

Troska o wolontariuszy

Podręcznik szkoleniowy

Publikacja *Troska o wolontariuszy: Podręcznik Szkoleniowy* rysuje kontekst wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy wraz z kluczowymi koncepcjami i definicjami wymaganymi przez trenerów w terenie. Nazywa możliwe zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy w pełnionej przez nich roli, jak również prezentuje strategie ich minimalizowania. Podręcznik zawiera sesje dotyczące samoopieki, systemu wsparcia koleżeńskiego, pierwszej pomocy psychologicznej oraz wskazówki, jak ustanowić system wsparcia dla wolontariuszy oraz system jego monitorowania i ewaluacji. Szkolenie zawiera również cenne sesje skupiające się na tworzeniu planu działania w celu weryfikacji pracy wykonanej podczas szkolenia. Dodatek do niniejszego podręcznika stanowi załącznik o szkoleniu dla przyszłych trenerów (ToT). Wszystkie materiały szkoleniowe, w tym podręcznik, slajdy PowerPoint, handouty i załączniki są dostępne online na stronie www.pscentre.org.

Troska o wolontariuszy Podręcznik szkoleniowy



+CIFRC
Psychosocial Centre



Funded by
the European Union



+CIFRC
Psychosocial Centre



Funded by
the European Union

Troska o wolontariuszy

Podręcznik szkoleniowy

Troska o wolontariuszy: Podręcznik szkoleniowy

Międzynarodowa Federacja Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza
Centrum Wsparcia Psychospołecznego
Blegdamsvej 27
DK-2100 Kopenhaga
Dania
Tel. +45 35 25 92 00
e-mail: psychosocial.centre@ifrc.org
strona internetowa: www.pscentre.org
Facebook: www.facebook.com/Psychosocial.Center
Twitter: @IFRC_PS_Centre

Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC jest prowadzone i wspierane przez Duński Czerwony Krzyż:



Funded by
the European Union

Zdjęcie na okładce: ICRC/Marko Kocic
Projekt i produkcja: Paramedia 1741
Wydrukowano w Danii. Wydanie pierwsze, 2015 r.
ISBN wersji online: 978-87-92490-20-9

Niniejsza książka została wydana przez Centrum Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza
Redaktor naczelna: Nana Wiedemann
Autorka: Anne Lomholt Lei Hansen
Recenzja i korekta współpracowniczka: Louise Steen Kryger, Louise Vinther-Larsen, Simone von Burgwald, Despina Constandinides, Christina Bitar, Ea Suzanne Akasha, Wendy Ager
Koordynacja: Anne Lomholt Lei Hanseb

Pragniemy wyrazić wdzięczność Syryjskiemu Arabskiemu Czerwonemu Półksiężycowi, Jordańskiemu Stowarzyszeniu Krajowemu Czerwonego Półksiężycza, Libańskiemu Czerwonemu Krzyżowi, Irackiemu Stowarzyszeniu Czerwonego Półksiężycza za ich wkład i feedback podczas testu terenowego oraz delegacji IFRC w Ammanie i Jordańskim Stowarzyszeniu Czerwonego Półksiężycza za ich hojny wkład i wsparcie przy organizacji testów terenowych. Pragniemy podziękować Duńskiemu i Norweskiemu Czerwonemu Krzyżowi za przekazane fundusze i wsparcie przy tej publikacji.

W przypadku chęci tłumaczenia lub adaptacji którejkolwiek z części podręczników, należy skontaktować się z Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC. Czekaemy na Państwa komentarze, sugestie i opinie pod adresem mailowym: psychosocial.centre@ifrc.org

Pełna lista materiałów stworzonych przez Centrum Wsparcia Psychospołecznego jest dostępna na stronie www.pscentre.org

© Centrum Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Ruchu Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza, 2015

Przedmowa

W listopadzie 2011 roku, wiele Stowarzyszeń Krajowych dzieliło się swoimi doświadczeniami i pracą na warsztatach wsparcia psychospołecznego podczas Zgromadzenia Ogólnego IFRC w Genewie. Opowiadając o historiach i nauce wyniesionych z ostatnich katastrof i kryzysów, wyklarował się jeden przekaz: jako Ruch Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza musimy się poprawić w zakresie szkolenia i przygotowywania naszych pracowników i wolontariuszy do wykonywania tak ważnej pracy, jaką jest niesienie pomocy beneficjentom. Musimy być lepsi w dbaniu o samych siebie – oraz o siebie nawzajem.

Troska o wolontariuszy: podręcznik szkoleniowy został stworzony, by odpowiedzieć właśnie na te potrzeby. Został zaprojektowany tak, by uzupełniać publikacje Centrum Wsparcia Psychospołecznego z 2012 roku, *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego*, który skupia się na dobrostanie wolontariuszy w sytuacjach kryzysowych i katastrofach. Bazuje na zaprezentowanych tam narzędziach, przedstawiając konkretne pomysły na aktywności i ćwiczenia, jakie można wdrożyć podczas wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy w różnych kontekstach.

Podręcznik skupia się na wsparciu psychospołecznym dla wolontariuszy, jego kluczowych pojęciach i definicjach, jakich potrzebują trenerzy w tej dziedzinie. Podkreśla możliwe zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy w ich roli oraz prezentuje strategie, jak je ograniczyć. W podręczniku zawarto również sesje o samoopiece, wsparciu koleżeńskim oraz PPP¹, jak również wskazówki, jak ustanowić system wsparcia dla wolontariuszy oraz monitorowania i ewaluacji. Szkolenie zawiera także cenne sesje, opisujące, jak przygotować plan weryfikowania wykonanych prac podczas szkolenia. Do podręcznika dołączono również załącznik o szkoleniu przyszłych trenerów.

Mamy nadzieję, że wszystkie materiały zawarte w tym podręczniku okażą się wsparciem dla wolontariuszy i pracowników Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycza podczas ich pracy, jaką jest udzielanie pomocy beneficjentom. Naszym celem w tym przedsięwzięciu jest wspomaganie Stowarzyszeń Krajowych w oferowaniu najbardziej skutecznego wsparcia psychospołecznego jak największej liczbie osób w potrzebie.

Nana Wiedemann

Dyrektor Centrum Wsparcia Psychospołecznego IFRC

¹ Skrótem 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"

Spis treści

Wprowadzenie do podręcznika 7

Kontekst	8
Cel podręcznika szkoleniowego	8
Adresaci: do kogo skierowany jest ten podręcznik?	8
Program szkolenia	8
Jak używać podręcznika	9
Ewaluacja i pożegnanie	11

Dzień 1 12

Powitanie, wprowadzenie do programu szkolenia, podstawowe zasady	13
1. Zrozumienie wsparcia psychospołecznego	16
2. Zagrożenia, odporność i czynniki ochronne	21
3. Samoopieka	29
4. Wzajemne wsparcie koleżeńskie	33
5. Pierwsza pomoc psychologiczna dla wolontariuszy	37
Podsumowanie	43

Dzień 2 44

6. Ustanowienie systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy	45
7. Monitorowanie i ewaluacja wsparcia dla wolontariuszy	52
8. Przekazywanie informacji	55
9. Tworzenie planu działania	58
10. Ewaluacja	60
Podsumowanie i pożegnanie	61

Załączniki 62

Załącznik 1: Łamacze lodów, aktywności na rozpoczęcie i zakończenie, ćwiczenia pobudzające (energizery)	63
Załącznik 2: Kwestionariusz ewaluacyjny	71
Załącznik 3: Materiały do rozdystrybuowania	72
Załącznik 4: Scenariusze dotyczące samoopieki	82
Załącznik 5: Harmonogram warsztatów	84



Wprowadzenie do podręcznika

Kontekst

Troska o Wolontariuszy: Podręcznik szkoleniowy został stworzony przez Centrum Wsparcia Psychospołecznego Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca (Centrum PS) jako odpowiedź na coraz częstsze zapytania o szkolenia z zakresu zapewnienia właściwej troski i wsparcia wolontariuszom. Podręcznik ten został oparty na publikacji *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego*. Narzędziownia zawiera praktyczne narzędzia wspierające wolontariuszy przed zdarzeniem kryzysowym, w trakcie i po, jak również przybliży temat wsparcia psychospołecznego, komunikacji oraz wytyczne dla monitorowania i ewaluacji. Publikacja jest dostępna na stronie internetowej www.pscentre.org po angielsku, arabsku, francusku, rosyjsku i hiszpańsku. Ograniczona ilość wydrukowanych podręczników może zostać udostępniona przez Centrum Wsparcia Psychospołecznego na życzenie.

Cel podręcznika

Ogólnym celem tego podręcznika jest wzmocnienie zdolności Stowarzyszeń Krajowych do odpowiadania na psychospołeczne potrzeby swoich wolontariuszy. Należy zauważyć jednak, że wiele z tematów omawianych podczas szkolenia znajdzie również swoje zastosowanie wśród pracowników, którzy z wysokim prawdopodobieństwem mogą doświadczyć podobnych sytuacji jak wolontariusze. Szkolenie umożliwi uczestnikom ustanowienie systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy w ich Stowarzyszeniach Krajowych. Uczestnicy zrozumieją podstawowe koncepcje związane w dobrostanem psychicznym pracowników i wolontariuszy, jak również swoją rolę i obowiązki w tym obszarze. Wraz z tokiem szkolenia nabędą praktycznych umiejętności z zakresu samoopieki, wsparcia koleżeńskieg o oraz pierwszej po-

mocy psychologicznej. Otrzymają również szkolenie z zarządzania oraz z narzędzi do planowania, jak np. ustanawiania systemu wsparcia psychospołecznego, monitorowania, ewaluacji oraz komunikacji. Uczestnicy szkolenia są zachęceni do refleksji nad już istniejącymi mechanizmami wsparcia psychospołecznego w swoich Stowarzyszeniach Krajowych. Mogą tworzyć plan działania dotyczący systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy w ich kontekście.

Wszystkie materiały w tym podręczniku mogą zostać dostosowane do konkretnych potrzeb każdego Stowarzyszenia Krajowego.

Adresaci: Dla kogo jest ten podręcznik?

Uczestnicy

Uczestnicy tego szkolenia mogą pochodzić z różnych obszarów: mogą to być pracownicy i wolontariusze odpowiedzialni za innych wolontariuszy. W idealnym przypadku, uczestnicy powinni mieć doświadczenie w zarządzaniu pracownikami i wolontariuszami w swoich Stowarzyszeniach Krajowych, np. jako pracownicy Działu HR, kierownicy oddziałów, liderzy zespołów wolontariuszy, itp. Uczestnictwo zarówno pracowników jak i wolontariuszy w tym samym szkoleniu może być niezwykle cennym doświadczeniem – daje to obu tym grupom okazję, do podzielenia się własną perspektywą i uczenia się od siebie nawzajem.

Prowadzący

Osoby prowadzące to szkolenie powinny ukończyć wcześniej szkolenie dla trenerów (ToT). (Zapoznaj się z informacjami na następnej stronie dotyczącymi ToT dla tego podręcznika.) Jeżeli Stowarzyszenie Krajowe nie jest w stanie zaangażować lokalną osobę prowadzącą, Centrum Wsparcia Psychospołecznego może pomóc w znalezieniu takiej osoby i doradzić program szkolenia.

Program szkolenia

Ten podręcznik opisuje podstawowe szkolenie z zakresu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy. Podręcznik może być wykorzystany podczas szkolenia dla przyszłych trenerów wraz z osobnymi notatkami szkoleniowymi, znajdującymi się w dodatku o nazwie *Załącznik: Szkolenie dla trenerów (ToT)*.

Podstawowe szkolenie

Podstawowe szkolenie ze wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy zostało zaplanowane jako dwudniowy program szkoleniowy (patrz: załącznik 5 z proponowanym planem warsztatów).

Po ukończeniu szkolenia, uczestnicy będą w stanie:

- zrozumieć psychospołeczne potrzeby pracowników i wolontariuszy
- zrozumieć ideę samoopieki, wsparcia koleżeńskiego oraz pierwszej pomocy psychologicznej
- planować, wdrażać i oceniać wsparcie dla pracowników i wolontariuszy w swoich Stowarzyszeniach Krajowych
- komunikować znaczenie i dostępność wsparcia psychospołecznego.

Szkolenie dla trenerów (ToT)

Szkolenie dla trenerów zostało zaplanowane na trzy dni. Program szkolenia wykorzystuje te same materiały co szkolenie podstawowe, lecz dodatkowo został uzupełniony o techniki szkoleniowe, które zajmą pół dnia szkolenia, oraz o przygotowanie się do prowadzenia aktywności w ramach szkolenia – na to również zaplanowano pół dnia. Notatki dotyczące ToT zostały zebrane w *Załączniku: Szkolenie trenerów* i są dostępne online na stronie www.pscentre.org wraz z podręcznikiem *Troska o wolontariuszy: Podręcznik szkoleniowy*.

Po ukończeniu tego szkolenia, uczestnicy będą w stanie:

- prowadzić szkolenia na podstawie podręcznika *Troska o wolontariuszy: Podręcznik szkoleniowy*
- przekazywać, jak ważne jest wsparcie psychospołeczne dla wolontariuszy i pracowników
- szkolić innych z potrzeb psychospołecznych wolontariuszy i pracowników
- szkolić innych z samoopieki, wsparcia koleżeńskiego oraz pierwszej pomocy psychologicznej
- szkolić innych z planowania, wdrażania i oceniaania wsparcia dla wolontariuszy i pracowników w ich Stowarzyszeniu Krajowym.











Szkolenie ToT jest zalecane w sytuacjach, gdy znajomość i wdrożenie wsparcia psychospołecznego dla pracowników i wolontariuszy są ograniczone i wybrakowane oraz gdzie wiele osób wymaga szkolenia. Uczestnicy szkolenia ToT powinni mieć okazję do szkolenia innych osób w swoich Stowarzyszeniach Krajowych po zakończeniu kursu. Jeśli uczestnik ma dodatkowo wykształcenie związane ze zdrowiem, zdrowiem psychicznym, opieką społeczną lub zasobami ludzkimi i rozumie ideę wsparcia psychospołecznego, będą to dodatkowe atuty. Zaleca się również, by uczestnicy tego szkolenia mieli doświadczenie w zarządzaniu pracownikami i/lub wolontariuszami.

Szkolenie ToT powinno być zawsze przeprowadzane przez Trenera-Eksperta z zakresu wsparcia psychospołecznego. Centrum Wsparcia Psychospołecznego może pomóc Stowarzyszeniom Krajowym w dobraniu odpowiedniego trenera.

Jak korzystać z podręcznika

Ikony

Oto ikony pojawiające się w całym podręczniku:

	kluczowe wnioski do nauki
	notatki trenera
	łamacze lodów, ćwiczenia pobudzające (energizery) i ćwiczenia otwierające i zamykające
	aktywności
	szacowany czas potrzebny na aktywność
	cel aktywności
	potrzebne materiały
	procedury
	trener mówi
	lista kontrolna

Kluczowe wnioski do nauki

W każdej sekcji znajdziecie kilka kluczowych wniosków do nauki, które są jednocześnie celem edukacyjnym danego rozdziału. Przystosowując materiały do konkretnych potrzeb szkolonej grupy, wnioski do nauki należy pozostawić niezmienione.

Notatki trenera

Notatki trenera podkreślają konkretne zagadnienia związane z procesem szkolenia lub z materiałami do danej sekcji.

Trener mówi

Ta ikonka wskazuje na momenty w programie, kiedy trener zwraca się bezpośrednio do uczestników. Chodzi tu o:

- sposoby wprowadzania tematu
- notatki dotyczące krótkich prezentacji lub dyskusji plenarnych.

Aktywności

W każdej sekcji wprowadzono aktywności w celu utrwalenia nauki. Każda aktywność została szczegółowo opisana: jaki jest jej cel, ile trwa, jakie materiały są potrzebne oraz według jakich zasad powinna przebiegać.

Łamacze lodów, ćwiczenia pobudzające, ćwiczenia na rozpoczęcie i zakończenie

Całą listę łamaczy lodów, ćwiczeń na rozpoczęcie i zakończenie oraz ćwiczeń pobudzających możecie znaleźć w załączniku 1 na końcu podręcznika. Aktywności należy wybierać zgodnie ze składem grupy i jej potrzebami:

- Łamacze lodów są często stosowane na początku szkolenia czy warsztatów, by uczestnicy mogli się poznać.
- Ćwiczenia na rozpoczęcie i zakończenie są przeprowadzane na początek i na koniec dnia, by otworzyć lub zakończyć dzień w sposób pozytywny.
- Energizery, czyli ćwiczenia pobudzające, stosujemy najczęściej, gdy zauważamy u uczestników zmęczenie i rozkojarzenie lub gdy chcemy rozładować napięcie po aktywności, która okazała się bardzo emocjonująca.

