

# Troska o wolontariuszy

Narzędziownia  
wsparcia psychospołecznego



**+CIFRC**  
Psychosocial Centre



Funded by  
the European Union

Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyc  
Centrum Wsparcia Psychospołecznego  
pod adresem Duńskiego Czerwonego Krzyża  
Blegdamsvej 27  
DK-2100 Kopenhaga  
Dania  
Tel. +45 35 25 92 00  
e-mail: psychosocial.centre@ifrc.org  
strona internetowa: www.pscentre.org/psychosocial



Okładka: Haitański Czerwony Krzyż  
wolontariusz wsparcia psychospołecznego,  
Desulme Laforet, który został zastrzelony przez  
członków gangu w październiku 2011 roku.  
Ta publikacja jest dedykowana jego pamięci,  
jak również wszystkim wolontariuszom  
o humanitarnym sercu i umyśle.  
Zdjęcie: Jerome Grimaud/IFRC

Projekt i produkcja: KLS Grafisk Hus A/S  
ISBN: 978-87-92490-10-0

Redaktor naczelna: Nana Wiedemann  
Autor: Leslie Snider  
Manager: Lasse Norgaard  
Recenzja i korekta: Wendy Ager  
Recenzja współpracownicza: Bonnie So, Oddział Chińskiego Czerwonego Krzyża w Hongkongu,  
Christina Rasmussen, Duński Czerwony Krzyż

Wyrazy wdzięczności dla wszystkich wolontariuszy i pracowników,  
jak również delegatów IFRC, którzy przyczynili się do stworzenia  
niniejszej publikacji swoimi wypowiedziami bądź udostępnianymi zdjęciami.  
Raport dotyczący wsparcia psychospołecznego w 19 Stowarzyszeniach Krajowych z 2009 roku,  
do którego odnoszono się w tej publikacji, został sporządzony przez Åsta Ytre i jest dostępny online.

Dziękujemy za otrzymane fundusze od:

Norweskiego Czerwonego Krzyża i Fińskiego Czerwonego Krzyża



Centrum Wsparcia Psychospołecznego jest prowadzone przez  
Duński Czerwony Krzyż



Jesteśmy otwarci na wszelkie komentarze, feedback oraz pytania  
pod adresem mailowym psychosocial.centre@ifrc.org  
Pełna lista dostępnych materiałów stworzonych przez  
Centrum Wsparcia Psychospołecznego znajduje się na stronie [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial)



# Troska o wolontariuszy

## Narzędziownia wsparcia psychospołecznego



Mongolia. Fot.: RobiFew/IFRC-Freelance



Kenia. Fot.: IFRC



Tunezja. Fot.: Tunisian Red Crescent



Argentyna. Fot.: Ali Hakimi/IFRC



Norwegia. Fot.: Stile Wig

# „Założ maskę tlenową najpierw sobie...”

**2011:** Masowa strzelanina w Norwegii, trzęsienia ziemi w Nowej Zelandii, niepokoje społeczne na Bliższym Wschodzie i gigantyczne trzęsienie ziemi, tsunami i zagrożenie nuklearne w Japonii. Przy wszystkich poważnych katastrofach i dramatycznych zdarzeniach, pracownicy i wolontariusze Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy są wzywani, by udzielać wsparcia psychospołecznego osobom ocalałym i członkom rodzin. Niektóre Stowarzyszenia Krajowe były dobrze przygotowane, niektóre zdały sobie sprawę, że nie były. W takich okolicznościach, każde Stowarzyszenie Krajowe zastanawia się, jak poprawić swoją gotowość i przygotowanie.

Pracownicy i wolontariusze na całym świecie każdego dnia udzielają wsparcia psychospołecznego, nie tylko jako odpowiedź na katastrofy, konflikty zbrojne i masowe strzelaniny, ale również w ramach programów społecznych dla mieszkańców slumsów, ofiar przemocy lub wypadków, osób starszych i odizolowanych, osób stygmatyzowanych ze względu na choroby i uprzedzenia, jak również dla uchodźców i osób ubiegających się o azyl.

## Jasny przekaz

Podczas warsztatów z udzielania wsparcia psychospołecznego podczas Zgromadzenia Ogólnego IFRC w Genewie w listopadzie 2011, wielu przedstawicieli różnych Stowarzyszeń Krajowych mówiło o swoich doświadczeniach i pracy. Ich przekaz był jasny: potrzebujemy dużo lepszego szkolenia i przygotowania dla naszych pracowników i wolontariuszy, by mogli lepiej realizować swoją pracę, jaką jest pomoc dla beneficjentów, oraz by mogli wspierać siebie samych i siebie nawzajem.

Rola wolontariuszy podczas zdarzeń kryzysowych jest coraz bardziej złożona. W środowisku kryzyso-

wym, pracownicy i wolontariusze są wystawieni na traumę, stratę i załamanie, obrażenia fizyczne a nawet śmierć. Niosą pomoc ocalałym w pierwszych fazach szoku i żałoby, czasem są pierwszą osobą dla ofiar przemocy, która okazuje im zrozumienie i oferuje ludzką perspektywę w obliczu nieludzkich działań.

## Pierwsza pomoc nie wystarcza

Wolontariusze mogą pracować godzinami w trudnych środowiskach, często odkładając własne potrzeby na bok. Często pod koniec dnia czują, że nie nadają się do swojej roli, gdzie muszą wspierać beneficjentów w doświadczanej przez nich tragedii. Dodatkowo, jako członkowie poszkodowanych społeczności, wolontariusze często pracują blisko własnych domów i mogą sami doświadczać straty i żałoby, podobnie jak beneficjenci, w swoich rodzinach i społeczności. Podstawowe szkolenie z zakresu pierwszej pomocy lub reagowania na katastrofy nie wystarczą, by przygotować wolontariuszy na takie doświadczenia emocjonalne.

Oczywiście trudno przygotować się na każdy rodzaj zdarzenia i odnieść się do każdego wolontariusza. Ale możliwe jest lepsze przygotowanie, zarówno do wspierania dobrostanu wolontariuszy i pracowników, jak i do wielu innych aspektów zawartych pod szerokim pojęciem reagowania na katastrofy. Raport z 2009 roku, przygotowany z udziałem 19 Stowarzyszeń Krajowych wykazał, że przygotowanie do udzielania wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy odbywało się dopiero PO poważnych katastrofach, jednak większość z nich życzyłaby sobie, aby takie plany odbywały się jeszcze PRZED zdarzeniem. Innymi słowy – tak jak słyszymy każdego dnia na pokładach samolotów: „Założ maskę tlenową najpierw sobie, zanim udzieliłś pomocy innym”.

„Tylko ci, którzy byli na miejscu katastrofy w pełni rozumieją potrzebę wsparcia psychospołecznego, zarówno dla poszkodowanych, jak i tych, którzy poszkodowanym pomagają”.

Frehiwot Worku, Sekretarz Generalna Etiopskiego Czerwonego Krzyża, wcześniej zatrudniona jako Lider Zespołu w liniach lotniczych Ethiopian Airlines. Doświadczyła traumy pomagania rodzinom ofiar po katastrofie lotniczej.



Fot.: Lasse Norgaard

## Małe kroki, duży wpływ

Właśnie w tym pomoże wam ten podręcznik. Inne materiały dostępne w Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC (PS Centre) dotyczą głównie wsparcia dla beneficjentów, natomiast ten przewodnik został stworzony z myślą o wolontariuszach – by pomagać im przed kryzysem, w trakcie i po nim.

Choć skupiamy się tu głównie na wolontariuszach, „Troska o wolontariuszy” może dać również sporo przydatnych narzędzi pracownikom. Bez względu na to, czy pracujecie w małych czy dużych stowarzyszeniach, czy często reagujecie na zdarzenia kryzysowe, czy głównie skupiacie się na programach społecznych, zawsze możecie zaadaptować informacje zawarte w tych materiałach, tak by były dopasowane do waszych potrzeb.

Ta narzędziownia stanowi uzupełnienie do głównego podręcznika „Volunteers in Emergencies” [pl. Wolontariusze w sytuacjach kryzysowych], wydane przez IFRC pod koniec 2012 roku. Pomoże on dostosować wasze wytyczne dotyczące wsparcia psychospołecznego w taki sposób, by:

- były wykonalne dla waszego Stowarzyszenia Krajowego
- były adekwatne do obowiązków i zagrożeń, z jakimi mierzą się wolontariusze
- jak najlepiej wykorzystywały zasoby i możliwości waszego Stowarzyszenia Krajowego.

Dostępna jest również ulotka zatytułowana „Volunteers, Stay Safe” [pl. Wolontariusze, bądźcie bezpieczni], wydana na początku 2012 roku przez Sekretariat IFRC, która zawiera skondensowane informacje dotyczące wolontariuszy.

Pamiętajcie, że nawet najmniejsze kroki mogą mieć duże znaczenie! Mamy nadzieję, że ta narzędziownia będzie przydatna podczas tworzenia skutecznych strategii dla wsparcia psychospołecznego dla waszych wolontariuszy i pomoże podtrzymać ich dobrostan i oddanie w tak ważną pracę, jaką wykonują.

*Matthias Schmale*

Podsekretarz Generalny  
Międzynarodowej Federacji  
Stowarzyszeń Czerwonego  
Krzyża i Czerwonego  
Półksiężycy

*Stefan Seebacher*

Dyrektor ds. Zdrowia  
Międzynarodowej Federacji  
Stowarzyszeń Czerwonego  
Krzyża i Czerwonego  
Półksiężycy

# Spis treści

## 1. Odporność, zagrożenia i odpowiedzialność . . . . . 9

- 1.1. Zrozumienie odporności (rezyliencji) . . . . . 10
- 1.2. Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy . . . . . 11
- 1.3. Odpowiedzialność z dobrostan wolontariuszy. . . . . 14



## 2. Przekazywanie informacji. . . . . 21

- 2.1. Zrozumienie wsparcia psychospołecznego . . . . . 22
- 2.2. Potwierdź słowa czynami – tworzenie strategii wsparcia . . . . . 24
- 2.3. Informowanie wolontariuszy . . . . . 29



## 3. Cykl reagowania i wsparcie psychospołeczne wolontariuszy: przed, w trakcie i po. . . . . 31

- 3.1. Strategie wsparcia na każdym etapie . . . . . 32
- 3.2. Dopasowanie zasobów do potrzeb . . . . . 32
- 3.3. Strategie podstawowe i dodatkowe . . . . . 33
- 3.4. Wzajemne wsparcie koleżeńskie . . . . . 45



## 4. Pierwsza Pomoc Psychologiczna dla wolontariuszy . . . . . 49

- 4.1. Czym jest PPP? . . . . . 50
- 4.2. Komunikacja wspierająca i praktyczna pomoc . . . . . 52
- 4.3. Zachowania etyczne . . . . . 54
- 4.4. Kiedy i jak skierować wolontariusza po dalszą pomoc. . . . . 55




## 5. Monitorowanie i ewaluacja wsparcia dla wolontariuszy. . . . . 59

- 5.1. Ustanawianie systemu . . . . . 60
- 5.2. Tworzenie wskaźników . . . . . 66
- 5.3. Kiedy monitorować. . . . . 68
- 5.4. Ewaluacja i nauka . . . . . 71





Oto spis narzędzi, oznaczonych w podręczniku symbolem . Znajdziesz je również na stronie internetowej [www.ifrc.org/psychosocial](http://www.ifrc.org/psychosocial), skąd mogą być pobrane i wydrukowane jako handouty.



1. WSPIERANIE ODPORNOŚCI.....	10
2. ZNAKI OSTRZEGAWCZE WYPALENIA.....	14
3. ODPORNOŚĆ MANAGERÓW I WOLONTARIUSZY .....	19
4. WIADOMOŚCI DLA WOLONTARIUSZY .....	28
5. DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE PRZEZ ZDARZENIEM KRYZYSOWYM, W TRAKCIE I PO.....	34
6. ARKUSZ ĆWICZEŃ A: REKRUTACJA I SELEKCJA .....	35
7. ARKUSZ ĆWICZEŃ B: WPROWADZENIE.....	36
8. ARKUSZ ĆWICZEŃ C: INSTRUKTAŻ I SZKOLENIE .....	36
9. ARKUSZ ĆWICZEŃ D: USTALANIE STRATEGII NA WYPADEK SYTUACJI KRYZYSOWEJ.....	37
10. PROSTE PYTANIA O CZYJŚ STAN EMOCJONALNY .....	37
11. PRZYPOMNIENIE O SAMOOPIECIE WOLONTARIUSZY .....	40
12. ARKUSZ ĆWICZEŃ E: SPOTKANIA ZESPOŁU .....	41
13. ARKUSZ ĆWICZEŃ F: MONITOROWANIE STRESU POSZCZEGÓLNYCH OSÓB I CAŁEGO ZESPOŁU.....	41
14. ARKUSZ ĆWICZEŃ G: SUPERWIZJA I DODATKOWE SZKOLENIA.....	42
15. ARKUSZ ĆWICZEŃ H: WZAJEMNE WSPARCIE KOLEŻEŃSKIE I SKIEROWANIA.....	42
16. ARKUSZ ĆWICZEŃ I: REFLEKSJE INDYWIDUALNE I GRUPOWE .....	44
17. ARKUSZ ĆWICZEŃ J: UZNANIE DLA WOLONTARIUSZY.....	44
18. ARKUSZ ĆWICZEŃ K: WZAJEMNE WSPARCIE KOLEŻEŃSKIE I SKIEROWANIA PO ZDARZENIU KRYZYSOWYM .....	46
19. STRATEGIE DOTYCZĄCE SFORMALIZOWANIA WSPARCIA KOLEŻEŃSKIEGO.....	47
20. WSKAZÓWKI DLA OSÓB UDZIELAJĄCYCH WSPARCIA KOLEŻEŃSKIEGO.....	48
21. PPP – PRZEWODNIK KROK PO KROKU.....	51
22. CZTERY KLUCZOWE ELEMENTY PPP.....	52
23. CO ROBIĆ, A CZEGO NIE ROBIĆ PODCZAS KOMUNIKACJI WSPIERAJĄCEJ .....	58
24. STRATEGIE ZBIERANIA INFORMACJI Z MONITOROWANIA I EWALUACJI .....	61
25. ROZPLANOWANIE PYTAŃ DO M&E .....	62
26. PRZYKŁADOWA ANKIETA DOTYCZĄCA WSPARCIA PSYCHOSPOŁECZNEGO WOLONTARIUSZY .	64
27. TWORZENIE WSKAŹNIKÓW .....	66
28. WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE MONITOROWANIA PODCZAS SKOMPLIKOWANYCH ZDARZEŃ KRYZYSOWYCH LUB ZDARZEŃ NA DUŻĄ SKALĘ .....	69
29. WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE MONITOROWANIA PODCZAS ZDARZEŃ KRYZYSOWYCH NA MNIEJSZĄ SKALĘ.....	70







**Odporność, zagrożenia  
i odpowiedzialność**



„Nie wiem, jakich mogłabym użyć słów, by najlepiej opisać sytuację tych ludzi. Bez względu na to, jakich słów użyliśmy, by rozmawiać o wykazywanych oznakach podczas poprzednich katastrof, w obecnej sytuacji wydają się nieadekwatne... Mogę jedynie zrobić wszystko, co w mojej mocy, to wszystko co mogę powiedzieć. Byłam obok tych rodzin i czułam współczucie, płakałam za nich. Według podręcznika dotyczącego wsparcia psychospołecznego, osoba udzielająca pomocy może płakać, ale nie powinna się zalewać łzami”.

Akemi Nitta, pielęgniarka psychospołeczna z Japońskiego Czerwonego Krzyża po potrójnej katastrofie w marcu 2011



W tej sekcji przyjrzymy się pewnym kluczowym zagadnieniom dotyczącym dobrostanu psychologicznego wolontariuszy pracujących podczas zdarzeń kryzysowych:

1. **Odporność – zdolność osoby do radzenia sobie w trudnych czasach**
2. **Zagrożenia – zagrożenie podczas pracy wykonywanej przez wolontariuszy**
3. **Odpowiedzialność – odpowiedzialność za dobrostan wolontariuszy na różnych poziomach**

## 1.1 Zrozumienie odporności (rezyliencji)

„Odporność to zdolność danej osoby do radzenia sobie z wyzwaniem i trudnościami oraz do odbudowania nowej równowagi i utrzymania jej, gdy wcześniejsza została zachwiana lub zniszczona.

Odporność często opisuje się jako zdolność do „amortyzowania wstrząsów i stawania na nogi”.

To, w jaki sposób dana osoba reaguje na stres – czy wystąpią u niej problemy psychologiczne, czy też wykaże się odpornością – zależy od wielu czynników, w tym od rodzaju i powagi zdarzenia kryzysowego, osobowości, osobistej historii danej osoby oraz dostępnych systemów wsparcia. Wolontariusze, którzy są osobiście dotknięci zdarzeniem kryzysowym, podczas którego niosą pomoc, mogą być dodatkowo podatni na stres, jednak oni – tak jak wszyscy wolontariusze – mogą czerpać korzyści ze szkoleń, ze wsparcia od współpracowników oraz od organizacji.

Współgrające czynniki społeczne, psychologiczne i biologiczne, które przyczyniają się do odporności ludzi, nazywane są czynnikami ochronnymi. Zmniejszają one prawdopodobieństwo poważnych skutków psychologicznych podczas mierzenia się



### WZMACNIANIE ODPORNOŚCI

Stowarzyszenia Krajowe mogą stworzyć warunki, które wzmacniają odporność poszczególnych wolontariuszy, jak również całych zespołów reagowania. Zastanówcie się nad następującymi pomocnymi krokami:

- Zachęcanie do tworzenia rozsądnych warunków pracy, poprzez tworzenie polityki i strategii.
- Zapewnienie przystępnych wskazówek oraz wsparcia ze strony kierowników i współpracowników.
- Stworzenie kultury organizacyjnej, gdzie wszyscy mogą otwarcie rozmawiać i dzielić się problemami, przy jednoczesnym poszanowaniu zasady poufności.
- Organizowanie regularnych spotkań, które zbliżają do siebie pracowników i/lub wolontariuszy i wzmacniają uczucie przynależności do zespołu.
- Stworzenie kultury pracy, gdzie spotkania po krytycznym zdarzeniu są normą, np. system wzajemnego wsparcia koleżeńskiego.
- Wyrażanie wdzięczności za pracę wolontariuszy.



z trudnościami i cierpieniem. Przynależność do troskliwej rodziny lub społeczności, kultur, posiadanie silnych wierzeń religijnych lub ideologii politycznej to przykłady czynników ochronnych. Dla wolontariuszy pracujących podczas sytuacji kryzysowych dodatkowymi czynnikami ochronnymi może być motywacja do niesienia pomocy innym, dobry system wsparcia społecznego, umiejętność pozostawienia pracy za sobą i odpoczywania, umiejętność do udzielania pomocy innym osobom z zespołu, oraz akceptowania takiej formy wsparcia od innych.

Na przykład, po eksplozji bomby i strzelaninach w Norwegii w lipcu 2011, Czerwony Krzyż zachęcał wolontariuszy do otwartej rozmowy o ich reakcjach. Organizowano też regularne spotkania sprawozdawcze. Wdrożono specjalny program mający na celu szkolenie pracowników i wolontariuszy w lokalnych oddziałach z udzielania wsparcia młodym osobom, które zostały poszkodowane oraz ich krewnym, wracającym do domu po tragedii.

Udzielanie jasnych informacji dotyczących dostępnego wsparcia a także łatwy dostęp do niego są również kluczowej wagi. Siatka bezpieczeństwa zapewnia wolontariuszom i zespołom reagowania

świadomość, że mają dostęp do pomocy, gdy będą tego potrzebować, mierząc się z niezwykle trudnym zadaniem, jakim jest pomaganie innym w kryzysie.

## 1.2 Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Decydując się na pomaganie w trudnych sytuacjach, wolontariusze mogą być wystawieni na zniszczenie, śmierć, historie straty, żaloby, zropaczonych ocalałych, a czasami nawet na niebezpieczeństwa w miejscu zdarzenia. Dodatkowo, heroiczna rola pracowników i wolontariuszy Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy wiąże się również z oczekiwaniami, że są altruistyczni, niezłomni, że są nadludźmi nawet w obliczu przytłaczających tragedii. Wymagania stawiane przez daną sytuację mogą przekraczać możliwości niesienia pomocy, a koniec końców, pracownicy i/lub wolontariusze mogą czuć, że nie zrobili dostatecznie dużo.

Jednak to nie ekspozycja na traumę lub ekstremalne okoliczności najczęściej powoduje stres wśród wolontariuszy. Osoby udzielające pomocy często znajdują w swojej pracy głębszy sens i dzięki temu radzą sobie z sytuacjami, z jakimi przychodzi im się mierzyć.

„Prostym gestem, by lider zespołu, manager programu lub delegat pokazał, że dostrzega pracowników i wolontariuszy, jest przywitanie się z każdym z nich i uściśnięcie im dłoni, patrząc im w oczy. Dzięki temu możemy zauważyć, czy wolontariusz lub pracownik ma się dobrze, czy źle. Oprócz tego, wolontariusze i pracownicy wiedzą, że o nich dbamy i będą dawać z siebie wszystko. W Dadu, codziennie rano przychodziłam na spotkania wcześniej, by móc się z każdym przywitać, zwracając się do nich po imieniu, ściskając dłoń. Wysyłam ich, by wykonywali bardzo trudną pracę, a ja będę cały dzień zajęta w biurze. Muszą wiedzieć, że jestem z nimi duchem”.

