tahliye yollarını gösteren posterler gibi görsel araçlar, insanların bilgileri anlamalarına yardımcı oldu. Bir yıl sonra, başka bir patlama meydana geldiğinde, topluluk daha hazırlıktı. Çabalar, topluluğun bu şokla karşı karşıya kaldığında daha dayanıklı olmasına ve baş etme gücünün daha fazla olmasına yardımcı oldu.

Bazen rekabetçi ve acil ihtiyaçların yoğun olduğu ortamlarda ve hayat kurtarıcı etkileri olan topluluk dayanıklılığını oluşturmaya öncelik vermek zor olabilir. Gelecekteki acil durumlara daha iyi hazırlanmalarına yardımcı olmak üzere topluluk dayanıklılık artırma faaliyetlerini dikkatlice seçmek ve önceliklendirmek için ortaklarla ve krizden etkilenen nüfusla iş birliği içinde çalışın. Bu faaliyetler bazen mevcut topluluk katılımı ve ortaklık yapılarının yanı sıra projeler ve sosyal yardım hizmetlerine de dahil edilebilir. Toplulukların dayanıklılığını geliştirmek için zaten harekete geçmeleri muhtemeldir- onlarla çalışmak çok önemlidir.

## Kaynaklar:

KONU	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
Topluluk Dayanıklılığı (Başetme Gücü)	Topluluk Dayanıklılık Çerçevesi	IFRC, 2018	İngilizce	<a href="https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-community-resilience">https://www.ifrc.org/document/ifrc-framework-community-resilience</a>

# KAPASİTE PAYLAŞIMI VE GÜÇLENDİRME\*







## NASIL BAŞLARIM?

### İnsani yardım aktörleri ve insani yardım faaliyetlerinde bulunan diğer kişiler, işlerini etkili bir şekilde yapabilmek için doğru bilgi ve becerilere ihtiyaç duyarlar.

Kuruluşlar, personel ve gönüllü gelişimini desteklemeli, bilgi ve becerilerini etkili bir şekilde kullanmalarına yardımcı olmalıdır.

Deprem gibi ani başlayan bir acil durum sırasında, bir kuruluşun acilen daha fazla insan gücüne ihtiyacı olabilir. Ancak bu gibi durumlarda katılan birçok gönüllü ve personel bu tür çalışmalarda yenidir. Etkili olmak için temel ilkeleri, doğru becerileri ve tutumları hızlı bir şekilde öğrenmelerine yardımcı olmak çok önemlidir.

Kuruluşunuz ayrıca, mevcut kapasite alanlarını paylaşmak ve güçlendirmek için diğer kuruluşlarla işbirliği yapmanın yollarını aramalıdır.

- 🔗 **Destek kapasitelerini ve alanlarını belirleyin:** Mevcut kapasitelerini ve işlerini iyi yapmak için neleri öğrenmeleri gerektiğini anlamak için her ekip üyesi ve ekip ile birlikte çalışın. “Etkili olmak için bilmeleri ve yapmaları gerekenler nelerdir?” diye sorarak başlayabilirsiniz. Ardından, eğitime veya hedefli desteğe ihtiyaç duyabilecekleri alanları belirleyin.
- 🔗 **Farklı öğrenme yaklaşımlarına bakın:** Bireylerin ve ekiplerin öğrenme ihtiyaçlarını karşılamalarına nasıl yardımcı olacağını düşünün. Örneğin, bir eğitim kursuna katılabilir, bazı çevrimiçi eğitimleri tamamlayabilir, daha deneyimli bir personelden mentorluk veya akran desteği alabilir veya ortak bir kuruluştan teknik destek alabilirler.
- 🔗 **Mevcut platformlardan ve ağlardan yararlanın:** Etkilenen insanlara Karşı Hesap Verebilirlik (AAP) veya Dahil Etme ile ilgili olanlar gibi yerleşik insani koordinasyon sistemi içindeki çalışma gruplarının mevcut olup olmadığını ve toplumsal cinsiyete dayalı şiddet (TCŞ-GBV) alt küme çalışma grubu veya CSİTK ağı gibi diğer koordinasyon platformları ve ağlarının yanı sıra personel ve gönüllü kapasitelerinin güçlendirilmesine yardımcı olup olamayacağını öğrenin.
- 🔗 **Kapasite güçlendirme ve paylaşım için iş birliği yapın:** Kapasite güçlendirme ihtiyaçlarını ve kapasite paylaşımı potansiyellerini anlamak için yerel, ulusal ve uluslararası ortaklarla konuşun. Kuruluşunuzun kapasite paylaşımına katılıp katılmayacağını görün. Örneğin, her takımın farklı güçlü yönlerini kullanan ortak bir insani yardım dağıtım planlayın.