Lista kontrolna

Lista kontrolna podsumowuje najważniejsze punkty w dyskusji.

Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego

Lektura podręcznika Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego będzie niezwykle ważna i pomocna podczas przygotowań do prowadzenia szkolenia. W podręczniku umieszczono odwołania do konkretnych stron z Troski o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego, by w razie potrzeby skierować uczestników szkolenia po dodatkowe informacje.

Slajdy PowerPoint

Dostępny jest zestaw slajdów w PowerPoincie, który można wykorzystać podczas prowadzenia szkolenia. Upewnij się, że slajdy zostały dopasowane do konkretnych potrzeb danej grupy. Jeżeli nie masz dostępu do rzutnika, możesz wydrukować slajdy i rozdać jako materiały, lub możesz przepisać tekst ze slajdów na flipcharty.

Harmonogram warsztatów

Harmonogram warsztatów znajduje się w załączniku 5 i podaje sugerowany program szkolenia z zakresu Troski o wolontariuszy. Zwróć uwagę, że czas podany w harmonogramie oraz w podręczniku to jedynie sugestie. Program szkolenia należy rozplanować tak, by zmieścić się w czasie przeznaczonym na szkolenie.

Znajomość uczestników

Zanim rozpoczniesz szkolenie, spróbuj zebrać możliwie najwięcej informacji o uczestnikach. Być może posiadasz już te informacje po procesie rekrutacji i selekcji. Jeżeli nie, warto zastanowić się np. nad rozesełaniem kwestionariusza do wszystkich uczestników z odpowiednim wyprzedzeniem i zebrać informacje dotyczące:

- wieku i płci
- poziomu językowego
- wykształcenia
- doświadczenia w Ruchu Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy
- poprzednich szkoleń
- doświadczenia w pracy z wolontariuszami lub jako wolontariusz
- doświadczenia i wiedzy w zakresie wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy
- kwestii, które uczestnicy chcieliby poruszyć podczas szkolenia.

Wyślij do uczestników ogólnie informacje dotyczące szkolenia, jego cel, lokalizację i wszelkie inne istotne szczegóły. Przygotowując szkolenie dla konkretnej grupy uczestników, warto zastanowić się nad:

- wymaganym poziomem szkolenia
- wyznaczeniem celów
- zastosowaniem wiedzy i umiejętności podczas pracy w terenie.



Lista kontrolna materiałów szkoleniowych

- egzemplarze podręcznika *Troska o wolontariuszy: Podręcznik szkoleniowy* dla trenera/trenerów
- egzemplarze podręcznika *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego* dla trenerów i uczestników
- kopie programu szkoleniowego dla uczestników lub slajd w PowerPoincie z tymi informacjami
- Slajdy w PowerPoincie, rzutnik i ekran
- handouty
- teczka na handouty
- identyfikatory z imionami dla trenerów i uczestników
- materiały do aktywności szkoleniowych, w tym papier do flipchartów, flamastry, papier, długopisy, taśma, nożyczki, mała piłka, itd.

Ewaluacja i pożegnanie

Ewaluacja szkolenia dostarcza trenerowi ważnej informacji zwrotnej, która może posłużyć do podnoszenia jakości przyszłych szkoleń. Formularz ewaluacyjny szkolenia znajduje się w Załączniku 2. Można go uzupełnić o dowolne metody ewaluacyjne, jak na przykład te przybliżone na stronie 60.


Po spędzeniu trzech dni razem, uczestnicy prawdopodobnie poczują między sobą więź. Daj im czas na pożegnanie i zakończ szkolenie z troską.

Wszelkie materiały szkoleniowe, prezentacje PowerPoint, handouty i Załącznik: Szkolenie Trenerów są dostępne na stronie internetowej Centrum Wsparcia Psychospołecznego pod adresem: www.pscentre.org.

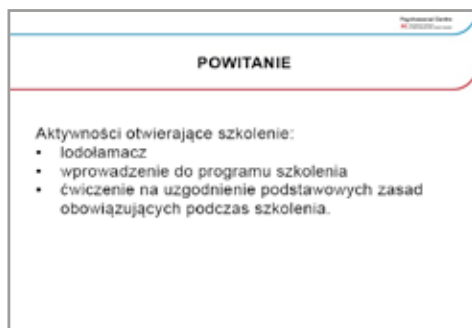


Dzień **1**


Powitanie, wprowadzenie do programu szkolenia i podstawowe zasady (1 godzina)

 Sposób rozpoczęcia szkolenia stanowi o jego przebiegu i sukcesie. Ważne, by zacząć w sposób pozytywny. Uczestnicy potrzebują czasu, by poznać trenera oraz siebie nawzajem, oraz by zadomowić się w miejscu, gdzie szkolenie się odbywa. Poświęć trochę czasu, by stworzyć pozytywne i bezpieczne środowisko, nie przyspieszaj wprowadzenia. Po zbudowaniu bezpiecznego środowiska, uczestnicy poczują się bardziej komfortowo, dzieląc się osobistymi doświadczeniami podczas szkolenia.

Wprowadzenie zaczyna się powitalnym przełamaniem lodów, potem informacjami na temat programu szkolenia oraz ćwiczeniem, w wyniku którego zostaną ustanowione podstawowe zasady obowiązujące podczas szkolenia.



Powitanie

 Zaczynaj od powitania uczestników i opisz krótko otwierające aktywności podczas szkolenia:

- Izolacja w celu wzajemnego poznania się
- wprowadzenie do programu szkolenia
- ćwiczenie na uzgodnienie podstawowych zasad obowiązujących podczas szkolenia.

 Jednym ze sposobów, by uczestnicy poczuli się komfortowo w swoim

towarzystwie, jest przeprowadzenie ćwiczenia na przełamanie lodów, np. rzucanie piłką (załącznik 1).


Ćwiczenie: Lodołamacz (25-30 minut) Cel

Stworzenie uczestnikom możliwości do poznania się nawzajem

Przebieg

W załączniku 1 znajdziecie szeroki wybór ćwiczeń na przełamanie lodów.

Wprowadzenie do programu szkolenia

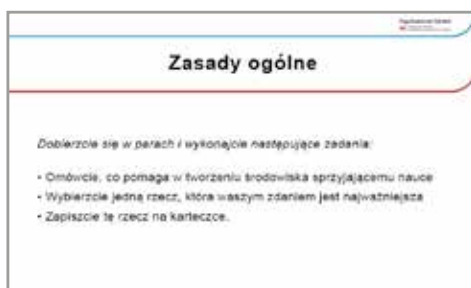
 Skup uwagę uczestników przedstawiając się im, opowiadając o swoim doświadczeniu oraz dlaczego twoim zdaniem temat szkolenia jest tak ważny. Dzięki temu zdobędziesz zaufanie grupy oraz ułatwisz uczestnikom otwieranie się przed innymi i opowiadanie własnych historii. Możesz wybrać osobistą historię do opowiedzenia uczestnikom, która pokaże, dlaczego wsparcie psychospołeczne dla wolontariuszy i pracowników jest tak ważne.

Przedstaw krótko program szkolenia, możesz wykorzystać slajd w PowerPoincie lub rozdać uczestnikom jego wydrukowaną wersję.



Szkolenie składa się z 10 sekcji:

- Sekcja 1: Zrozumienie wsparcia psychospołecznego
- Sekcja 2: Zagrożenia, odporność i odpowiedzialność
- Sekcja 3: Samoopieka
- Sekcja 4: Wzajemne wsparcie koleżeńskie
- Sekcja 5: Pierwsza pomoc psychologiczna
- Sekcja 6: Ustanawianie systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy
- Sekcja 7: Monitorowanie i ewaluacja
- Sekcja 8: Przekazywanie informacji
- Sekcja 9: Tworzenie planu działania
- Sekcja 10: Ewaluacja





Przykładowe zasady ogólne:

- Telefony powinny być wyciszone przez wzgląd na innych uczestników szkolenia.
- Punktualność jest ważna. Szkolenie może zaczynać i kończyć się o czasie, o ile wszyscy będą punktualnie wracać z przerw.
- Szanujmy osobę, która się wypowiada, słuchając i nie przerywając jej.
- Każdy może dzielić się swoimi doświadczeniami; tym samym uczestnicy poczują, że są częścią całego procesu. Nie ma jednak takiego przymusu.
- Jeżeli uczestnicy dzielą się swoimi doświadczeniami, należy powstrzymać się od osądów i oceny.
- Zadawanie pytań jest mile widziane. Pomagają one w wyjaśnianiu nieporozumień, ułatwiają lepsze zrozumienie.

Aktywność 1: Zasady ogólne (indywidualnie lub na forum)



 Stworzenie bezpiecznego środowiska, które wspiera zaufanie i zwiększa poczucie pewności siebie podczas dzielenia się własnymi doświadczeniami w trakcie szkolenia

 Papier do flipchartów, długopisy, karteczki samoprzylepne



1. Poproś uczestników, by dobrali się w pary z kimś, kto ma taki sam kolor butów jak oni (lub koszuli, włosów, oczu, itd.)
2. Poproś, by przedyskutowali, co pomaga w stworzeniu dobrego środowiska do nauki, a następnie, by wybrali jedną rzecz, która wydaje się im najważniejsza.
3. Poproś uczestników, by zapisali tę jedną rzecz na karteczce samoprzylepnej.
4. Przyklej karteczkę na flipcharcie.
5. Przeczytaj głośno wszystkie karteczki.
6. Zapytaj uczestników, czy chcieliby dopisać coś jeszcze do listy.
7. Podkreśl, jak ważna jest zasada zachowania poufności (patrz niżej).
8. Gdy grupa zaakceptuje zasady ogólne, zastanówcie się nad konsekwencjami w przypadku ich złamania. Spróbuj wskazać konstruktywne aktywności zamiast szkodliwych kar (np. zaśpiewać piosenkę, przynieść przekąski następnego dnia, zorganizować ćwiczenie pobudzające).
9. Zasady ogólne powinny być wywieszane w widocznym miejscu przez cały czas trwania szkolenia.



Znaczenie zasady zachowania poufności

Budowanie zaufania jest kwestią kluczową. Dlatego tak ważne jest, by cała grupa zgodziła się zachować wszelkie zastrzeżone informacje i doświadczenia wewnątrz grupy szkoleniowej. Niektórzy mogą dzielić się osobistymi doświadczeniami, pokazując swoje emocje. Ważne, by od początku ustalić, że wszystko co zostanie powiedziane podczas szkolenia zostanie zachowane w tajemnicy. Poproś, by każdy potwierdził akceptację dla tej zasady poprzez uniesienie ręki. Jeżeli ktoś nie może się na to zgodzić, nie powinien brać udziału w szkoleniu (oczywiście, w tym wypadku należy zapytać, dlaczego ktoś nie zgadza się z tą zasadą).

System koleżeński



Powiedz uczestnikom szkolenia, że ich partner z poprzedniego ćwiczenia dotyczącego ogólnych zasad, będzie ich partnerem przez całe szkolenie. Bycie partnerem z pary (z ang. „buddy” – kumpel) oznacza:


- opiekowanie się sobą nawzajem, upewnianie się, że wszystko jest w porządku
- bycie odpowiedzialnym za informowanie partnera z pary o tym, co się dzieje, jeśli z jakiegoś powodu, druga osoba nie może być obecna.



Po każdej przerwie, prowadzący może przeprowadzić szybką weryfikację par koleżeńskich, pytając, czy każdy ma swojego partnera na sali. Jeżeli kogoś brakuje z jakiegoś powodu, partner z pary jest odpowiedzialny, za odnalezienie drugiej osoby.



1. Zrozumienie wsparcia psychospołecznego (30 minut)

 W tej sekcji przyjrzymy się definicji wsparcia psychospołecznego oraz dlaczego troska o dobrostan wolontariuszy jest tak ważna. Jest to podstawa dalszego szkolenia, dlatego tak istotne jest, by uczestnicy dobrze zrozumieli materiały zaplanowane na tę sekcję.


Kluczowe wnioski do nauki

Na koniec sekcji, uczestnicy powinni rozumieć:

- pojęcie wsparcia psychospołecznego.

1.1 Znaczenie wsparcia psychospołecznego

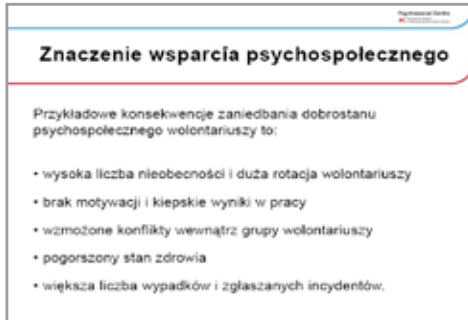


 Zaczynaj od wyjaśnienia, jak ważne jest wsparcie psychospołeczne wolontariuszy:

Na całym świecie, wolontariusze niosą pomoc osobom w kryzysie. Czy to w ramach reagowania na katastrofy, konflikty zbrojne, masowe strzelaniny, czy też w ramach programów społecznych dla mieszkańców slumsów lub np. ofiar przemocy lub wypadków. Wolontariusze Ruchu wspierają również osoby starsze, odizolowane lub stygmatyzowane ze względu na choroby lub uprzedzenia. Wspierają uchodźców i osoby ubiegające się o azyl i wielu innych. W swojej pracy, są wystawieni na traumę, stratę, zniszczenia, obrażenia a nawet śmierć. Mogą pracować podczas nagłych sytuacji kryzysowych, poprawiać komfort osób ocalałych w pierwszych fazach szoku i żałoby lub w wielu innych sytuacjach, gdzie są osoby w potrzebie.

Musimy zwracać uwagę na dobrostan psychospołeczny wolontariuszy, by mieć pewność, że są w stanie wciąż udzielać pomocy osobom w kryzysie. Wielu wolontariuszy pracujących w trudnych sytuacjach odsuwa własne potrzeby na bok. Po pew-

nym czasie, mogą czuć, że nie nadają się, by nieść pomoc beneficjentom w obliczu tak strasznych tragedii, jakie ich dotknęły. Również sami mogą należeć do pokrzywdzonych społeczności i pracować blisko własnego domu. Mogą doświadczyć takiej samej straty i żałoby w swoich rodzinach co beneficjenci, którym pomagają.



Jeżeli nie zwracamy uwagi na dobrostan psychospołeczny wolontariuszy, może to mieć bardzo poważne konsekwencje, zarówno dla samych wolontariuszy, jak i Stowarzyszenia Krajowego. Oto niektóre z konsekwencji:

- wysoka liczba nieobecności i duża rotacja wolontariuszy
- brak motywacji i kiepskie wyniki w pracy
- wzmożone konflikty wewnątrz grupy wolontariuszy
- pogorszony stan zdrowia
- większa liczba wypadków i zgłaszanych incydentów.

Dlatego ważne, by jako koordynator rozumieć, czym jest wsparcie psychospołeczne i być w stanie wyjaśnić to wolontariuszom.

1.2 Czym jest wsparcie psychospołeczne?



Wyjaśnij uczestnikom, że wsparcie psychospołeczne odnosi się do działania mającego na celu zaspokojenie potrzeb społecznych i psychologicznych danej osoby, rodziny czy społeczności. Aspekt psychologiczny to uczucia, emocje, myśli, wierzenia, postrzeganie i zachowanie. Aspekty społeczne to tradycje, wartości, wychowanie, relacje, rodzina i sieci w społeczności. Aspekty psychologiczne i społeczne nakładają się i oddziałują na siebie – nasz dobrostan emocjonalny ma wpływ na nasze życie towarzyskie i odwrotnie.

Aktywność 2: Czym jest wsparcie psychospołeczne? (indywidualnie lub na forum)



Skłonienie uczestników do zastanowienia się nad znaczeniem wsparcia psychospołecznego



Flipchart, flamastry, karteczki samoprzylepne, długopisy




1. Na kartce z flipchartu narysuj dwa koła, które zachodzą na siebie częściowo. Zapisz „Aspekty psychologiczne” na jednym kole oraz „Aspekty społeczne” na drugim.
2. Poproś uczestników by przez 5 minut zastanowili się nad przykładami psychologicznych i społecznych aspektów życia i zapisali je na karteczkach (jedno słowo na jedną karteczkę).
3. Zaproś uczestników, by przykleili swoje karteczki w odpowiednim kole.
4. Omów na forum podane przykłady, definiując przy tym wsparcie psychospołeczne.

Aktywności psychospołeczne to np. pomoc praktyczna i emocjonalna, pomaganie w podejmowaniu świadomych decyzji lub pomoc w mobilizowaniu systemów wsparcia społecznego. Wsparcie psychospołeczne ma na celu umożliwić ludziom czerpanie z ich własnych zasobów psychologicznych i społecznych. Tym samym, wsparcie psychospołeczne poprawia ich umiejętności do podnoszenia się i odbudowywania normalności po trudnych doświadczeniach. Może zapobiegać dystresowi² i innym potencjalnym dolegliwościom, oraz pomaga uporać się z trudnymi sytuacjami w naszym życiu.

