

КАК ПОДДЕРЖАТЬ КОМАНДЫ ВОЛОНТЕРОВ

ЛИДЕРСКИЕ КАЧЕСТВА

- Создавайте чувство вовлеченности и единства с помощью регулярных встреч команды.
- Открыто говорите о стрессе, требованиях работы и психологической и социальной поддержке, чтобы волонтеры чувствовали себя в безопасности и могли выразить свои чувства и опасения, не опасаясь негативных последствий.
- Подавайте собственный пример. Ваша цель – создать культуру доверия и поддержки в команде волонтеров.
- Соблюдайте требования конфиденциальности, чтобы создать безопасную среду для тех, кто обращается за помощью.
- Будьте доступны для консультаций или встреч один на один с сотрудниками.
- Следите за волонтерами, которые, по вашему мнению, могут быть подвержены слишком большому стрессу и нуждаются в дополнительной поддержке, чтобы своевременно оказать ее.

ВСТРЕЧИ В КОМАНДЕ И УПРАВЛЕНИЕ КОМАНДОЙ ВОЛОНТЕРОВ

- Начинайте каждую смену с короткого собрания с участием всех волонтеров в команде.
- Чаще меняйте тех волонтеров, которые непосредственно взаимодействуют с пострадавшими лицами и семьями, чтобы они могли какое-то время выполнять другую работу (например, на складе). Система ротации сотрудников на сменах поможет снять нагрузку с волонтеров при работе с людьми, находящимися в тяжелом положении, а также дает другим сотрудникам более широкий спектр задач.
- Объединяйте более опытных волонтеров с новичками для обмена опытом. Если все волонтеры в одной команде новички, то рассмотрите возможность уменьшения размера групп, потому что им требуется больше поддержки и контроля, чем более опытным сотрудникам.
- Сообщите волонтерам, что они могут отказаться от любой задачи, если по какой-либо причине не чувствуют себя способными ее выполнить (например, из-за отсутствия знаний, навыков или личных способностей).
- Подготовьте волонтеров к выполнению трудных задач – быть свидетелями смерти и страданий и оказывать поддержку семьям, потерявшим близких или разлученным с ними.



СВЯЗИ МЕЖДУ ВОЛОНТЕРАМИ

- Объединяйте волонтеров в пары, либо пусть они объединяются самостоятельно или с помощью руководителя группы. У каждого волонтера должен быть напарник. Напарники постоянно поддерживают друг друга. Напарники связываются друг с другом в начале и в конце каждого дня или смены, лично или по телефону.
- Напарник – это первый, с кем волонтер связывается в случае возникновения проблемы (например, заболел, не может попасть в офис, находится в опасности и т.д.). Это придаст сотрудникам уверенности и повысит уровень их ответственности как членов команды.
- Спросите, как волонтеры справлялись с трудностями во время предыдущих чрезвычайных ситуаций, в которых они могли участвовать.

ПОДДЕРЖКА ОТ КОЛЛЕГ

- Волонтеры или сотрудники, прошедшие подготовку по оказанию первой психологической помощи, могут захотеть стать “наставниками”, которые поддерживают других волонтеров, испытывающих трудности. Наставники умеют оценивать потребности другого человека, попавшего в беду, выслушивать его, поддерживать и направлять.
- Регулярно обсуждайте основные техники борьбы со стрессом и позитивные стратегии преодоления трудностей.

СВЯЗЬ ВНУТРИ КОМАНДЫ

- Создавайте группы для обмена мгновенными сообщениями (например, в Telegram, Signal или WhatsApp), чтобы команды волонтеров могли легко общаться друг с другом.
- Необходимо, чтобы такие средства связи использовались только для обмена информацией и позитивного общения. Следует препятствовать распространению волонтерами стрессовых изображений в социальных сетях и группах обмена мгновенными сообщениями.
- Обсудите с волонтерами, как справиться с интересом со стороны СМИ, для охраны частной жизни вовлеченных людей и их семей.



ОЦЕНКА РАБОТЫ ВОЛОНТЕРОВ И СОТРУДНИКОВ

- На собраниях команды в конце рабочего дня или смены выражайте признательность и благодарность волонтерам за заслуги в гуманитарной деятельности.
- Отправляйте волонтерам электронные письма и сообщения по каналам связи с благодарностью за их работу и потраченное время.
- Организуйте небольшое собрание для всех команд волонтеров, например, в конце недели.
- Подумайте о создании профиля “Волонтер недели” на доске объявлений в офисе.
- Отмечайте командные и индивидуальные успехи, какими бы незначительными они ни были.