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

## KURULUŞLAR KAPASİTE PAYLAŞIMINI VE GÜÇLENDİRMEYİ MÜDAHALE ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

### PROFİL: TOPLUM COMMUNITY WORLD SERVICE ASIA (CWSA)

Ulusal Sivil Toplum Kuruluşu

Pakistan ve Afganistan'da  
çalışmaktadır

Acil durumlar, risk azaltma,  
eşitlik, kapsayıcılık ve katılım,  
kalite ve hesap verebilirlik  
dahil olmak üzere çok  
sektörlü alanlarda çalışır

CHS Alliance üyesi

📌 **Sürekli öğrenme yaklaşımını benimseyin:** Personel, gönüllüler ve ortaklar için kapasite güçlendirici faaliyetler yapmanın en iyi yolunu düşünün. Başlamadan önce her şeyi öğrenmeleri gerekmez. Bir projeyi uygularken kısa öğrenme etkinliklerini (bu eğitim, mentorluk veya gölgeleme olabilir) sürekli olarak tamamlamaları daha etkili olabilir, böylece öğrendiklerini işlerinde uygulayabilirler.

Müdahale ve proje döngüsünün ihtiyaç değerlendirmesi ve tasarım aşamalarında kapasite paylaşımı ve güçlendirme için planlama ve bütçe yapmanız gerekecektir. Bu faaliyetlerin ana odağı planlama ve uygulama aşamalarında olacaktır. Personel ve gönüllüler becerilerini geliştirmeye devam ettikçe ve müdahale ilerledikçe ve çeşitlendikçe uyarlanmış yaklaşımlarla her zaman daha fazla iyileştirme ve öğrenme fırsatları yaratmak önemlidir.

## Acil durum müdahalesinde yeni personel ve gönüllülerin kapasitesinin güçlendirilmesi

2022 yılında Pakistan'da meydana gelen sel felaketine müdahale ederken, Community World Service Asia (CWSA) insani yardım sektöründe ve acil müdahale alanında nispeten yeni olan personel istihdam etmek zorunda kalmıştır. Yeni personel, sektör ve CHS gibi insani yardım standartları hakkında sınırlı bir anlayışa sahipti. Zaman son derece kısıtlıydı, bu nedenle CWSA öncelikle personelin öğrenmesi gerekenlere odaklanmak zorundaydı. Anlaşılmasını kolaylaştırmak için bilgileri basitleştirdiler ve sahadaki durumla daha ilgili hale getirdiler. Herkes CHS ve Dokuz Taahhüt'ün farkında ve aşına olana ve bunları işlerinde nasıl uygulayabileceklerini öğrenene kadar personel toplantılarında kilit mesajları tekrarladılar.

CWSA ayrıca personelin kalite ve hesap verebilirliğini sağlamak için kuruluşun neler yaptığı hakkında kısa bir rehber hazırladı. Rehber, izleme ve değerlendirme, koruma ve toplum katılımı gibi önemli konuları ele aldı. CWSA bu kılavuzu oryantasyon eğitimlerinden önce personele verdi, böylece referans olarak ellerinin altında olabildi ve çalışırken kullanabildiler.

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Eğitim ve kapasite paylaşımı gibi faaliyetlere yönelik fonlar genellikle belirli bir proje veya konuyla sınırlıdır ve personelin ilgili becerileri geliştirmesini her zaman desteklemez. Bu alana ilişkin bütçe ihtiyaçları derhal hesaba katılmalı ve fon arayışına girilmesi halinde/ girildiğinde dile getirilmelidir. Ayrıca, personelin öğrenme ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmak için akranlar arası öğrenme, iş başında koçluk veya belirli deneyim ve kapasiteye sahip diğer ortaklardan destek talep etme gibi başka yollar düşünmeniz gerekebilir.