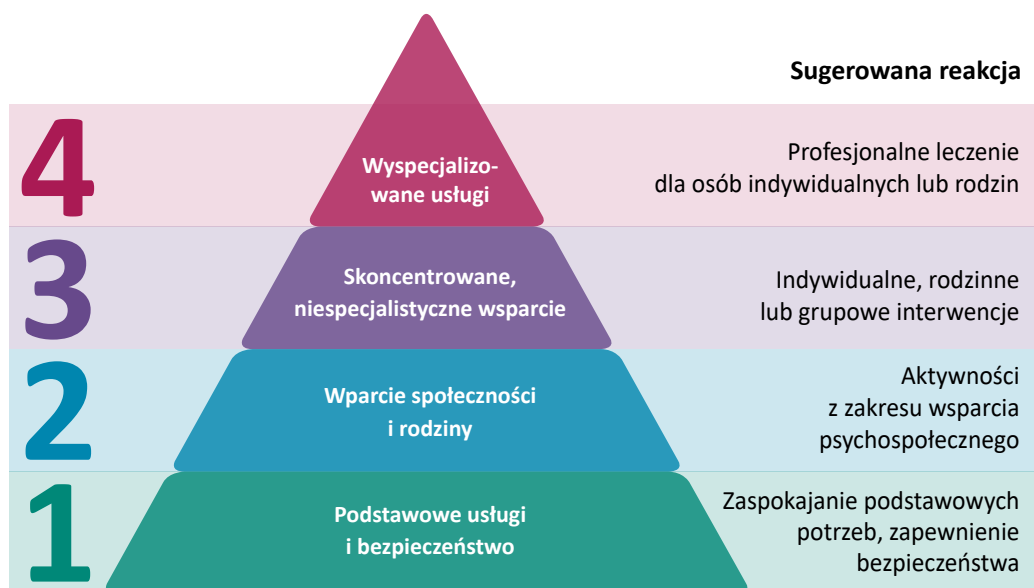
Następnie podkreśl pewne nieporozumienia dotyczące interpretacji terminu „wsparcie psychospołeczne”. Niektórzy myślą go z poradnictwem, terapią lub psychoterapią. Niektórzy błędnie uważają, że jest przeznaczone wyłącznie dla osób z chorobami psychicznymi. Niektórzy wolontariusze – a nawet pracownicy czy

kierownicy – mogą błędnie zakładać, że wsparcie psychospołeczne jest dla słabych osób, które nie radzą sobie z presją w pracy. **Żadne z tych stwierdzeń nie jest prawdziwe.** Należy pamiętać, że tego typu założenia nie rodzą się ze złych intencji, lecz często wynikają np. z różnic językowych, innej kultury i zwyczajów. Mogą na nie również wpływać osobiste doświadczenia. Ważne, by jako manager być świadomym tych nieporozumień i być w stanie przekazać wolontariuszom, co tak naprawdę oznacza wsparcie psychospołeczne i dlaczego jest tak istotne.

1.3 Poziomy wsparcia psychospołecznego

 Wyjaśnij następnie, że wsparcie psychospołeczne powinno być udzielane na różnych poziomach, w zależności od potrzeb i zasobów wolontariusza: Wolontariusze reagują na zdarzenia kryzysowe w różny sposób, w zależności od

Usługi w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego



ŹRÓDŁO Ilustracja jest oparta na piramidzie interwencji dla zdrowia psychicznego i wsparcia psychospołecznego podczas zdarzeń kryzysowych wg wytycznych IASC (2007).

2 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 podjąć. 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.

tego, jak bardzo są dotknięci danym zdarzeniem oraz jakimi zasobami radzenia sobie dysponują. Na to, z kolei, ma wpływ ich wiek, płeć, kondycja fizyczna i psychiczna, system wsparcia społecznego itd. Oznacza to, że musimy zaplanować różne aktywności dla poszczególnych grup, by dopasować je do ich potrzeb i zasobów.



Poziomy piramidy przedstawiają różne rodzaje wsparcia, jakiego wolontariusz może potrzebować, czy to podczas zdarzenia kryzysowego, czy też podczas trwającej sytuacji wywołującej dystres.



Wyjaśnij rodzaje wsparcia oferowane na wszystkich poziomach:

1. Usługi podstawowe i bezpieczeństwo

Dobrostan wolontariusza jest chroniony poprzez zaspokajanie podstawowych potrzeb oraz prawa do bezpieczeństwa,

samostanowienia, dostępu do kluczowych usług, takich jak żywność, czysta woda, opieka zdrowotna czy schronienie.

2. Wsparcie społeczności i rodziny

Niektórzy wolontariusze mogą potrzebować pomocy w dostępie do kluczowych form wsparcia od społeczności i rodziny.

3. Wsparcie skoncentrowane

Wsparcie w sposób bardziej bezpośredni skupione na psychospołecznym dobrostanie wolontariuszy może stanowić indywidualną lub grupową interwencję, zazwyczaj prowadzoną przez odpowiednio przeszkolonego członka zespołu pracowników lub wolontariuszy.

4. Usługi wyspecjalizowane

Na szczycie piramidy znajdują się dodatkowe formy wsparcia dla niewielkiego procenta wolontariuszy, którzy mogą mieć trudności w codziennym funkcjonowaniu i stąd też wymagają wyspecjalizowanych usług, np. wsparcia psychologicznego lub psychiatrycznego.



Poproś uczestników o przykłady wspierających aktywności psychospołecznych dla każdej z tych warstw.

Do dyskusji możesz dodać elementy z poniższej listy:

Lista kontrolna

1. Podstawowe usługi i bezpieczeństwo

- Udzielaj wolontariuszom jasnych informacji o tym, jak zachować bezpieczeństwo.
- Upewnij się, że wolontariusze mogą mieć dostęp do kluczowych usług jak żywność, czysta woda, opieka zdrowotna i schronienie.
- Wygospodaruj czas na przerwę i odpoczynek.
- Uświadamiaj społeczeństwo o pracy wolontariuszy Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca i uwrażliwaj ich na nią.
- Prowadź szkolenia dla managerów z zakresu zarządzania wolontariuszami.



2. Wsparcie społeczności i rodziny

- Udzielaj rodzinom wolontariuszy informacji w przystępnej formie, dotyczących:
 - rodzaju doświadczeń, na jakie wolontariusz mógł być narażony
 - rodzaju wsparcia oferowanego wolontariuszowi przez organizację
 - sposobach, w jakie rodziny mogą wesprzeć wolontariuszy podczas pracy jaki i po niej
- Szkól rodziny z pierwszej pomocy psychologicznej i samoopieki
- Zapewnij regularny kontakt wolontariusza z rodziną (w razie potrzeby, ustanów wewnątrz-krajowy lub wewnątrz-społecznościowy system informowania rodziny na bieżąco o dobrostanie wolontariusza)
- Wspomagaj dostęp wolontariuszy do innych zasobów społeczności (tradycyjni/duchowi przywódcy, przyjaciele, rówieśnicy, usługi z zakresu wsparcia psychospołecznego).
- Przeprowadź aktywności grupowe dla wolontariuszy, by wzmocnić w nich poczucie przynależności do zespołu i Ruchu (np. organizując „Dzień docenienia wolontariuszy”).

3. Skoncentrowane wsparcie

- Szkól wolontariuszy z wzajemnego wsparcia koleżeńskiego, pierwszej pomocy psychologicznej i samoopieki.
- Poprowadź sesje wsparcia koleżeńskiego, prowadzone przez przeszkolone osoby wspierające.
- Udzielaj wolontariuszom informacji, gdzie mogą otrzymać wsparcie (np. ulotki z informacjami dotyczącymi skierowań po dalszą pomoc, dane kontaktowe).
- Udzielaj wolontariuszom informacji z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej, wsparcia koleżeńskiego i samoopieki.
- Udzielaj indywidualnej pierwszej pomocy psychologicznej wolontariuszom.
- Organizuj aktywności integrujące zespół.
- Ustanów system par koleżeńskich dla wolontariuszy.

4. Wspecjalizowane usługi

- Ustanów system skierowań dla wolontariuszy z poważnymi problemami psychologicznymi.
- Szkól managerów i wolontariuszy ze stosowania systemu skierowań.
- Szkól managerów i wolontariuszy z rozpoznawania poważnych problemów psychologicznych.
- Przeprowadzaj regularne spotkania by sprawdzić, czy wolontariusze wykazują oznaki poważnych problemów psychologicznych.
- Udzielaj wolontariuszom informacji o dostępie do wyspecjalizowanych form wsparcia poprzez usługi lokalne i organizacje.



Powiedz uczestnikom, że jeszcze dziś i jutro zgłębisz temat różnych rodzajów wsparcia, jakie można oferować wolontariuszom.



2. Zagrożenia, odporność i czynniki ochronne (1 godzina i 15 minut)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec tej sekcji, uczestnicy powinni być w stanie:

- rozpoznać zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy
- rozumieć różne rodzaje stresu
- rozumieć pojęcie odporności
- rozumieć pojęcia czynników ochronnych
- rozpoznać zakres odpowiedzialności za dobrostan wolontariuszy na różnych poziomach.



Powiedz uczestnikom: teraz przyjrzymy się pewnym kluczowym pojęciom związanym z psychospołecznym dobrostanem wolontariuszy. Skupimy się również na zagrożeniach dla dobrostanu wolontariuszy oraz jak ograniczyć psychospołeczny wpływ tych zagrożeń. Przyjrzymy się również odporności i czynnikom ochronnym. Wreszcie porozmawiamy też o tym, kto jest odpowiedzialny za dobrostan wolontariuszy.

Więcej informacji na temat zagrożeń, odporności i czynników ochronnych znajdziesz na stronach 10-19 w podręczniku *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego*.

2.1 Zagrożenia dla dobrostanu wolontariusza

Powiedz uczestnikom, że teraz przyjrzyjcie się potencjalnym zagrożeniom dla dobrostanu wolontariuszy.

Aktywność 3: Zagrożenia dla dobrostanu wolontariusza (indywidualnie lub na forum)



Uświadomienie uczestnikom zagrożeń dla dobrostanu wolontariusza



Flipchart lub slajdy w programie PowerPoint zawierające listę zagrożeń dla dobrego samopoczucia wolontariuszy, papier, długopis



1. Poproś uczestników, by przez 5 minut zastanowili się nad głównymi zagrożeniami dla dobrostanu wolontariuszy i wypisali je. Poproś, by zapisali wszystko, co przychodzi im do głowy.
2. Jasno powiedz uczestnikom, że nie oczekujesz od nich prezentowania swoich notatek na forum, chyba że mają takie życzenie.
3. Następnie przedstaw źródła stresu posługując się listą poniżej (czy to na slajdach w PowerPoincie, czy też na flipchartach).
4. Zapytaj uczestników, czy zgadzają się ze wszystkim i czy jest coś, co chcieliby jeszcze dodać do listy.

Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Przez 5 minut zastanówcie się samodzielnie nad pytaniem poniżej. Zanonujcie wszystkie zagrożenia, jakie przychodzą wam do głowy.

- Jakie są główne zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy?

Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Warunki pracy

- wykonywanie trudnych fizycznie, męczących a czasem niebezpiecznych zadań, mierzenie się z oczekiwaniami (czasami wobec siebie samych) długiego czasu pracy w trudnych warunkach
- coraz wyraźniejsze odseparowanie od rodziny i życia rodzinnego
- poczucie braku kompetencji i zdolności do poradzenia sobie z zadaniem, uczucie przytłoczenia potrzebami osób, którym próbują nieść pomoc
- bycie świadkiem traumatycznych zdarzeń – lub słuchanie historii traumy i straty.

Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Obszar osobisty

- poczucie winy za śmierć kogoś, komu udzielali pomocy
- idealistyczne lub nierealistyczne oczekiwania wobec tego, co wolontariusze mogą zrobić, by pomóc innym
- poczucie, że muszą rozwiązać problemy osób, którym pomagają
- poczucie winy za zwracanie uwagi na własne potrzeby odpoczynku i wsparcia
- mierzenie się z moralnymi i etycznymi dylematami.

Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Kwestie organizacyjne

- niejasny lub nieaktualny opis stanowiska lub roli w zespole
- brak przygotowania na frustrację i złość ze strony beneficjentów, którzy czują, że ich potrzeby nie zostały zaspokojone
- brak systemu obiegu informacji
- złe przygotowanie lub wdrożenie do zadania
- brak granic między pracą a odpoczynkiem
- atmosfera w pracy, która nie sprzyja trosce o dobrostan wolontariuszy, gdzie ich wysiłki nie są dostrzegane i doceniane.

Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Obszar interpersonalny

- poczucie braku wsparcia ze strony kolegów i koleżanek z pracy oraz przełożonych
- trudna dynamika w zespole
- praca z członkami zespołu, którzy są zestresowani i wypaleni.

Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy

Obszar osobisty

- poczucie winy za śmierć kogoś, komu udzielali pomocy
- idealistyczne lub nierealistyczne oczekiwania wobec tego, co wolontariusze mogą zrobić, by pomóc innym
- poczucie, że muszą rozwiązać problemy osób, którym pomagają
- poczucie winy za zwracanie uwagi na własne potrzeby odpoczynku i wsparcia
- mierzenie się z moralnymi i etycznymi dylematami.

Obszar interpersonalny

- poczucie braku wsparcia ze strony kolegów i koleżanek z pracy oraz przełożonych
- trudna dynamika w zespole
- praca z członkami zespołu, którzy są zestresowani i wypaleni.

Warunki pracy

- wykonywanie trudnych fizycznie, męczących a czasem niebezpiecznych zadań, mierzenie się z oczekiwaniami (czasami wobec siebie samych) długiego czasu pracy w trudnych warunkach
- coraz wyraźniejsze odseparowanie od rodziny i życia rodzinnego
- poczucie braku kompetencji i zdolności do poradzenia sobie z zadaniem, uczucie przytłoczenia potrzebami osób, którym próbują nieść pomoc
- bycie świadkiem traumatycznych zdarzeń – lub słuchanie historii traumy i straty.

Kwestie organizacyjne

- niejasny lub nieistniejący opis stanowiska lub roli w zespole
- brak przygotowania na frustrację i złość ze strony beneficjentów, którzy czują, że ich potrzeby nie zostały zaspokojone
- brak systemu obiegu informacji
- złe przygotowanie lub wdrożenie do zadania
- brak granic między pracą a odpoczynkiem
- atmosfera w pracy, która nie sprzyja trosce o dobrostan wolontariuszy, gdzie ich wysiłki nie są dostrzegane i doceniane.

Podsumuj następującymi stwierdzeniami:

Często nie zdarzenia kryzysowe same w sobie powodują stres wśród pracowników i wolontariuszy. Najczęściej stres jest u nich powodowany kwestiami interpersonalnymi, warunkami pracy lub sprawami organizacyjnymi. Pracownicy i wolontariusze widzą w swojej pracy głębszy sens, stąd też często są w stanie radzić sobie z traumatycznymi zdarzeniami i historiami, których wysłuchują. Przejdź do kolejnego tematu, jakim jest znaczenie świadomości na temat źródeł stresu i zagrożeń z nim związanych.

2.2 Stres

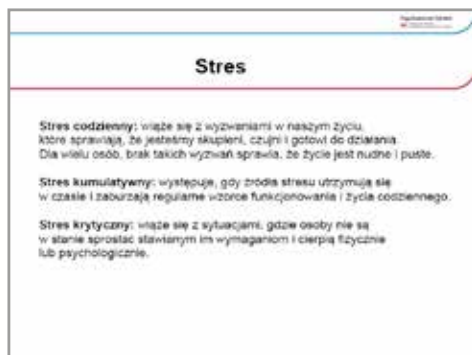
Skup uwagę uczestników zadając im pytanie:

Czym właściwie jest stres? Przypomnijcie sobie czas, kiedy doświadczyliście stresu? Zastanówcie się przez chwilę, wkrótce omówimy doświadczenia, z jakimi się spotkaliście.



Następnie przytocz definicję stresu: Stres jest normalną reakcją na wyzwanie fizyczne lub emocjonalne i pojawia się, gdy wymagania są niewspółmierne z dostępnymi zasobami radzenia sobie.

Podsumuj odnosząc definicję do doświadczeń uczestników. Zapytaj uczestników: Czy ta definicja jest dla was zrozumiała? Czy trafnie odnosi się do sytuacji, kiedy odczuwaliście stres?