Ea Suzanna Akasha, lider zespołu wolontariuszy psychospołecznych w Pakistanie



Fot.: Danish Red Cross



Wolontariusze i pracownicy stawiają czoła coraz częstszemu rodzajowi stresu, jaki wiąże się z warunkami pracy i kwestiami organizacyjnymi. Przyjrzymy się wybranym zagrożeniom dla psychologicznego dobrostanu wolontariuszy:

- ekspozycja na traumatyczne zdarzenia i historie
- nierealistyczne oczekiwania
- heroiczne aspiracje
- warunki pracy
- kwestie organizacyjne.

## **Ekspozycja na traumatyczne zdarzenia i historie**

Wystawienie na pewne okrutne rzeczy – takie jak sceny zniszczenia, obrażeń czy śmierci dzieci – są szczególnie trudne dla wszystkich pomagających. Wolontariusze mogą czuć się winni śmierci kogoś, komu pomagali oraz muszą radzić sobie z własnym lękiem przed śmiercią i cierpieniem podczas udzielania pomocy innym. Niektórzy wolontariusze mogą pracować w bliskiej odległości od miejsca zdarzenia – na „linii frontu” – gdzie osoby poszkodowane zostały niedawno i bardzo poważnie dotknięte danym zdarzeniem.

Bycie świadkiem traumatycznych zdarzeń – lub słuchanie historii traumy i straty osób ocalałych – może wywoływać dystres<sup>1</sup> u wolontariuszy. Ponadto, jako że wolontariusze często pochodzą z terenów dotkniętych katastrofą, może ona dotyczyć bezpośrednio ich i lub ich rodziny. Mogą stracić swoich krewnych lub ich dobytek może zostać zniszczony. Wolontariusze mogą mieć te same potrzeby co beneficjenci, którym pomagają.

## **Nierealistyczne oczekiwania**

Wolontariusze często nie są dobrze przygotowani na własne reakcje emocjonalne, których doświadczają pomagając innym. Przez współczucie dla osób

cierpiących, wolontariusze mogą oczekiwać od siebie wyparcia własnych potrzeb i niestrudzonej pracy. Ich własne problemy są zsuwane na dalszy plan. Na przykład, mogą mieć wrażenie, że pójście do domu i odpoczynek nie jest w porządku, gdy inni stracili dach nad głową, albo nie powinni spotykać się ze swoją rodziną i cieszyć się jej obecnością, podczas gdy inni stracili swoich bliskich. Oczywiście, oczekiwanie te nie są realistyczne i mogą doprowadzić do wysokich poziomów stresu. Własne potrzeby i reakcje wolontariuszy muszą w końcu zostać zauważone.

## **Heroiczne aspiracje**

Niektórych wolontariuszy motywuje idea „ratowania świata”. Gdy nie są w stanie zaspokoić przytłaczających potrzeb beneficjentów podczas zdarzenia kryzysowego, mogą czuć, że nie nadają się do swojej roli. Niektórzy beneficjenci mogą mieć nierealistyczne oczekiwania dotyczące tego, co wolontariusz może dla nich zrobić. Wolontariusze często nie są przygotowani na mierzenie się z frustracją i złością beneficjentów, którzy odnoszą wrażenie, że ich potrzeby nie są zaspokajane.

## **Warunki pracy**

Trudne warunki pracy związane z naturą sytuacji kryzysowych mogą wywoływać długotrwały stres u wolontariuszy. Mogą oni wykonywać zadania, którą są trudne fizycznie, wykańczające a czasami nawet niebezpieczne. Często oczekuje się od nich (lub sami od siebie oczekują) długich godzin pracy w trudnych okolicznościach. Wolontariusze pracują również podczas przedłużających się kryzysów, są bardziej odseparowani od swoich rodzin i życia rodzinnego. Jeżeli stają się częścią kolektywnego kryzysu – jak na przykład masowe katastrofy naturalne – lub mierzą się z dylematami etycznymi, poziom odczuwanego przez nich stresu rośnie. Mogą odnosić wrażenie, że nie są na tyle kompetentni,

„Było w pół do siódmej lub siódma wieczorem, zaczęliśmy przeszukiwać ulice, przyglądaliśmy się infrastrukturze i wołaliśmy, czy ktoś nie potrzebuje pomocy. Było bardzo cicho i dziwnie – całkowicie ciemno. Czuję się jak w filmie. Zdecydowanie nie miałem wrażenia, że to moje miasto. Gdy następnego dnia musieliśmy tam wrócić, mogliśmy się przekonać, jak źle wyglądała sytuacja”.

Paul Davenport, wolontariusz w Christchurch w Nowej Zelandii po trzęsieniu ziemi.

<sup>1</sup> **Dystres** (z ang. „*distress*”) określenie używane do opisu negatywnego stresu, czyli takiego, który powoduje w naszym organizmie trudne, nieadaptacyjne reakcje oraz może być szkodliwy dla zdrowia. Pojawia się najczęściej, gdy człowiek postrzega sytuację, w jakiej się znalazł jako zagrażającą, której nie jest w stanie poddać. Nie należy go utożsamiać wyłącznie z silnym stresem, który choć może być nieprzyjemny, sam w sobie nie jest wyłącznie negatywnym zdarzeniem. W podobnym znaczeniu słowo „dystres” będzie wykorzystywane w tej i innych publikacjach.





by wykonywać dane zadanie lub przytłoczeni potrzebami osób, którym próbują pomagać.

### **Kwestie organizacyjne**

Kwestie organizacyjne mają bardzo duży wpływ na stres i dobrostan wolontariuszy oraz pracowników. Stres może być wywołany następującymi czynnikami:

- Niejasny lub nieistniejący opis stanowiska, lub niejasna rola w zespole
- Brak informacji dotyczących kryzysu. Słabe przygotowanie i wprowadzenie do zadania
- Brak jasnej granicy między pracą a odpoczynkiem
- Brak konsekwentnego nadzoru
- Atmosfera pracy, gdzie nie przywiązuje się wagi do dobrostanu wolontariuszy oraz gdzie ich wysiłki nie są uznawane i doceniane.

*Jeżeli nic nie robimy ze stresem wywołanym przez warunki pracy i kwestie organizacyjne, ma to wpływ na dobrostan wolontariuszy oraz jakość ich pracy.*

### **Wypalenie**

Przewlekły stres związany z pracą, wywołany dowolnymi czynnikami wspomnianymi wcześniej sprawia, że wolontariusze narażeni są na wypalenie. Wypalenie to stan emocjonalny spowodowany długotrwałym stresem, charakteryzujący się trwałym wyczerpaniem emocjonalnym, brakiem energii, zaburzoną entuzjazmem i motywacją do pracy, zmniejszoną wydajnością w pracy, niższym poczuciem spełnienia, pesymizmem i cynizmem.

Ankieta dotycząca dobrostanu wolontariuszy, którzy pracowali po przejściu cyklonu Nargis w Myanmarze w 2008 roku została przeprowadzona we współpracy z Uniwersytetem w Yangon. Wykazała ona, że niemal jeden na dziesięciu wolontariuszy czuje się ekstremalnie przygnębiony i wypalony. Jedną z przyczyn był brak docenienia ich wysiłków. Czerwony Krzyż w Myanmarze podjął poważne działania i zaczął organizować ceremonie docen-

„Na początku współczułem strauumatyzowanym dzieciom. Z czasem czułem, że zaczyna mieć to na mnie wpływ. Czułem się wykończony, płakałem za każdym razem, gdy o tym myślałem. To wyczerpanie miało wpływ na moje studia i przyjaźnie. Koledzy z pracy doradzili, bym sięgnął po wsparcie psychologiczne. To pomogło mi zrozumieć, w jakiej jestem sytuacji oraz poradzić sobie z nią tak, by nie wpływała na moje życie”.

Ahman, 24 lata, wolontariusz Syryjskiego Arabskiego Czerwonego Półksiężycza

niające wolontariuszy, oraz zachęcał, by oddziały zwiększały świadomość dotyczącą dobrostanu wolontariuszy i by wspierano tych, którzy tego potrzebują. Jedną z podjętych inicjatyw była międzynarodowa wystawa zdjęć, opisująca pracę i historie 25 wolontariuszy.

Wypalenie sugeruje, że czynniki stresogenne wzięły górę oraz że dana osoba jest tak wyczerpana, że nie potrafi nabrać dystansu do własnej sytuacji. Może zapominać o własnych potrzebach odpoczynku i rekreacji, aż wreszcie poczuje, że nie ma już siły i przez to nie może już nic z siebie dać, by wspierać innych. Często osoba dotknięta wypaleniem dowiadyuje się o tym jako ostatnia. Z tego powodu tak ważne jest, by cały zespół rozumiał przyczyny stresu i wypalenia oraz by potrafił wcześniej rozpoznać ich oznaki.

### 1.3 Odpowiedzialność za dobrostan wolontariuszy

Wolontariusze, pomagając podczas zdarzeń kryzysowych, pracują wewnątrz pewnych ram ustalonych przez Stowarzyszenia Krajowe. Te ramy mogą wspierać i chronić wolontariuszy, jeżeli każdy wewnątrz systemu rozumie zagrożenia związane z tą pracą oraz jeżeli wspierane są w nim odporność i dobrostan. Stąd też, dobrostan wolontariuszy to odpowiedzialność wszystkich – kierownik oraz samych pracowników i wolontariuszy. Jednak każda grupa ma różne obowiązki – więcej na ten temat w dalszej części podręcznika.

Jednym ze sposobów na zwiększenie wytrzymałości i odporności wolontariuszy oraz zespołów reagowania jest zapewnienie, że każdy rozumie, jakie sytuacje mogą ich spotkać podczas zdarzeń kryzysowych i jak mogą one wpłynąć na ich psy-



2

## ZNAKI OSTRZEGAWCZE WYPALENIA

Zwróć uwagę na następujące znaki ostrzegawcze, które mogą oznaczać, że wolontariusze są bliscy wypalenia:

- Symptomy fizyczne, takie jak bóle głowy, trudności ze snem
- Zmiany w zachowaniu, takie jak podejmowanie ryzyka, picie zbyt dużej ilości alkoholu
- Problemy w relacjach z innymi, wybuchy złości lub izolowanie się od kolegów i koleżanek
- Niższa efektywność w pracy, problemy z koncentracją
- Przybieranie negatywnego nastawienia do pracy lub organizacji, a nawet wobec beneficjentów
- Dystres emocjonalny, np. ciągłe uczucie smutku.





chiczny dobrostan. Jeżeli na przykład kierownik nie rozumie i nie docenia znaczenia wsparcia dla pracowników i wolontariuszy w obliczu napotykanego zagrożenia w ich pracy, prawdopodobnie nie stworzy on wspierającego i rozważnego środowiska pracy dla zespołu.

Wtedy załamuje się cały system wsparcia, co odbija się na całym zespole. By uniknąć wypalenia, każdy zaangażowany w pracę musi być świadomy osobistych i praktycznych ograniczeń, szanować je oraz traktować innych z należytym szacunkiem. Każdy członek zespołu odgrywa rolę w podtrzymywaniu zdrowego i dobrego funkcjonowania zespołu.

*Stowarzyszenia Krajowe mają obowiązek wspierania dobrostanu wolontariuszy zarówno przed reagowaniem kryzysowym, jak i w trakcie oraz po nim.*

W kluczowych momentach należy podjąć kroki, mające na celu ograniczenie prawdopodobieństwa wystąpienia problemów związanych ze stresem u wolontariuszy. Wyposażeni w informacje oraz wsparcie ze strony Stowarzyszenia Krajowego, wolontariusze są w stanie:

- radzić sobie ze stresem
- pracować skutecznie w zespole
- szukać pomocy, gdy tego potrzebują,
- podtrzymywać dobrostan mimo wymagającej pracy.

**PRZED** reagowaniem kryzysowym, wstępna interwencja polega głównie na dobrych, solidnych informacjach dotyczących zadań do wykonania, stresu i sposobach radzenia sobie z emocjonalnymi reakcjami na trudne sytuacje. Takie informacje przygotowują osoby udzielające pomocy na wychwycenie własnych reakcji oraz oferują szereg opcji z zakresu samoopieki i wzajemnego wsparcia koleżeńskiego.

**PODCZAS** reagowania kryzysowego należy pamiętać, że potrzeby wolontariuszy i pracowników często są podobne do potrzeb beneficjentów. Oni również korzystają ze wsparcia, które zmniejsza ryzyko poważnych problemów wywołanych stresem. Wspierające środowisko to jeden z kluczowych czynników minimalizujący stres.

**PO** tym, jak reagowanie kryzysowe jest zakończone, wolontariusze potrzebują oceny swojej pracy i znaków od innych, że ich praca została doceniona. Wspólne przemyślenia wolontariuszy z przełożonym lub z kolegami/koleżankami z zespołu mogą pomóc zrozumieć własne doświadczenia i pogodzić się z nimi.

Co więcej, przepracowanie tego, co pracownicy i wolontariusze widzieli lub usłyszeli podczas zdarzenia kryzysowego może trochę potrwać – tak samo jak przepracowanie tego, co zrobili dla innych, a czego nie.

Po pewnym czasie warto sprawdzić, czy wolontariusze nie potrzebują dalszego wsparcia.

„Podczas pracy w terenie zdarzają się nieporozumienia między koordynatorami psychospołecznymi, zazwyczaj wywołane wysokim napięciem w pracy. My, aby rozwiązać nasze problemy, siadaliśmy razem, dzieliliśmy się nimi i dyskutowaliśmy otwarcie. Zazwyczaj to się sprawdzało”.

Nurmala Sati, wolontariuszka Indonezyjskiego Czerwonego Krzyża, który pomagał po nagłych powodziach i erupcji wulkanu Mount Merapi.



Foto: Indonezja Red Cross





„To zawsze bardzo trudne, bo cały czas masz przed sobą ludzkie nieszczęście”.

Rosalind Miriam, Australijski Czerwony Krzyż, pracowała w Brisbane po powodziach w 2011



Po konflikcie zbrojnym w 2011, Libijski Czerwony Półksiężyc zapoznał się z doświadczeniami niektórych wolontariuszy. Stowarzyszenie Krajowe zdało sobie sprawę, że nie było dobrze przygotowane na radzenie sobie z reakcjami młodych wolontariuszy wysyłanych do strefy konfliktu jako kierowcy karetki lub jakie osoby udzielające pierwszej pomocy. Wnioski wyciągnięte z tych interwencji stały się podstawą nowego programu psychospołecznego w Libii, wspieranego przez wielu partnerów jak np. Duński czy Włoski Czerwony Krzyż oraz Palestyński Czerwony Półksiężyc.

Podczas przedłużających się kryzysów lub zdarzeń masowych, sytuacja osobista wolontariusza wciąż może być bardzo trudna. Czasami wolontariusze i pracownicy wykazują silne reakcje stresowe lub problemy psychiczne. Każdy program powinien być wyposażony w *mechanizm skierowań dla osób potrzebujących profesjonalnej pomocy*.

Wszystkie te kroki – przed, w trakcie, po – nie tylko wspierają dobrostan i proces stawania na nogi dla wolontariuszy jako członków społeczności, ale również pomagają w ich motywacji i zaangażowaniu.



Fot.: Olivier Matthys/IFRC

„Gdy zgłosiłam się jako wolontariuszka do programu psychospołecznego, wciąż studiowałam medycynę. Zaraz po zakwalifikowaniu się, pracowałam jako lekarz w małej grupie wyjazdowej ds. zdrowia. Wyjeżdżaliśmy do zniszczonych wiosek w Pakistanie po powodziach w 2010 roku. Najcenniejszą rzeczą, jakiej się nauczyłam, była umiejętność słuchania. Teraz rozumiem na czym polega moc słuchania i znaczenie szanowania innych. Gdy szanujemy innych, w zamian również otrzymujemy szacunek. Nauczyłam się również akceptować własne uczucia podczas takich stresujących i napiętych chwil. Nie pochodzę z tej społeczności, stąd często inni członkowie zespołu pomagali mi zrozumieć sytuację tamtejszych mieszkańców i ułatwili komunikację z nimi. Pomogli mi, ponieważ szanowałam ich. Dzięki doświadczeniom z zespołu ds. wsparcia psychospołecznego jestem teraz lepszym lekarzem”.

*Zeeshan Solangi, wolontariuszka Pakistańskiego Czerwonego Półksiężycy*



## WYTRZYMAŁOŚĆ PRACOWNIKÓW I WOLONTARIUSZY

Koordynatorzy odgrywają ważną rolę w tworzeniu wspierającej dynamiki zespołu, okazują troskę o dobrostan poszczególnych wolontariuszy oraz zespołu jako całości.

Koordynatorzy mogą:

- zapewnić rozsądne godziny i warunki pracy dla wolontariuszy
- przygotować opis stanowiska i wyjaśnić oczekiwania
- przygotować i szkolić wolontariuszy do ich zadania w terenie
- sprawdzać, jak wolontariusze radzą sobie podczas reagowania kryzysowego
- organizować regularne spotkania z zespołem, mające na celu sprawdzenie dobrostanu zespołu oraz zaoferowanie wsparcia
- zachęcać, by praca wolontariacka była wykonywana w parach
- ustanowić systemy wzajemnego wparcia oraz wsparcia koleżeńskiego
- oferować informacje na temat stresu i jego wpływu na nasze życie
- zachęcać do stosowania pozytywnych strategii radzenia sobie
- wspierać wolontariuszy, którzy doświadczyli szczególnie trudnego zdarzenia
- okazać wdzięczność wolontariuszom by wiedzieli, że są wartościowymi członkami zespołu.





# Przekazywanie informacji



SEKCJA

2

Dołączyłem do Czerwonego Półksiężycy, ponieważ wraz z całą społecznością czułem smutek po powodziach w 2010 roku. Chciałem coś zrobić. Nie wiedziałem, czym jest wsparcie psychospołeczne i myślałem, że będę po prostu wydawać paczki żywnościowe. Już drugiego dnia udałem się wraz z delegatem ds. psychospołecznych do zniszczonych wiosek. Widziałem, jak oferuje pierwszą pomoc psychologiczną kobiecie, która kilka lat temu straciła w wypadku drogowym najstarszego syna, a teraz podczas powodzi straciła cały swój dobytek. Wtedy zdałem sobie sprawę z tego, że żywność to nie wszystko i że wsparcie psychospołeczne jest podstawową potrzebą wszystkich ludzi. Nabyte umiejętności wykorzystuję wśród rodziny i przyjaciół. W naszym społeczeństwie jest wiele problemów i wsparcie psychospołeczne pomaga we wszystkich dziedzinach. W moim przypadku jako wolontariusza, oczyszcza duszę, a gdy dzielę się własnymi historiami z innymi, odczuwam ulgę.

Yazir Quazi, wolontariusz Pakistańskiego Czerwonego Półksiężycy.

Udzielanie informacji o dostępności wsparcia psychospołecznego jest ważne dla wolontariuszy i może obejmować różne strategie:

1. **Upewnienie się, że wolontariusze rozumieją czym jest wsparcie psychospołeczne**
2. **Rozwijanie strategii mających na celu zapewnienie wsparcia psychospołecznego**
3. **Informowanie wolontariuszy o dostępnych formach wsparcia i możliwości uzyskania do nich dostępu.**

## 2.1 Zrozumienie wsparcia psychospołecznego

Termin „psychospołeczny” może oznaczać różne rzeczy dla różnych osób. Sposób, w jaki wolontariusze interpretują to słowo może być zależny od ich rodzimego języka, kultury i zwyczajów, jak również szkolenia z zakresu programów psychospołecznych lub radzenia sobie ze stresem oraz osobistych doświadczeń i historii.

Dla niektórych termin ten oznacza poradnictwo lub psychoterapię, podczas gdy innym może się wydawać, że dotyczy to wyłącznie osób z chorobami

psychicznymi. Niektórzy wolontariusze – a nawet niektórzy pracownicy czy kierownicy – mogą odnosić wrażenie, że wsparcie psychospołeczne jest tylko dla osób słabych, które „nie potrafią poradzić sobie ze stresem w pracy”. Nadal istnieją pewne uprzedzenia dotyczące wsparcia psychospołecznego, o których należy rozmawiać, tak by każdy zrozumiał jego znaczenie.

### Co oznacza termin „psychospołeczny”?

Termin „psychospołeczny” odnosi się do czegoś, co dzielą wszyscy ludzie. Jako istoty ludzkie, wszyscy mamy uczucia i przemyślenia, które wpływają na to, jak reagujemy na sytuacje życiowe i jak odnosimy się do innych ludzi – zarówno w sposób pozytywny jak i negatywny. Świadomość tego, że stres może wpływać na nasze uczucia, myśli, zdrowie fizyczne i relacje z innymi jest podstawą „wsparcia psychospołecznego i dobrostanu”. Kiedy odczuwamy szczególnie rodzaj stresu, jak np. stres związany z pracą podczas sytuacji kryzysowych, musimy poświęcać większą uwagę naszemu zdrowiu psychospołecznemu oraz wsparciu psychospołecznemu dla siebie samych oraz innych.