### KAYNAKLAR:

KONU	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
Kapasite paylaşımı ve güçlendirme	Yerelleştirme için Kapasite Güçlendirme Hakkında Kılavuz Not	IASC, Mayıs 2020	İngilizce	<a href="https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-05/Guidance%20note%20on%20capacity%20strengthening%20May%202020.pdf">https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-05/Guidance%20note%20on%20capacity%20strengthening%20May%202020.pdf</a>
	Örgütsel Bir Öğrenme ve Gelişim Çerçevesi Oluşturma: STK'lar İçin Bir Kılavuz	CHS İttifakı	İngilizce	<a href="https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2019/07/L_and_D_Framework.pdf">https://d1h79zlgft2zs.cloudfront.net/uploads/2019/07/L_and_D_Framework.pdf</a>
	Care Acil Durum Araç Seti, Bölüm 8: "Acil Durumlarda Kapasite Geliştirme"	Bakım	İngilizce	<a href="https://www.careemergencytoolkit.org/programme-support/8-capacity-building-in-emergencies">https://www.careemergencytoolkit.org/programme-support/8-capacity-building-in-emergencies</a>

# PERSONELİN İYİ OLMA HALİ





## İnsani yardım çalışanlarına ve insani yardım faaliyetlerinde bulunanlara, yüksek kaliteli yardım sunmalarını sağlamak için yeterli destek sunulmalı ve adil davranılmalıdır.

Sağlıklı bir çalışma ortamı olmadan bir insani yardım müdahalesinde etkin bir şekilde çalışmak mümkün değildir. Bu nedenle kuruluşlar, personelin iyi olma halini korumak ve geliştirmek için ilgili süreçlere sahip olmalıdır. Benzer şekilde, müdahale çalışmalarında yer alan meslektaşların birbirlerini desteklemeleri de önemlidir.

Personel ve gönüllüler afet veya acil durumdan etkilenmişse, yaşanan herhangi bir travmayı yönetmek ve tükenmişliği önlemek için ek duygusal ve fiziksel ihtiyaçlar olabileceğini kabul etmek önemlidir\*.

*“Sonuçta, eğer insanlara iyi davranılmazsa - eğer iyi değilse - o zaman iyi hizmet edemezler”*

**CHS Care And Compassion: Be Well To Serve Well, 2019**

## NASIL BAŞLARIM?

- 🌀 **Güvenli bir ortam sağlayın:** Personel ve gönüllülerin keder, üzüntü veya acı gibi duygularını ifade etmeleri için güvenli bir ortam oluşturun.
- 🌀 **Personelin ve gönüllülerin kendi desteklerini seçmelerine izin verin:** Travmatize olmuş veya tükenmişlikten muzdarip personel ve gönüllüler, iyi olma hallerini etkileyen kararlarda sorumluluk almalıdır; ihtiyaç duydukları desteği seçmelidirler.
- 🌀 **Bakım görevine öncelik verin:** Zihinsel ve fiziksel iyi olma halini teşvik etmek için eylemler içeren açık bir bakım görevi politikasını açıkça ifade edin ve yaygın olarak paylaşın. Bakım görevi konularını ve bunları yöneticilerle düzenli olarak ele almanın yollarını gündeme getirin.
- 🌀 **CSİTK'yi sağlayın:** Cinsel sömürü, istismar ve tacize karşı sıfır tolerans\* gösterin (daha fazla bilgi için yukarıdaki CSİTK bölümüne bakın).
- 🌀 **Örnek olarak liderlik edin:** Öz bakımı modelleyin, zihinsel sağlığı açıkça tartışın ve uygunsuz davranışlara izin vermeyin.

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

## KURULUŞLAR PERSONEL İYİ OLMA HALİNİ DESTEKLEYEN MÜDAHALEYİ ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

### PROFİL: NİRENGİ DERNEĞİ

2015 yılında kurulan Ulusal  
Sivil Toplum Kuruluşu

Türkiye’de çalışmaktadır

Eğitim, psikososyal destek,  
insani yardım ve koruma  
alanlarında çalışmaktadır

CHS Alliance üyesi

**Personel iyi olma halinin tanınması için iş ortağı:** İş ortaklarından ve bağışçılardan kuruluşunuzdaki personelin iyi olma halinin önemsemelerini ve gerekli aktiviteleri finanse etmelerini isteyin. Örneğin, bir proje bütçesinde personel ruh sağlığı destek hizmetlerine yönelik finansman talep edebilirsiniz.