Rozróżniamy wiele rodzajów stresu:

- Stres codzienny: wiąże się z wyzwaniami w naszym życiu, które sprawiają, że jesteśmy skupieni, czujni i gotowi do działania. Dla wielu osób, brak takich wyzwań sprawia, że życie jest nudne i puste.
- Stres kumulatywny: występuje, gdy źródła stresu utrzymują się w czasie i zaburzają regularne wzorce funkcjonowania i życia codziennego.
- Stres krytyczny: wiąże się z sytuacjami, gdzie osoby nie są w stanie sprostać stawianym im wymaganiom i cierpią fizycznie lub psychicznie.



Jeżeli jest na to czas, przed kolejną aktywnością prowadzący może przeprowadzić energizer wielozadaniowy z załącznika 1. To ćwiczenie będzie dobrym punktem wyjścia do rozmowy na temat oznak stresu.

Powszechne oznaki stresu

Oznaki stresu mogą przejawiać się na wiele różnych sposobów:

- oznaki fizyczne, np. bóle żołądka, zmęczenie
- oznaki psychiczne, np. trudności z koncentracją, brak poczucia czasu
- oznaki emocjonalne, np. niepokój, smutek, poczucie, że jest się niepotrzebnym
- oznaki duchowe, np. życie zdaje się nie mieć sensu
- oznaki behawioralne, np. nadużywanie alkoholu, problemy ze snem, lekkomyślność
- Oznaki interpersonalne, np. wycofanie, konflikty z innymi.



Wyjaśnij uczestnikom:

Wspomniane oznaki stresu są powszechne i zazwyczaj znikają w ciągu kilku tygodni. Jednak, jeśli te oznaki się utrzymują i pogarszają przez dłuższy czas, poziom stresu może się wzmacniać. Zapytaj uczestników, dlaczego tak ważna jest świadomość możliwych źródeł i oznak stresu. Nie zniechęcaj się, jeśli uczestnicy nie odpowiadają od razu, pozwól na chwilę ciszy, daj czas do refleksji.

Ważne, by zarówno na poziomie indywidualnym jak i organizacyjnym być świadomym możliwych źródeł i oznak stresu. To pomaga w tworzeniu odpowied-

Aktywność 4: Oznaki stresu (na forum)



Umiejętność rozpoznania powszechnych oznak stresu



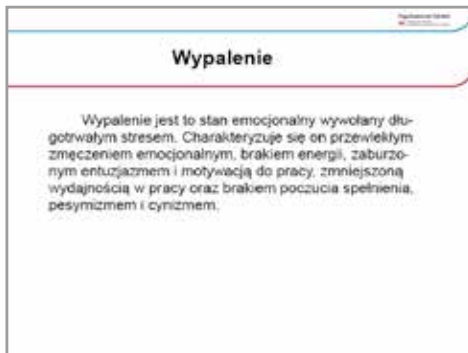
Flipcharty i flamastry




1. Zapytaj wszystkich: Jakie powszechne oznaki stresu z dużym prawdopodobieństwem dostrzeżecie wśród kolegów i koleżanek z pracy?
2. Zapisz odpowiedzi na flipcharty.
3. Uzupełnij listę na podstawie informacji powyżej, jeśli zanotowane przykłady nie przedstawiają pełnego spektrum oznak stresu.

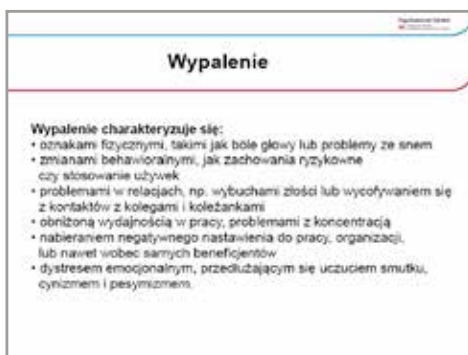
niej polityki i praktyki, które przyczyniają się do budowania wspierającego i zdrowego środowiska pracy. Wolontariusze, którzy ciągle doświadczają źródeł stresu, nie otrzymując przy tym odpowiedniego wsparcia, są zagrożeni stanem psychologicznym nazywanym „wypaleniem”.

2.3 Wypalenie



 Wyjaśnij, czym jest wypalenie. Zacznij od definicji, wykorzystując slajd w PowerPoincie lub zapisując definicję na flipcharcie.

Wypalenie jest to stan emocjonalny wywołany długotrwałym stresem. Charakteryzuje się on przewlekłym zmęczeniem emocjonalnym, brakiem energii, zaburzonym entuzjazmem i motywacją do pracy, zmniejszoną wydajnością w pracy oraz brakiem poczucia spełnienia, pesymizmem i cynizmem.




Wypalenie charakteryzuje się:

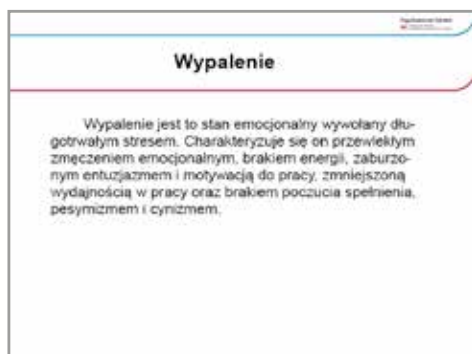
- oznakami fizycznymi, takimi jak bóle głowy lub problemy ze snem
- zmianami behawioralnymi, jak zachowania ryzykowne czy stosowanie używek
- problemami w relacjach, np. wybuchami złości lub wycofywaniem się z kontaktów z kolegami i koleżankami
- obniżoną wydajnością w pracy, problemami z koncentracją
- nabieraniem negatywnego nastawienia do pracy, organizacji, lub nawet wobec samych beneficjentów
- dystresem emocjonalnym, przedłużającym się uczuciem smutku, cynizmem i pesymizmem.

Często osoba dotknięta wypaleniem zdaje sobie z tego sprawę jako ostatnia. Z tego powodu, tak ważne, by każdy – w tym inni członkowie zespołu i przełożeni – byli w stanie rozpoznać, co się dzieje by wesprzeć osobę dotkniętą tym problemem.

Czasami pracownicy i wolontariusze mogą wykazywać oznaki poważnych reakcji stresowych lub innych problemów ze zdrowiem psychicznym. Każdy program powinien mieć mechanizm skierowań dla osób indywidualnych potrzebujących profesjonalnej pomocy. Sekcja 5 mówi o tym, kiedy i jak skierować wolontariusza, który potrzebuje profesjonalnej pomocy.

2.4 Zrozumienie odporności

 Wyjaśnij czym jest odporność: By wspierać wolontariuszy doświadczających stresu, ważne jest również zrozumienie pojęcia odporności. Wzmacnianie czyjejś wytrzymałości zapobiega powstawaniu stresu kumulatywnego i krytycznego.



Odporność to umiejętność reagowania i dostosowywania się do trudnego zdarzenia lub doświadczenia. Często opisuje się odporność jako umiejętność do „stawiania na nogi” po pewnym trudnym zdarzeniu oraz pozytywne radzenie sobie z trudnymi doświadczeniami.

Reakcja każdej osoby na stres jest zależna od wielu czynników, w tym od natury i powagi zdarzenia, osobowości danej osoby, jej osobistej historii oraz dostępnych systemów wsparcia. Odporność nie oznacza, że ktoś nie doświadcza dystresu w wyniku zdarzeń kryzysowych, lecz że jest w stanie poradzić sobie ze stresującymi doświad-

ceniami korzystając z własnych zasobów. Odporność nie jest stałą cechą osobowości, którą się ma lub nie. Poziomy odporności mogą się różnić w zależności od osoby, a każdy z nas posiada w sobie mechanizmy obronne, które można wzmacniać.

2.5 Czynniki ochronne



Wyjaśnij, czym są czynniki ochronne:



Czynniki ochronne to współgrające czynniki społeczne, psychologiczne i biologiczne, które wzmacniają odporność danej osoby. Zmniejszają one prawdopodobieństwo

Aktywność 5: Czynniki ochronne (praca grupowa lub na forum)



Określenie czynników ochronnych dla wolontariuszy pracujących przy zdarzeniach kryzysowych



Handout 1 (załącznik 3): „Wolontariat w Norwegii po zdarzeniach z lipca 2011 roku”, karteczki samoprzylepne, flipchart, flamastry

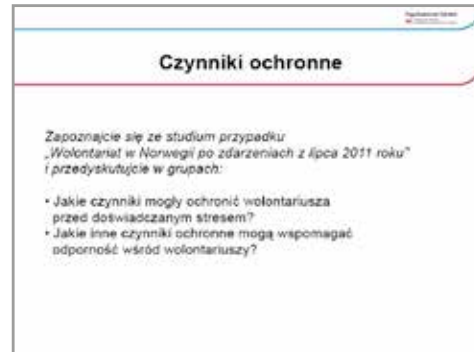


1. Poproś uczestników, by dobrali się w grupy, maksymalnie czteroosobowe.
2. Rozdaj handout 1.
3. Poproś uczestników, przy przeczytali studium przypadku i wskazali czynniki, które mogły pomóc norweskim wolontariuszom i ochronić ich przed doświadczanym stresem.
4. Poproś uczestników, by podzielili się również innymi czynnikami ochronnymi, które mogą wspomóc odporność wolontariuszy.
5. Podsumuj na forum, prosząc każdą grupę, by podała po jednym czynniku.
6. Podsumuj komentarze uczestników na flipcharcie.
7. Uzupełnij dyskusję o punkty z listy poniżej, jeżeli któreś z czynników nie zostały wspomniane.



W razie potrzeby, wykorzystaj inne studium przypadku, w zależności od charakteru pracy szkolonej grupy.

wystąpienia trwałych skutków psychospołecznych przy napotykananiu na trudności lub cierpienie. Do czynników ochronnych należy między innymi przynależność do troskliwej rodziny lub społeczności, podtrzymywanie tradycji i rutyny, silne wierzenia religijne lub ideologia polityczna. Aktywności z zakresu wsparcia psychospołecznego mają na celu wzmocnienie czynników ochronnych u wolontariuszy.



Czynniki ochronne w studium przypadku

Regularne spotkania, gdzie pracownicy i wolontariusze zbierali się w jednym miejscu i wzmacniali poczucie przynależności do zespołu

Kultura organizacji, gdzie otwarcie rozmawia się o problemach i szanuje się zasadę zachowania poufności

Okazanie wdzięczności i docenianie pracy wolontariuszy.

Inne czynniki ochronne

Motywacja do niesienia pomocy innym

Przekonanie, że wykonywana praca ma głębszy sens

Udzielanie i otrzymywanie wsparcia wewnątrz grupy

Świadomość dostępnego wsparcia, jeżeli jest taka potrzeba

Rozsądne warunki pracy, określone polityką i strategią

Jasne informacje dotyczące dostępu do wsparcia

Podtrzymywanie codziennej rutyny i struktur

Podtrzymywanie praktyk kulturowych i wierzeń


Przynależność do opiekuńczej rodziny lub społeczności.

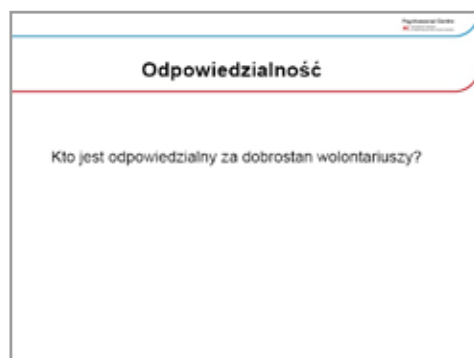
Studium przypadku: Wolontariat w Norwegii po zdarzeniach z lipca 2011 roku

W lipcu 2011 roku, podczas dwóch następujących po sobie zamachów terrorystycznych zginęło 77 osób. Pierwsza była eksplozja bomby w samochodzie pułapce w Oslo, w wyniku której zginęło 8 osób, a co najmniej 209 zostało rannych. Drugi atak nastąpił niespełna dwie godziny później wewnątrz letniego obozu dla młodzieży na wyspie Utøya. Oprawca przebrany za policjanta dostał się na wyspę i zaczął strzelać do uczestników, zabijając 69 z nich. Kilkuset wolontariuszy z Norweskiego Czerwonego Krzyża uczestniczyło w poszukiwaniach osób zaginionych po strzelaninie w Utøyi oraz wspierało krewnych i młodzież w całym kraju. Czerwony Krzyż zachęcał wolontariuszy do otwartych rozmów na temat ich reakcji na te tragiczne zdarzenia, organizował regularne spotkania podczas których wolontariusze dzielili się swoimi doświadczeniami i problemami.


Wdrożono specjalny program mający na celu przeszkolenie i wsparcie pracowników i wolontariuszy z lokalnych oddziałów w udzielaniu pomocy młodym ludziom i ich bliskim po powrocie do domu po tych tragicznych zdarzeniach. Wolontariusze przyznali, że to, co zrobili dla młodzieży i ich krewnych zostało docenione.


2.6 Odpowiedzialność


 Podsumuj całą sekcję, mówiąc: Przyjrzelśmy się bliżej zagrożeniom dla dobrostanu wolontariuszy, jak rozpoznać oznaki stresu oraz dlaczego tak ważne jest zapobieganie jego kumulacji. Zapoznaliśmy się z definicją odporności i omówiliśmy czynniki ochronne, które chronią wolontariuszy przed doświadczanym stresem. Czynniki ochronne ograniczają prawdopodobieństwo wystąpienia poważnych i długotrwałych skutków psychospołecznych w obliczu doświadczanych trudności i cierpienia.



Kluczowe pytanie brzmi: „Kto jest odpowiedzialny za dobrostan wolontariuszy?”

 Jeśli czas pozwoli, poproś uczestników, by przez chwilę omówili to pytanie z osobą siedzącą obok lub zadaj to pytanie na forum.

 Upewnij się, że następujące stwierdzenia zostały powiedziane: Stowarzyszenia Krajowe mają obowiązek wspierać dobrostan wolontariuszy przed zdarzeniem kryzysowym, w trakcie oraz po. Jednak każdy z nas odgrywa rolę w tworzeniu wspierającego środowiska pracy. Oznacza to wykazywanie się zrozumieniem co do wymagań związanych z pracą, traktowanie siebie oraz innych z troską i szacunkiem. Stąd też, dobrostan wolontariuszy jest zadaniem każdego z nas – managerów, pracowników oraz samych wolontariuszy.

 Zapoznaj uczestników z programem na resztę dnia oraz na kolejny dzień szkolenia:

Przez resztę dnia skupimy się na ćwiczeniach związanych z samoopieką, wzajemnym wsparciem koleżeńskim oraz pierwszej pomocy psychologicznej. Te narzędzia pomogą managerom i wolontariuszom troszczyć się o innych i o samych siebie. Jest to ważne w kontekście własnego dobrostanu psychospołecznego oraz szkolenia wolontariuszy ze stosowania tych narzędzi. Drugiego dnia szkolenia skupimy się na ustanawianiu systemu wsparcia dla wolontariuszy, monitorowaniu i ewaluacji systemów wsparcia oraz na tym, jak mówić o znaczeniu i dostępności wsparcia psychospołecznego.



Ibrahim Malleh/FRC

3. Samoopieka (1 godzina)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec sekcji, uczestnicy powinni rozumieć:

- jakie są ich własne zasoby do radzenia sobie ze stresem
- strategię dotyczącą samoopieki
- wyzwania związane z samoopieką.



Opowiedz uczestnikom o znaczeniu samoopieki:

Wolontariusze muszą dbać o siebie, by być w pełni dostępnymi dla osób w dystresie. Oznacza to stosowanie strategii, dzięki którym utrzymują na co dzień dobre samopoczucie fizyczne i psychiczne. Dodatkowo, managerowie muszą zrozumieć, jak ważne jest wspieranie pracowników i wolontariuszy w ich samoopiece; jeżeli nie będą zwracać uwagi na własny poziom stresu i nie będą wiedzieć, jak zadbać o własny dobrostan psychospołeczny, ich system wsparcia w końcu się załamie.

Następujące aktywności pomogą uczestnikom zrozumieć ich własne zasoby do radzenia sobie ze stresem i zwiększą świadomość znaczenia samoopieki jak również związanych z nią potencjalnych wyzwań.