## Radzenie sobie ze stresem

Koordynatorzy oraz pracownicy Stowarzyszeń Krajowych muszą informować wolontariuszy pracujących w sytuacjach kryzysowych, że ich zdrowie psychospołeczne i dobrostan są priorytetem. Oznacza to, że koordynatorzy i pracownicy muszą również wierzyć w ten przekaz. Bezpośredni przełożeni, którzy są wrażliwi na znaczenie wsparcia wolontariuszy, potrafią w najlepszy sposób zapewnić wdrożenie strategii wsparcia psychospołecznego.

To ważne, by kierownicy i pracownicy rozumieli swój własny stres związany z pracą, szczególnie w sytuacjach kryzysowych, oraz by zdawali sobie sprawę z tego, jak stres może wpływać na ich dobrostan i zachowanie wobec innych. Muszą być również świadomi dostępnych form wsparcia. Jeżeli kierownik nie jest w stanie dostrzec własnego stresu i jego oddziaływania na inne aspekty życia – lub jeśli nie wierzy we wsparcie psychospołeczne – może wysyłać negatywne sygnały wolontariuszom, które

„Uważano, że jeśli pracownicy i wolontariusze nie potrafili sobie poradzić, to nie powinni angażować się w taką pracę. W ogólnie nie omawiano ich potrzeb emocjonalnych. Niektórzy z pracowników początkowo wręcz sprzeciwiali się otrzymywaniu wsparcia psychospołecznego, mówiąc ‘Jestem ratownikiem medycznym, nie pracownikiem społecznym’. Teraz to podejście się zmieniło.

Chaim Rafalowski, koordynator zarządzania kryzysowego, Magen Davin Adom



Fot.: Carina Strensen





powstrzymywałyby ich od szukania wsparcia, gdy tego potrzebują.

Kierownicy, pracownicy i wolontariusze, którzy przeszli ogólne szkolenie z interwencji psychospołecznej (np. dla beneficjentów) często rozumieją lepiej reakcje na stres i są bardziej wrażliwi na potrzeby wsparcia u innych. Zyskują oni lepsze zrozumienie samych siebie – swoich reakcji oraz czynników, które pomagają im radzić sobie z tymi reakcjami. Takie zrozumienie może być wykorzystane nie tylko do samodzielnego radzenia sobie ze stresem, ale też do udzielania pomocy współpracownikom i beneficjentom.

stworzyli odrębną politykę dotyczącą wsparcia psychospołecznego.

Tworząc strategię dotyczące wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy, zacznij od następujących trzech punktów:

- **JAKI** – Jaki rodzaj wsparcia możemy zapewnić?
- **KTO** – Kto zapewnia wsparcie? Kto jest uprawniony do skorzystania z niego?
- **KIEDY** – Jak często i w jakich okolicznościach?

Polityka i strategię na poziomie Federacji (ramka poniżej) mogą stanowić punkt wyjścia.

## 2.2 Potwierdź słowa czynami – tworzenie strategii wsparcia

Nie ma jednego właściwego sposobu na stworzenie strategii wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy. Niektóre Stowarzyszenia Krajowe umiejscowiły wsparcie psychospołeczne wewnątrz ogólnej polityki wolontariatu lub pierwszej pomocy. Inny

### Jaki rodzaj wsparcia zapewni wasze Stowarzyszenie Krajowe?

Prawdopodobnie już robicie wiele rzeczy z zakresu szkoleń i ogólnej troski o wolontariuszy, które pomagają również w ich wsparciu psychospołecznym. Wiele z tych strategii jest bardzo budżetowych i może je wdrożyć do już stosowanych sposobów na przygotowywanie wolontariuszy do reagowania kryzysowego. W tym podręczniku znajdziecie rów-

#### Dokument Federacji

Polityka Wsparcia Psychologicznego (2003)

Wolontariat podczas Zdarzeń Kryzysowych (2007)

Strategia 2020: Wdrożenie działania 1

#### Wytyczne lub polityka

„Stowarzyszenia Krajowe powinny oferować wsparcie psychologiczne jako długoterminowe i rzetelne zobowiązanie w celu zapewnienia, że aspekty psychologiczne pracy humanitarnej są profesjonalnie wdrażane i wprowadzają kluczowe zmiany wśród danej populacji, wolontariuszy i pracowników dotkniętych katastrofą”.

„Stowarzyszenia Krajowe muszą zapewnić wolontariuszom możliwość otrzymania adekwatnego i systematycznego wsparcia psychologicznego”.

„Stowarzyszenia Krajowe są zobowiązane do poprawy standardów jakości, możliwości i utrzymania wolontariuszy poprzez tworzenie przyjaznego i społecznie włączającego środowiska. Takie środowisko oznacza zapewnianie wolontariuszom szkolenia, nadzoru, regularnej ewaluacji i uznania, rozwijania możliwości w obrębie wykonywanych przez nich pracy, zapewnienie ochrony, sprzętu, wsparcia psychospołecznego oraz wspierania lokalnych struktur ważnych dla wykonywanych przez nich zadań”.



„Taka sytuacja wymaga pracy zespołowej, by móc wyeliminować możliwe błędy. Praca w zespole oznacza zwycięstwo! Na miejscu zdarzenia kryzysowego, zawsze blisko współpracuję z moimi przełożonymi i innymi wolontariuszami. Jeżeli należy przenieść ocalałych z gruzów, robię to. Stanie obok, przyglądanie się i pozostawianie zadania komuś innemu nie ma sensu. W Bukoto do moich głównych zadań należało udzielanie pierwszej pomocy i jestem pewna, że robiłam to najlepiej jak potrafię”.

Nabaggala Phiona, wolontariuszka Czerwonego Krzyża w Ugandzie

niez inne strategie, które mogą być zastosowane w waszej sytuacji i mogą stanowić pewnego rodzaju inwestycję w pracowników i inne zasoby.

Bez względu na to, na jakie strategie się zdecydujecie, ważną rzeczą jest upewnienie się, że zawierają one wszystkie punkty cyklu reagowania – przed, w trakcie, po – by były naprawdę efektywne.

Zawsze możecie skontaktować się z Centrum Wspierania Psychospołecznego ([psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)) oraz z dyrektorem ds. zdrowia z jednej ze stref lub regionów, by dowiedzieć się, co możecie zrobić jako Stowarzyszenie Krajowe.

## Kto zapewnia wsparcie i kto jest uprawniony do otrzymania go?

Przełożeni i liderzy zespołu odgrywają bardzo ważną rolę w przygotowaniu wolontariuszy do ich pracy, pilnowania ich dobrostanu oraz wspierania i doceniania ich wysiłków. Jednak przełożeni nie są osamotnieni w tych zadaniach. Muszą mieć wsparcie ze strony koordynatorów oraz czas i zasoby, by wspierać wolontariuszy i uczynić z nich priorytet. Oznacza to zatem szkolenie przełożonych nie tylko z zakresu wspierania wolontariuszy, ale także troski o własny dobrostan psychologiczny.

Pamiętajcie, że wolontariusze są również zasobami w systemie wsparcia psychospołecznego. Mają oni



własne strategie na radzenie sobie ze stresem i pomysły, jakie wsparcie chcieliby otrzymać i jakie wsparcie byłoby najbardziej pomocne dla nich i dla zespołu. Mechanizm wzajemnego wsparcia może zapewniać sieć wsparcia oparta na wytrzymałości i odporności wolontariuszy oraz zespołu reagowania kryzysowego.

Innym kluczowym punktem jest określenie, kto jest uprawniony do otrzymania wsparcia. Według polityki i strategii Federacji, wszyscy wolontariusze mogą korzystać z odpowiedniego systematycznego wsparcia psychologicznego, a zapewnienie go jest długoterminowym zobowiązaniem Stowarzyszeń Krajowych.

Chociaż nie wszyscy wolontariusze będą potrzebować takiego samego poziomu wsparcia, wszyscy powinni mieć do niego dostęp, gdy go potrzebują. Niektórzy skorzystają ze spotkań zespołu, wsparcia koleżeńskiego lub ogólnie wspierającego środowiska pracy. Inni mogą wymagać bardziej regularnego wsparcia a może nawet skierowania do specjalisty. Rozważając dostępne zasoby, spróbujcie dopasować strategię wsparcia psychospołecznego do potrzeb wolontariuszy w kontekście ich pracy.

## Kiedy zapewniać wsparcie?

Zastanówcie się, kiedy i jak często będziecie zapewniać wsparcie psychospołeczne. Niektóre rodzaje wsparcia wymagają przygotowania i szkolenia wolontariuszy, tak by zrozumieli oni zagrożenia, dostępne formy wsparcia oraz jak wykorzystać własne zasoby radzenia sobie.

Przemyślcie, czy zapewnienie wsparcia „przed” jest wykonalne i jakie może nieść korzyści. Jeżeli nie jest to możliwe podczas nagłego zdarzenia, gdy dołączają nowi wolontariusze by udzielać pomocy, wciąż możesz przeprowadzić szybkie psychospołeczne wprowadzenie oraz zapewnić pewne informacje w formie pisemnej.

Inne rodzaje wsparcia to m.in. rutynowe kroki wspierające wolontariuszy indywidualnie lub zespołowo w trakcie zdarzenia kryzysowego lub po nim. Im więcej takich form wsparcia wdrożymy do kultury organizacji i sposobu funkcjonowania zespołów i przełożonych, tym bardziej prawdopodobne jest, że poskutkują bez dodatkowych wysiłków.

W pewnych okolicznościach, zaplanowanie dodatkowego wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy może okazać się pomocne. Na przykład, dla



„To niezwykle stresująca praca, ale Czerwony Krzyż zapewnia nam szkolenia i możliwość zdania relacji z wydarzeń oraz korzystania z wzajemnego wsparcia. Osobiście lubię spotykać się z moimi klientami, czuję wtedy ulgę, zwłaszcza gdy pracuję z dziećmi, ponieważ dużo się od nich uczę i potrafią mnie rozbawić. Zdarza się czasami, że spotykam bardzo chorych, wtedy oczywiście jest mi z tym źle. Gdy wracam do domu, śpiewam i dzielę się swoim bólem z moimi dziećmi, modlę się za nich i już czuję się lepiej”.

Buyisiwe Flora Ndlovu, Czerwony Krzyż w RPA, osoba pomagająca pacjentom z HIV i AIDS



Fot.: Oryx Media

wolontariuszy pracujących twarzą w twarz z beneficjentami w poważnych dystresie, konfrontujących się ze śmiercią lub pracujących długo w przeciągającym się kryzysie warto ustanowić regularne obowiązkowe spotkania zespołu, wspierającą superwizję oraz spotkanie z omawianiem przemyśleń po zakończonej interwencji. Obecność doradcy psychospołecznego podczas takich spotkań może być dodatkową pomocą dla przełożonego i zapewnić dodatkowe wsparcie pojedynczym osobom lub całemu zespołowi w razie potrzeby.

Wprowadzanie obowiązkowych działań z zakresu wsparcia psychospołecznego zamiast tych „doraźnych” sprawi, że wolontariuszom łatwiej będzie przychodzić szukanie pomocy.

Warto pamiętać, że nie każdy będzie chciał i potrzebował profesjonalnej pomocy podczas zdarze-

nia kryzysowego lub po nim. Jednak dla tych, którzy potrzebują i chcą, warto stworzyć mechanizm do oceny potrzeb i skierowań oraz zapewnić łatwy dostęp do odpowiednich form wsparcia. W niektórych kontekstach, wolontariusze mogą mieć możliwość korzystania z poufnych form profesjonalnego wsparcia dzięki informacjom i zasobom zapewnionym przez Stowarzyszenie Krajowe.

W Syrii, wolontariusze, którzy pracowali podczas niepokojów społecznych mieli możliwość skorzystania z „sesji rozładowującej napięcie” w każdy piątek po południu. Sesje były prowadzone dla grup wolontariuszy przez profesjonalnego psychologa, który oferował również sesje indywidualne, jeżeli ktoś miał taką potrzebę.

„Niektóre dzieci zaczęły mieć wobec mnie negatywny stosunek. Czasami marszczyły brwi patrząc na mnie lub nie chciały ze mną rozmawiać. Gdy zapytałem o to psychologa, powiedział mi, że dzieci mogą być zazdrosne, że niektórym poświęcam więcej uwagi, a innym mniej. Psycholog doradził, bym zmienił sposób wykonywania aktywności i bym zajmował się tą grupą wiekową zbiorczo”.

Muhannad, 23 lata, wolontariusz w Syryjsko Arabskim Czerwonym Półksiężycu

„Mamy ulotkę na temat radzenia sobie z osobistym kryzysem i uważam, że jest świetna. Zawsze staram się rozdawać ich jak najwięcej. To coś, co może przynosić korzyści w przyszłości. Radzę innym, by trzymali tę ulotkę w miejscu, gdzie regularnie spoglądają, by często ją czytali. Gdy przeczytają ją po raz pierwszy, pomyślą »Rzeczywiście, świetna sprawa!«, lecz po pięciu minutach o tym zapomną. Jednak im częściej ją czytają, tym lepiej będą w stanie pomagać sobie i innym. Środki, które pomagają nam stawać na nogi w dłuższej perspektywie czasu, są niezwykle ważne”.

Rosalind Mirian, wolontariuszka Australijskiego Czerwonego Krzyża



## WIADOMOŚCI DLA WOLONTARIUSZY

Przekazując wolontariuszom wiadomości, warto zawrzeć w nich następujące informacje:

- Znaczenie psychologicznego dobrostanu wolontariuszy dla waszego Stowarzyszenia Krajowego
- Możliwe stresory w ich pracy, reakcje na stres i jak sobie z nimi radzić.
- Rodzaje dostępnego wsparcia i jasne wskazówki, jak uzyskać do nich dostęp (procedury, dane kontaktowe)
- Oczekiwania wobec wolontariuszy z zakresu radzenia sobie ze stresem: uczestnictwo w spotkaniach przygotowawczych, nadzorujących i refleksyjnych; praca wspierająca z zespołem.

Podawaj informacje o różnym czasie i na różnych etapach, tak by były one powtarzane przez cały cykl reagowania i by służyły wolontariuszom jako przypomnienie.

Kiedy i gdzie można informować o stresie i wsparciu psychospołecznym:

- Podczas rekrutacji
- W dokumentach organizacji otrzymywanych po wstąpieniu do Stowarzyszenia Krajowego, takich jak polityki, kodeks postępowania, zakres kompetencji
- Podczas szkoleń
- Podczas spotkań przygotowujących do konkretnego zdarzenia kryzysowego
- W „kieszonkowych biuletynach”, które mogą ze sobą nosić podczas pracy w terenie (np. narzędzie 11 ze strony 40)
- Podczas indywidualnych i zespołowych superwizji
- Podczas spotkań przeznaczonych na refleksje i przemyślenia po zakończonym dniu lub całej misji
- Podczas komunikacji weryfikującej (pisemnej lub ustnej), po zakończeniu interwencji przy zdarzeniu kryzysowym.



Niektóre problemy, z jakimi się mierzymy, są związane z różnicami kulturowymi. Pewnego razu, podczas udzielania pomocy grupie irańskich matek, zapytałam ich używając syryjskiego dialektu „Are you happy” [w tłumaczeniu na pl. Czy jesteście szczęśliwe?]. Reakcje były bardzo negatywne. Okazało się, że syryjskie wyrażenie „Are you happy”, w dialekcie irańskim oznacza „Were you beaten?” [w tłumaczeniu na pl. „Czy byliście bite?”].

Rasha, 27 letnia wolontariuszka Syryjsko Arabskiego Czerwonego Półksiężycza

## 2.3 Informowanie wolontariuszy

Cały przekaz dotyczący wsparcia psychospołecznego, polityki i strategii wdrażane wewnątrz organizacji mają sens tylko wtedy, gdy wolontariusze o nich wiedzą i je rozumieją! Informując wolontariuszy o wsparciu psychospołecznym, należy mieć na uwadze ich język, poziom umiejętności czytania oraz ich kulturę i zwyczaje. Informacje powinny być jasne i proste. Należy zapewnić wskazówki dotyczące procedur w uzyskiwaniu dostępu do wsparcia – w tym numery telefonów i inne dane kontaktowe. Wreszcie, pomocne jest przygotowanie takich informacji przed zdarzeniem kryzysowym.

Informacje powinny być widoczne i dostępne w różnych formatach, np. jako plakaty, ulotki, biuletyny,

by mogły zwiększać świadomość dotyczącą wsparcia psychospołecznego wolontariuszy u wszystkich w Stowarzyszeniu Krajowym.

Informacje dotyczące wsparcia psychospołecznego powinny być udzielane na różnych poziomach Stowarzyszenia Krajowego (Biuro Zarządu Głównego, kierownicy, liderzy zespołów terenowych). Jednak czasem warto wyznaczyć osobę odpowiedzialną za informowanie wolontariuszy o znaczeniu wsparcia psychospołecznego i o związanych z nim politykach i procedurach. Zastanówcie się, kto z waszych Stowarzyszeń sprawdziłby się w tej roli. Na przykład, może to być osoba z Działu Kadr lub ktoś odpowiedzialny za zarządzanie wolontariuszami. Upewnijcie się, że oddziały rejonowe wyznaczyły kogoś odpowiedzialnego za informowanie wolontariuszy.



„To, co najbardziej mi pomogło poradzić sobie w mojej sytuacji, to codzienne spotkania z zespołem i delegatami. Dzieliliśmy się trudnościami, którym stawialiśmy czoła każdego dnia i dyskutowaliśmy, jak je rozwiązać. Spotykanie się każdego dnia i rozmowy z innymi wolontariuszami pomogły mi, ponieważ zdałem sobie sprawę, że nie tylko ja zmagam się z takimi problemami. Wspieraliśmy się nawzajem. Mieliśmy silny zespół”.

Frants Dorilas, wolontariusz wsparcia psychospołecznego w Haitańskim Czerwonym Krzyżu



„Lider zespołu trzyma dobrostan psychospołeczny swojej grupy w pewnego rodzaju emocjonalnym uścisku. Gdy lider zespołu stworzy takie środowisko, pracownikom i wolontariuszom łatwiej poczuć się bezpieczniej, otworzyć i przyznać, że nie wiedzą wszystkiego oraz zadawać nawet pozornie najgłupsze pytania. Pamiętajcie, że gdy jeden wolontariusz zadaje jakieś pytanie, troje innych ma takie same przemyślenia. Łatwiej będzie się odprężyć i nawiązać więź. Łatwiej też będzie dzielić się tym, co trudne i emocjonalnie wymagające. Wolontariusze i pracownicy przyjdą do nas z tematami, przy których potrzebują pomocy. Mogą potrzebować od kogoś rady lub po prostu bycia wysłuchanym. Nikt nigdy nie przyszedł do mnie z problemem, który był nieznaczący lub z prośbą o przysługę”.

Ea Suzanna Akasha, liderka zespołu wolontariuszy wsparcia psychospołecznego w Pakistanie

# Cykl reagowania i wsparcie psychospołeczne wolontariuszy: przed, w trakcie i po



Mając informacje i odpowiednie wsparcie, poszczególni wolontariusze i zespoły reagowania kryzysowego mogą działać bardziej efektywnie. Nieważne jak prosta lub wyszukana jest forma wsparcia psychospołecznego, jaką oferujecie swoim wolontariuszom. Ważne, by zawierała informacje i interwencje dla wszystkich trzech etapów cyklu reagowania kryzysowego: przed, w trakcie, po.

Niniejsza sekcja opisuje:

1. Strategie wsparcia na każdym etapie cyklu reagowania
2. Jak dopasować potrzeby wolontariuszy do rodzaju wykonywanej przez nich pracy oraz zasobów Stowarzyszenia Krajowego
3. Podstawowe i dodatkowe strategie, jakie możecie dopasować do własnych organizacji
4. Wzajemne wsparcie koleżeńskie

### 3.1 Strategie wsparcia na każdym etapie

Czas przed zdarzeniem kryzysowym oferuje nam możliwość przygotowania i planowania, czas w trakcie kryzysu ma znaczenie w kontekście bieżącego wsparcia, natomiast czas po kryzysie jest ważny dla regeneracji, refleksji i poprawy przyszłych interwencji.

W sekcji poniżej opisano możliwe aktywności wspierające wolontariuszy na każdym z tych etapów.

### 3.2 Dopasowanie zasobów i potrzeb

Aby mieć pewność, że zapewnimy właściwe wsparcie psychospołeczne wolontariuszom, należy wziąć pod uwagę różnice dotyczące ich ekspozycji na zagrożenia. Niektórzy wolontariusze mogą pomagać przy rutynowych czynnościach lub podczas pojedynczego i opanowanego zdarzenia kryzysowego, jak np. zapewnienie wsparcia rodzinie, której dom spłonął w pożarze. Inni mogą zaś pracować podczas przedłużających się kryzysów lub w wyjątkowo trudnych okolicznościach. Następujące sytuacje kryzysowe mogą być szczególnie trudne dla wolontariuszy:

- Długie godziny pracy lub przebywanie przez dłuższy czas w poważnej masowej sytuacji kryzysowej, jak np. dotkliwa katastrofa naturalna
- Pomoc podczas reagowania na wrogie sytuacje podczas konfliktów zbrojnych
- Pomoc w sytuacjach związanych z łamaniem praw człowieka, np. przemoc na tle etnicznym
- Praca wśród zwłok lub bycie świadkiem śmierci na masową skalę
- Praca w sytuacjach, gdzie dochodzi do obrażeń lub śmierci dzieci.