Personel ve gönüllülerin refahına yönelik eylemler kurumsal yapınızın içine yerleştirilmelidir. Bu, ani başlayan acil durumlar gibi travmatik olaylardan hemen sonra önemli olduğu gibi, daha uzun süreli krizlerde de önemlidir. En kısa sürede finansman fırsatlarını araştırın.

### Akran destek sistemlerinin kurulması

Nirengi Derneği’nin birçok çalışanı ve ortakları, Şubat 2023’te Türkiye’de meydana gelen Kahramanmaraş depreminden etkilendi. Nirengi, ihtiyaçlarını karşılamak ve personelin iyi olma halini desteklemek için, personelin toparlanmasını ve başkalarına yardım etmelerini sağlamayı amaçlayan iki aşamalı bir psikososyal destek (PSS) programı sağladı. İlk olarak, personelin kendi kendine yardım faaliyetleri yoluyla kendi deprem travması kayıp ve kederleriyle başa çıkmalarına yardımcı olmak için grup ve bireysel PSS oturumları gerçekleştirildi. İkinci olarak, personele depremden etkilenen çocukların ve yetişkinlerin ihtiyaçları hakkında, temel afet bilinci, psikososyal destek, ilk yardım ve çocuklarla kayıpları hakkında nasıl konuşulacağı gibi konular hakkında bilgi verildi.

Nirengi hukuk ekibi tarafından deprem bölgesinde çalışan ekibe depremde mal-mülk kaybıyla ilgili yasal yardıma erişme konusunda bilgiye ihtiyaç duyan kişilerle paylaşmak üzere yasal bilgilendirme yapıldı.

Bu faaliyetler aracılığıyla Nirengi, personel arasında güveni artıran ve birlikte çalıştıkları toplumu desteklerken kendi afet travmaları başa çıkmalarına yardımcı olan bir akran destek sistemi kurdu.

**PROFİL:**  
**ANONİM GÖNDERİM - BU**  
**HİKAYEYİ PAYLAŞAN KİŞİ**  
**ANONİM KALMAYI**  
**TERCİH EDİYOR**

## İkinci Öykü: “Destekçiyi desteklemek”

Bu özel kuruluş için çalışan gönüllülerin çoğu Suriyeli veya Iraklı mültecilerdir. Tüm gönüllüler kapsamlı bir eğitime tabi tutulur ve bir dizi faaliyete katılır. Onlar da afetten etkilendikleri için, gönüllü olarak sundukları hizmetlerle aynı hizmetleri alırlar. Sistem ‘destekçiyi desteklemek’ olarak adlandırılır. Bu, toplulukları gönüllü olarak desteklerken, aynı zamanda sundukları hizmetleri de almaları anlamına gelir.

Bir yandan, gönüllüler eğitim ve pratik beceriler alırken, diğer yandan toplumlarını etkili bir şekilde desteklemelerini sağlayan hizmetlerin sağlanmasında aktif olarak yer alırlar. Ek olarak, etkinliklere katıldıkları her gün için ulaşım ve yemekleri kapsayan bir mali ödenek alırlar.

*“Depremden sonra evimi kaybettiğim için arabamda çalışıyor olsam da ertesi gün müdahale etmek zorundayım. Ancak bağışçılar bütçelerinde olmadığı için yardım edemeyeceklerini söylediler. Tüm personelimiz travma geçirdi, gece gündüz çalışıyorlar ve dinlenmek için zamanları yok. Personel bakımı için bütçe kalemi eklediğimizde bize bütçe kalemini iptal etmemizi söylüyorlar.”*

**Kinda Al Hourani, Syrian Expatriate Medical Association**

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Personel ve gönüllü bakımı ile krizden etkilenen nüfusun ihtiyaçlarına cevap verme arasında denge kurmak zordur, özellikle de acil durumun ilk aşamasında. Personelin iyi olma hali için fon bulunamadığında, örneğin yerel ve ulusal STK'larla akran desteği veya kuruluşlar arası destek fırsatları arayın. Personelin iyi olma halini desteklemek için fon bulmanın zorluğunun bir yansıması olarak, bazı kuruluşlar personel iyi olma hali seçeneklerini daha doğrudan desteklemek için personel maaşlarını artırır, maaş artışı daha sonra bağışçılara ve ortaklara verilen bütçelere yansıtılır.