3.1 Zasoby do radzenia sobie ze stresem

Aktywność 6: Zasoby do radzenia sobie ze stresem (indywidualnie lub na forum)



Zwiększenie świadomości własnych zasobów do radzenia sobie ze stresem, jakimi dysponują uczestnicy

Papier i długopis

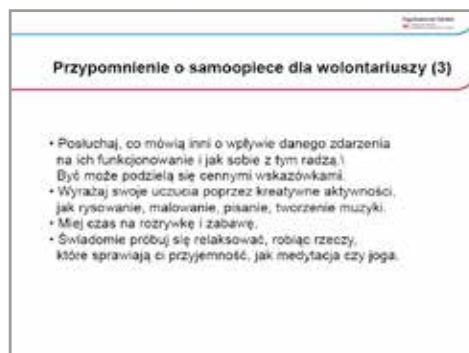
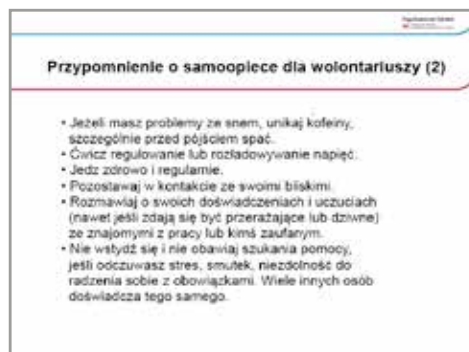
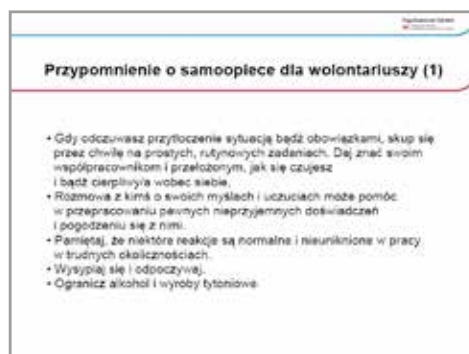


1. Poproś uczestników, by znaleźli swojego partnera z pary koleżeńskiej.
2. Poproś, by przez 10 minut w parach, zadali sobie nawzajem następujące pytania:
 - Co robisz, by dbać na co dzień o swoje zdrowie?
 - Z jakich zasobów korzystasz, szczególnie w trudniejszych momentach?
3. Zapytaj na forum czy uczestnicy wypisali coś szczególnego lub innego dla trudniejszych momentów. Zapytaj, czy zwracają szczególną uwagę na troskę o samych siebie w trudnych chwilach.
4. Podsumuj zwracając uwagę na to, że to ćwiczenie można wykonać również koleżankami i kolegami z ich Stowarzyszeń Krajowych. Znajomość naszych wzajemnych zasobów do radzenia sobie ze stresem jest dobrą podstawą do wzajemnego wsparcia w trudniejszych momentach.

3.2 Wskazówki dotyczące samoopieki dla wolontariuszy



Omów listę wskazówek dotyczących samoopieki (możesz wykorzystać slajdy w PowerPointcie lub flipchart). Wyjaśnij, że uczestnicy szkolenia mogą wykorzystać tę listę również w swojej pracy z wolontariuszami (przekazując im wskazówki ustnie lub rozdając im wydrukowane materiały).



Wskazówki dotyczące samoopieki dla wolontariuszy:

- Gdy odczuwasz przytłoczenie sytuacją bądź obowiązkami, skup się przez chwilę na prostych, rutynowych zadaniach. Daj znać swoim współpracownikom i przełożonym, jak się czujesz i bądź cierpliwy/a wobec siebie.
- Rozmowa z kimś o swoich myślach i uczuciach może pomóc w przepracowaniu pewnych nieprzyjemnych doświadczeń i pogodzeniu się z nimi.
- Pamiętaj, że niektóre reakcje są normalne i nieuniknione w pracy w trudnych okolicznościach.
- Wysypiaj się i odpoczywaj.
- Ogranicz alkohol i wyroby tytoniowe.
- Jeżeli masz problemy ze snem, unikaj kofeiny, szczególnie przed pójściem spać.
- Ćwicz regulowanie lub rozładowywanie napięcia.
- Jedz zdrowo i regularnie.
- Pozostawaj w kontakcie ze swoimi bliskimi.
- Rozmawiaj o swoich doświadczeniach i uczuciach (nawet jeśli zdają się być przerażające lub dziwne) ze znajomymi z pracy lub kimś zaufanym.
- Nie wstydz się i nie obawiaj szukania pomocy, jeśli odczuwasz stres, smutek, niezdolność do radzenia sobie z obowiązkami. Wielu innych osób doświadcza tego samego.
- Posłuchaj, co mówią inni o wpływie danego zdarzenia na ich funkcjonowanie i jak sobie z tym radzą. Być może podzielą się cennymi wskazówkami.
- Wyrażaj swoje uczucia poprzez kreatywne aktywności, jak rysowanie, malowanie, pisanie, tworzenie muzyki.
- Miej czas na rozrywkę i zabawę.
- Świadomie próbuj się relaksować, robiąc rzeczy, które sprawiają ci przyjemność, jak medytacja czy joga.



Zapytaj uczestników, z jakimi wyzwaniami mogą borykać się wolontariusze podczas stosowania się do tych wskazówek. Do dyskusji możesz dodać kilka punktów z listy poniżej.



Wyzwania dla samoopieki

- Poczucie winy z powodu zwracania uwagi na własne potrzeby.
- Niepokój związany z tym, co koledy lub przełożeni mogą myśleć o tobie
- Znalezienie cichego miejsca do zrelaksowania, gdzie nikt nie będzie przeszkadzał
- Brak świadomości, jak negatywny wpływ ma nasz poziom stresu
- Zachowanie regularnej rutyny jest czymś rzadko spotykanym.

3.3 Mentalne przygotowanie do ćwiczenia samoopieki




Wyjaśnij uczestnikom następujące kwestie:

Wolontariusze mogą doświadczyć trudnych sytuacji, z jakimi jeszcze nigdy nie mieli do czynienia i na które mogą nie być przygotowani. Pełne przygotowanie na sytuacje kryzysowe jest niemożliwe, jednak przygotowanie mentalne na takie zdarzenia może pomóc w efektywnym wywiązywaniu się z obowiązków wolontariusza. Kolejne ćwiczenie pomoże wolontariuszom zadbać o siebie podczas sytuacji kryzysowych.



Prowadzący szkolenie powinni być szczególnie uważni podczas kolejnego ćwiczenia, gdyż może ono przywołać u uczestników wspomnienia w przypadku podobnych przeżyć. Niektórzy mogą odczuwać silne emocje. Wyjaśnij, że jest to zupełnie normalne, oraz że nie muszą dzielić się swoimi doświadczeniami, jeśli nie chcą oraz nie muszą brać udziału w tym ćwiczeniu.

Aktywność 7: Mentalne przygotowanie do samoopieki (na forum)

 Mentalne przygotowanie uczestników do dbania o siebie w sytuacjach kryzysowych



- Wybierz scenariusz z załącznika 4: „Scenariusze samoopieki”. Możesz wybierać spośród pięciu scenariuszy:
 - Radzenie sobie z wyczerpaniem i ograniczeniami fizycznymi
 - Raczenie sobie ze zdarzeniami, które są emocjonalnie męczące
 - Radzenie sobie z problemami osobistymi
 - Radzenie sobie z heroicznymi aspiracjami i nierealistycznymi oczekiwaniami
 - Radzenie sobie ze strachem i stygmatyzacją.

Wybierz kategorię, która najtrafniej odnosi się do uczestników i sytuacji, w jakiej mogą się znaleźć.

- Napisz listę możliwych odpowiedzi (wymienionych jako „opcje” w załączniku 4 pod każdym ze scenariuszy) na papierze do flipchartów. Zadbaj o to, by uczestnicy nie widzieli odpowiedzi przed początkiem aktywności.



- Poproś uczestników, by usiedli w kręgu – na krzesłach lub na podłodze – upewnij się, że każdy czuje się komfortowo.
- Wyjaśnij grupie, że chcesz, by wyobrazili sobie stosowanie samoopieki jako wolontariusze w sytuacji kryzysowej. Poproś, by zamknęli oczy i wyobrazili sobie siebie w sytuacji danej osoby.
- Odczytaj na głos scenariusz i daj wszystkim trochę czasu na przemyślenie, następnie przeczytaj opcje, co należy teraz zrobić. Potem poproś uczestników o odpowiedź – poprzez uniesienie ręki – jak ich zdaniem mogliby się zachować w tej sytuacji. Następnie omówcie krótko (5-10 minut) odpowiedzi. Daj uczestnikom okazję do zaproponowania innych możliwych pozytywnych reakcji w tej sytuacji.



Podsumuj sekcję, mówiąc uczestnikom, że nie ma tutaj dobrych i złych odpowiedzi oraz że wszystkie omówione działania są akceptowanymi strategiami samoopieki. Najważniejszą rzeczą jest to, żeby wolontariusze mieli świadomość, jak ważne jest skupianie się również na własnych potrzebach – nawet podczas sytuacji kryzysowych. Ważna jest również świadomość, jakie są dostępne systemy wsparcia w przypadku, gdy wolontariusze są w dystresie lub doświadczają trudnych sytuacji. Na tym również skupimy się podczas kolejnej sekcji.



Thorkeil Thorkelsson/IRC

4. Wzajemne wsparcie koleżeńskie (1 godzina)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec sekcji, uczestnicy powinni rozumieć:

- kluczowe elementy wsparcia koleżeńskiego
- jak ustanowić systemy wzajemnego wsparcia koleżeńskiego

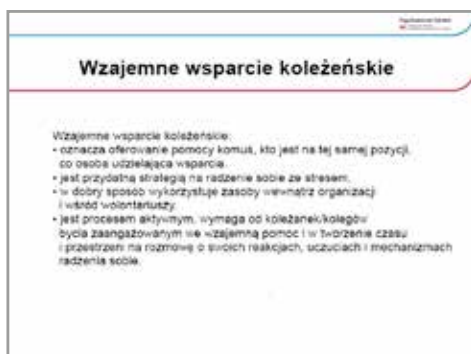


Powiedz uczestnikom, że teraz skupicie się na wzajemnym wsparciu koleżeńskim, które jest skuteczną metodą pomagania wolontariuszom w radzeniu sobie ze stresującymi sytuacjami.

Więcej informacji na temat wzajemnego wsparcia koleżeńskiego znajdziecie na stronach 45-48 w publikacji *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego*.

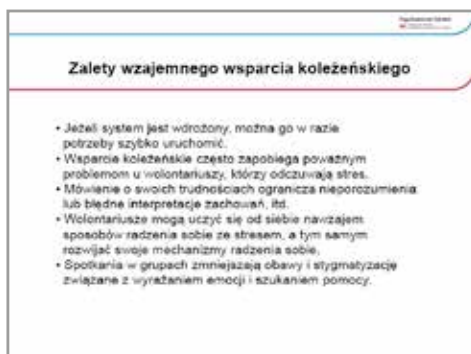


4.1 Czym jest wzajemne wsparcie koleżeńskie?



🗨 Jak sugeruje sama nazwa, „wzajemne wsparcie koleżeńskie” oznacza oferowanie pomocy komuś, kto jest naszym kolegą/ naszą koleżanką (tj. komuś na tej samej pozycji co osoba udzielająca wsparcia). Wzajemne wsparcie koleżeńskie to przydatna strategia na radzenie sobie ze stresem, która wykorzystuje zasoby wewnątrz organizacji i wśród wolontariuszy.

Wzajemne wsparcie koleżeńskie jest procesem aktywnym i wymaga od koleżanek/kolegów bycia zaangażowanym we wzajemną pomoc i w tworzenie czasu i przestrzeni na rozmowę o swoich reakcjach, uczuciach i mechanizmach radzenia sobie.



Wsparcie koleżeńskie jest pomocne z wielu powodów:

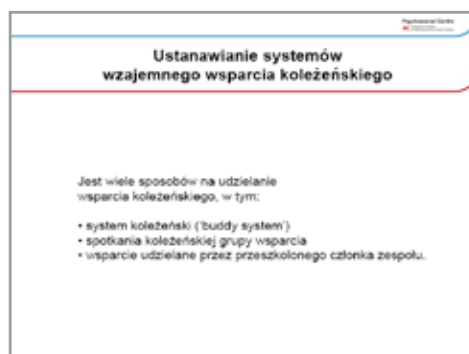
- Jeżeli system jest wdrożony, można go w razie potrzeby szybko uruchomić.
- Wsparcie koleżeńskie często zapobiega poważnym problemom u wolontariuszy,

którzy odczuwają stres.

- Mówienie o swoich trudnościach ogranicza nieporozumienia lub błędne interpretacje zachowań, itd.
- Wolontariusze mogą uczyć się od siebie nawzajem sposobów radzenia sobie ze stresem, a tym samym rozwijać swoje mechanizmy radzenia sobie.
- Spotkania w grupach zmniejszają obawy i stygmatyzację związane z wyrażaniem emocji i szukaniem pomocy.

Osoby udzielające wsparcia dzielą się doświadczeniami i udzielają sobie doraźnej pomocy. Należy podkreślić, że osoby udzielające wsparcia kolegom i koleżankom NIE są terapeutami oraz że celem takiego wsparcia nie jest zastąpienie profesjonalnej pomocy. Profesjonalni pracownicy psychospołeczni mogą odgrywać istotną rolę podczas szkoleń i superwizji dla osób udzielających wsparcia w zespole – mogą im pomóc w rozwiązywaniu problemów oraz skierować osoby po dodatkowe, profesjonalne wsparcie, jeżeli jest taka potrzeba. Więcej o skierowaniach znajdziecie w sekcji 5.

4.2 Ustanawianie systemów wzajemnego wsparcia koleżeńkiego



🗨 Wyjaśnij, że jest wiele sposobów na udzielanie wsparcia koleżeńkiego, w tym:

- system koleżeński ('buddy system')
- spotkania koleżeńskiej grupy wsparcia
- wsparcie udzielane przez przeszkolonego członka zespołu.

Aktywność 8: Ustanawianie systemów wzajemnego wsparcia koleżeńskiego



Określenie kluczowych czynników wzajemnego wsparcia



Papier do flipchartów, flamastry



1. 1. Podziel uczestników na trzy grupy:

- Poproś grupę 1, by wymienili pięć kluczowych elementów we wsparciu koleżeńskim.
- Poproś grupę 2, by wymienili pięć rzeczy, jakie należy mieć na uwadze podczas organizowania spotkań wspierających.
- Poproś grupę 3, by wypisali pięć tematów na szkolenie osób udzielających wsparcia w zespole.

2. Po 20 minutach poproś grupy o krótką prezentację swoich punktów na forum przy wykorzystaniu flipchartów.

3. Do każdej prezentacji dodaj punkty z listy na następnej stronie, jeżeli coś zostało pominięte.

Nieformalne systemy wsparcia to np. systemy koleżeńskie, w których dwoje wolontariuszy lub wolontariusz i pracownik są połączeni w parę i udzielają sobie wzajemnie wsparcia. Mogą pracować razem w terenie, by mieć oko na siebie nawzajem i swoje bezpieczeństwo oraz sprawdzać w ciągu dnia, jak partner z pary sobie radzi. Partner z pary może zasugerować wolontariuszowi, że już czas na przerwę, jeżeli dostrzeże oznaki pojawiającego się stresu. Może również zalecić, by wolontariusz przestał pracować, jeżeli stres przybiera poważne formy. Partner z pary może być również dostępny po zdarzeniu kryzysowym, np. do przeprowadzenia wspólnej refleksji o minionym doświadczeniu.

Niemieckie Stowarzyszenie
© 2012-2014

Wskazówki dla osób wspierających kolegów/koleżanki

- Bądź dostępny/a
- Zarządzaj sytuacją i rozdysponuj zasoby
- Udzielaj informacji
- Pomagaj osobie, którą wspierasz w budowaniu własnej kontroli
- Zachęcaj
- Zachowaj poufność
- Zapewnij późniejszą weryfikację.

Niemieckie Stowarzyszenie
© 2012-2014

Ustanawianie systemów wsparcia koleżeńskiego

Podziel uczestników na trzy grupy:

Grupa 1: Wymieńcie pięć kluczowych elementów we wsparciu koleżeńskim.

Grupa 2: Wymieńcie pięć rzeczy, jakie należy mieć na uwadze podczas organizowania spotkań wspierających.

Grupa 3: Wymieńcie pięć tematów na szkolenie osób udzielających wsparcia w zespole.



Kluczowe elementy wsparcia koleżeńskiego:

- troska, empatia, szacunek i zaufanie
- skuteczna komunikacja i dobre umiejętności słuchania
- jasno określone role
- praca zespołowa, współpraca, rozwiązywanie problemów
- dyskusje na temat doświadczeń w pracy.

Spotkania wspierające:

- Upewnij się, że spotkania są organizowane regularnie.
- Spróbuj organizować spotkania w takim czasie, by wszyscy mogli brać w nich udział.
- Zapewnij regularną superwizję dla osób wspierających zespół z udziałem pracowników psychospołecznych, gdy tylko jest to możliwe.
- Zorganizuj system, w którym chętni wolontariusze wcielają się w rolę osoby wspierającej zespół i wychodzą naprzeciw innym wolontariuszom, w szczególności nowo zrekrutowanym osobom. Zespół chętnych wolontariuszy może kontaktować się z koleżankami i kolegami, by zwiększać świadomość na temat dostępnego wsparcia i udzielać pomocy.
- Organizuj grupy wsparcia koleżeńskiego, prowadzone przez doświadczonych i przeszkolonych wolontariuszy lub przez personel psychospołeczny.