Nigdy nie wiemy, kiedy będzie miało miejsce poważne zdarzenie kryzysowe. O ile to możliwe, należy przygotować się na wszelkie ewentualności na wypadek szczególnie trudnych interwencji, zanim się one wydarzą. Warto zastanowić się nad dodatkowymi środkami, które mogą być pomocne dla wolontariuszy. Co więcej, posiadanie pewnych minimalnych środków z zakresu wsparcia psychospołecznego gwarantuje, że wolontariusze – a także wy – mają podstawę do podtrzymywania własnego dobrostanu, gdy zostaną wezwani do trudnego zadania (patrz: karta ćwiczeń D).

W niektórych sytuacjach warto zastanowić się nad dodatkowymi lub skonkretyzowanymi rodzajami szkoleń lub przygotowań dla wolontariuszy, poświęceniem większej uwagi na monitorowanie dobrostanu i wspieranie wolontariuszy podczas reagowania kryzysowego, oraz aktywnościami wspomagającymi refleksję i przemyślenia po kryzysie. Może być to pomocne np. dla młodych wolontariuszy, którzy nie mają zbyt wiele doświadczenia życiowego. Podczas wielkiego festiwalu muzycznego w Danii, dziewięciu młodych mężczyzn na widowni udusiło się z powodu nadmiernego tłumu. Setki osób zostało rannych w zamieszaniu, jakie wynikło później. Natychmiast wezwano wolontariuszy Czerwonego Krzyża, by udzielali wsparcia w punkcie pierwszej pomocy. Byli oni przygotowani na opatrywanie ran, jednak nie na śmiertelne katastrofy czy chaos i dezorientację panującą po tragedii, gdzie setki osób w dystresie szukało bliskich i próbowało uzyskać jakiegokolwiek informacji o swoich przyjaciółach.

Duński Czerwony Krzyż wysłał procesjonalne wsparcie, by pomóc zarówno osobom dotkniętym, jak i wolontariuszom. Zorganizowano również sesje weryfikujące. Niestety, niektórzy młodzi wolontariusze doświadczali poważnych problemów





Foto: Oryx Media

„W Nyanga, zespół 10 stałych wolontariuszy spotyka się w każdy piątek by zdać sprawozdanie z wydarzeń minionego tygodnia. Wspieramy się i pomagamy sobie wzajemnie w rozwiązywaniu napotykaných trudności. Nie da się zmierzyć wsparcia psychospołecznego. Jest ono obecne w całej naszej pracy. Gdy dołączyłam do Czerwonego Krzyża w RPA w 2005 roku, nie miało ono jeszcze sprecyzowanej nazwy. Robiliśmy to naturalnie. Potem, w 2007 roku zaczęliśmy rozmawiać o formalizowaniu tego programu, który nadal ma charakter przekrojowy”.

Linda Ncapayi, Manager Operacji w Czerwonym Krzyżu w RPA, Prowincja Przylądkowa Zachodnia

psychicznych i potrzebowali skierowania na długo-terminowe leczenie.

„W tym przypadku było jasne, że najmłodszy wolontariusze byli najbardziej dotknięci wypadkiem i jego skutkami”, mówi Nana Wiedemann, dyrektor Centrum Psychospołecznego, która koordynowała interwencję psychospołeczną, a później organizowała sesje weryfikujące dla wolontariuszy.

Po tragedii – i po wyniesionej z niej nauce – Duński Czerwony Krzyż podjął decyzję o poprawieniu swojej gotowości poprzez szkolenie kierowników zespołów pierwszej pomocy również z zakresu PPP<sup>2</sup> oraz poprzez wspieranie darmowych sesji z psychologiem dla wolontariuszy, którzy takich sesji potrzebują.

<sup>2</sup> Skrótom na pierwszą pomoc psychologiczną stosowanym zamiennie z PPP jest PFA (akronim od *psychological first aid*). Ze względu na praktyczną popularność skrótowca PFA jest on wykorzystywany w następujących publikacjach: “Szkolenie z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Moduł 2: podstawy PFA”; “Szkolenie z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Moduł 3: PFA dla dzieci”; “Szkolenie z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Moduł 4: Pierwsza pomoc psychologiczna w grupach – Wsparcie dla zespołów”

### 3.3 Podstawowe i dodatkowe strategie

Poniższa sekcja podpowiada strategię dotyczące wsparcia psychospołecznego na każdym etapie cyklu reagowania. Zawierają one podstawowe strategie przydatne wszystkim Stowarzyszeniom Krajowym, jak również dodatkowe kroki, jakie można wdrożyć w zależności od zasobów i sytuacji.

Wykorzystajcie niniejsze karty pracy by przekonać się, jakie podstawowe i dodatkowe strategie zostały już uruchomione, a które mogą się okazać dodatkowo pomocne na każdym z etapów – przed, w trakcie i po.

Podejdźcie do tego w sposób kreatywny i zastanówcie się, jak wykorzystać istniejące już zasoby



i struktury i jak dopasować wsparcie do waszych wolontariuszy zgodnie z ich zadaniami i potrzebami. Pamiętajcie, że robienie czegokolwiek jest lepsze, niż nierobienie niczego. Nawet drobne rzeczy mogą mieć ogromny wpływ na tworzenie kultury wspierania wolontariuszy w waszym Stowarzyszeniu Krajowym.



## AKTYWNOŚCI WSPIERAJĄCE PRZED ZDARZENIEM KRYZYSOWYM, W TRAKCIE I PO NIM

Zastanówcie się nad następującymi aktywnościami przed zdarzeniem kryzysowym, w trakcie oraz po nim.

### PRZED

#### INFORMUJ I PRZYGOTUJ

– przed wystąpieniem zdarzenia kryzysowego lub przed wysłaniem wolontariuszy do niesienia pomocy.

- Rekrutacja i selekcja
- Wdrożenie
- Wprowadzenie do pracy i szkolenia
- Tworzenie planów zapobiegawczych

### PODCZAS

#### MONITORUJ I WSPIERAJ

– w trakcie aktywnego reagowania na pojedyncze zdarzenia lub przedłużający się kryzys.

- Spotkania zespołu
- Monitorowanie indywidualnego i zespołowego poziomu stresu
- Nadzorowanie i dodatkowe szkolenia
- Wsparcie koleżeńskie i skierowania

### PO

#### PRZEMYŚL I SKIERUJ

– po zdarzeniu kryzysowym lub gdy wolontariusze kończą swoją pracę.

- Wspólne i indywidualne przemyślenia
- Docenienie wolontariuszy
- Wsparcie koleżeńskie i skierowania

## PRZED: Informuj i przygotuj

Raport z 2009 roku przygotowany przez PS Centre dotyczący wsparcia psychospołecznego w 19 Stowarzyszeniach Krajowych wykazał, że większość stowarzyszeń chciałoby mieć przygotowane plany dotyczące wsparcia dla wolontariuszy jeszcze przed poważnymi zdarzeniami kryzysowymi. Strategie nie tylko przygotowują wolontariuszy na zagrożenia, z jakimi mogą się mierzyć, są również ważne przy podnoszeniu świadomości organizacji i koordynatorów o dobrostanie wolontariuszy, a także najlepszych sposobach na okazywanie im wsparcia.

Zastanówcie się nad procedurami i strategiami, które zostały wdrożone w waszych Stowarzyszeniach Krajowych w następujących zakresach:

- A: Rekrutacja i selekcja wolontariuszy
- B: Wprowadzanie wolontariuszy do organizacji i pracy
- C: Wdrożenie i szkolenie wolontariuszy w zakresie świadczenia pomocy podczas zdarzeń kryzysowych
- D: Tworzenie planów zapobiegawczych

(Patrz: karty ćwiczeń A-D)

Jeśli chodzi o rekrutowanie i selekcję wolontariuszy (patrz: karta ćwiczeń A), niektórzy wolontariusze posiadają wcześniejsze doświadczenia związane z traumatycznymi zdarzeniami w ich życiu, wielu z nich pochodzi również z uszkodzonych społeczności. Szczególnie w przypadku katastrof na większą skalę, wolontariusze mogą być bezpośrednio dotknięci kryzysem a udział w akcjach pomocowych może mieć działanie terapeutyczne.

Niesienie pomocy jako wolontariusz może dodawać im sił, nadawać znaczenia trudnym doświadczeniom, pomagać poczuć się częścią większej społeczności oraz mieć wrażenie, że przyczyniają się do pozytywnych zmian. Jednak ważne jest, by w miarę możliwości przyglądać się wolontariuszom i mieć pewność, że niesienie pomocy w takich sytuacjach kryzysowych ich nie przerasta. Mimo, że niektóre Stowarzyszenia Krajowe dysponują odpowiednimi zasobami do selekcjonowania spontanicznych wolontariuszy na miejscu zdarzenia, w rzeczywistości, tuż po zdarzeniu kryzysowym możecie nie być w stanie przeprowadzić takiego procesu.

Mniej więcej tydzień po zdarzeniu kryzysowym, gdy pracownicy i wolontariusze są razem i orga-



nizacja funkcjonuje już w bardziej systematyczny sposób, „przeskanowanie” wolontariuszy staje się bardziej prawdopodobne.

Na etapie selekcji, ważne by ocenić, w jaki sposób wolontariusze rozumieją poprzednie doświadczenia i jak sobie z nimi poradzili. Powinni mieć pewien dystans emocjonalny w stosunku do poprzednich doświadczeń i być świadomi, że praca podczas zdarzenia kryzysowego może przywołać uczucia z przeszłości. Taki wywiad z wolontariuszami może pomóc w dostrzeżeniu u wolontariuszy poczucia przytłoczenia wynikającego z pracy przy zdarzeniu kryzysowym (Patrz: narzędzie 10, gdzie znajdziesz przykładowe pytania, które można zadać podczas rozmowy z potencjalnymi wolontariuszami).

Gdy wolontariusz został już wybrany, zastanówcie się na znaczeniu wdrożenia, wprowadzenia do zadania i szkolenia (patrz: karty ćwiczeń B i C). Na przykład, szkolenie może wyposażyć zarówno wolontariuszy jak i innych pracowników i kierowników w podstawowe techniki wspierające, takie jak pierwsza pomoc psychologiczna czy wzajemne wsparcie

koleżeńskie. Pierwsza pomoc psychologiczna została opisana w sekcji 4, natomiast wzajemne wsparcie koleżeńskie zostało przybliżone na końcu tego rozdziału. Szczególnie ważne jest również szkolenie kierowników, by posiadali odpowiednią wiedzę, narzędzia i mogli zapewnić wsparcie wolontariuszom, gdy tego potrzebują.

Innym krokiem, który można wdrożyć na etapie „PRZED” jest przygotowanie planów wewnątrz Stowarzyszenia Krajowego (patrz: karta ćwiczeń D). Stworzenie planu z wyprzedzeniem może pomóc Stowarzyszeniom Krajowym w przygotowaniach do szczególnie trudnych i przytłaczających zdarzeń kryzysowych. Gdy plany są wdrożone, należy mieć pewność, że wolontariusze oraz koordynatorzy są świadomi swoich ról i obowiązków dotyczących troski o samych siebie, o zespół, oraz czy wiedzą, jak uzyskać dodatkowe wsparcie, gdy będą tego potrzebować. Kluczową kwestią jest zawarcie takich planów w budżecie. Procedura pozyskiwania środków powinna być przejrzysta i prosta. Tym samym wsparcie może zostać udzielone szybciej i efektywniej podczas poważnych i nagłych zdarzeń kryzysowych.



## KARTA ĆWICZEŃ A: REKRUTACJA I SELEKCJA

### Strategie podstawowe:

Czy rekrutując potencjalnych wolontariuszy i przeprowadzając z nimi rozmowę:

- omawiasz z nimi zadania, jakie mogą wykonywać w trudnych sytuacjach?
- podkreślasz znaczenie ich dobrostanu?
- pytasz o ich własne zasoby i strategie radzenia sobie ze stresem?
- pytasz o ich poprzednie doświadczenia związane ze stresującymi i kryzysowymi zdarzeniami, jak sobie z nimi poradzili i jakie obecnie towarzyszą im uczucia w związku z nimi?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- podkreślasz, że wraz ze Stowarzyszeniem Krajowym są współodpowiedzialni za swój dobrostan?
- udzielasz informacji o dostępnych formach wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy?
- posiadasz wytyczne dotyczące rozmów z wolontariuszami i procesów rekrutacji oraz czy szkolisz pracowników z tych wytycznych?
- rozmowy z wolontariuszami są przeprowadzane przez profesjonalnych członków zespołu reagowania kryzysowego lub profesjonalistów z zakresu wsparcia psychospołecznego?





## KARTA ĆWICZEŃ B: WDROŻENIE

### Strategie podstawowe:

Czy wdrażając wolontariuszy w struktury organizacji i pracy kryzysowej, obecnie:

- udzielasz informacji na temat stresu podczas pracy przy zdarzeniach kryzysowych oraz w jaki sposób taki stres może wpływać na ich dobrostan?
- rozmawiasz z nimi o strategiach samoopieki oraz opieki nad zespołem?
- pytasz wolontariuszy, jakie stosują strategie oraz jaki rodzaj wsparcia ze strony zespołu i przełożonych byłby dla nich najbardziej pomocny?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- podczas rozmowy wdrożeniowej jak również w materiałach wprowadzających udzielasz pisanych i słownych informacji o stresie i metodach radzenia sobie z nim?
- udzielasz słownej i pisanej informacji dotyczącej zasobów wsparcia psychospołecznego dostępnych dla wolontariuszy za pośrednictwem Stowarzyszenia Krajowego, w tym zapewniasz dane kontaktowe i źródła skierowań?



## KARTA ĆWICZEŃ C: WPROWADZENIE I SZKOLENIE

### Strategie podstawowe:

Czy podczas wprowadzania i szkolenia wolontariuszy przed interwencją podczas konkretnego zdarzenia, obecnie:

- informujesz o konkretnych rodzajach stresu związanych z daną sytuacją (np. bycie świadkiem licznych zgonów i poważnych obrażeń)?
- podkreślasz znaczenie samoopieki oraz troski o zespół?
- oceniacie wspólnie gotowość wolontariusza na tę misję?
- wyjaśniasz wolontariuszowi, w jaki sposób może otrzymać wsparcie od przełożonych i współpracowników?
- włączasz PPP do szkolenia z zakresu pierwszej pomocy dla wszystkich pracowników i wolontariuszy?
- szkolisz wszystkich kierowników i przełożonych z udzielania indywidualnej i grupowej PPP?
- członkowie zespołu reagowania kryzysowego dzielą się swoimi doświadczeniami podczas szkoleń w celu normalizowania reakcji na stres, podkreślenia znaczenia samoopieki oraz przyjęcia wsparcia?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- wyjaśniasz, w jaki sposób wolontariusze mogą mieć dostęp do wsparcia ze strony przełożonych i osób wspierających w zespole?
- podkreślasz znaczenie udziału w indywidualnych i zespołowych spotkaniach wspierających i superwizyjnych?
- dzielisz się danymi kontaktowymi i instrukcjami dotyczącymi dostępu do poufnych form wsparcia psychospołecznego (np. wsparcie u profesjonalistów z zakresu zdrowia psychicznego)?
- szkolisz wszystkich wolontariuszy z rozpoznawania oznak stresu oraz z podstawowych elementów samoopieki i troski o zespół?
- zapewniasz, że wszyscy kierownicy mają narzędzia służące udzielaniu wsparcia indywidualnego i grupowego?
- szkolisz wszystkich kierowników, w jaki sposób i kiedy kierować wolontariuszy po profesjonalne wsparcie psychologiczne?



„To naprawdę nietypowa sytuacja. Nigdy wcześniej nie pracowałam w takich okolicznościach, kiedy to ludzie zmuszeni są do ucieczki ze względu na zagrożenie nuklearne i nie wiedzą, kiedy i czy w ogóle będą mogli wrócić do swoich domów. Niektórzy czują złość, a niektórzy nie”.

Keiko, Psycholog Japońskiego Czerwonego Krzyża po potrójnej katastrofie w marcu 2011



Fot.: Japanese Red Cross



## KARTA ĆWICZEŃ D: PLANOWANIE Z WYPRZEDZENIEM

### Strategie podstawowe

Czy podczas przygotowywania planów na wypadek niespodziewanych poważnych zdarzeń, obecnie:

- masz plan dotyczący wspierania wolontariuszy pracujących w szczególnie trudnych okolicznościach (np. wewnątrz organizacji lub poprzez system skierowań)?
- znasz zaktualizowane zasoby i mechanizmy skierowań w swojej okolicy?
- budżet przewiduje interwencje psychospołeczne dla wolontariuszy w trudnych okolicznościach, jeżeli takowe wystąpią?
- wiesz, kto posiada uprawnienia, by uruchomić środki z budżetu?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- stosujesz system skierowań, w którym wsparcie udzielane jest przez przeszkolonych wolontariuszy pod nadzorem profesjonalistów?
- masz system skierowań, który jest poufny, np. system profesjonalnego wsparcia psychologicznego?
- masz system superwizyjny i wspierający koordynatorów, oferujących wsparcie wolontariuszom?



## PROSTE PYTANIA DOTYCZĄCE STANU EMOCJONALNEGO

Istnieją pewne proste pytania, które możemy zadać, by wyczuć jaki jest stan emocjonalny danego wolontariusza:

- „Jaka jest obecnie twoja sytuacja?”
- „Czy straciłeś kogoś bliskiego w zdarzeniu kryzysowym?”
- „Jak się czujesz z tym, co przytrafiło się tobie/twojej rodzinie?”
- „Ile czasu możesz poświęcić na udzielanie pomocy?”
- „Jak myślisz, w jaki sposób możesz udzielać pomocy? Czy są pewne czynności, które twoim zdaniem mogą być dla ciebie zbyt trudne?”

Pamiętaj, że jeśli wolontariusz jest w szoku, wciąż może być w stanie wykonywać pewne proste, rutynowe zadania. Tego typu zaangażowanie może być korzystne dla samych wolontariuszy.



„Mój dom zawałił się podczas trzęsienia ziemi... tamtej nocy chodziłam po ulicach. Nie wiedziałam co robić, dokąd pójść. Po kilku dniach podeszłam do zespołu wsparcia psychospołecznego Czerwonego Krzyża i zdecydowałam się zostać wolontariuszką. Już po pierwszym dniu szkolenia czułam się lepiej. Trener mnie wysłuchał i nauczyłam się, jak słuchać innych. Wcześniej zastanawiałam się, co mogłabym zrobić... jak zacząć coś od nowa w moim życiu. Po szkoleniu odzyskałam nadzieję”.

Erline Francois, wolontariuszka Haitańskiego Czerwonego Krzyża





„Muszę przyznać, że nie było łatwo. To dla mnie całkiem nowe doświadczenie. Zostałam wolontariuszką Czerwonego Krzyża kilka lat temu, jednak to było moje pierwsze doświadczenie w sytuacji kryzysowej. Musiałam więc sięgnąć do dawnych umiejętności z czasów, gdy pracowałam jako nauczycielka. Myślę, że ludzie dobrze sobie poradzili w tych okolicznościach i moim zdaniem stało się tak, ponieważ czuli wsparcie. Zespoły Czerwonego Krzyża z którymi pracowałam wykonywały fenomenalną pracę i sądzę, że ważne było dla nich to, że widzą znajome twarze. Dzięki temu pozostali na pokładzie tak długo, jak ja”.

Gail Hogg, pracowała jako wolontariuszka Australijskiego Czerwonego Krzyża po powodziach w Stanie Wiktoria w 2011 roku



Fot.: Rodney Dekker

## W TRAKCIE: Monitoruj i wspieraj

Jednym z najważniejszych środków wsparcia, jakie kierownik może wdrożyć w trakcie zdarzenia kryzysowego to stworzenie wspierającej i otwartej atmosfery dla wolontariuszy, by czuli się komfortowo prosząc o wsparcie, gdy go potrzebują. Jako koordynator lub przełożony, bądź proaktywny/a w tworzeniu kultury wzajemnego wsparcia w zespole poprzez:

- Otwarte rozmowy o stresie i wsparciu psychospołecznym, by wolontariusze czuli, że mogą wyrazić swoje uczucia i zmartwienia nie myśląc o konsekwencjach.
- Wzmacnianie poczucia przynależności poprzez regularne spotkania zespołu.
- Bycie dostępnym do superwizji lub indywidualnych rozmów z wolontariuszami.
- Wychodzenie naprzeciw wolontariuszom, którzy twoim zdaniem mogą być pod wpływem dystresu lub mogą potrzebować wsparcia.
- Szanowanie poufności w celu stworzenia bezpiecznego środowiska, w którym wolontariusze mogą szukać wsparcia.