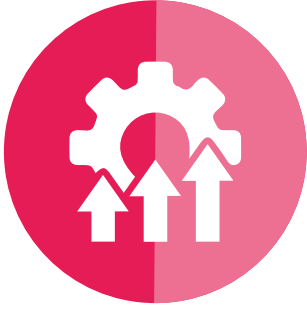
## KAYNAKLAR

KONU	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
Personel iyi olma hali	Saha Yöneticileri için Personel Bakımı ve İyi Olma Hali Eğitimi	"Kaya" insani yardım öğrenme platformunda ücretsiz kendi kendine, kendi hızınızda çevrimiçi kurs	İngilizce, Arapça	<a href="https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1652">https://kayaconnect.org/course/info.php?id=1652</a>
	Yardım Liderlerinin Personel İyi Olma Hali ve Kurumsal Kültür Üzerine Görüşleri	CHS Alliance, 2021	İngilizce	<a href="https://www.chsalliance.org/get-support/resource/leading-well-aid-leader-perspectives-on-staff-well-being-and-organisational-culture/">https://www.chsalliance.org/get-support/resource/leading-well-aid-leader-perspectives-on-staff-well-being-and-organisational-culture/</a>
	İnsani Yardım Tükenmişlik Video	Save the Children, 2017	Otomatik çeviri seçenekleri altyazı olarak kullanılabilir	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=UZFnSXPf7xl">https://www.youtube.com/watch?v=UZFnSXPf7xl</a>



# PAYDAŞLARLA (ORTAKLARLA) ÇALIŞMA





## NASIL BAŞLARIM?

### Başarılı bir acil durum müdahalesi için işbirliği çok önemlidir.

Paydaşlarla birlikte çalışmak, müdahaleyi daha kapsamlı, daha iyi koordine edilmiş ve daha tutarlı hale getirir. Bu ortaklıklar, sözleşmeye dayalı ilişkiler veya paylaşılan karar alma süreçleri ve paylaşılan kaynaklar gibi farklı biçimlerde olabilir.

Bir paydaşla çalışırken, gücün paylaşıldığı adil ve eşitlikçi ilişkilere sahip olmak çok önemlidir. Bu şekilde, her iki taraf da ortaklıktan yararlanır, bilgi ve yeteneklerini geliştirir ve sonuçta müdahale daha kaliteli ve daha hesap verebilir bir yapıya kavuşur.

- 🔗 **Stratejik ortak seçimi:** Ortaklıklar tamamlayıcı nitelikte olmalıdır. Örneğin, uzmanlıkları, kaynakları veya etkilenen bölgedeki mevcut varlıkları nedeniyle çalışmanızı geliştiren ortaklar arayın. Bunlar arasında kamu kurumları, toplum temelli gruplar, uluslararası STK'lar, BM kurumları veya diğerleri yer alabilir.
- 🔗 **İşbirliği taahhütlerini sağlamlaştırmak:** Ortaklarınızla açık anlaşmalar veya protokoller (MoUs) yapın. Bunlar, birbirini sorumlu tutmanın ve güç dengesizliklerini azaltmanın önemli bir yolu olabilir. Protokoller, davranış kuralları da dahil olmak üzere rolleri, sorumlulukları ve beklentileri ve ayrıca işin kapsamını, finansal düzenlemeleri, raporlama mekanizmalarını ve koordinasyon ve iletişim konularını özetleyebilir.
- 🔗 **Etkili iletişim:** Bilgi paylaşımı için etkili iletişim kanalları oluşturun. Bu, düzenli toplantıları, koordinasyon forumlarını ve paylaşılan veri platformlarını içerebilir.
- 🔗 **Karşılıklı kapasite paylaşımı ve güçlendirme:** Birbirinizin kapasitesini paylaşın ve güçlendirin. Bu, teknik veya bağlamsal anlayış ve tavsiye veya proje yönetimi desteğini içerebilir, böylece herkes daha etkili hale gelir (yukarıdaki kapasite paylaşımı ve güçlendirme bölümüne bakın).
- 🔗 **Tüm ortaklar arasında bir öğrenme kültürünü teşvik edin:** Genel müdahaleyi iyileştirmek ve yeniliği teşvik etmek için en iyi uygulamaları, öğrenilen dersleri ve başarılı yaklaşımları paylaşın.
- 🔗 **Ortaklıkta hesap verebilirlik:** Ortaklığın tüm yönlerinde birbirinizi hesapverebilir konumda tutun. İlerleme, zorluklar ve sonuçlarla ilgili güncellemeleri krizden etkilenen topluluklara ve paydaşlara paylaşın.