Tematy szkolenia:

- Jak skutecznie wspierać kolegów i koleżanki z zespołu
- Umiejętności komunikacyjne
- Pierwsza pomoc psychologiczna
- Jak udzielać skierowań, gdy kolega lub koleżanka potrzebuje dodatkowej pomocy
- Samoopieka.

Aktywność 9: Rozmowy w parach partnerskich



Refleksja nad tym, jak uczestnicy mogą wykorzystać system par koleżeńskich w swoich Stowarzyszeniach Krajowych



Brak



1. Poproś uczestników, by odszukali swoich partnerów z pary.
2. Teraz poproś uczestników, by przez 10 minut porozmawiali o tym, jak mogą wykorzystać system par koleżeńskich w swoich Stowarzyszeniach Krajowych.



Przeanalizuj następujące wskazówki dla osób udzielających wsparcia kolegom i koleżankom (wykorzystaj slajdy w PowerPointcie lub flipcharty):

- Bądź dostępny/a
- Zarządzaj sytuacją i rozdysponuj zasoby
- Udzielaj informacji

- Pomagaj osobie, którą wspierasz w budowaniu własnej kontroli
- Zachęcaj
- Zachowaj poufność
- Zapewnij późniejszą weryfikację.



IFRC

5. Pierwsza pomoc psychologiczna dla wolontariuszy (1 godzina i 30 minut)

Kluczowe wnioski do nauki

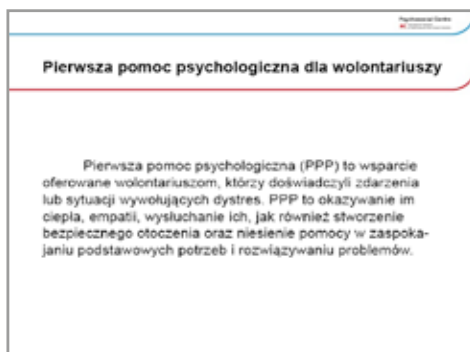
Pod koniec tej sekcji, uczestnicy powinni rozumieć:

- podstawowe elementy PPP
- jak udzielać PPP
- kiedy i w jaki sposób skierować wolontariusza, który wymaga dodatkowego wsparcia.



Wprowadź kolejną sekcję:

Podczas zdarzeń kryzysowych, wolontariusze i pracownicy pomagają osobom poszkodowanym najlepiej jak potrafią. Jednocześnie, często martwią się, że powiedzą lub zrobią coś nie tak i że mogą pogorszyć obecną sytuację. W tej sekcji porozmawiamy o tym, jak pracownicy i wolontariusze mogą wykorzystywać pierwszą pomoc psychologiczną (PPP), by wspierać siebie nawzajem. PPP jest podstawą wsparcia oferowanego przez Ruch Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca osobom ocalałym podczas zdarzeń kryzysowych lub osobom dotkniętym konfliktami. Stosuje się ją w sytuacjach, gdy ktoś doświadcza zdarzeń krytycznych i ostrego stresu.

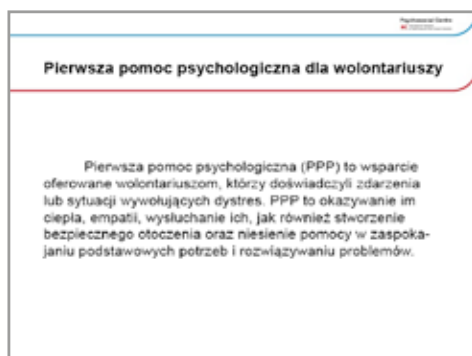


Więcej informacji na temat pierwszej pomocy psychologicznej znajdziesz na stronach 49-55 w podręczniku *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego*.

5.1 Czym jest pierwsza pomoc psychologiczna?



Zapytaj uczestników, co wiedzą o PPP.



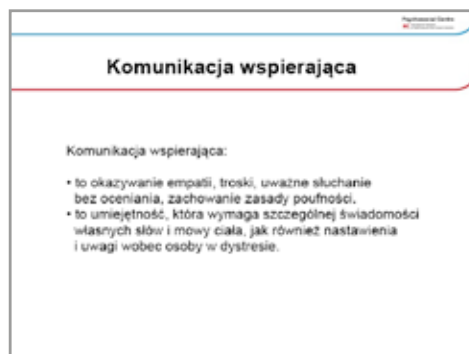
Przejdź do definicji PPP:

Pierwsza pomoc psychologiczna (PPP) to wsparcie oferowane wolontariuszom, którzy doświadczyli zdarzenia lub sytuacji wywołujących dystres.

PPP to okazywanie im ciepła, empatii, wysłuchanie ich, jak również stworzenie bezpiecznego otoczenia oraz niesienie pomocy w zaspokajaniu podstawowych potrzeb i rozwiązywaniu problemów.

Wolontariusze w szoku lub w kryzysie mogą mieć trudności z logicznym myśleniem oraz ze znalezieniem sposobu, by samodzielnie poradzić sobie z tą sytuacją. Ich poczucie czasu może być zaburzone, mogą czuć się zagrożeni i nie rozumieć, co się do nich mówi lub co się dzieje wokół nich. Inni mogą sobie radzić dość dobrze z trudnym zdarzeniem w danym momencie, a uporczywe myśli i uczucia pojawiają się później. Umiejętność udzielania PPP pomoże innym wolontariuszom na skuteczną reakcję w takich sytuacjach.

5.2 Komunikacja wspierająca



Powiedz uczestnikom, jakie elementy składają się na komunikację wspierającą:

Skuteczne oferowanie PPP wymaga komunikacji wspierającej. Komunikacja wspierająca to okazywanie empatii, troski, uważne słuchanie bez oceniania, zachowanie zasady poufności.

Chociaż komunikujemy się i wchodzimy w interakcje ze sobą każdego dnia, komunikacja wspierająca to umiejętność, która wymaga szczególnej świadomości własnych słów i mowy ciała, jak również nastawienia i uwagi wobec osoby w dystresie.



Podczas kolejnej aktywności dopilnuj, by uczestnicy podzielili się na 3 opisane grupy, gdyż jest to ważne dla powodzenia tego ćwiczenia.

Komunikacja wspierająca (na forum)



Zwiększenie świadomości wpływu nastawienia i uwagi na komunikację wspierającą.

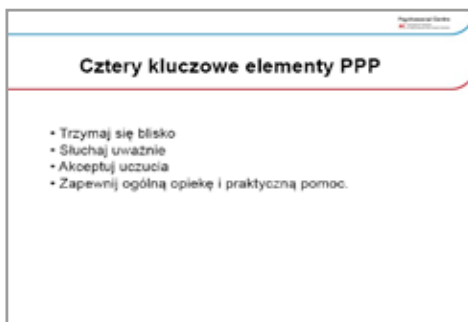


Przygotowane kartki z flipchartu (z instrukcjami dla słuchaczy, tak jak opisano w przebiegu ćwiczenia)



1. Podziel uczestników na trzy grupy.
2. Poproś uczestników z grupy 1 i 2, by usiedli w dwóch rzędach naprzeciwko siebie.
3. Poproś uczestników z grupy 3, by stanęli za osobami z grupy 2.
4. Teraz poproś, by osoby
 - w grupie 1 byli słuchaczami
 - w grupie 2 byli mówcami
 - w grupie 3 byli obserwatorami.
5. Osoby prowadzące szkolenie powinny stać za grupą 2 (z przygotowanym flipchartem, o ile planują go użyć).
6. Wyjaśnij, że za chwilę poprosisz mówców, by opowiedzieli historię o sobie. Może to być opowieść z ich drogi na szkolenie dziś rano, co robili wczoraj wieczorem, historia z dzieciństwa, itd. Powiedz, że nie wolno im patrzeć na prowadzących podczas tego ćwiczenia. To bardzo ważne.
7. Wyjaśnij, że będziesz stać za rozmówcami. Nie mów, co będziesz robić.
8. Poproś obserwatorów, by zwrócili uwagę na wszelkie zmiany, jakie zauważą u słuchaczy i mówców.
9. Poproś mówców, by zaczęli opowiadać swoje historie.
10. Teraz albo pokaż przy pomocy gestów kolejne instrukcje dla słuchaczy (pojedynczo) ALBO pokaż instrukcje przygotowane na flipchartach. Oto lista instrukcji (dopisz więcej, o ile jest taka potrzeba):
 - aktywnie słuchasz
 - wyglądasz na znużoną/znużonego
 - przerywaj i mów o sobie.
11. Ogłoś koniec opowiadania, jeżeli odniesiesz wrażenie, że wszyscy mieli odpowiednio dużo czasu na dostrzeżenie zmian w poświęcanej uwadze i nastawieniu.
12. Poproś mówców o feedback. Jak opowiadało im się historię w trakcie tego ćwiczenia? Czy zauważyli jakieś zmiany u słuchaczy? W jaki sposób te zmiany wpłynęły na ich zdolność opowiadania historii?
13. Zapytaj obserwatorów, co zauważyli.
14. Zapytaj słuchaczy, co zauważyli.
15. Czego wszyscy nauczyli się z tego ćwiczenia?

5.3 Cztery kluczowe elementy PPP



Przejdź do omówienia czterech elementów pierwszej pomocy psychologicznej. Udzielając PPP należy pamiętać o tych czterech kluczowych aspektach:

1. Trzymaj się blisko
2. Słuchaj uważnie
3. Akceptuj uczucia
4. Zapewnij ogólną opiekę i praktyczną pomoc.

Zapytaj uczestników, co kryje się pod tymi czterema elementami. Upewnij się, że elementy z listy kontrolnej zostaną wymienione.



PPP dla wolontariuszy

1. TRZYMAJ SIĘ BLISKO

- Przełożeni oraz osoby udzielające wsparcia w zespole mogą pomóc wolontariuszom odzyskać poczucie bezpieczeństwa i zaufania będąc blisko i zachowując spokój, nawet jeśli wolontariusz jest bardzo niepokojny i pod wpływem silnych emocji.
- Przygotuj się na to, że niektórzy wolontariusze mogą wyrażać swoje emocje poprzez gwałtowne wybuchy, np. krzycząc i odrzucając oferty pomocy.
- Utrzymuj spokojny kontakt bądź obok na wypadek, gdyby wolontariusz potrzebował pomocy lub chciał porozmawiać o tym, co się stało. Przede wszystkim bądź szczerzy/a, by pomóc w odbudowaniu zaufania i poczucia bezpieczeństwa. Bądź sobą i okaż naturalne ciepło i troskę o wolontariusza w dystresie.

2. SŁUCHAJ UWAGAŃ

- Nie śpiesz się, wysłuchaj uważnie historii opowiedanej przez wolontariusza. Opowiadanie własnej historii często pomaga wolontariuszom zrozumieć to, czego doświadczyli i pogodzić się z tym.
- Okaż wolontariuszowi, że go słuchasz z pełną i szczerą uwagą. Jeżeli udzielasz wsparcia w miejscu wypadku, słuchaj wolontariusza i rozmawiaj z nim/nią do momentu przybycia pomocy.
- Okaż wolontariuszowi, że uważnie słuchasz, za pomocą środków werbalnych i niewerbalnych, np. współczującą mimiką twarzy, przytakując, lub stosując inne znaki zrozumienia, jak również odpowiednie komentarze, jak np. „Rozumiem”, „Słucham”, „Mów dalej”, „Chcę usłyszeć więcej.” Nie wymuszaj na sobie konkretnych reakcji, spróbuj komunikować się w sposób, jaki jest dla ciebie naturalny. W każdej kulturze występują różne wzorce stosownego zachowania, jednak uogólniając, należy pamiętać o następujących wskazówkach:
 - Zwróć się przodem do wolontariusza, z którym rozmawiasz.
 - Przyjmij otwartą pozycję ciała, nie krzyżuj rąk na klatce piersiowej.
 - Zadawaj pytania otwarte.
 - Zachowaj odpowiedni odstęp, tak by okazać zainteresowanie, nie sprawiając jed-

nocześnie wrażenia zbyt natrętnej osoby.

- Unikaj rozprasających ruchów i gestów.
- Nawiąż stosowny kontakt wzrokowy.
- Bądź spokojny/a i zrelaksowany/a.
- Unikaj zadawania zbyt wielu pytań lub naciskania na podawanie informacji.

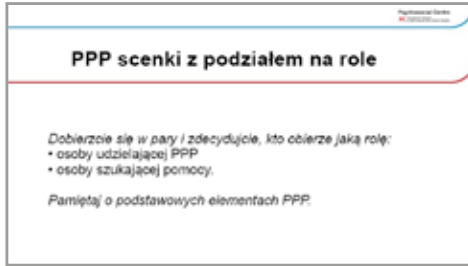
3. AKCEPTUJ UCZUCIA

- Zachowaj otwarty umysł wobec wszystkiego, co mówi wolontariusz. Akceptuj jego uczucia oraz interpretację zdarzeń.
- Nie próbuj prostować faktów ani oceniać postrzegania zdarzeń wolontariusza. Dokładność opisu zdarzeń nie ma tutaj znaczenia. Należy skupić się na uczuciach danej osoby.
- Nie naciskaj, by wolontariusz odtwarzał szczegóły traumatycznego zdarzenia.
- Empatia i szacunek wobec tej osoby pomogą ci zaakceptować jej uczucia. Empatia to umiejętność utożsamiania się z sytuacją, uczuciami i motywami innej osoby oraz rozumienie ich.
- Bez względu na to, jakie reakcje wykazuje poszkodowany wolontariusz, okaż szczerą szacunek dla jego dobrostanu i godności.

4. ZAPEWNIJ OGÓLNA TROSKĘ I PRAKTYCZNĄ POMOC

- Gdy wolontariusze doświadczają sytuacji kryzysowej lub szoku, ogromną pomocą jest wsparcie w kwestiach praktycznych. Może to być nawiązanie kontaktu z osobą, która będzie przy wolontariuszu, zorganizowanie odbioru dzieci ze szkoły, odwiezienie wolontariusza do domu, pomoc w dostępie do usług medycznych lub innych potrzebnych form wsparcia.
- Upewnij się, że szanujesz życzenia wolontariusza i nie bierzesz na siebie zbyt dużej odpowiedzialności. Wspieraj wolontariusza w odzyskaniu kontroli nad własną sytuacją, w rozważaniu swoich opcji i podejmowaniu własnych decyzji. Mimo iż wolontariusz, który właśnie doświadczył czegoś niezwykle stresującego, może czuć się bezbronny i zdezorientowany w danym momencie, ważne by pamiętać, że wciąż posiada pewne umiejętności i zasoby.
- Wspieraj umiejętność do samopomocy i wzmacniaj poczucie odporności i zaradności. Skupiaj się na kwestiach praktycznych i pomóż wolontariuszom w zaspokajaniu ich własnych potrzeb.

5.4 PPP scenki z podziałem na role



Aktywność 11: PPP scenki z podziałem na role (praca w grupach lub na forum)



Ćwiczenie PPP




Handout 2 (załącznik 3): „Scenariusze PPP”



1. Poproś uczestników, by dobrali się do tego ćwiczenia w pary.
2. Każdej parze daj scenariusz scenki.
3. Poproś każdą parę, by podzieliła się rolami na pierwszą część ćwiczenia – jedna osoba powinna udzielać PPP, druga powinna szukać pomocy.
4. Poproś osoby udzielające pomocy, by ogrywając rolę, podejmowały takie same kroki, jakie podjęłyby w rzeczywistości wobec osoby ze scenariusza, pamiętając o podstawowych elementach PPP. Podkreśl, że nie muszą idealnie odgrywać swoich ról. Najważniejszym aspektem PPP to okazanie szczerzej troski, ciepła i zainteresowania drugą osobą.
5. Po 10 minutach poproś uczestników by zamienili się rolami, podaj im nowy scenariusz scenki.
6. Podsumuj ćwiczenie na forum, zadając następujące pytania:
 - W jaki sposób ta rozmowa różniła się od tych codziennych?
 - Jakie to uczucie być osobą udzielającą PPP?
 - Jakie to uczucie być osobą szukającą pomocy?
7. Możesz również zapytać:
 - Jakie były praktyczne potrzeby i zmartwienia tej osoby?
 - Jakich informacji potrzebuje osoba udzielająca pomocy, by móc spełnić swoje zadanie oraz by połączyć osobę poszkodowaną z odpowiednimi informacjami, usługami i formami pomocy?
 - Jakie aspekty pomocy leżą poza rolą lub możliwościami osoby udzielającej PPP?
8. Podsumuj ćwiczenie, pytając uczestników, co ich zdaniem jest ważne podczas udzielania PPP. Możesz wykorzystać slajd w PowerPoincie lub przepisać punkty na flipchart. Połóż szczególny nacisk na następujące kluczowe punkty w udzielaniu PPP:
 - Bądź godny zaufania, spełniaj dane obietnice.
 - Nigdy nie wykorzystuj relacji, w której komuś pomagasz.
 - Szanuj prawo danej osoby do podejmowania własnych decyzji, wykaż się wrażliwością w stosunku do pytań i potrzeb.
 - Nie narzucaj się i nie naciskaj, nie zmuszaj osoby do opowiadania swojej historii, jeśli tego nie chce.
 - Przestrzegaj zasad poufności. To, co zostaje powiedziane, szczegóły zdarzenia powinny być objęte tajemnicą i nie być tematem do rozmów z innymi. Jeżeli przepracowanie tego, co usłyszysz, jest dla ciebie trudne, skontaktuj się ze swoim przełożonym po wskazówki lub skierowanie po wsparcie.
 - Miej świadomość swoich ograniczeń jako wolontariusz, wiedz, kiedy należy skierować daną osobę po bardziej wyspecjalizowaną formę pomocy.