Zachęcajcie wolontariuszy do stosowania strategii samoopieki w ramach odpowiedzialności za swój dobrostan. Jest wiele rzeczy, które wolontariusz może robić, by o siebie zadbać podczas pracy w trudnych okolicznościach. Celowe i aktywne działania skupione na trosce o samego siebie nie tylko pomagają wolontariuszom przetrwać ciężkie próby pracy podczas zdarzeń kryzysowych, ale też umożliwiają im bardziej skuteczną pomoc dla beneficjentów. Spójrzcie na narzędzie 11, odnoszące się do narzędzi wykorzystywanych do przypominania o samoopiece. Możecie zawrzeć te informacje w przekazach dla wolontariuszy lub używać jako wydrukowany handout.

Jako kierownik, poświęć szczególną uwagę wolontariuszom wystawionym na krytyczne wydarzenia podczas pełnienia swoich obowiązków. Jeżeli posiadasz sieci wsparcia i skierowań, upewnij się, że są przygotowane i gotowe do użycia. Na przykład, zmobilizuj wolontariuszy i pracowników, którzy przeszli szkolenie z PPP i z wzajemnego wsparcia koleżeńkiego, by pomagali sobie, gdy jest to możliwe i stosowne. Być może należy zawiadomić zasoby, do których kierujesz wolontariuszy – np. przeszkolonych pracowników do udzielania wsparcia wewnątrz organizacji lub poza nią. Warto ich poinformować, by byli gotowi w razie potrzeby. Pamiętaj, że kierownicy i przełożeni również mogą potrzebować dodatkowego wsparcia i superwizji, gdyż pomagają bezpośrednio dotkniętym wolontariuszom.

Zastanów się nad procedurami i strategiami w twoim Stowarzyszeniu Krajowym, które skupiają się na:

- E. spotkaniach zespołu
- F. monitorowaniu indywidualnego i zespołowego stresu
- G. superwizji i dodatkowym szkoleniu
- H. wzajemnym wsparciu koleżeńskim.

(patrz: karty ćwiczeń E-H)

Gdy pracownik, wolontariusz lub zespół reagowania kryzysowego są dotknięci danym zdarzeniem, warto zastanowić się nad udzielaniem informacji i wsparcia nie tylko tym poszkodowanym, lecz również innym osobom zaangażowanym w interwencję. Przyjaciele i współpracownicy osób bezpośrednio dotkniętych mogą również potrzebować wsparcia i odpowiednich informacji. Komunikowanie pewnych faktów dotyczących zdarzenia może położyć kres domysłom i plotkom.



„Po 10 latach pracy przy udzielaniu pomocy doraźnej przy zdarzeniach kryzysowych, zaczęłam czuć, że zbyt powoli reaguję na pewne ważne sytuacje, które wymagały szybkich decyzji. Czułam, jakbym poruszała się w zwolnionym tempie. Pamiętam, że zastanawiałam się, czy właśnie tak wygląda wypalenie. Nie chciałam wiedzieć, więc zdecydowałam, że zrobię sobie przerwę. Widziałam wcześniej, jak koledzy i koleżanki z pracy doświadczali wypalenia. Regeneracja zajęła im rok, czasem nawet dwa lata”.

Hortence



11

## PRZYPOMNIENIE O SAMOOPIECIE WOLONTARIUSZY

- Jeżeli czujesz się przytłoczony/a sytuacją lub swoimi obowiązkami, spróbuj przez chwilę skupić swoją uwagę na prostych, rutynowych zadaniach. Podziel się swoimi odczuciami z kolegami, koleżankami i przełożonymi i wykaż się cierpliwością wobec siebie.
- Jeżeli doświadczasz krytycznego zdarzenia, rozmowa z kimś o twoich przemyśleniach i uczuciach może pomóc przepracować nieprzyjemne doświadczenia i pogodzić się z nimi.
- Niektóre reakcje są normalne i nie da się ich uniknąć pracując w trudnych okolicznościach.
- Troszcz się o swoje ciało i swój umysł.
- Ogranicz spożycie alkoholu i używanie wyrobów tytoniowych.
- Jeżeli masz problemy ze snem lub odczuwasz niepokój, unikaj kofeiny przed pójściem spać.
- Ćwicz, by rozładować napięcie.
- Zdrowo się odżywiaj i zachowaj stałe godziny posiłków.
- Utrzymuj kontakt z bliskimi.
- Rozmawiaj o swoich doświadczeniach i uczuciach (nawet tych dziwnych i przerażających) ze współpracownikami lub kimś zaufanym.
- Słuchaj, co inni mówią na temat zdarzenia i tego, jaki wywarło na nich wpływ i jak sobie z tym radzą. Być może podzielą się cennymi radami.
- Wyrażaj swoje uczucia poprzez kreatywne czynności, jak np. rysowanie, malowanie, pisanie, granie na instrumentach.
- Miej czas na rozrywkę.
- Spróbuj świadomie się relaksować, robiąc coś, co lubisz, jak np. medytację czy jogę.



## KARTA ĆWICZEŃ E: SPOTKANIA ZESPOŁU

### Strategie podstawowe

Czy obecnie podczas spotkań zespołu:

- wprowadzasz wolontariuszy w każdy nowy dzień pracy, by ich przygotować i zachęcić?
- słuchasz sprawozdań wolontariuszy na koniec dnia, pytasz czego doświadczyli i jak sobie poradzili?
- tworzysz kulturę wsparcia i otwartości wśród członków zespołu, by szukali pomocy i wsparcia, gdy tego potrzebują?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- organizujesz dodatkowe rutynowe spotkania zespołu w przypadku pracy w wyjątkowo trudnych okolicznościach?
- organizujesz specjalne spotkania zespołu, jeśli krytyczne zdarzenie w sposób widoczny wpływa na wolontariuszy, by udzielić informacji, ocenić ich potrzeby i zaoferować dodatkowe wsparcie?



## KARTA PRACY F: MONITOROWANIE INDYWIDUALNEGO I ZESPOŁOWEGO STRESU

### Strategie podstawowe

Czy obecnie, podczas monitorowania indywidualnego i zespołowego stresu:

- pilnujesz, by wolontariusze robili przerwy w pracy i oddalali się od miejsca zdarzenia, np. do domu, by odpocząć?
- sprawdzasz, jak się mają wolontariusze i cały zespół, jak sobie radzą i jak się ze sobą dogadują?
- zachęcasz do stosowania strategii związanych z samoopieką oraz troską o zespół?

### Strategie dodatkowe

Czy obecnie:

- przeprowadzasz rotację pracowników wykonujących szczególnie trudne zadania, powierzając im mniej stresującą pracę, by mieli przerwę?
- tworzysz harmonogram zmian dla wolontariuszy pracujących wiele godzin w utrzymującej się sytuacji kryzysowej, tak by jeden wolontariusz nie pracował zbyt długo?
- udzielasz indywidualnej i grupowej PPP według potrzeb?
- ustanawiasz rutynowe spotkania dla wszystkich pracowników i wolontariuszy w szczególnie trudnych okolicznościach z udziałem profesjonalisty ds. wsparcia psychospołecznego?





14

## KARTA ĆWICZEŃ G: SUPERWIZJA I DODATKOWE SZKOLENIA

### Strategie podstawowe

Czy obecnie, prowadząc superwizję i szkoląc wolontariuszy:

- upewniasz się, że kierownicy są dostępni dla wolontariuszy, którzy potrzebują superwizji i wsparcia?
- dajesz wolontariuszom możliwość superwizji w regularnych odstępach czasowych podczas reagowania kryzysowego?
- przeprowadzasz superwizję wolontariuszy na miejscu zdarzenia podczas ich pracy w terenie?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- zapewniasz kierownikom dostęp do wspierającej superwizji prowadzonej przez profesjonalistów?
- zapewniasz dodatkowe szkolenia wolontariuszom interweniujących w szczególnie trudnych okolicznościach?
- zapewniasz kierownikom dodatkowe szkolenie z zakresu wspierania wolontariuszy zgodnie z potrzebami, w tym odświeżające szkolenie z PPP i wsparcia koleżeńskiego?



15

## KARTA ĆWICZEŃ H: WSPARCIE KOLEŻEŃSKIE I SKIEROWANIA

### Strategie podstawowe:

Czy obecnie, wdrażając wsparcie koleżeńskie i profesjonalne dla wolontariuszy:

- zachęcasz członków zespołu do uważania na siebie nawzajem?
- zalecasz pracę w parach przy wyjątkowo trudnych okolicznościach?
- ustanawiasz system koleżeński (z ang. „buddy system”) dla promowania wzajemnego wsparcia wśród członków zespołu?
- tworzysz system skierowań wewnątrz organizacji lub uwzględniając lokalnych terapeutów i doradców (w tym osób ze społeczności wierzących) dla wsparcia wolontariuszy?
- dzielisz się z wolontariuszami informacjami na temat dostępnych i poufnych form wsparcia?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- tworzysz i uruchamiasz sieci wsparcia koleżeńskiego?
- zapewniasz przeszkolonym osobom udzielającym wsparcia w swoim zespole superwizję z profesjonalistami?
- tworzysz i aktualizujesz listę profesjonalnych i półprofesjonalnych zasobów, do których można skierować wolontariuszy w razie potrzeby?
- udzielasz skierowań w odpowiednim czasie przy poszanowaniu zasad poufności w przypadku, gdy wolontariusz potrzebuje dodatkowego wsparcia lub jest wystawiony na krytyczne zdarzenia?

„To było bardzo przytłaczające. Media były wszędzie, a my byliśmy otoczeni grupami uzbrojonych policjantów. To całe zdarzenie było w pewien sposób odizolowane i hermetyczne. Pamiętam 10-12 karawanów ustawionych w rzędzie. Nie da się przygotować na takie sytuacje... Włączasz autopilota i po prostu skupiasz się na pracy do wykonania. Nie mogliśmy zmienić tego, co się stało. Jednak próbowałem przygotować się w oparciu o to, co widziałem w mediach i cieszę się, że dołączyłem do działań. Siedzenie w domu byłoby bardzo trudne, jestem wdzięczny, że mogłem coś zrobić. Po wszystkim mieliśmy doskonałą weryfikację. Nikt z nas nie mógł wyjść bez rozmowy z psychologiem i na szczęście od tamtej pory nie borykam się z żadnymi problemami”.

Andreas Broso, Norweski Czerwony Krzyż, wolontariusz po masowej strzelaninie w Utøya w lipcu 2011



Prywatne zdjęcie

## PO: Przemysł i skieruj

Będąc świadkiem lub pracując podczas zdarzeń kryzysowych, wolontariusze nie powinni oczekiwać, że życie będzie się toczyło „jakby nigdy nic”. Zachęcaj ich, by odpoczęli, spędzili czas z bliskimi i powoli wracali w miarę możliwości do zwyczajnej rutyny.

Wielu ludzi będzie przepracowywać doświadczenia związane z pracą przy zdarzeniu kryzysowym wraz z upływem czasu – będą się zastanawiać, czego się nauczyli, z jakimi moralnymi i etycznymi dylematami się spotkali, będą myśleć o ludzkim cierpieniu, którego byli świadkiem. Pomóż wolontariuszom zrozumieć te doświadczenia i pogodzić się z nimi, dając im czas na refleksję.

Podczas indywidualnych i zespołowych spotkań, wolontariusze mogą dzielić się uczuciami, udzielać feedbacku i otrzymywać go, oraz być docenieni za wykonaną pracę. Poświęcenie czasu na wysłuchanie wolontariuszy to okazanie szacunku dla ich zdania i pomoc w utrzymaniu motywacji i zaangażowania na przyszłość. To również czas, w którym organizacja i wolontariusze mogą porozmawiać o nauce wyniesionej z danej interwencji, o wsparciu jakie otrzymali oraz o zmianach, jakie mogą wprowadzić w przyszłości.

Proces regeneracji może być różny dla każdego wolontariusza, nie ma określonego czasu, ile ten proces może trwać. Podczas przedłużających się sytuacji kryzysowych, sytuacja osobista wolontariusza wciąż może być trudna. Dodatkowo może się zmagać z przytłaczającymi wymaganiami z jakimi przyszło mu się mierzyć oraz analizą, co udało się zrobić a czego nie, by pomóc innym w tych okrutnych okolicznościach. Osoby wystawione na szczególnie traumatyczne i trudne doświadczenia mogą potrzebować dodatkowego wsparcia by dojść do siebie i by pogodzić się ze swoimi przeżyciami. Choć profesjonalna pomoc nie zawsze może być dostępna, spróbuj uruchomić zasoby dodatkowego wsparcia, w tym wsparcia koleżeńskiego, superwizji i półprofesjonalnych i profesjonalnych konsultacji.

Zastanów się nad procedurami, które są aktualnie wdrażane w twoim Stowarzyszeniu Krajowym w zakresie:

- I. Refleksji zespołowej i indywidualnej
- J. Doceniania wolontariuszy
- K. Wsparcia koleżeńskiego i refleksji po zdarzeniu kryzysowym.

(patrz: karty ćwiczeń I-K)



16

## KARTA ĆWICZEŃ I: ZESPOŁOWA I INDYWIDUALNA REFLEKSJA

### Strategie podstawowe

Czy obecnie, wspierając wolontariuszy w refleksji nad doświadczeniami ze zdarzenia kryzysowego:

- po zdarzeniu kryzysowym gromadzisz członków zespołu w jednym miejscu w celu przeprowadzenia refleksji i okazania wdzięczności za ich pracę?
- po zdarzeniu kryzysowym spotykasz się indywidualnie z wolontariuszami, by przeprowadzić refleksję i ocenić ich potrzeby dodatkowego wsparcia?
- wykorzystujesz sposobność podczas spotkań indywidualnych lub zespołowych, by udzielić informacji o powszechnych uczuciach pojawiających się po pracy w kontekstach kryzysowych oraz o sposobach radzenia sobie z trudnymi emocjami?

### Strategie dodatkowe

Czy obecnie:

- organizujesz indywidualne lub zespołowe spotkania z osobami zajmującymi się wsparciem psychospołecznym (wewnątrz organizacji lub poza nią), by udzielać informacji na temat stresu i radzenia sobie z nim?
- delegujesz kierowników lub innych pracowników, by sprawdzali telefonicznie bądź osobiście, jak czują się wolontariusze miesiąc po reagowaniu kryzysowym, by ocenić ich dobrostan i potrzebę dodatkowego wsparcia?
- pytasz wolontariuszy o ich feedback dotyczący oferowanego im wsparcia psychospołecznego przed zdarzeniem kryzysowym, w trakcie i po, w celu wprowadzenia zmian w przyszłości?



17

## KARTA ĆWICZEŃ J: DOCENIENIE WOLONTARIUSZY

### Strategie podstawowe

Czy obecnie, by docenić pracę wolontariuszy podczas zdarzeń kryzysowych:

- dziękujesz wolontariuszom i okazujesz im uznanie za ich pracę zarówno indywidualnie jak i podczas spotkań zespołowych?
- dajesz wolontariuszom np. list uznania za ich wysiłki?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- organizujesz formalne i nieformalne spotkania, rytuały, ceremonie w celu okazania wdzięczności i uznania za pracę wolontariuszy po zakończeniu interwencji?
- dbasz o widoczność wolontariuszy, np. w newsletterach lub magazynach?





Japan. Fot.: Robi Few/IFRC-Freelance

### 3.4 Wzajemne wsparcie koleżeńskie

Wzajemne wsparcie koleżeńskie to niezwykle skuteczne podejście do pomocy wolontariuszom w radzeniu sobie ze stresującymi sytuacjami, które wykorzystuje zasoby wewnątrz organizacji – wśród samych wolontariuszy. Jak sugeruje sama nazwa, „wsparcie koleżeńskie” oznacza oferowanie pomocy kolegom lub koleżankom na tym samym poziomie w organizacji.

Wsparcie koleżeńskie to aktywny proces wymagający zaangażowania we wspieranie siebie nawzajem oraz wygospodarowania czasu i przestrzeni na wspólne rozmowy o reakcjach, uczuciach i sposobach radzenia sobie. Oto kluczowe elementy wzajemnego wsparcia koleżeńskiego:

- Troska, empatia, szacunek i zaufanie
- Skuteczne słuchanie i komunikacja
- Jasne role
- Praca zespołowa, współpraca i rozwiązywanie problemów
- Dyskusje o doświadczeniach w pracy.

Wzajemne wsparcie koleżeńskie można uruchomić bardzo szybko, jeżeli sam system jest już zorganizowany i wdrożony. Często wsparcie koleżeńskie wystarcza, by zapobiec poważniejszym problemom. Wolontariusze mogą uczyć się od siebie nawzajem o sposobach radzenia sobie z trudnymi emocjami i mogą rozwijać swoje umiejętności oferując sobie wzajemną pomoc. Osoby udzielające koleżeńskiego wsparcia dzielą się doświadczeniami i zapewniają sobie krótkoterminową pomoc, jednak NIE SĄ terapeutami i nie zastępują profesjonalnej pomocy. Profesjonalni pracownicy psychospołeczni mogą odgrywać ważną rolę podczas szkolenia i superwizji osób udzielających wsparcia swoim kolegom i koleżankom, mogą pomóc w rozwią-

zywaniu problemów i skierować osoby wymagające dodatkowego wsparcia do odpowiednich zasobów. Stosując skierowania zewnętrzne, należy się upewnić, że osoba, do której kogoś odsyłamy posiada szeroką wiedzę i zrozumienie dotyczące funkcjonowania Stowarzyszenia Krajowego oraz pracy wykonywanej przez wolontariuszy.

Jest wiele sposobów na udzielanie wzajemnego wsparcia psychospołecznego. Jednym z nich jest nieformalny system koleżeński nazywany „buddy system” [z angielskiego buddy – kumpel, kolega, przyp. tłum.], kiedy to dwaj wolontariusze lub wolontariusz i pracownik tworzą parę i są odpowiedzialni za opiekowanie się sobą nawzajem. Mogą razem pracować w terenie, podnosząc poziom bezpieczeństwa i w ciągu dnia sprawdzać, jak się czują i jak sobie radzą. Kolega lub koleżanka z pary może zasugerować przerwę, gdy dostrzeże oznaki stresu, lub zaproponować koniec pracy, jeśli stres przybiera poważną formę. Kolega lub koleżanka z pary może być również dostępna po zakończeniu interwencji kryzysowej – wtedy w parze można przeprowadzić refleksje dotyczącą ostatnich doświadczeń.

Nawet profesjonalści stosują system koleżeński. W Japonii, po trzęsieniu ziemi, tsunami i katastrofach nuklearnych, zapytano dwóch doświadczonych profesorów psychologii, jak poradzić sobie z taką sytuacją. Profesor Kazuki Saito odpowiedział: „My zawsze pracujemy razem, to niezwykle ważne. Samodzielnie nie dalibyśmy rady. To jest właśnie ‘buddy system’”. Warto również połączyć w pary doświadczonych pracowników lub wolontariuszy z tymi mniej doświadczonymi, szczególnie jeśli wolontariusz po raz pierwszy pracuje przy zdarzeniu kryzysowym. Doświadczona osoba może służyć pomocnymi wskazówkami dotyczącymi radzenia sobie ze stresem, bezpieczeństwa oraz wsparcia, jak również wszystkich tajników pracy wolontariackiej i Stowarzyszenia Krajowego.

„Pracowałem jako wolontariusz psychospołeczny po powodziach w 2010 i 2011 roku w Pakistanie. Często prowadziłem gry i zabawy dla większych grup dzieci. Czasami nawet 70 dzieci brało udział w tych aktywnościach. Pewnego dnia przyszło około dziewięcioletnie dziecko. Był to niepełnosprawny chłopiec cierpiący na chorobę polio. Bardzo chciał brać udział w zabawach z piłką, ale nie mógł stać ani biegać. Brał udział w najlepszy sposób, jak tylko potrafił. Gdy odchodził, błagał, bym dał mu piłkę. Miałem ogromny dylemat... Sam uwielbiam grać w krykieta, rozumiałem ból i potrzeby tego chłopca. Wiem, że bardzo chciał być częścią grupy. Rozdawanie zabawek było wbrew zasadom, ale zadzwoniłem do swojego koordynatora i powiedziałem co czuję. Dał mi pozwolenie, bym nagiął zasady ten jeden raz. Nadal uważam, że postąpiłem właściwie i cieszę się, że koordynator programu mnie rozumiał”.

Shakeel Birmani, Pakistański Czerwony Półksiężyc



18

## KARTA ĆWICZEŃ K: WZAJEMNE WSPARCIE KOLEŻEŃSKIE I SKIEROWANIA PO ZDARZENIU KRYZYSOWYM

### Strategie podstawowe:

Czy obecnie w celu kontynuowania wsparcia dla wolontariuszy po zdarzeniu kryzysowym:

- zachęcasz członków zespołu do pozostania w kontakcie i wspierania się nawzajem również po interwencji kryzysowej?
- kierujesz wolontariuszy po dodatkowe wsparcie, jeśli dostrzegasz taką potrzebę oraz możliwość wewnątrz organizacji (np. do przeszkolonych osób udzielających wsparcia koleżeńskiego lub pracowników po szkoleniu z zakresu wsparcia psychospołecznego)?