## NE ZAMAN BAŞLARIM?

## KURULUŞLAR ADİL ORTAKLIKLAR YAKLAŞIMINI MÜDAHALE ÇALIŞMALARINA NASIL ENTEGRE ETTİLER?

### PROFİL: SURIYELİ GÖÇMEN TABİPLER BİRLİĞİ

2011 yılında kurulan Sivil Toplum Kuruluşu

Türkiye ve Kuzeybatı Suriye’de çalışmaktadır

Sağlık, beslenme, ruh sağlığı ve psikososyal destek, koruma ve eğitim konularına çalışmaktadır

## HANGİ ZORLUKLARLA KARŞILAŞABİLİRİM?

Adil ortaklıkları teşvik etmek, potansiyel ortaklarla etkileşime girdiğiniz andan itibaren ve hatta bazen ilk temastan önce başlar. Bu adanmışlık, müdahale ve program döngüsü boyunca devam eder ve bunun ötesine geçerek kuruluşunuzun uzun vadeli işbirlikleri ile çalışma kültürünün ayrılmaz bir parçası haline gelir.

### Esnek, güven veren ortaklıklar oluşturma

Syrian Expatriate Medical Association (SEMA) uluslararası bir ortak kuruluşla karşılıklı fayda sağlayan ve eşitlikçi bir ortaklık deneyimi yaşadı. Ortaklıkta güven kadar esneklik de çok önemliydi. Örneğin, hibe döneminin ortasında, Şubat 2023 depreminden iki ay sonra, SEMA mobil kliniklerin artık gerekli olmadığını fark etti. Uluslararası ortak kuruluş, desteklerini daha etkili ve uygun hale getirmek için bazı faaliyetleri yeniden tasarlayıp tasarlayamayacaklarını ve kalan bütçeyi yeniden tahsis edip edemeyeceklerini sordular. Uluslararası ortak kuruluş, SEMA’nın krizden etkilenen insanların ihtiyaçlarını karşılamak için gerekli değişiklikleri yapmasını kabul etti. Gezici klinikler durduruldu ve fonlar nakit yardımına yönlendirildi.

Bunun gibi uyarlamalar genellikle güven üzerine kuruludur. Her iki haftada bir güven arttırmaya yönelik düzenli toplantılar yapıldı. Ekipler arasındaki toplantılar, SEMA’nın uluslararası ortak kuruluş tarafından yargılandığını hissetmeden zorlukları açıkça tartıştığı kolektif problem çözme üzerine odaklandı. Ayrıca, uluslararası ortak kuruluş temsilcileri, Gaziantep ve Suriye’yi birçok kez ziyaret etmiş ve yerel kuruluşlarla çeşitli teknik destek atölye çalışmalarını yürütmüş oldukları için bölge dinamiklerini de iyi bilen kişilerdi.

Ortaklıklardaki güç dinamikleri her zaman adalet ve hakkaniyet için elverişli değildir. Partnerinizin gücünü haksız yere kullandığını tespit ederseniz, özellikle uluslararası insani yardım sektöründe daha fazla kaynağa veya güçlü bir varlığa sahipse, onları sorumlu tutmak zor olabilir. Herhangi bir dengesizliği vurgulamak ve şeffaflık, hesap verebilirlik ve daha adil bir ortaklığı savunmak için bir ‘partnerlik anlaşmasının’ olması önemlidir.

## KAYNAKLAR

KONU	KAYNAĞIN BAŞLIĞI	YAYINCI VE YIL	DİLLER	BAĞLANTI
İş ortaklarıyla çalışma	İnsani Eylemde Ortaklıklar	CDA, 2020	İngilizce ve Arapça dahil olmak üzere 14 dilde mevcuttur	<a href="https://www.cdacollaborative.org/blog/partnerships-in-humanitarian-action/">https://www.cdacollaborative.org/blog/partnerships-in-humanitarian-action/</a>

## Sözlük

**Hesap verebilirlik:** Gücü sorumlu bir şekilde kullanma, farklı paydaşları ve öncelikle bu gücün kullanılmasından etkilenenleri dikkate alma ve onlara karşı hesapverebilir olma süreci. (CHS)