5.5 Kiedy i jak skierować po dalszą pomoc



 Zaczynij od zadania pytania uczestnikom, czy znają proces udzielania skierowań w swoich Stowarzyszeniach Krajowych. Następnie zadaj kolejne pytania:

- Czy ktoś z was kiedykolwiek skierował kogoś po dalszą pomoc?
- Czy ktoś z was próbował pomóc osobie, która była w tak ciężkim dystresie, że nie funkcjonowała na co dzień?

Wyjaśnij uczestnikom proces kierowania po dalszą pomoc:

Większość wolontariuszy stanie na nogi po trudnych doświadczeniach przy podstawowym wsparciu i pomocy od osób wokół nich. Jednak niektórzy mogą odczuwać silny dystres lub ich stan może utrzymywać się przez dłuższy czas po zakończeniu zdarzenia. W takich sytuacjach należy skierować wolontariusza po bardziej wyspecjalizowaną pomoc.



Wolontariusze w dystresie prawdopodobnie będą potrzebowali bardziej profesjonalnej opieki, jeśli:

- są w tak ciężkim dystresie, że nie są w stanie funkcjonować na co dzień
- występuje ryzyko, że podejmą zachowania ryzykowne lub autodestrukcyjne
- są zagrożeniem dla innych.

Skierowań należy zawsze udzielać po konsultacji z przełożonym lub kierownikiem programu. Z reguły, osoby których to skierowanie dotyczy, zawsze powinny być informowane o zamiarze skierowania ich po wyspecjalizowaną pomoc. Muszą wiedzieć, że ktoś się nimi zaopiekuje oraz z czego wynika takie skierowanie. Jeżeli wolontariusz sprzeciwia się spotkaniu ze specjalistą ds. zdrowia psychicznego, być może należy taką osobę skierować do lekarza rodzinnego. W takich sytuacjach, osoba udzielająca pomocy powinna porozmawiać ze swoim przełożonym na temat wytycznych dotyczących skierowań w danym Stowarzyszeniu Krajowym.

Zaleca się, by każde Stowarzyszenie Krajowe miało własny mechanizm skierowań dla wolontariuszy, którzy potrzebują profesjonalnego wsparcia. Jeżeli wasze Stowarzyszenie Krajowe nie posiada wystarczających zasobów, być może warto skontaktować się z lokalnym ośrodkiem opieki zdrowotnej lub lokalnym NGO.



Moustapha Diallo/IFRC

Podsumowanie (15 minut)

Aktywność 12: Znajdź swojego partnera z pary (w parach)



Ćwiczenie systemu koleżeńskiego



Brak



1. Poproś uczestników, by odnaleźli swojego partnera z grupy
2. Poproś uczestników, by zadali swoim partnerom następujące pytania:
 - Jak ci minął dzień?
 - Czego się dziś nauczyłeś/aś?
 - Czego nie możesz się doczekać w jutrzejszym szkoleniu?



Ćwiczenie: zakończenie

Jeżeli masz wystarczająco dużo czasu, wybierz aktywność z załącznika 1 by zamknąć dzień.



Dzień **2**



6. Ustanawianie systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy (2 godziny i 30 minut)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec tej sekcji uczestnik powinien być w stanie:

- wskazać aktywności wspierające na każdym etapie zdarzenia kryzysowego
- rozumieć i analizować aktualne systemy wsparcia psychospołecznego
- tworzyć system wsparcia psychospołecznego.

Więcej informacji na temat ustanawiania systemów wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy znajdziecie na stronach 32-44 w podręczniku *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego*.

Ćwiczenie: Otwarcie (15 minut)

Cel

Zacząć dzień w sposób pozytywny

Przebieg

Wybierz ćwiczenie otwierające z załącznika 1.



Poproś uczestników, by krótko podsumowali narzędzia, o których była mowa wczoraj. Dopilnuj, by następujące narzędzia zostały wymienione:

- samoopieka
- wsparcie koleżeńskie
- PPP.

W tej sekcji porozmawiamy o znaczeniu aktywności z zakresu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy na każdym etapie interwencji. Teraz porozmawiamy o systemach wsparcia wewnątrz waszych Stowarzyszeń Krajowych oraz o tym, ja je tworzyć.

6.1 Aktywności wspierające na każdym etapie interwencji (przed, w trakcie, po)

Aktywności wspierające na każdym etapie interwencji
<p>Przed samą interwencją, ważne by przygotować wolontariuszy na zadania, z jakimi mogą się mierzyć.</p>
<p>W trakcie działań, ważne by zapewniać wolontariuszom wsparcie na bieżąco.</p>
<p>Po interwencji, nadchodzi czas na regenerację, refleksję oraz poprawę przyszłych interwencji.</p>

Wyjaśnij uczestnikom, jak ważne są aktywności wspierające na każdym etapie działań wolontariusza:

Bez względu na to, czy jesteś odpowiedzialny/a za wolontariuszy podczas zdarzeń kryzysowych, czy też za bieżące programy społeczne, upewnij się, że twój system wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy zawiera informacje i interwencje na wszystkich trzech etapach reagowania, czyli: przed, w trakcie i po:

- Przed samą interwencją, ważne by przygotować wolontariuszy na zadania, z jakimi mogą się mierzyć.
- W trakcie działań, ważne by zapewniać wolontariuszom wsparcie na bieżąco.
- Po interwencji, nadchodzi czas na regenerację, refleksję oraz poprawę przyszłych interwencji.

Działania wspierające na każdym etapie interwencji	
Grupa 1: Przed	• W jaki sposób managerowie mogą promować dobrostan psychospołeczny u wolontariuszy przed wystąpieniem zdarzenia kryzysowego lub zanim wyślemy wolontariuszy do niesienia pomocy?
Grupa 2: W trakcie	• W jaki sposób managerowie mogą promować dobrostan psychospołeczny wolontariuszy podczas aktywnej interwencji na pojedyncze zdarzenie lub przedłużający się kryzys?
Grupa 3: Po	• W jaki sposób managerowie promują dobrostan psychospołeczny wolontariuszy po zakończeniu zdarzenia kryzysowego lub po tym jak wolontariusze zakończą swoją pracę?

Aktywność 13: Działania wspierające na każdym etapie interwencji (przed, w trakcie i po) (praca w grupach)



Refleksja nad rolą managera w promowaniu wsparcia psychospołecznego wolontariuszy na każdym etapie interwencji: przed, w trakcie i po

Kartki z flipcharta i flamastry dla grup



1. Powiedz uczestnikom, że teraz zastanowicie się nad pracą managera przed aktywną interwencją, w trakcie oraz po, by wspierać swoich wolontariuszy.
2. Podziel uczestników na 3 następujące grupy:
 - Grupa 1: Przed - W jaki sposób managerowie mogą promować dobrostan psychospołeczny u wolontariuszy przed wystąpieniem zdarzenia kryzysowego, lub zanim wyślemy wolontariuszy do niesienia pomocy?
 - Grupa 2: W trakcie - W jaki sposób managerowie mogą promować dobrostan psychospołeczny wolontariuszy podczas aktywnej interwencji na pojedyncze zdarzenie lub przedłużający się kryzys?
 - Grupa 3: Po - W jaki sposób managerowie promują dobrostan psychospołeczny wolontariuszy po zakończeniu zdarzenia kryzysowego, lub po tym jak wolontariusze zakończą swoją pracę?
3. Poproś, by usiedli w swoich grupach przy trzech różnych stołach. Daj im dziesięć minut na udzielenie odpowiedzi na te pytania i zapisanie ich głównych punktów na flipchartcie.
4. Poproś uczestników, by zamienili się stołami, lecz zostawili swój flipchart. (Grupa 1 idzie do stołu grupy 2; grupa druga do stolika grupy 3; grupa 3 do stolika grupy 1).
5. Poproś grupy, by przez kolejne 5 minut pomyślały nad dodatkowymi punktami i zapisały je na flipchartach innej grupy.
6. Powtórz tę procedurę jeszcze raz.
7. Wreszcie poproś, by grupy jeszcze raz zamieniły flipcharty, tak by trafiły do punktu startu. Poproś każdą grupę po kolei, by przeczytała wszystkie punkty na flipchartcie.
8. Podsumuj ćwiczenie na forum, dodając kilka punktów z listy na następnej stronie, o ile pojawią się luki w odpowiedziach grup.



Przed: Informuj i przygotuj

Rekrutacja i selekcja

- Na etapie selekcji, ważne by ocenić, w jaki sposób wolontariusze rozumieją poprzednie doświadczenia i jak sobie z nimi poradzi. 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.

Wdrożenie

- Ważne, by managerowie mieli opisy stanowisk, dzięki którym jasne będą oczekiwania wobec wolontariuszy.

Wprowadzenie i szkolenie

- Wolontariusze, podobnie jak inni pracownicy i managerowie, powinni być szkoleni z podstawowych technik wspierających, takich jak pierwsza pomoc psychologiczna czy wsparcie koleżeńskie.
- Właściwe szkolenia dla bezpośrednich przełożonych są szczególnie istotne, by zapewnić managerom wiedzę i narzędzia do udzielania wsparcia wolontariuszom, gdy jest ono potrzebne.

Planowanie z wyprzedzeniem

- Tworzenie planów zaradczych z wyprzedzeniem może pomóc Stowarzyszeniom Krajowym przygotować się na szczególnie trudne i przytłaczające zdarzenia kryzysowe.
- Jeśli posiadasz takie plany, upewnij się, że wolontariusze i managerowie znają swoje role i obowiązki związane z samoopieką oraz opieką nad zespołem, oraz że wiedzą, jak ocenić, kiedy dodatkowe wsparcie jest potrzebne.
- Ważne, by plany „na zapas” były uwzględniane w budżecie oraz by procedura uwalniania tych środków była jasna i prosta. Tym samym, wsparcie może zostać udzielone szybciej wolontariuszom w trudnych i stresujących sytuacjach.

W trakcie: Monitorowanie i wsparcie

Spotkania zespołu

- Jednym z najważniejszych wspierających kroków, jakie może wykonać manager, jest stworzenie wspierającej i otwartej atmosfery dla wolontariuszy.

Jako bezpośredni manager lub przełożony, należy wykazać się proaktywnością w tworzeniu kultury wzajemnego wsparcia 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.
- Zachęcanie wolontariuszy do stosowania strategii samoopieki w ramach odpowiedzialności za swój dobrostan.

Monitorowanie stresu indywidualnego i grupowego

- Jako manager, szczególną uwagę poświęć wolontariuszom narażonym na krytyczne zdarzenia w swojej pracy. Jeżeli posiadasz sieć wsparcia i zasoby skierowań, upewnij się, że są przygotowane i osiągalne.
- Pamiętaj, że managerowie i przełożeni również mogą potrzebować dodatkowego wsparcia i superwizji podczas wspierania wolontariuszy bezpośrednio dotkniętych zdarzeniem kryzysowym.
- Celowe i aktywne działania w zakresie samoopieki nie tylko pomagają wolontariuszom wytrzymać ciężkie warunki pracy przy zdarzeniu kryzysowym, lecz także dają możliwość niesienia skutecznej pomocy beneficjentom.
- Kiedy pracownik, wolontariusz lub członek grupy reagowania jest dotknięty zdarzeniem kryzysowym, warto zastanowić się nad udzieleniem informacji i wsparcia nie tylko tym dotkniętym, ale również innym zaangażowanym w interwencje. Przyjaciele i koledzy z pracy osób bezpośrednio dotkniętych potrzebują troski i odpowiednich informacji. Udzielenie kilku faktów w takiej sytuacji pozwala pozbyć się plotek.

Inne ważne kroki

- Superwizja i dodatkowe szkolenia
- Wzajemne wsparcie koleżeńskie i skierowania.



Po: Refleksja i skierowanie

Indywidualna i zespołowa refleksja

- Zachęcaj wolontariuszy, by znaleźli czas na odpoczynek, spędzanie czasu z bliskimi oraz by powoli, w miarę możliwości, wracali do swojej wcześniejszej rutyny.
- Pomagaj wolontariuszom w zrozumieniu i pogodzeniu się z ich doświadczeniami, dając im przestrzeń i czas na refleksję.

Docenienie wolontariuszy

- Podczas indywidualnych i zespołowych spotkań, wolontariusze dzielą się uczuciami, udzielają feedbacku na temat pracy i swojej roli oraz otrzymują go, są doceniani za swoją pracę.
- Inwestowanie czasu w wysłuchanie wolontariuszy okazuje szacunek wobec ich zdania oraz pozwala im zachować motywację na możliwe przyszłe interwencje.
- Jest to również czas, kiedy to organizacja i wolontariusze mogą porozmawiać, co wynieśli z tej interwencji, czego się nauczyli, jakie wsparcie otrzymali, oraz co można poprawić w przyszłości.

Wzajemne wsparcie koleżeńskie i skierowania

- Podczas przedłużających się sytuacji kryzysowych, sytuacja osobista wolontariusza wciąż może być trudna. Dodatkowo, niektórzy mogą się mierzyć z przytłaczającymi wymaganiami oraz z tym, czego nie byli w stanie zrobić, by pomóc innym w tej okropnej sytuacji. Osoby narażone na szczególnie traumatyczne i trudne doświadczenia mogą potrzebować wsparcia w pogodzeniu się z tymi przeżyciami.
- Chociaż profesjonalna pomoc może nie być dostępna w danym kontekście, spróbuj ustanowić system skierowań na wypadek, gdy potrzebne jest dodatkowe wsparcie, w tym wzajemne wsparcie koleżeńskie, superwizja, konsultacje z profesjonalistą lub z pracownikiem psychospołecznym.

Managerowie i odporność wolontariuszy (1)

Managerowie mogą:

- Zapewnić rozsądny czas i rozsądne warunki pracy wolontariuszom
- Przygotować opis stanowiska, by było jasne, czego oczekuje się od wolontariusza
- Przygotować i szkolić wolontariusza, by zobaczył, jak sobie radzić podczas reagowania na zdarzenia kryzysowe
- Organizować regularne spotkania zespołu podczas zdarzenia kryzysowego i weryfikowanie, czy każdy otrzymał ofertę pomocy.

Managerowie i odporność wolontariuszy (2)

- Promować system pracy wolontariuszy w parach
- Ustanawiać system wsparcia koleżeńskiego w parach
- Oferować informacje na temat stresu i jego wpływu na nas
- Zachęcać do stosowania pozytywnych mechanizmów radzenia sobie
- Wspierać wolontariuszy, którzy doświadczyli czegoś szczególnie trudnego
- Okazywać wdzięczność i doceniać wolontariuszy, dając im znać, że są cenniejszymi członkami zespołu.



Podsumuj mówiąc ogólnie, co manager może robić, by wspierać odporność wolontariuszy (możesz wykorzystać prezentację w PowerPointcie lub flipcharty).

Managerowie i odporność wolontariuszy


Managerowie odgrywają bardzo ważną rolę w tworzeniu wspierającej dynamiki w zespole poprzez okazywanie troski o dobrostan poszczególnych osób oraz całego zespołu.