### Strategie dodatkowe:

Czy obecnie:

- oferujesz osobom udzielającym wsparcia koleżeńskiego superwizję prowadzoną przez (pół)profesjonalistów?
- kierujesz wolontariuszy po anonimową, profesjonalną pomoc psychologiczną stosując sieć skierowań wewnątrz organizacji lub poza nią?



19

## STRATEGIE FORMALIZOWANIA WZAJEMNEGO WSPARCIA KOLEŻEŃSKIEGO

**Aby sformalizować wzajemne wsparcie koleżeńskie wewnątrz swojego Stowarzyszenia Krajowego, należy pochylić się nad następującymi strategiami:**

- Zapewnij szkolenia z zakresu efektywnego wsparcia koleżeńkiego, w tym szkolenie z efektywnej komunikacji, pierwszej pomocy psychologicznej, z rozpoznawania potrzeb dodatkowej pomocy i kierowania po nią.
- Zapewnij regularną superwizję osobom udzielającym wsparcia koleżeńkiego z udziałem (pół)profesjonalistów.
- Zorganizuj zespół wsparcia koleżeńkiego składający się z chętnych wolontariuszy, którzy mogliby wychodzić naprzeciw innym wolontariuszom, zwłaszcza nowo zrekrutowanym. Zespół ten mógłby rozmawiać z innymi wolontariuszami na różnych etapach – przed, w trakcie i po zdarzeniu kryzysowym, by podnosić świadomość na temat dostępnych form pomocy i by zapewniać wsparcie.
- Zorganizuj grupy wsparcia koleżeńkiego prowadzone przez doświadczonych i przeszkolonych wolontariuszy wspierających lub przez (pół)profesjonalistów. Spotkania w grupie mogą przyczynić się do obniżenia poziomu strachu lub stygmatyzacji związanych z wyrażanymi emocjami i poszukiwaniem pomocy.

## WSKAZÓWKI DLA OSÓB WSPIERAJĄCYCH KOLEGÓW/KOLEŻANKI

Pracując w stresujących sytuacjach, wszyscy członkowie zespołu muszą wspierać siebie nawzajem. Poniższe wskazówki mogą pomóc wolontariuszom w oferowaniu wsparcia koleżeńskiego w najlepszy sposób – poniższą listę można wykorzystać w formie wydrukowanych materiałów do rozdania:

### Wskazówki dla osób wspierających:

- 1. Bądź dostępny/a** Jeżeli ktoś prosi cię o wsparcie, spróbuj być dostępny/a. Choć nie każdy będzie chciał rozmawiać, osoby, które przeszły przez trudne i stresujące doświadczenia doceniają obecność drugiej osoby. Bądź dostępny/a nie narzucając się przy tym.
- 2. Zarządzaj sytuacją i rozplanuj zasoby** W razie potrzeby upewnij się, że dana osoba jest bezpieczna, chroniona, ma zapewnioną prywatność i dostęp do pomocy, jakiej potrzebuje, np. w przypadku obrażeń fizycznych dostęp do lekarza.
- 3. Udzielaj informacji** Udzielaj danej osobie dokładnych i wiarygodnych informacji, o ile takie posiadasz, by pomóc jej zrozumieć sytuację w bardziej obiektywny sposób i obrać inną perspektywę.
- 4. Pomóż danej osobie ustanowić kontrolę** Szanuj zdolność osoby do podejmowania własnych decyzji i zarządzania sytuacją. Słuchaj jej i wspieraj ją w podejmowaniu decyzji jako równą sobie osobę z zespołu. Pozwól na wyrażanie uczuć, powstrzymując się od oceny.
- 5. Zachęcaj** Niektórzy czują się winni, tracą poczucie własnej wartości podczas stresujących sytuacji. Zachęcaj do obrania bardziej pozytywnej perspektywy oferując obiektywne alternatywne oczekiwania i przemyślenia.
- 6. Zachowaj poufność** Poufność to podstawa wsparcia koleżeńskiego. Jest kluczowa dla uczciwości całego procesu. Nie przekazuj dalej usłyszanych od kolegów i koleżanek historii. Jeżeli inny wolontariusze zadają pytania, zasugeruj by zapytali daną osobę bezpośrednio.
- 7. Zapewnij weryfikację** Czasami zapewnienie późniejszej weryfikacji może być odpowiednią strategią w stosunku do osoby, którą wspieramy. Warto np. zadzwonić i zapytać, jak się czuje. Nie należy być przy tym zbyt oficjalnym czy natrętnym. Wszystkie obietnice, np. te dotyczące pozostania w kontakcie, muszą zostać dotrzymane.





**Pierwsza Pomoc  
Psychologiczna  
dla Wolontariuszy**

**4**  
SEKCJA

Pierwsza pomoc psychologiczna jest podstawą wsparcia oferowanego przez ruch Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy osobom ocalałym podczas zdarzeń kryzysowych oraz osobom dotkniętym konfliktami. W tym rozdziale skupimy się na tym, jak wykorzystać PPP<sup>3</sup> do wzajemnego wsparcia wśród wolontariuszy i pracowników.

Oto przykłady zdarzeń napotykanym przez wolontariuszy, które mogą powodować dystres:

- Bycie świadkiem śmierci, poważnych urazów lub zniszczeń
- Słuchanie traumatycznych historii od osób ocalałych
- Odnoszenie obrażeń podczas pełnienia obowiązków
- Spotykane się z wybuchami złości, pogroźkami a nawet przemocą
- Słuchanie historii o wykorzystywaniu dzieci lub bycie świadkiem obrażeń u dzieci
- Sami wolontariusze lub ich rodziny mogą zostać bezpośrednio dotknięte w wyniku zdarzenia.

Pamiętaj, że wolontariusze którzy pracują w przedłużającej się sytuacji kryzysowej, mogą regularnie słuchać traumatycznych historii, być świadkami trudnych zdarzeń i cierpieć na przewlekły stres.

Każda osoba różnie reaguje na silnie stresujące sytuacje, w zależności od osobistych zasobów, przestrzegania danego zdarzenia oraz wsparcia otrzymywanego od innych. Gdy wolontariusze doświadczają bardzo stresującego zdarzenia, niektórzy mogą się czuć przytłoczeni, bezbronni, zaniepokojeni, zdezorientowani. Mogą doświadczać nagłych reakcji emocjonalnych jak zdenerwowanie, głęboki żal, złość, poczucie beznadziei, mogą być apatyczni i otumanieni.

Wolontariusze doświadczający szoku lub kryzysu mają trudności z logicznym myśleniem, podejmowaniem działań, nie wiedzą, jak poradzić sobie z daną sytuacją ani jak sobie pomóc. Ich poczucie czasu może być zaburzone, mogą czuć się bezbronni lub nie rozumieć, co się do nich mówi. Inni z kolei mogą stosunkowo dobrze radzić sobie w trakcie danego zdarzenia, a myśli o uczuciach nacierają ich dopiero później.

W tej sekcji omówimy:

1. Czym jest PPP?
2. Oferowanie PPP: komunikacja wspierająca i praktyczna pomoc
3. Etyczne zachowanie
4. Kiedy i jak kierować wolontariusza, który potrzebuje dodatkowego wsparcia.

## 4.1 Czym jest PPP?

PPP to troskliwe wsparcie oferowane wolontariuszom, którzy doświadczyli silnie stresującego zdarzenia lub bardzo trudnej sytuacji. PPP to okazanie im ciepła, empatii oraz wysłuchanie ich, stworzenie bezpiecznego otoczenia oraz pomoc w realizacji praktycznych potrzeb i rozwiązywaniu problemów. Z takim wsparciem, wolontariusz może poczuć się silniejszy i odzyskać zdolności kognitywne oraz do dbania o siebie i innych.

Oto przewodnik pokazujący, jak krok po kroku udzielać pierwszej pomocy psychologicznej wolontariuszom. Poniższy materiał może zostać użyty jako broszura informacyjna dla wolontariuszy, którą mogą mieć ze sobą podczas pracy w terenie (patrz: narzędzie 21):

„Sześćioletnia Irakijka rysowała w kółko czarne i czerwone okręgi. Zapytaliśmy, co takiego rysuje. »Rysuję swojego brata«, odpowiedziała. Okazało się, że dziewczynka widziała swojego brata wysadzonego na kawałki i rysowała go tak, jak widziała go po raz ostatni. Słuchanie jej traumy moje serce zrobiło się ciężkie i stopniowo mnie przygnębiło. Chociaż dla mnie była to tylko historia, a dla niej część życia”.

Bisher, 25-letni wolontariusz Syryjskiego Czerwonego Półksiężycy.

<sup>3</sup> Zastosowanie akronimu zostało wyjaśnione w przypisie nr 2.



## PPP: PRZEWODNIK KROK PO KROKU

- Jako przełożony lub jako osoba wspierająca koleżanki/kolegów z zespołu, nawiąź kontakt z wolontariuszem.
- Jeżeli jest to możliwe i konieczne, odizoluj wolontariusza od stresującej sytuacji, zapewniając mu bezpieczne miejsce i ograniczając wystawienie na stresujące obrazy, dźwięki i zapachy.
- Chronź wolontariusza przed gapiami, innymi ciekawskimi pracownikami lub wolontariuszami, jak również mediami.
- Upewnij się, że wolontariuszowi jest ciepło, w razie potrzeby zaproponuj koc.
- Zapewnij wolontariuszowi odpowiedni posiłek i pyny, unikaj alkoholu.
- Jeżeli musisz odejść od wolontariusza, upewnij się, że zostanie z nim ktoś inny.
- Zapytaj wolontariusza czy jest zmęczony i czy potrzebuje miejsca do odpoczynku.
- Zapytaj wolontariusza, co się stało, wysłuchaj jego doświadczeń, zmartwień i uczuć. Jeżeli wolontariusz nie ma ochoty rozmawiać, po prostu bądź przy nim.
- Zapewnij wolontariusza, że jego reakcja jest normalna w takich okolicznościach.
- Zapytaj wolontariusza, czy ma się nim kto zająć lub czy ma z kim porozmawiać w domu. Pomóż mu nawiązać kontakt z bliskimi.
- Udzielaj faktycznych informacji dotyczących konkretnych usług i zasobów: gdzie i w jaki sposób można z nich korzystać.

„Grupa ratownicza i poszukiwawcza w Christchurch często nie miała siły ani wody, gdy wracała na koniec dnia do domu. Członkowie grupy musieli znaleźć równowagę między osobistymi reakcjami na to, co się stało w ich mieście, a codzienną pracą wolontariacką. Niektórzy z nich byli poważnie dotknięci tą sytuacją”, mówi Kristen Proud z Australijskiego Czerwonego Krzyża, która została wysłana do Nowej Zelandii po trzęsieniu

ziemi w Christchurch, by pomóc ustanowić program wsparcia psychospołecznego i pomóc pracownikom i wolontariuszom Czerwonego Krzyża. Wyjaśnia, że poszczególne osoby prawdopodobnie będą miały poważne reakcje emocjonalne na tak ogromne zdarzenie jakim jest katastrofa naturalna czy trzęsienie ziemi. „Kaźda z zaangażowanych osób jest w pewien sposób dotknięta tym zdarzeniem, które odbija się rykoszetem i idzie z nimi do ich domów. Wpływa na całe rodziny. Wpływa na ich przyjaciół. Myślę, że natychmiastowe zastosowanie wsparcia psychospołecznego, tak jak zauważył Czerwony Krzyź w Nowej Zelandii, było niezwykle trafne i pomogło zapewnić pracownikom regenerację”.

Kristen Proud, Australijski Czerwony Krzyź



Fot.: David Wetthey

## 4.2 Wspierająca komunikacja i praktyczna pomoc

Skuteczne oferowanie PPP oznacza wspierającą komunikację oraz ogólną troskę i praktyczną pomoc. Chociaż komunikujemy się i wchodzimy w interakcje ze sobą każdego dnia, „komunikacja wspierająca” jest umiejętnością, która wymaga szczególnej świadomości słów, mowy ciała, nastawienia do drugiej osoby oraz uwagi poświęcanej wolontariuszowi w dystresie. PPP to również okazywanie empatii, troski, uważne słuchanie bez oceniania oraz zachowanie poufności.



22

### CZTERY KLUCZOWE ELEMENTY PPP

Oto cztery kluczowe elementy, o których należy pamiętać udzielając PPP wolontariuszom:

1. Bądź blisko
2. Słuchaj uważnie
3. Akceptuj uczucia
4. Zapewnij ogólną troskę i praktyczną pomoc.

#### 1. Bądź blisko

Osoba doświadczająca kryzysu może tymczasowo stracić podstawowe wycucie bezpieczeństwa i zagrożenia oraz zaufania dla świata. Świat może nagle wydawać się niebezpieczny, chaotyczny a wolontariusze mogą nawet stracić wiarę w ludzkie dobro. Przełożeni lub osoby udzielające wsparcia w zespołach mogą pomóc wolontariuszom odzyskać poczucie bezpieczeństwa i zaufania poprzez trzymanie się blisko nich i zachowanie spokoju, nawet jeśli wolontariusz jest niespokojny i pełen emocji. Przygotuj się na to, że niektórzy wolontariusze mogą mieć agresywne wybuchy emocji, mogą krzyknąć i odrzucać ofertę pomocy. Utrzymuj kontakt, zachowaj spokój i bądź blisko, na wypadek, gdyby potrzebowali pomocy lub chcieli porozmawiać o tym, co się stało.

Przede wszystkim należy być szczerym i prawdziwym, by pomóc wolontariuszom w odbudowaniu zaufania i poczucia bezpieczeństwa. Bądź sobą i okaż naturalne ciepło i troskę.

#### 2. Słuchaj uważnie

Nie spiesz się i słuchaj uważnie historii wolontariusza. Opowiadanie własnej historii często pomaga ją zrozumieć i pogodzić się z własnymi doświadczeniami. Daj wolontariuszom do zrozumienia, że ich słuchasz, okazując szczerą uwagę. Jeżeli udzielasz wsparcia w miejscu wypadku, słuchaj wolontariusza, rozmawiaj z nim spokojnie do momentu przybycia pomocy.

Pokaż, że słuchasz uważnie nie tylko swoimi słowami, ale także mową ciała. Komunikacja niewerbalna to gesty, ruchy, mimika, dźwięki, jak np. wzdychanie. W każdej kulturze istnieją pewne konkretne rodzaje właściwych zachowań, ale ogólnie rzecz biorąc należy pamiętać, by:

- zwrócić się twarzą do wolontariusza, gdy coś mówi
- przyjąć postawę otwartą, nie krzyżować rąk na klatce piersiowej
- zachować odpowiednią odległość, tak by okazać zainteresowanie, ale nie narzucać się i nie naruszać prywatności
- unikać przesadnych, odwracających uwagę gestów czy ruchów
- nawiązać odpowiedni kontakt wzrokowy
- być spokojnym i zrelaksowanym.

#### 3. Akceptuj uczucia

Zachowaj otwarty umysł wobec historii opowiedzianej przez wolontariusza i akceptuj jego uczucia i interpretacje zdarzeń. Nie próbuj prostować faktów ani oceniać postrzegania zdarzeń. Empatia i szacunek wobec wolontariusza pomogą zaakceptować jego uczucia. Empatia to umiejętność przyjęcia perspektywy innej osoby oraz okazywanie osobistego ciepła. Nieważne, jakie reakcje wykazuje wolontariusz – okaż szczerą i pozytywne zrozumienie oraz troskę o jego dobrostan.

#### 4. Zapewnij ogólną troskę i praktyczną pomoc

Gdy wolontariusze doświadczyli sytuacji kryzysowej lub są w szoku, bardzo ważną formą wsparcia jest pomoc w kwestiach praktycznych.





Fot.: Philippa Croome, Daily Monitor

„Jednym z największych wyzwań z jakimi się spotykam, to narażanie własnego życia, gdy muszę pracować w czasie powstań przeciwko władzy, jak np. ostatnio, gdy szedłem do pracy podczas niepokoїв społecznych. Jako zwykły człowiek, przechodzi mi przez głowę przerażająca myśl, że zbląkana kula z łatwością mogłaby wylądować we mnie, ale staram się odrzucać takie myśli i skupiać się na ratowaniu życia tak wielu osób, jak to możliwe. Czasami niektóre z tych tragedii przytrafiają się, gdy najmniej się ich spodziewamy, więc czasem udajemy się na misje ratunkowe bez odpowiedniego sprzętu i logistyki”.

Michael Seengeno, Ugandyjski Czerwony Krzyż, wolontariusz został „uwieczniony” podczas ratowania dziecka z płonącego

Może to być skontaktowanie się z kimś, kto zostanie przy wolontariuszu, zorganizowanie osoby, która odbierze dzieci ze szkoły, odwiezienie wolontariusza do domu, pomoc przy uzyskaniu pomocy medycznej lub innego wsparcia, jeśli jest wymagane. Upewnij się, że działasz zgodnie z życzeniami wolontariusza i że nie bierzesz na siebie zbyt dużej odpowiedzialności. Zamiast tego, wspieraj wolontariusza w odzyskiwaniu kontroli nad sytuacją, rozważaniu możliwości i w podejmowaniu

własnych decyzji. Choć wolontariusz po trudnych doświadczeniach może czuć się dezorientowany i bezbronny w danym momencie, wciąż jest osobą z odpowiednimi umiejętnościami i zasobami. Zachęcaj, by wykorzystał umiejętność radzenia sobie, co wzmocni wolontariusza i sprawi, że poczuje się odporny i zaradny. Skupiaj się na aspektach praktycznych i pomóż wolontariuszowi zaspokajać własne potrzeby.

### 4.3 Zachowanie etyczne

Oferując pierwszą pomoc psychologiczną wolontariuszowi w dystresie, zastosuj standardy etycznego zachowania. Pamiętaj o kodeksie postępowania dla pracowników i wolontariuszy Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy. Każdy członek zespołu lub osoba oferująca wsparcie w zespole powinna być godna zaufania i dotrzymywać słowa. Nigdy nie należy wykorzystywać relacji z poszkodowanym wolontariuszem. Szanuj prawo wolontariuszy do

podejmowania własnych decyzji, okaz wrażliwość wobec ich pytań i potrzeb.

Zachowanie poufności jest kluczowym elementem etycznego zachowania podczas udzielania PPP. Wszystko, czym dzieli się z nami wolontariusz odnośnie do swoich uczuć, doświadczeń, szczegółów zdarzenia musi pozostać w tajemnicy. Zachowanie poufności zapewnia wszystkim pracownikom i wolontariuszom, że ich prywatność będzie poszanowana, gdy i jeśli potrzebują pomocy.

„Straciłem kuzyna podczas tsunami. Był mi bardzo bliski. Był moim najlepszym przyjacielem. Nigdy nie rozumiałem, jak mógł zginąć w tak młodym wieku. Byłem zły na wszystko. Miałem wybuchy złości wobec mojej rodziny i przyjaciół. Pewnego dnia, do naszej szkoły przyszedł obcokrajowiec. Rozmawiał z nami o emocjach, o tym

jak czujemy się po tsunami i po całym zniszczeniu, jakiego doświadczyliśmy. Zacząłem rozumieć, co się stało. Zacząłem akceptować zdarzenia, które minęły. Dobrze rysuję. Ta osoba z Czerwonego Krzyża poleciła, byśmy narysowali na ścianach szkoły swoje uczucia. To było bardzo dobre ćwiczenie, w którym mogłem okazać, co czuję. Pomogło mi poradzić sobie z własną złością i stać się lepszym człowiekiem. Później udałem się do lokalnego oddziału Czerwonego Krzyża w Galle i dołączyłem do organizacji jako wolontariusz. Pomaganie innym daje dużo satysfakcji, zwłaszcza w naszej społeczności. Działam zwłaszcza w ramach programów realizowanych w szkołach, by pomóc dzieciom takim jak ja zrozumieć, co się stało i poradzić sobie z tym”.

Saman Chandrasiri, wolontariusz Lankijskiego Czerwonego Krzyża







„Podczas stawania na nogi, kluczowe jest znalezienie wsparcia, czy to za sprawą przyjaciół, rodziny, czy po prostu kogoś, z kim można porozmawiać. Pracownicy i wolontariusze Czerwonego Krzyża w Christchurch okazali sobie wzajemnie niesamowite wsparcie i połączyła ich szczególna więź. Widzieli, gdy ktoś nie czuł się najlepiej i kierowali go do mnie. Panowała tam rodzinna atmosfera a ja czułam się częścią tego ducha”.

*Kristen Proud, Australijski Czerwony Krzyż, pracownik psychospołeczny w Nowej Zelandii po trzęsieniu ziemi.*

#### 4.4 Kiedy i jak kierować wolontariuszy

Większość wolontariuszy z czasem stanie na nogi i dojdzie do siebie po silnie stresujących sytuacjach, korzystając z pomocy ludzi wokół nich i podstawowego wsparcia. Jednak niektórzy wolontariusze mogą doświadczyć silnych reakcji, lub ich dystres może się przedłużać w czasie, nawet po zakończeniu zdarzenia kryzysowego. Wolontariusze pod wpływem dystresu prawdopodobnie będą potrzebowali skierowania po bardziej wyspecjalizowaną pomoc, gdy:

- Cierpią na poważny dystres i nie są w stanie funkcjonować i podejmować za siebie decyzji
- Mogą wyrządzić sobie krzywdę

- Stanowią zagrożenie dla innych

Upewnij się, że wolontariusze w poważnym dystresie nie są pozostawieni sami. Spróbuj zapewnić im bezpieczeństwo do momentu, aż ich reakcja przemienie albo gdy kierownik lub profesjonalści przyjdą z pomocą.

