

# HOGYAN TÁMOGASSA AZ ÖNKÉNTES CSAPATOKAT?

---

## VEZETŐI KÉSZSÉGEK

- Teremtse meg az összetartozás és az „együttlét” érzését a rendszeres csapatmegbeszéléseken keresztül!
- Beszéljen nyíltan a stresszről, a munka követelményeiről és a pszichoszociális támogatásról, hogy az önkéntesek biztonságosan kifejezhessék az érzéseiket és aggodalmaikat anélkül, hogy káros következményektől kellene tartaniuk!
- Mutasson példát azzal, hogy jó példaképként viselkedik! Az Ön célja, hogy bizalomteljes és támogató kultúrát teremtsen az önkéntes csapatban.
- Tartsa tiszteletben a titoktartást, hogy biztonságos környezetet teremthessen a többiek számára a segítségkéréshez!
- Legyen elérhető, ha ellenőrzésről vagy az egyes munkatársakkal folytatott magánbeszélgetésekről van szó!
- Legyen proaktív és keresse meg azokat az önkénteseket, akikről úgy érzi, hogy bajban vannak és további támogatásra szorulnak!

## CSAPATMEGBESZÉLÉSEK ÉS AZ ÖNKÉNTES CSAPAT IRÁNYÍTÁSA

- Kezddjen minden műszakot egy rövid megbeszéléssel, hogy összeszedje a csapat összes önkéntesét!
- Váltkoztassa azokat az önkénteseket, akik a frontvonalbeli pozíciókban dolgoznak, azaz közvetlenül foglalkoznak az érintett személyekkel és családokkal, azokkal az önkéntesekkel, akik inkább támogató funkciót látnak el (pl. a raktárban)! A rotációs műszakrendszer segíthet minimalizálni az önkéntesek túlterheltség-érzetét, illetve a bajba jutott személyeknek való kitettséget, ráadásul így az új önkéntesek a feladatok szélesebb skálájával ismerkedhetnek meg.
- Állítsa párba a tapasztaltabb önkénteseket új önkéntesekkel (más néven spontán megjelenő önkéntesekkel)! Ha egy csapatban az összes önkéntes új, akkor fontolja meg kisebb csapatok létrehozását, mivel gyakran nagyobb szükség lehet a felügyeletükre, illetve az önkéntesek támogatására, mint a tapasztaltabb önkéntesek esetében.
- Tájékoztassa az önkénteseket, hogy bármelyik feladatot visszautasíthatják, ha bármilyen okból nem érzik magukat alkalmasnak a feladat elvégzésére (pl. nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel, készségekkel vagy személyes minőséggel)!
- Készítse fel az önkénteseket arra, hogy a halállal és szenvedéssel való szembesülés, illetve a gyászoló



és elszakított családok támogatása nehéz és kihívásokkal teli feladat!

## ÖNKÉNTESOK KÖZÖTTI ELLENŐRZÉS

- Állítsa párba az önkénteseket, akár spontán módon, akár az Önkéntes Csoport Vezetője általi kijelöléssel! Minden önkéntes kap egy úgynevezett társat. A társak napi szinten támogatják egymást. Minden egyes társ minden nap vagy műszak elején és végén telefonon vagy személyesen jelentkezik a másikkal.
- A társ az első személy, akivel az önkéntes kapcsolatba lép, ha problémái adódnak (pl. beteg, nehézsége adódik a fiókiroda elérésekor, biztonsági szükségletek stb.) Ez felhatalmazást ad, és növeli a felelősségüket mint csapattagok.
- Kérdezze meg, hogyan kezelték az önkéntesek a nehéz tapasztalatokat a korábbi vészhelyzetekben, amelyekre esetleg reagáltak!

## EGYMÁS TÁMOGATÁSA

- Ha szeretnének, a pszichológiai elsősegélynyújtásban képzett önkéntesek vagy munkatársak „társ-támogatóvá” válhatnak, amely során hivatalosan is támogatják a többi, esetleg nehézségekkel küzdő önkéntest. A társ-támogatók a képzés során megtanulják, hogyan mérjék fel egy másik bajba jutott személy szükségleteit annak érdekében, hogy támogatóan meghallgathassák és továbbutalhassák őket.
- Beszéljen rendszeresen az alapvető öngondozási tippekről és pozitív megküzdési stratégiákról!

## CSAPATKOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK

- Hozzon létre azonnali üzenetküldő csoportokat (pl. Telegram, Signal vagy WhatsApp csoportokat), hogy lehetővé tegye az önkéntes csapatok számára a könnyebb kommunikációt maguk között!
- Ragaszkodjon ahhoz, hogy a kommunikációs platformok csak információcserére, kommunikációs célokra és kizárólag pozitív üzenetekre szolgáljanak! Az önkéntesek által a közösségi médiában és az azonnali üzenetküldő csoportokban történő lehangoló képek megosztását el kell kerülni!
- Beszélje meg az önkéntesekkel, hogyan kezeljék a média és a kommunikációs csoportok érdeklődését, hogy megőrizzék a bemutatott személyek és családok méltóságát!



## AZ ÖNKÉNTESK ÉS A MUNKATÁRSOK MEGBECSÜLÉSE

- Mutasson elismerést és mondjon köszönetet az önkénteseknek az emberiségnek nyújtott szolgálatukért a csapatmegbeszéléseken és a nap vagy a műszak végén!
- Küldjön az önkénteseknek egy e-mailt, üzenetet a kommunikációs csatornákon, vagy egy levelet, amelyben megbecsülését fejezi ki munkájukért és idejükért!
- Szervezzon egy kisebb összejövetelt, esetleg az egyik hét végén az önkéntes csapatok számára!
- Fontolja meg „A hét önkéntese” profil létrehozását a fiókiroda hirdetőtábláján!
- Ünnepelje meg a csapat és az egyének sikereit, legyenek azok bármilyen kicsik is!