**Etkilenen İnsanlara Karşı Hesap Verebilirlik (AAP):** İnsani yardım kuruluşlarının, toplulukların yaşamlarını doğrudan etkileyen kararlara anlamlı ve sürekli olarak dahil olmalarını sağlamak için uygulamaya koydukları taahhütleri ve mekanizmaları ifade eder. (UNHCR Acil Durum El Kitabı)

**Tükenmişlik:** Başarılı bir şekilde yönetilemeyen kronik işyeri stresinden kaynaklanan bir sendrom. Üç boyutla karakterize edilir:

- enerji tükenmesi veya yorgunluk hissi;
- işten uzaklaşma veya işe karşı olumsuzluk hissi veya sorgulama;
- azalan profesyonel etki

[\(Dünya Sağlık Örgütü, 2019\)](#)

**Kalite ve Hesap Verebilirlik Temel İnsani Yardım Standardı (CHS):** İnsani yardım müdahalesinde yer alan kuruluşların ve bireylerin sağladıkları yardımın kalitesini ve etkinliğini artırmak için kullanabilecekleri Dokuz Taahhüdü ortaya koymaktadır. (CHS, s2)

**Kapasite Paylaşımı ve Güçlendirme:** Personelin ve gönüllülerin (kendi kuruluşunuzda veya diğer kuruluşlarda) mevcut güçlü yönlerini kullanma ve geliştirme çabalarını içerir.

**Şikayet:** Bir kuruluşun eylemlerinden olumsuz etkilenen veya bir kuruluşun belirtilen bir taahhüdü yerine getirmediğine inanan herhangi bir kişinin ifadesi. (CHS Rehberlik Notları ve Göstergeleri, p33)

**Özen yükümlülüğü:** Başkalarının güvenliğini sağlamak için ahlaki veya yasal bir yükümlülük. Krizden etkilenen insanların iyi olma hali için tanınmış asgari standartların karşılanmasını ve güvenliklerine ve personelin güvenliğine uygun şekilde dikkat edilmesini gerektirir (CHS Rehberlik Notları ve Göstergeleri p33)

**Geri bildirim Mekanizması:** İnsani yardım alanların (ve bazı durumlarda krizden etkilenen diğer nüfusların) bir insani yardım kuruluşu veya daha geniş insani yardım sistemi ile ilgili deneyimleri hakkında bilgi vermelerine olanak sağlamak için kurulan ve kullanılan resmi bir sistem. Bu tür bilgiler daha sonra, yanıtın bazı unsurlarını iyileştirmek için düzeltici önlemler almak da dahil olmak üzere çeşitli faydalar beklentisiyle farklı amaçlar için kullanılır. Geri bildirim gayri resmi olarak da sağlanabilir. (CHS Kılavuz Notları ve Göstergeleri p34)

**Katılım:** Açık ve uygulanabilir yönergeler oluşturarak toplulukların yaşamlarını etkileyecek kararlarda aktif bir rol oynamalarını sağlamak ve en marjinalleştirilmiş ve risk altında olanların da temsil edilmesini ve etki sahibi olmasını sağlamak. [IASC](#)

**Cinsel Sömürü, İstismar ve Cinsel Tacizden Koruma (CSİTK-PSEAH):** Cinsel Sömürü ve Tacizden Koruma (CSİTK-PSEAH), uluslararası insani ve kalkınma sektöründe çalışanlar tarafından kullanılan bir terimdir. Bu terim, kendi personeli ve ilişkilendirilmiş personel tarafından etkilenen topluluklar ve nüfuslara yönelik cinsel sömürü, istismar ve tacizden koruma amaçlı alınan önlemleri ifade etmek için kullanılır. Aynı zamanda, çalışma ortamında kendi personeli ve ilişkilendirilmiş personel arasında da cinsel sömürü, istismar ve tacize karşı koruma önlemlerini içerir. (CHS PSEAH Uygulama Hızlı Başvuru El Kitabı, 2021). Bazı kuruluşlar ve bağışçılar CSİTK'yı Koruma (Safeguarding) olarak da adlandırmaktadır.