Każde Stowarzyszenie Krajowe powinno posiadać własny mechanizm skierowań dla wolontariuszy, którzy potrzebują profesjonalnego wsparcia. Jeżeli nie dysponujesz wystarczającymi zasobami, być może uda się zawrzeć umowę z lokalnym centrum zdrowia lub lokalnym NGO.

Dwa przykłady ze świata:



## BELGIA

Belgijski Czerwony Krzyż oferuje swoim wolontariuszom szkolenia z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej. Szkolenie nosiło nazwę „Schokdemper”, czyli „amortyzator”. Kurs, który jest dostępny dla wszystkich, uczy wolontariuszy jak reagować na zdarzenia kryzysowe, jak dbać o ofiary i o samych siebie. Skrócona wersja tego szkolenia została wprowadzona wśród personelu Zespołu Interwencji Medycznej. Krótkie sesje dotyczące psychospołecznego wpływu, jakie niosą krytyczne zdarzenia są stałym elementem podstawowego szkolenia w organizacji.

Każdy może skorzystać ze Społecznych Usług Pointerwencyjnych wewnątrz Czerwonego Krzyża po zdarzeniu kryzysowym. Interwencje mogą być organizowane na prośbę grup lub pojedynczych osób. Grupa przeszkolonych wolontariuszy prowadzi psychospołeczne interwencje zespołowe i/lub rozmowy indywidualne. Po dwóch lub trzech sesjach, wolontariusze wiedzą, czy ktoś potrzebuje skierowania do zewnętrznych zasobów po wsparcie. W przypadku grup organizowane są spotkania obniżające napięcie i sprzyjające refleksji. Celem takich spotkań jest odbudowanie zaufania wewnątrz grupy.

Wszyscy wolontariusze i pracownicy są uprawnieni do uzyskania wsparcia. Informacje dotyczące dostępnych usług są udzielane podczas szkoleń oraz w wewnętrznych publikacjach. Gdy występuje taka potrzeba, Służby Interwencji Społecznej od razu reagują. W 2009 roku, po dramatycznym ataku nożownika w żłobku, zastosowano

wiadomości SMS by dotrzeć do wszystkich osób reagujących na to zdarzenie, by zachęcić je do nawiązania kontaktu, gdyby potrzebowały rozmowy. Ponad 90 procent wolontariuszy nawiązywało później do otrzymanych wiadomości – czuli, że mogą liczyć na wsparcie. Wykonywano również bezpośrednie telefony, jednak te trwały nieco dłużej.

Udzielając wsparcia psychospołecznego wolontariuszom i pracownikom, ważnym pytaniem jakie należy zadać jest: „Czy martwisz się o kogoś z kolegów lub którąś z koleżanek?” Należy je zadać, ponieważ osoby udzielające pomocy mają tendencję do zapomnienia o sobie. Zadawanie tego pytania pomaga zidentyfikować osoby, które początkowo nie chcą mówić same z siebie. Później, otrzymują one nienatrętny telefon z propozycją rozmowy.

Zdystansowanie się od swoich uczuć i myśli oraz refleksje podczas spotkań mają na celu pomoc w zwyczajnym funkcjonowaniu zespołów. Tego rodzaju spotkania nie są zawsze stosowane, ale są jedną z możliwych form interwencji wśród innych. Pozwalają one grupie na całościowe spojrzenie na sytuację kryzysową, na wyjaśnienie nieporozumień, odzyskanie zaufania, normalizowanie reakcji, wyciągnięcie wniosków i dostrzeżenie osób wymagających dodatkowego wsparcia. Dla grup pracowników i wolontariuszy, którzy są dotknięci zdarzeniem kryzysowym w mniej bezpośredni sposób, oferowane są spotkania grupowe.

„Paul początkowo zauważył, że nie radzi sobie sam w domu kilka dni po katastrofie. Za drugim razem, zaskoczyło go to. „Wszyscy byliśmy bardzo zmęczeni”, wspomina. „Próbujesz iść do domu, jednak cały czas występują szoki wtórne. To nie jest normalne. Byłem odpowiedzialny za jedno miejsce, poszedłem tam, byłem gotów ruszyć w drogę. Miałem moją apteczkę, chciałem się przebrać w wozie i wtedy zdałem sobie sprawę, że zapomniałem butów. Mojego obuwia ochronnego. To drobnostka, jednak zupełnie wyprowadziło mnie to z równowagi. Załamałem się, miałem atak paniki. Wróciłem do bazy i powiedziałem: „Nie mogę tutaj być. Muszę się stąd wydostać”. Wróciłem do bazy Czerwonego Krzyża, porozmawiałem z Kristen, która okazała się naprawdę pomocna. Dobrze wiedzieć, że masz gdzie zwrócić się po pomoc, jeśli tego potrzebujesz”.

Paul Davenport, zgłosił się jako wolontariusz po trzęsieniach ziemi w Christchurch, w Nowej Zelandii





## KOLUMBIA

Psychospołeczny program Kolumbijskiego Czerwonego Krzyża skupia się zarówno na wolontariuszach jak i pracownikach. Zapewnia wsparcie psychospołeczne podczas sytuacji kryzysowych i katastrof oraz w ramach programów, takich jak np. program dotyczący HIV i AIDS, przemocy domowej, osób wewnątrznie przesiedlonych oraz troski o wolontariuszy. Wszystkie oddziały Kolumbijskiego Czerwonego Krzyża muszą mieć zespół lub osobę, która pracuje w takim programie i która należy do sieci psychospołecznej. Każdy oddział ma grupę wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy i pracowników, która organizuje różne wspierające aktywności.

Przykładowym programem psychospołecznym jest „Zdrowie Psychiczne w Czerwonym Krzyżu”. W ramach tego programu występują trzy poziomy szkoleń. Pierwszy poziom jest bardzo podstawowy, skupia się wyłącznie na wprowadzeniu do tematu, poznaniu czynników ryzyka związanych ze zdrowiem psychicznym, skierowaniach do profesjonalistów oraz kampaniach zwiększających świadomość. Drugi poziom skupia się na poradnictwie opartym na społeczności, warsztatach psychospołecznych oraz pierwszej pomocy psychologicznej. Trzeci poziom dotyczy profesjonalnego wsparcia.

Wolontariusze są uświadamiani na temat dostępnych form pomocy poprzez psychospołeczne grupy wsparcia, które informują o realizowanych programach. Wolontariusze wymagający bardziej wyspecjalizowanych form po-

mocy są kierowani do profesjonalistów. Przeprowadzono również badania dotyczące psychospołecznego wsparcia wolontariuszy oraz zdrowia psychicznego w 2008 roku. Kolumbijski Czerwony Krzyż stworzył narzędzia służące do mierzenia czynników ryzyka i czynników ochronnych związanych ze zdrowiem psychicznym.

Kolumbijski Czerwony Krzyż posiada psychospołeczną narzędziownię z szeregiem materiałów i artykułów. Stowarzyszenie Krajowe wydało również wytyczne, regulaminy i polityki skupiające się na wsparciu psychospołecznym.

Wsparcie psychospołeczne dla wolontariuszy zostało sformalizowane w polityce wsparcia psychospołecznego Stowarzyszenia Krajowego. Dokument ten określa dwie grupy docelowe: osoby dotknięte zdarzeniami kryzysowymi, katastrofami, przemocą, życiem w trudnych warunkach oraz wolontariuszy i pracowników zaangażowanych w interwencje humanitarne. Dalej czytamy w dokumencie, że wsparcie psychospołeczne powinno być dopasowane do potrzeb beneficjentów i powinno być udzielane podczas adaptowania się do nowych sytuacji, jak również powinno wzmacniać umiejętności radzenia sobie i regeneracji. Polityka wspomina również, że Stowarzyszenie Krajowe zobowiązuje się do dostrzegania i doceniania roli i wartości wolontariuszy, zapewniania im wsparcia psychospołecznego oraz szkoleń i wsparcia ze strony profesjonalnych pracowników psychospołecznych.



## CO ROBIĆ A CZEGO NIE ROBIĆ W KOMUNIKACJI WSPIERAJĄCEJ

Poniższa tabelka przedstawia podsumowanie tego, co należy mówić i robić, a czego unikać podczas wspierającej komunikacji z wolontariuszem w dystresie, zachowując przy tym zasady etycznego zachowania:

### Co mówić i robić

Pamiętaj, że osoba w kryzysie tymczasowo może stracić podstawowe poczucie zaufania i bezpieczeństwa. Bądź blisko wolontariusza, by pomóc mu poczuć się bezpieczniej.

Zachowaj spokój, nawet jeśli wolontariusz, któremu pomagasz jest pełen silnych emocji.

Pamiętaj, że wolontariusz może wyrażać silne emocje, jak np. wybuchy złości, gdy znajduje się w silnym dystresie.

Śluchaj uważnie, by w pełni zrozumieć historię wolontariusza i jego zmartwienia.

Akceptuj żal, łzy, poczucie straty i wszelkie inne uczucia, jakimi dzieli się wolontariusz.

Nie stroń od ciszy. Wykaż się gotowością, by w ciszy posiedzieć przy wolontariuszu, jeżeli takie ma życzenie.

Zadawaj pytania konieczne do wyjaśnienia doświadczeń wolontariusza oraz jego potrzeb.

Nawiąż kontakt wzrokowy, o ile jest to stosowne w danym kontekście, zachowaj rozluźnioną i otwartą postawę ciała.

Akceptuj uczucia wolontariusza i jego interpretację i ocenę zdarzeń.

Jeżeli wolontariusz odmawia przyjęcia pomocy, daj mu do zrozumienia, że w przyszłości może skorzystać ze wsparcia, jeżeli poczuje taką potrzebę.

### Czego nie mówić i nie robić

Nie proś wolontariusza, by wymienił wszystkie szczegóły traumatycznego zdarzenia.

Nie dziel się własną opinią na temat sytuacji wolontariusza

Nie mów wolontariuszowi o swoich problemach, nie przytaczaj historii innych osób.

Nie powtarzaj historii wolontariusza innym. Zachowaj wszystko, co usłyszysz w tajemnicy, chyba że wyjawienie tajemnicy jest konieczne dla jego bezpieczeństwa.

Nie koryguj faktów dotyczących zdarzenia lub postrzegania ich sekwencji.

Nie dotykaj wolontariusza, chyba że wiesz, że nie ma nic przeciwko temu.



# Monitorowanie i ewaluacja wsparcia dla wolontariuszy



SEKCJA  
**5**

Jako że wsparcie wolontariuszy leży w gestii Stowarzyszenia Krajowego, monitorowanie i ewaluacja (M&E) pomaga dowiedzieć się, czy udzielanie wsparcia dobrze działa i czy według wolontariuszy jest pomocne.

W tej sekcji opiszemy, jak ustanowić system monitorowania i ewaluacji wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy, jakie informacje są istotne, np. przydatne wskaźniki, jak weryfikować udzielone wsparcie podczas mniejszych i większych zdarzeń. Wraz z nowymi wyzwaniami stawianymi z biegiem czasu Stowarzyszeniom Krajowym, monitorowanie i ewaluacja pomagają dowiedzieć się, jak dostosować wsparcie, by odpowiadało ono na zmieniające się potrzeby wolontariuszy podczas nagłych zdarzeń.

### Dlaczego monitorujemy i ewaluujemy?

- **Odpowiedzialność** – zapewnienie, że jesteście odpowiedzialni nie tylko przed naszymi donatorami i beneficjentami, ale również pracownikami i wolontariuszami
- **Adekwatność** – zapewnienie, że udzielane wsparcie jest przydatne dla wolontariuszy
- **Wydajność** – zapewnienie, że wolontariusze otrzymują wsparcie na czas, przy rozsądnych nakładach finansowych
- **Skuteczność i wpływ** – zapewnienie wsparcia przynosi pożądane efekty u wolontariuszy i wpływa na ich dobrostan
- **Trwałość** – zapewnienie, że korzyści wynikające ze wsparcia trwają nieprzerwanie, nawet po zakończeniu obecnego zdarzenia kryzysowego.

W tej sekcji zajmiemy się:

1. Ustanawianiem systemu
2. Tworzeniem wskaźników i sposobów na ich zmierzenie
3. Monitorowaniem poprzez różne wydarzenia
4. Ewaluacją i uczeniem się

## 5.1 Ustanawianie systemu

Informacje, które należy zebrać, mogą odnosić się do następujących pytań:

- Jakie procedury zostały wdrożone?
- Czy są one stosowane?
- Jak dobrze się sprawdzają?

### Jakie procedury są wdrożone?

Na to pytanie składają się nie tylko aktywności wspierające, które wdrażacie jako Stowarzyszenie Krajowe (jak np. szkolenia i wdrożenia do organizacji), ale również wiedza, umiejętności i praktyka wolontariuszy. Każdy z nas ma własne sposoby na radzenie sobie ze stresem w swoim życiu. Wolontariusze wnoszą do swojej pracy wiedzę i umiejętności, a niektórzy mogą nawet wnieść psychospołeczne lub inne przydatne kompetencje, którą mogą się przydać przy wspieraniu kolegów i koleżanki z zespołu.

„Straciłem w wyniku trzęsienia ziemi wielu przyjaciół. Na początku nie mogłem sobie z tym poradzić. Płakałem przez kilka dni. Myślałem nawet, że byłoby mi dużo łatwiej, gdybym również zginął. Chciałem pomagać, ale nie potrafiłem znaleźć w sobie siły i odwagi. Czuję się winny. Później dołączyłem do zespołu psychospołecznego Czerwonego Krzyża. To najważniejsze doświadczenie mojego życia. Robiłem coś, czego nie robiłem nigdy wcześniej. Dzięki temu programowi sam dorostem”.

Mickerlange LeBlanc, wolontariusz Haitińskiego Czerwonego Krzyża







### Jak są one stosowane?

To, w jaki sposób ktoś wykorzystuje wdrożone procedury, zależy od wiedzy na temat ich istnienia (np. że pewne informacje czy formy wsparcia są dostępne) oraz jak łatwo jest uzyskać do nich dostęp. Istnieje wiele strategii czy protokołów, które świetnie prezentują się na papierze, jednak nie są efektywne, bo nikt nie przekłada ich na praktykę.

### Jak dobrze się sprawdzają?

Krytyczna refleksja dotycząca skuteczności wsparcia wolontariuszy pomaga dowiedzieć się, jak należy dostosować istniejące wsparcie, dodać nowe metody, być może porzucić te, które nie są efektywne – zarówno jeśli chodzi o wpływ na dobrostan wolontariuszy, jak i stosunek kosztów do uzyskanych efektów.



## STRATEGIE ZBIERANIA INFORMACJI PODCZAS MONITOROWANIA I EWALUACJI

W jaki sposób możesz zbierać informacje, jakich potrzebujesz, by ustanowić system? Podejścia wymienione poniżej pomogą dowiedzieć się, czego potrzebują wolontariusze i jakie zasoby są obecnie dostępne.

1. Porozmawiaj ze swoimi wolontariuszami, pracownikami, kierownikami (np. w grupach fokusowych, wywiadach) o tym, jak rozumieją i postrzegają stres w swojej pracy wolontariackiej i jakie są im znane formy wsparcia.
2. Przeprowadź anonimową ankietę dla wolontariuszy, pracowników i kierowników, by ocenić ich wiedzę o stresie związanym z pracą wolontariacką oraz o mechanizmach radzenia sobie (patrz: przykładowa ankieta na kolejnej stronie). Zrób spis obecnie dostępnych zasobów – ludzkich, materialnych i finansowych – oraz dowiedz się, jak efektywnie są obecnie wykorzystywane.

Z zebranych przez siebie informacji z różnych źródeł otrzymasz jasny obraz tego, co obecnie jest stosowane, do czego możesz się odnosić, a co należy stworzyć, by uzupełnić braki.



## PYTANIA DOTYCZĄCE MONITOROWANIA I EWALUACJI

W poniższej tabeli podano przykładowe pytania związane z już wdrożonymi strategiami, ze sposobem ich wykorzystywania oraz jak się sprawdzają. Pytania zostały podzielone na różne obszary i mogą być zastosowane do ustanowienia systemu, oceny obecnego oraz do ewaluacji.

Obszar	Potrzeby i zasoby
<b>Wiedza i umiejętności</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co wolontariusze robią, by dbać o siebie i członków zespołu?</li> <li>• Co wiedzą pracownicy i wolontariusze o stresie indywidualnym i zespołowym oraz jak sobie z nim poradzić?</li> <li>• Ilu wolontariuszy i pracowników jest przeszkolonych z wzajemnego wsparcia koleżeńkiego, pierwszej pomocy psychologicznej oraz zarządzania stresem?</li> <li>• Jak kierownicy rozumieją stres wolontariuszy??</li> </ul>
<b>Zrozumienie dobrostanu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• W jakim stopniu wolontariusze obecnie są wspierani przez organizację w ich odczuciu?</li> <li>• Jaka obecnie dostępna pomoc jest najbardziej przydatna dla wolontariuszy?</li> <li>• Jakie inne rodzaje wsparcia są potrzebne wolontariuszom?</li> <li>• Jakie są główne stresory, z jakimi mierzą się wolontariusze? Np. nawał pracy, brak zrozumienia własnej roli, stawianie czoła traumie, itd.</li> <li>• Jak dobrze w odczuciu pracowników i wolontariuszy funkcjonują ich zespoły?</li> <li>• Jak kierownicy i przełożeni rozumieją swoją rolę i odpowiedzialność we wspieraniu wolontariuszy?</li> </ul>
<b>Materiały</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Czy są dostępne materiały na temat stresu i radzenia sobie z nim?</li> <li>• Czy są dostępne materiały szkoleniowe na temat wsparcia koleżeńkiego i pierwszej pomocy psychologicznej?</li> <li>• Czy istnieją spisane protokoły dotyczące nadzorowania wolontariuszy i kierowania pracownikami i wolontariuszami po dodatkową pomoc, gdy tego potrzebują.</li> <li>• Czy dostępne materiały są używane i dystrybuowane, np. czy managerowie i przełożeni wiedzą o protokołach i istniejących zasobach?</li> </ul>
<b>Zasoby ludzkie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilu pracowników i wolontariuszy przeszło szkolenie na osobę wspierającą zespół?</li> <li>• Kto posiada zdolności i umiejętności z zakresu wsparcia psychospołecznego wewnątrz organizacji, jak i poza nią, np. wewnątrzni terapeuci, dostępni lokalnie profesjonalści itd.</li> <li>• Czy są doświadczeni pracownicy i wolontariusze, którzy chcą się dzielić swoją perspektywą podczas wdrożeń i szkoleń oraz być czyimś kolegą/koleżanką („buddy”) w parze wsparcia?</li> <li>• Ilu kierowników jest przeszkolonych z wspierającej superwizji i PPP?</li> </ul>
<b>Zasoby finansowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakiego rodzaju darmowe czynności są obecnie stosowane, np. rozmowa z wolontariuszami o ich dobrostanie podczas wprowadzania ich do organizacji?</li> <li>• Jakie inne strategie chcielibyście stworzyć i ile mogą one kosztować?</li> <li>• Jakie fundusze są dostępne do stworzenia innych potrzebnych strategii?</li> </ul>



## Przykładowa anonimowa ankieta dla wolontariuszy

Poniższa przykładowa ankieta dla wolontariuszy została stworzona, by uzyskać informacje na temat tego, co obecnie wolontariusze wiedzą i robią w zakresie stresu i radzenia sobie z nim, czy są świadomi dostępnych form wsparcia oferowanych przez Stowarzyszenie Krajowe oraz czy w ich ocenie dostępne wsparcie jest adekwatne do ich potrzeb. Ankieta zawiera zarówno pytania ilościowe jak i jakościowe.

Pytania ilościowe zostały oznaczone na cztero-punktowej skali. Wyniki mogą zostać porównane na tle pozostałych ankietowanych (np. być może większość ankietowanych udzieli przy danym pytaniu takiej samej odpowiedzi) a ogólna suma może zostać użyta, by pokazać skuteczność obecnych strategii wsparcia psychospołecznego lub jej brak. Im wyższy wynik uzyskany w ankiecie, tym skuteczniej sprawdzają się dane strategie.

Pytania jakościowe dają wolontariuszom możliwość wyrażenia swojej opinii i zasugerowania, co można

zrobić, by poprawić wsparcie oferowane wolontariuszom.

Podczas przeprowadzania ankiet pamiętaj o następujących przydatnych wskazówkach:

- Uzyskane informacje powinny być poufne i anonimowe. Dzięki temu, więcej osób będzie chętnych do wzięcia udziału w ankiecie i odpowiedzą szczerze na pytania.
- Pytania powinny być proste, by ankietowani bez problemu potrafili je zrozumieć i na nie odpowiedzieć.
- Niech ankieta będzie tak krótka, jak to możliwe, by więcej osób chciało wziąć w niej udział.
- Ankieta powinna zawierać zarówno pytania ilościowe jak i jakościowe.
- Stosując pytania ilościowe, upewnij się, że wszyscy ankietowani rozumieją skalę odpowiedzi w ten sam sposób, np. że cyfra „4” będzie zawsze wskazywała na wynik pozytywny dla wiedzy, umiejętności i strategii psychospołecznych.





## PRZYKŁADOWA ANKIETA DOTYCZĄCA WSPARCIA PSYCHOSPOŁECZNEGO

Wolontariusze stanowią ważną część pracy Stowarzyszeń Krajowych podczas zdarzeń kryzysowych. By móc zapewnić wolontariuszom jak najlepsze wsparcie, prosimy o odpowiedzi na kilka pytań w poniższej ankiecie. Pomoże nam ona lepiej zrozumieć, w jaki sposób możemy wspierać wasz dobrostan. Ankieta jest anonimowa – PROSZĘ NIE PODPISYWAĆ TEJ KARTKI.

Zaznacz odpowiedź, która najlepiej do ciebie pasuje lub najtrafniej opisuje twoje odczucia związane z danym tematem: 1 = zdecydowanie się nie zgadzam, 2 = nie zgadzam się, 3 = zgadzam się, 4 = zdecydowanie się zgadzam

1.	Dobrze rozumiem rodzaje stresu, na jakie mogę natrafić podczas pracy wolontariackiej przy zdarzeniach kryzysowych.	1	2	3	4
2.	Wiem, jak u siebie rozpoznać oznaki poważnego stresu.	1	2	3	4
3.	Mam skuteczne strategie radzenia sobie ze stresem.	1	2	3	4
4.	Wiem, jak rozpoznać oznaki poważnego stresu u kolegi lub koleżanki z zespołu.	1	2	3	4
5.	Wiem, jak wspierać członków mojego zespołu w stresującym okresie.	1	2	3	4
6.	Mój kierownik/przełożony troszczy się o mój dobrostan.	1	2	3	4
7.	Mój kierownik/przełożony jest dostępny, gdy potrzebuję rozmowy.	1	2	3	4
8.	Mój kierownik/przełożony kontaktuje się ze mną, gdy jestem w dystresie.	1	2	3	4
9.	Wiem, jak uzyskać dodatkową pomoc od organizacji, jeśli jej potrzebuję.	1	2	3	4
10.	Otrzymałem/am informacje na temat stresu i radzenia sobie z nim od Stowarzyszenia Krajowego.	1	2	3	4
11.	Stowarzyszenie Krajowe udziela przydatnego i praktycznego wsparcia wolontariuszom w zakresie radzenia sobie z pracą w sytuacjach kryzysowych.	1	2	3	4
12.	Moja praca jest doceniana przez mojego kierownika i przez lokalny oddział.	1	2	3	4

Proszę, powiedz nam...

Co obecnie skutecznie robi Stowarzyszenie Krajowe, co jest pomocne w radzeniu sobie ze stresem?

Co obecnie robi Stowarzyszenie Krajowe, co jest szkodliwe w zakresie radzenia sobie ze stresem?

Jakie masz dla nas sugestie dotyczące lepszego wsparcia dla naszych wolontariuszy?

Dziękujemy za czas poświęcony na uzupełnienie ankiety!



„To był dla mnie koszmar. Wszędzie powódź. Jedyne, co słyszałam to „uciekaj... uciekaj... uciekaj...” Straciliśmy wszystko, co zbudowaliśmy i co zarobiliśmy. Moje starsza siostra i jej dwójka dzieci uciekły przed nagłą powodzią. Wciąż pamiętam, jak mąż prosił, byśmy uciekli. Znaleźliśmy schronienie w tymczasowym obozie, zorganizowanym przez Czerwony Krzyż. Szukałam mojego męża. Nie pojawił się od tamtego czasu. Dwa dni później zobaczyłam jego ciało. Miałam dość wszystkiego. Miałam dość życia. Straciłam wszystko. Nie miałam pojęcia, co mam dalej robić. Nawet nie odbierałam swoich posiłków. Wszystko się jednak zmieniło – moje myślenie, moje uczucia – po tym, jak wprowadzono mnie do programu psychospołecznego. Pewna osoba, którą poznałam w obozie, opowiedziała mi o tym programie. Zdałam sobie sprawę, że nie jestem jedyną kobietą w takiej sytuacji. Program dał mi więcej siły, by stawić czoła życiu. Po kilku miesiącach chciałam się jakoś odwdziżyć Czerwonemu Krzyżowi, dlatego teraz jestem wolontariuszką, właśnie w takim programie”.

Ruwani Wathsala, wolontariuszka Lankijskiego Czerwonego Krzyża

## 5.2 Tworzenie wskaźników

Tworzenie przydatnych wskaźników może pomóc w zmierzeniu wsparcia obecnie otrzymywanego przez wolontariuszy. Narzędzie poniżej opisuje, w jaki sposób można stworzyć przydatne wskaźniki

z perspektywy pracowników i wolontariuszy, które będą trafne zarówno w kontekście dobrostanu indywidualnego, jak i zespołowego. Narzędzie sugeruje również, jak w najłatwiejszy sposób zebrać informacje o swoich wskaźnikach.



### TWORZENIE WSKAŹNIKÓW

#### Jak stworzyć wskaźniki, służące mierzeniu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy?

Wybór wskaźników, które zastosujemy by ocenić wsparcie psychospołeczne dla wolontariuszy, jest zależny od:

- Początkowej oceny dobrostanu i potrzeb wolontariuszy
- Jak wolontariusze i pracownicy definiują „dobrostan psychospołeczny”
- Jak wolontariusze i pracownicy definiują „dobre wsparcie”.

Zdecydowanie najlepszym sposobem na wybór trafnych wskaźników oceny dobrostanu psychospołecznego jest rozmowa z pracownikami i wolontariuszami, która pozwala nam zyskać inną perspektywę. Na przykład, zapytaj ich, jak rozpoznać, czy kolega radzi sobie dobrze lub źle oraz jak zespół ze sobą funkcjonuje.

Istnieją trzy wskaźniki zwykle stosowane przy interwencjach psychospołecznych:

- Dobrostan emocjonalny: zaufanie, nadzieja na przyszłość, poczucie kontroli, pewność siebie
- Dobrostan społeczny: umiejętność wchodzenia w interakcję, pomaganie innym, aktywne rozwiązywanie problemów
- Umiejętności i wiedza: uczenie się, jak radzić sobie ze stresem lub jak wspierać kolegów i koleżanki.

W przypadku wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy, warto stworzyć wskaźniki dotyczące zarówno indywidualnego, jak i zespołowego dobrostanu. Indywidualny stres może wpłynąć na funkcjonowanie całego zespołu, podobnie jak złe funkcjonowanie grupy, może wpłynąć na jednostki. Dobrze funkcjonujący zespół może stanowić bufor dla stresu w pracy oraz być wsparciem ze strony społeczności. Oto przykłady indywidualnego i zespołowego dobrostanu:

- Dobrostan indywidualny: wynik indywidualnego, wewnętrznego kwestionariusza, który mierzy, jak czuje się wolontariusz i czy potrafi sobie poradzić ze stresem, jeżeli przejdzie szkolenie.
- Zespół: procent członków zespołu, którzy uczestniczą w aktywnościach w ramach wzajemnego wsparcia koleżeńskiego.

#### W jaki sposób można zebrać informacje dotyczące poszczególnych wskaźników?

Zastanów się nad rutynowymi sposobami na zbieranie danych, które nie obciążają zbytnio pracowników i wolontariuszy. Na przykład, jeśli Stowarzyszenie Krajowe rutynowo szkoli wolontariuszy i przygotowuje ich do swojej pracy, zapewnia im również informacje na temat stresu i radzenia sobie z nim, możesz:

- Prowadzić dokumentację śledzącą, ilu wolontariuszy przeszło szkolenie
- Poproszby uczestnicy wypełnili ankietę dotyczącą wiedzy i poziomu satysfakcji na koniec szkolenia
- Spisz listę materiałów rozdanych wolontariuszom podczas wprowadzenia i wdrożenia do organizacji.



Tabelki poniżej zawierają zarówno wskaźniki ilościowe, jak i jakościowe. Wskaźniki ilościowe mierzą rzeczy, które da się policzyć, takie jak np. liczba przeszkolonych wolontariuszy lub wolontariuszy stosujących wsparcie koleżeńskie. Wskaźniki jakościowe mierzą postrzeganą jakość wsparcia oraz np.

jak bardzo pomocne są szkolenia i wsparcie koleżeńskie. Poniższe tabelki przedstawiają wskaźniki dla każdego etapu zdarzenia kryzysowego oraz zawierają sugerowane sposoby na zdobycie informacji dotyczących konkretnego wskaźnika.

## PRZED

### Przed zdarzeniem

- Rekrutacja i selekcja
- Wdrożenie
- Wprowadzenie do organizacji i szkolenie
- Planowanie na zapas

### Przykładowe wskaźniki ilościowe

- Istniejące materiały dla wolontariuszy na temat stresu i radzenia sobie z nim (spis istniejących materiałów)
- Liczba wolontariuszy, którzy otrzymali informacje na temat stresu i radzenia sobie z nim podczas rekrutacji i wdrożenia (spis udzielonych informacji)
- Liczba wolontariuszy i pracowników/przełożonych przeszkolonych z tematu stresu i radzenia sobie z nim (dziennik szkoleń)
- Istniejące plany na zapas i liczba przełożonych, którzy mają wiedzę na ich temat (lista planów na zapas, ankieta wśród przełożonych).

### Przykładowe wskaźniki jakościowe

- Opinia wolontariusza na temat przydatności istniejących materiałów
- Opinia wolontariusza o przydatności szkoleń o stresie i radzeniu sobie z nim
- Opinia przełożonego na temat przydatności szkolenia z udzielania wsparcia wolontariuszom
- Opinia pracowników i przełożonych na temat adekwatności planów na zapas (te informacje mogą być pozyskane na różne sposoby – anonimowa ankieta, pytania otwarte, feedback ustny, rozmowy, grupy fokusowe)

## W TRAKCIE

### W trakcie zdarzenia

- Spotkania zespołu
- Monitorowanie stresu indywidualnego i zespołowego
- Wzajemne wsparcie koleżeńskie i skierowania

### Przykładowe wskaźniki ilościowe

- Liczba wolontariuszy, którzy wiedzą, gdzie otrzymać pomoc, jeśli jej potrzebują (ankieta anonimowa)
- Liczba spotkań indywidualnych i zespołowych, zwołanych przez przełożonych by wesprzeć wolontariuszy (dziennik spotkań)
- Liczba wolontariuszy otrzymujących dodatkowe szkolenie z zakresu stresu i radzenia sobie z nim (dziennik szkoleń)
- Liczba osób przeszkolonych do udzielania wsparcia w zespole (dziennik szkoleń)
- Procent członków zespołu korzystających ze wsparcia koleżeńskiego (anonimowa ankieta)
- Liczba skierowań udzielonych wolontariuszom, by mogli otrzymać dodatkowe wsparcie psychospołeczne (dziennik skierowań).

### Przykładowe wskaźniki jakościowe

- Postrzeganie przez wolontariuszy głównych źródeł stresu oraz jak dobrze sobie radzą z obecną sytuacją
- Ocena wolontariusza dla wsparcia udzielanego przez przełożonego i kolegów/koleżanki
- Ocena przełożonego, jak pewnie się czuje wspierając wolontariuszy
- Zadowolenie wolontariuszy z dodatkowych szkoleń
- Zadowolenie wolontariuszy z procesu skierowań (dla tych, którzy zostali skierowani)
- Ocena przydatności oferowanego dodatkowego wsparcia psychospołecznego (patrz wyżej)

## PO

**Po zdarzeniu**

- Refleksja zespołowa lub indywidualna
- Docenienie wolontariuszy
- Wzajemne wsparcie koleżeńskie i skierowania

**Przykładowe wskaźniki ilościowe**

- Liczba odbytych spotkań refleksyjnych (dziennik spotkań)
- Liczba wolontariuszy obecnych podczas spotkań refleksyjnych (dziennik spotkań)
- Liczba wolontariuszy korzystających ze wsparcia koleżeńskiego po zdarzeniu (anonimowa ankieta)
- Wydarzenia mające na celu okazanie uznania za pracę wolontariuszy (dziennik wydarzeń)
- Liczba skierowań udzielonych wolontariuszom, by mogli otrzymać dodatkowe wsparcie psychospołeczne (dziennik skierowań).

**Przykładowe wskaźniki jakościowe**

- Opinia wolontariusza na temat ciągłego stresu i umiejętności radzenia sobie z nim podczas zdarzenia
- Opinia wolontariuszy dotycząca przydatności spotkań refleksyjnych
- Opinia wolontariuszy dotycząca jakości wsparcia udzielanego przez kolegów, koleżanki i przełożonych
- Opinia wolontariuszy dotycząca docenienia ich pracy przez przełożonego i Stowarzyszenie Krajowe
- Opinia wolontariusza o przydatności dodatkowego wsparcia psychospołecznego (patrz wyżej).

**5.3 Kiedy monitorować**

Monitorowanie i ewaluacja wsparcia wolontariuszy jest ciągłym procesem, na który składa się sprawozdanie, uczenie, udzielanie informacji zwrotnej zebranej w celu poprawy wsparcia dla wolontariuszy. Jako koordynator lub przełożony, cały czas monitorujesz dobrostan wolontariuszy. Są jednak pewne kluczowe punkty w czasie, kiedy ważne jest zwrócenie szczególnej uwagi na wolontariuszy i upewnienie się, że system wsparcia dobrze działa, zwłaszcza przy zdarzeniach kryzysowych na mniejszą lub większą skalę, w które zaangażowani są wolontariusze. (Patrz: narzędzia 28 i 29, w celu uzyskania wskazówek dotyczących monitorowania wsparcia wolontariuszy przy wydarzeniach kryzysowych na mniejszą i większą skalę.)

Zdarzenia kryzysowe na większą skalę lub złożone sytuacje to np. interwencje przy masowych katastrofach, brutalne incydenty dotykające wielu ludzi

lub przedłużająca się sytuacja kryzysowa. Podczas takich sytuacji ważne jest by sprawdzać samopoczucie wolontariuszy i całych zespołów regularnie, by mieć pewność, że otrzymują odpowiednie wsparcie i ich dobrostan jest podtrzymywany. Jeżeli utrzymujesz regularny kontakt ze swoim zespołem, łatwiej będzie domyślić się, który z członków zespołu może wymagać dodatkowego wsparcia lub skierowania.

Wydarzenia na mniejszą skalę to np. jednorazowe zdarzenia kryzysowe, jak pomaganie rodzinie, która ucierpiała w wyniku pożaru, incydenty, w których wolontariusz odnosi obrażenia, jest adresatem pogroźek czy jest świadkiem czegoś szczególnie traumatycznego, np. poważnych obrażeń lub śmierci dziecka.

Bez względu na to, czy wolontariusz jest zaangażowany w wydarzenia kryzysowe na mniejszą czy większą skalę, zawsze warto spotkać się wspólnie

## WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE MONITOROWANIA PODCZAS ZDARZEŃ KRYZYSOWYCH NA WIĘKSZĄ SKALĘ ORAZ ZŁOŻONYCH SYTUACJI

Oto zbiór wskazówek dotyczących monitorowania podczas zdarzeń kryzysowych na większą skalę oraz skomplikowanych sytuacji:

- Przygotuj wolontariuszy do niesienia pomocy podczas skomplikowanych i złożonych zdarzeń, wprowadzając ich w kontekst sytuacji i to, co mogą tam spotkać. Dowiedz się, czy są gotowi do podjęcia tego zadania. Jeżeli kryzys przedłuża się, organizuj krótkie, codzienne spotkania i pytaj członków zespołu, jak sobie radzą.
- Zorganizuj regularne spotkania superwizyjne dla poszczególnych osób oraz zespołów interweniujących podczas złożonych zdarzeń, by zapewnić im techniczne i psychospołeczne wsparcie.
- Regularnie sprawdzaj, jak czują się wolontariusze i pytaj ich, jak sobie radzą i czy potrzebują dodatkowego wsparcia.
- Zastanów się nad zaangażowaniem profesjonalnego pracownika psychospołecznego, by sprawdzić, jak radzą sobie poszczególne osoby i zespoły w skomplikowanych i trudnych sytuacjach.
- Gdy zdarzenie kryzysowe na dużą skalę dobiegnie końca, oceń, jak radzą sobie poszczególne osoby i zespoły oraz jak postrzegają otrzymane wsparcie:
  - Przeprowadź anonimową ankietę by dowiedzieć się, jak radzą sobie wolontariusze, jakie wsparcie im oferowano oraz z jakiego wsparcia rzeczywiście skorzystali
  - Zorganizuj spotkania grupy fokusowej by zapytać o otrzymane wsparcie i sugestie, jak polepszyć wsparcie na przyszłość.
  - Zorganizuj spotkanie z wolontariuszami lub liderami zespołu by dowiedzieć się, jak ich zdaniem wolontariusze i zespoły poradzili sobie z sytuacją kryzysową, jakie wsparcie było najbardziej pomocne, jakich dodatkowych szkoleń i informacji potrzebowaliby, by lepiej wesprzeć wolontariuszy w przyszłości.

z wolontariuszami i pracownikami, by porozmawiać i dowiedzieć się, czy otrzymywane przez nich wsparcie jest wystarczające.

Czasem warto odczekać trochę czasu od zakończenia zdarzenia, np. miesiąc.

Sprawdzanie, jak się czują wolontariusze i przełożeni jakiś czas po zdarzeniu daje im możliwość prze-

pracowania zdarzenia, przeprowadzenia refleksji na temat tego doświadczenia oraz jego wpływie na ich dobrostan. Mogą również lepiej ocenić, jakie wsparcie okazało się najbardziej pomocne, jakich dodatkowych form wsparcia potrzebowali i być może potrzebują nadal. To szczególnie ważne, zwłaszcza w przypadku zdarzeń kryzysowych na wielką skalę i masowych katastrof.





## WSKAZÓWKI DOTYCZĄCE MONITOROWANIA PODCZAS ZDARZEŃ KRYZYSOWYCH NA MNIEJSZĄ SKALĘ

Oto wskazówki dotyczące monitorowania wsparcia dla wolontariuszy podczas zdarzeń na mniejszą skalę:

- Spróbuj dowiedzieć się, czy podczas zdarzenia miały miejsce szczególnie stresujące incydenty, na które mogli być narażeni wolontariusze.
- Bądź w kontakcie z wolontariuszami i pytaj, jakie było dla nich to doświadczenie i jak się czują.
- Bądź w kontakcie z wolontariuszami by dowiedzieć się, czy korzystali z dostępnego wsparcia (np. wsparcia koleżeńskiego, wewnętrznego lub zewnętrznego wsparcia psychospołecznego).
- Zapytaj wolontariuszy, czy w ich odczuciu, otrzymywane wsparcie jest wystarczające.
- Miej oko na wolontariuszy zaangażowanych w zdarzenia na mniejszą skalę, monitoruj ich zachowanie i sposób radzenia sobie.
- Jeżeli wolontariusz jest dotknięty daną sytuacją w sposób bezpośredni:
  - Jak najszybciej nawiąż z nimi kontakt, by dowiedzieć się, jak się czuje.
  - Przygotuj się na przyjęcie wolontariusza w swoim biurze, by zapewnić ciche miejsce do odpoczynku, posiłek i coś do picia, oraz, jeśli jest taka potrzeba – profesjonalną pomoc medyczną i psychospołeczną.
  - Dowiedz się, jakie formy wsparcia są dostępne dla wolontariusza w domu, pomóż skontaktować się z bliskimi, jeśli chce z nimi być.



## 5.4 Ewaluacje i nauka

Oprócz regularnego monitorowania, warto raz do roku poświęcić czas, by przyjrzeć się bliżej wsparciu udzielanemu wolontariuszom, przeanalizowaniu wniosków wyciągniętych z doświadczeń z minionego roku i zobaczyć, jakie postępy zostały poczynione. Zebrane informacje, np. w formie raportów, dzienników i ankiet, możesz umieścić w rocznym sprawozdaniu.

Jeżeli dysponujesz czasem i zasobami, pomyśl nad zorganizowaniem przestrzeni dla kierowników, pracowników i wolontariuszy, by omówili sprawozdanie i udzielili informacji zwrotnej. Możesz na przykład zorganizować spotkanie by dowiedzieć się „jak wygląda dobrostan wolontariuszy” oraz by przygotować plan, jak sprawdzać dobrostan wolontariuszy i jak można poprawić udzielane wsparcie w przyszłości.





**“Caring for volunteers” is a toolkit developed to help National Societies, so they can assist volunteers – before, during and after a crisis. Although the focus is on volunteers, it will also provide useful tools for staff. Whether you belong to a large or small society, whether you are often involved in emergencies or mainly work through social programmes, you can adapt the information in this toolkit to your own particular needs.**

Samoa. Photo: Rob Few/IFRC-freelance



**+CIFRC**  
Psychosocial Centre



**Funded by  
the European Union**