**Sevk mekanizması:** CSİT mağdurları için mevcut çeşitli destek ve yönlendirme hizmetleri. (CHS PSEAH Uygulama Hızlı Başvuru El Kitabı, 2021)

**Sıfır tolerans:** Sıfır tolerans politikası veya yaklaşımı, herhangi bir uygunsuz davranışı önlemek için çalışmak ve herhangi bir politika ihlali meydana geldiğinde, "yasadışı" olacak kadar ciddi olmasalar bile, resmi disiplin de dahil olmak üzere derhal harekete geçmek anlamına gelir. (Uyarlanan kaynak <https://oag.ca.gov/sites/all/files/agweb/pdfs/eo/03-07mc.pdf>)

## Ek 1: Metodoloji:

Bu Pilot Rehber, acil müdahale bağlamlarında çalışan ve CHS Alliance(İttifakı) üyesi olan veya CHS'ye aşına olan kuruluşlarla yapılan görüşmeler dayanarak oluşturulmuştur.

Rehberin çıkış noktası, Türkiye'de 2023 Şubat ayında meydana gelen yıkıcı Kahramanmaraş depremlerine verilen müdahaleyi desteklemek için kullanılabilecek pratik, uygulanabilir rehber notlar çıkarmak ve öğrenilen dersleri toparlamaktır. Ancak, bu pilot çalışma kapsamında elde edilen bilgiler ve öğrenilen dersler sadece bu bölgedeki kuruluşlardan değil, aynı zamanda benzer ani başlayan afet ve acil durumlara müdahale eden ve insani yardım faaliyetlerine odaklanma konusunda deneyime sahip olan dünya genelindeki kuruluşlardan da gelmiştir.

Görüşmeler sırasında bireyler, CHS Dokuz Taahhütlerinden bir veya daha fazlasını yerine getirme deneyimlerini ve önemli zorluklarla karşılaştıkları örnekleri paylaştılar. Tüm görüşmeler yarı yapılandırılmış olup İngilizce, Türkçe veya Arapça olarak gerçekleştirilmiştir.

Temalar ve öğrenilen dersler, kuruluşların CHS'yi alanda nasıl uygulayabileceğini göstermek üzere seçildi. Taslak pilot rehber derlendikten sonra, Ağustos 2023'te Türkiye'de Gaziantep ve Hatay'daki kuruluşlar ve paydaşlarla birlikte çalışarak istişareler ve doğrulama görüşmeleri yapıldı. Bu çalışma, danışmanların Pilot Rehberin ayrıntılarını daha net görmeleri ve uyarlama çalışmalarının daha isabetli yapılmasına olanak verdi. Danışmalık çalışması çerçevesinde 17'si ulusal kuruluştan olmak üzere 23 farklı kuruluştan 36 kişi ile mülakatlar ve görüşmeler yapıldı.

Bu pilot rehber, zamanında kullanılabilirliği sağlamak için sınırlı bir süre içinde üretilmiştir. Sonraki yinelemelerin, CHS Dokuz Taahhütlerini ele alan ve daha geniş bir organizasyon yelpazesine danışan daha kapsamlı bir uygulama seti sağlaması beklenmektedir.

Bu pilot rehber, zamanında erişimi sağlamak amacıyla sınırlı bir zaman dilimi içinde üretilmiştir. İlerleyen sürümlerin, CHS Dokuz Taahhütlerini ele alan daha geniş bir uygulama seti sunması ve daha geniş bir organizasyon yelpazesi ile danışması beklenmektedir.

CHS Alliance, içerik hakkındaki geri bildiriminizi memnuniyetle karşılar; gelecekteki sürümlerde dahil edilecek içerikler hakkında sorularınız veya önerileriniz varsa lütfen [info@chsalliance.org](mailto:info@chsalliance.org) adresine e-posta gönderiniz.

Aşağıda, ilk mülakatlara ve veri toplamaya katkıda bulunanların demografik kapsamını gösteren bir tablo bulunmaktadır.

Görüşülen kişiler ve kuruluşlar	Sayı
Toplam kişi sayısı	36
Kadın	20
Erkek	16
Ulusal kuruluşlardan kişi sayısı	29
Uluslararası kuruluşlardan çalışan kişi sayısı	7
<b>Özel ihtiyaç sahibi kişiler</b>	<b>1</b>
<b>Ulusal kuruluşlar</b>	<b>17</b>
<b>Uluslararası kuruluşlar</b>	<b>6</b>
<b>Görüşülen danışmanlar</b>	<b>1</b>