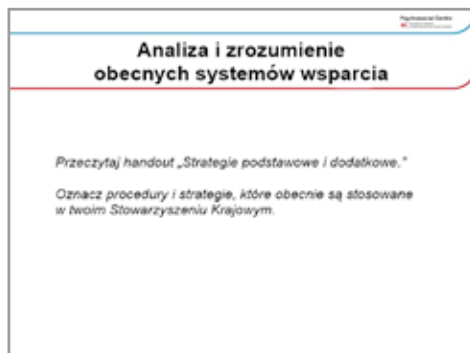
Managerowie mogą:

- Zapewnić rozsądny czas i rozsądne warunki pracy wolontariuszom
- Przygotować opis stanowiska, by było jasne, czego oczekuje się od wolontariusza
- Przygotować i szkolić wolontariusza, by zobaczył, jak sobie radzić podczas reagowania na zdarzenia kryzysowe
- Organizować regularne spotkania zespołu podczas zdarzenia kryzysowego i weryfikowanie, czy każdy otrzymał ofertę pomocy
- Promować system pracy wolontariuszy w parach
- Ustanawiać system wsparcia koleżeńskie w parach

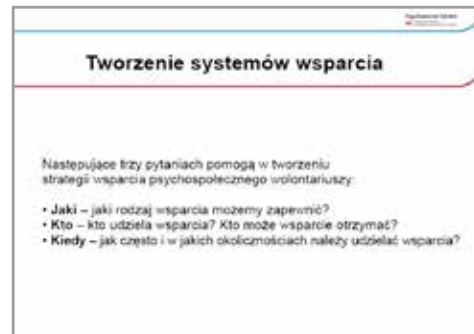
- Oferować informacje na temat stresu i jego wpływie na nas
- Zachęcać do stosowania pozytywnych mechanizmów radzenia sobie
- Wspierać wolontariuszy, którzy doświadczyli czegoś szczególnie trudnego
- Okazywać wdzięczność i doceniać wolontariuszy, dając im znać, że są cenniejszymi członkami zespołu.


6.2 Analiza i zrozumienie obecnych systemów wsparcia

 Powiedz uczestnikom, że teraz poświęćcie trochę czasu, by przyrzeć się systemom, jakie są już wdrożone w ich Stowarzyszeniach Krajowych. Zastanowicie się nad podstawowymi i dodatkowymi strategiami, oraz potrzebami na każdym z etapów – przed, w trakcie, po.



6.3 Tworzenie systemów wsparcia



 Powiedz uczestnikom, że przyjrzyście się teraz sposobom na tworzenie strategii wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy:

Jest wiele różnych sposobów na tworzenia strategii wsparcia psychospołecznego. Niektóre Stowarzyszenia Krajowe włączyły strategię wsparcia psychospołecznego w ogólną politykę wolontariatu oraz w politykę pierwszej pomocy. Inne zaś stworzyły odrębne polityki wsparcia psychospołecznego.

Trzy następujące pytania są właściwymi wskazówkami podczas tworzenia strategii dla wsparcia psychospołecznego wolontariuszy:

- **Jaki** – jaki rodzaj wsparcia możemy zapewnić?

Aktywność 14: Analiza i zrozumienie obecnych systemów wsparcia (praca indywidualna, w grupach lub na forum)



Wypisanie obecnych procedur wsparcia wewnątrz Stowarzyszeń Krajowych oraz wskazanie dwóch lub trzech obszarów do poprawy



Handout 3 (załącznik 3): „Strategie podstawowe i dodatkowe”



1. Rozdaj uczestnikom handout 3. Poproś uczestników, by samodzielnie zaznaczyli procedury i strategie, jakie są obecnie stosowane w ich Stowarzyszeniach Krajowych.
2. Po 10 minutach poproś uczestników, by podzielili się na maksymalnie czteroosobowe grupy. Jeśli to możliwe, niech stworzą grupy według swoich Stowarzyszeń Krajowych lub regionów.
3. Poproś grupy, by przez 20 minut przedyskutowały swoje odpowiedzi i wybrały dwa lub trzy obszary, które chcieliby poprawić w przyszłości.
4. Poproś każdą grupę, by podzieliła się na forum jednym wnioskiem lub dwoma, do których doszli w trakcie ćwiczenia.

- **Kto** – kto udziela wsparcia? Kto może wsparcie otrzymać?
- **Kiedy** – jak często i w jakich okolicznościach należy udzielać wsparcia?

Tworzenie strategii wsparcia

Przez 40 minut w swoich grupach odpowiedźcie na pytania z handoutu 4 „Tworzenie strategii wsparcia”.

Aktywność 15: Tworzenie systemów wsparcia (praca w grupach)



Zrozumienie, jak należy tworzyć systemy wsparcia



Handout 4 (z załącznika 3): „Tworzenie strategii wsparcia”



1. Wyjaśnij cel aktywności.
2. Poproś uczestników, by podzielili się na czteroosobowe grupy. Jeżeli jest taka możliwość, podziel uczestników według ich Stowarzyszeń Krajowych lub regionu.
3. Rozdaj handout 4.
4. Poproś uczestników, by przez 40 minut odpowiedzieli na pytania z handoutu.
5. Odpowiedz na wszelkie pytania, jakie pojawią się w trakcie tego ćwiczenia.
6. Podsumuj na forum, wyjaśniając punkty z listy na kolejnej stronie.

Jaki rodzaj wsparcia?

Bez względu na to, na jakie aktywności zdecyduje się wasze Stowarzyszenia Krajowe, ważne by skupiały się one na wszystkich punktach cyklu reagowania – przed, w trakcie, po – by były prawdziwie skuteczne.

Kto udzieli wsparcia?

- Przełożeni i liderzy zespołu odgrywają ważną rolę przy udzielaniu wsparcia.
- Managerowie wyższego szczebla wspierają cały proces.
- Przełożeni potrzebują podstawowego szkolenia, zarówno z udzielania wsparcia wolontariuszom, jak i z troski o własny dobrostan psychospołeczny.
- Sami wolontariusze stanowią ważne zasoby w systemie wsparcia psychospołecznego.
- Mechanizmy wzajemnego wsparcia koleżeńskiego może stanowić sieć wsparcia.

Kto otrzymuje wsparcie psychospołeczne?

- Wszyscy wolontariusze muszą mieć dostęp do adekwatnego i systematycznego wsparcia psychospołecznego.
- Nie wszyscy wolontariusze będą potrzebować takiego samego poziomu wsparcia, ale każdy z nich powinien mieć dostęp do odpowiedniego wsparcia, gdy tego potrzebuje.
- Rozważając własne zasoby, spróbujcie dopasować strategię wsparcia psychospołecznego do potencjalnych potrzeb wolontariuszy w kontekście ich pracy.

Kiedy wsparcie będzie udzielane?

- Zastanówcie się, na ile jest możliwe i jakie przynosi korzyści zapewnienie wsparcia przed zdarzeniem kryzysowym.
- Inny rodzaj wsparcia to np. rutynowe spotkania indywidualne i grupowe w trakcie zdarzenia kryzysowego lub po nim.
- Gdy pewne kroki z zakresu wsparcia psychospołecznego będą obowiązkowe, a nie „doraźne”, wolontariuszom łatwiej przyjdzie szukanie pomocy.
- Nie każdy będzie chciał i potrzebował profesjonalnego wsparcia podczas pracy przy zdarzeniu kryzysowym, jak również po nim.



Jakiego rodzaju wsparcie zapewni wasze Stowarzyszenie Krajowe?

- Bez względu na to, na jakie aktywności zdecyduje się wasze Stowarzyszenie Krajowe, ważne by skupiały się one na wszystkich punktach cyklu reagowania – przed, w trakcie, po – by były prawdziwie skuteczne.
- Pod koniec tego szkolenia, uczestnicy będą mieli więcej pomysłów dotyczących rodzajów potrzebnego i przydatnego wsparcia w ich sytuacji.

Kto udzieli wsparcia?

- Przełożeni i liderzy zespołów odgrywają ważną rolę w przygotowaniu wolontariuszy do pracy, dbaniu o ich dobrostan, wspieraniu i docenianiu ich wysiłków
- By uczynić z tego priorytet, potrzebują jednak wsparcia ze strony managerów wysokiego szczebla oraz czasu i zasobów, by wspierać wolontariuszy. Dlatego też, przełożeni potrzebują podstawowego szkolenia zarówno z udzielania wsparcia wolontariuszom, jak i z dbania o samych siebie i własny dobrostan psychospołeczny.
- Pamiętajcie, że sami wolontariusze stanowią ważne zasoby w systemie wsparcia psychospołecznego. Oni tworzą własne strategie radzenia sobie ze stresem, jak również mają własne pomysły odnośnie do wsparcia, jakie chcieliby otrzymać i jakie byłoby najbardziej pomocne dla nich lub dla całego zespołu.
- Mechanizmy wzajemnego wsparcia koleżeńskiego mogą zostać wdrożone jako forma sieci wsparcia, budująca odporność wolontariuszy i członków zespołu reagowania kryzysowego.

Kto otrzyma wsparcie psychospołeczne?

- Zgodnie z politykami i strategiami stworzonymi przez Federację, każdy wolontariusz musi mieć możliwość skorzystania z adekwatnego i systematycznego wsparcia psychospołecznego. Jest to długoterminowe zobowiązanie Stowarzyszenia Krajowego wobec wolontariuszy.

- Nie wszyscy wolontariusze będą potrzebować takiego samego poziomu wsparcia, ale każdy z nich powinien mieć dostęp do odpowiedniego wsparcia, gdy tego potrzebuje.
- Rozważając własne zasoby, spróbujcie dopasować strategię wsparcia psychospołecznego do potencjalnych potrzeb wolontariuszy w kontekście ich pracy.

Kiedy wsparcie psychospołeczne zostanie udzielone?

- Zastanówcie się, na ile jest możliwe i jakie przynosi korzyści zapewnienie wsparcia przed zdarzeniem kryzysowym. Jeżeli nie jest to możliwe w przypadku nagłego i poważnego zdarzenia, kiedy to nowi wolontariusze spontanicznie dołączają do nas, by nieść pomoc, wciąż należy zapewnić krótkie wdrożenie psychospołeczne lub zapewnić podstawowe informacje w formie pisemnej.
- Inny rodzaj wsparcia to np. rutynowe spotkania indywidualne i grupowe w trakcie zdarzenia kryzysowego lub po nim. Przy integracji tych kroków w kulturze organizacji i strategii dla zespołów i przełożonych, wdrożenie takich działań nie będzie wymagało dodatkowego wysiłku.
- Gdy pewne kroki z zakresu wsparcia psychospołecznego będą obowiązkowe, a nie „doraźne”, wolontariuszom łatwiej przyjdzie szukanie pomocy.
- Nie każdy będzie chciał i potrzebował profesjonalnego wsparcia podczas pracy przy zdarzeniu kryzysowym, jak również po nim. Jednak w przypadku osób, które tego wsparcia potrzebują i oczekują, należy zastosować mechanizm, według którego ocenimy potrzeby skierowania danej osoby po dalszą pomoc.



7. Monitorowanie i ewaluacja wsparcia wolontariuszy (1 godzina)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec sekcji, uczestnicy powinni umieć:

- zebrać informacje dotyczące monitorowania i ewaluacji
- zmierzyć wsparcie udzielane wolontariuszom
- wykorzystać informacje uzyskane w wyniku ewaluacji.

Więcej informacji na temat monitorowania i ewaluacji znajdziecie w publikacji *Troska o wolontariuszy: Narzędziownia wsparcia psychospołecznego* na stronach 60-70.



Wprowadź sekcję: Monitorowanie i ewaluacja wsparcia otrzymywanego przez wolontariuszy jest nieodzowna by mieć pewność, że wdrażany system wsparcia przynosi zamierzone efekty. W tej sekcji skupimy się na podstawowych zasadach podczas monitorowania i ewaluacji.


7.1 Czym jest monitorowanie i ewaluacja?

Zapytaj uczestników, jak rozumieją pojęcie monitorowania i ewaluacji. Upewnij się, że wymienione poniżej punkty zostaną uwzględnione.

Monitorowanie i ewaluacja (M&E) systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy oznacza sprawdzanie wdrożonego systemu, otrzymywanie informacji zwrotnej od wolontariuszy i na jej podstawie wyciąganie wniosków, czy system wsparcia działa właściwie oraz czy według wolontariuszy jest pomocny. M&E powinny wykazać, czy oferowane wolontariuszom wsparcie odpowiada na ich potrzeby oraz czy należy wprowadzić pewne zmiany.

Na kierownikach programów spoczywa ogólna odpowiedzialność za wdrażanie działań monitorujących i ewaluacyjnych w sposób odpowiedzialny i etyczny. Osoby zaangażowane w dany program w Czerwonym Krzyżu i Czerwonym Półksiężycu, zbierają dane na poziomie oddziału dotyczące bezpośredniej interakcji z wolontariuszami.


7.2 Po co monitorować i ewaluować?

 Zapytaj uczestników, dlaczego monitorowanie i ewaluacja wsparcia psychospołecznego udzielanego wolontariuszom są tak ważne. Upewnij się, że wymieniono następujące punkty:

- **Odpowiedzialność** – zapewnienie, że jesteśmy 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.

7.3 1.1 Co monitorujemy i ewaluujemy?


Co monitorujemy i ewaluujemy?
<ul style="list-style-type: none"> • Jakiego rodzaju wsparcia wolontariuszy są aktualnie wdrożone? • Jak sprawdzają się wdrożone systemy wsparcia? • Jakimi metodami można zebrać te informacje?

 Wyjaśnij, że zależy nam na odpowiedziach na następujące pytania:

- Jakiego rodzaju wsparcia wolontariuszy są aktualnie wdrożone?
- Jak sprawdzają się wdrożone systemy wsparcia.

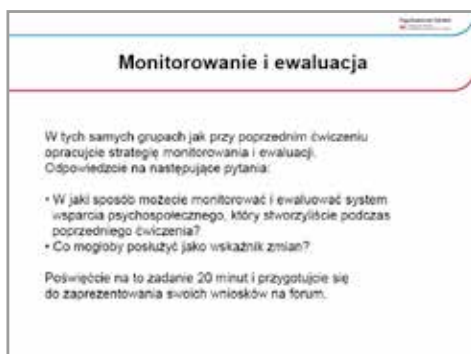
Często bezpośrednie monitorowanie zmian wywołanych udzielonym wsparciem psychospołecznym będzie niemożliwe. Jednak pewne wskaźniki można stosować, np. monitorując zmiany w rekrutacji i wdrożeniu wolontariuszy. Wskaźniki mogą być ilościowe lub jakościowe. Wskaźniki ilościowe odnoszą się do rzeczy, które można policzyć, jak np. liczba przeszkolonych wolontariuszy, liczba wolontariuszy korzystających ze wsparcia koleżeńskiego. Wskaźniki jakościowe skupiają się na postrzeganej jakości wsparcia, np. czy wsparcie koleżeńskie lub szkolenia są, w odczuciu wolontariuszy, przydatne.

7.4 Jak zbierać informacje?

 Zapytaj uczestników, jakich metod można użyć do zebrania informacji. Upewnij się, że następujące metody zostaną wzięte pod uwagę:

Metody zbierania informacji z zakresu M&E:

- Rozmawiaj z wolontariuszami, pracownikami i managerami (np. w grupach fokusowych, wywiadach) o tym, jak rozumieją i odbierają stres wolontariusza i dostępne wsparcie.
- Przeprowadzaj anonimowe ankiety wśród wolontariuszy, pracowników i managerów, by ocenić ich poziom wiedzy o stresie i metodach radzenia sobie.
- Zweryfikuj dostępne obecnie zasoby – ludzkie, materialne i finansowe – oraz dowiedz się, jak efektywnie są obecnie wykorzystywane.



Aktywność 16: Monitorowanie i ewaluacja (praca grupowa i na forum)



Refleksja nad sposobem monitorowania i ewaluacji wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy



Flipcharty i flamastry dla każdej z grup



1. Poproś uczestników, by usiedli w takich samych grupach, jak przy poprzednim zadaniu.
2. Następnie zadaj uczestnikom następujące pytania:
 - W jaki sposób możecie monitorować i prowadzić ewaluację systemu wsparcia psychospołecznego, który stworzyliście w poprzednim ćwiczeniu?
 - Co mogłoby posłużyć jako wskaźnik zmian?
3. Poproś uczestników, by w ciągu 20 minut stworzyli strategię monitorowania i ewaluacji wspierających aktywności psychospołecznych. Poproś, by zapisali strategię na flipcharcie.
4. Poproś po kolei wszystkie grupy, by pokrótce zaprezentowali na forum swoją strategię.



Podsumuj sekcję następującym komentarzem:

Monitorowanie i ewaluacja wsparcia psychospołecznego powinny być traktowane priorytetowo. Monitorując i przeprowadzając ewaluację działań wspierających, upewniamy się, że wdrożone działania przynoszą zamierzony skutek oraz otrzymujemy informacje, w jaki sposób system wsparcia można ulepszyć na przyszłość.



8. Przekazywanie informacji (1 godzina)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec sekcji, uczestnicy powinni być w stanie:


- wyjaśnić czym jest wsparcie psychospołeczne i dlaczego jest tak ważne
- poinformować wolontariuszy o strategiach wsparcia wewnątrz ich Stowarzyszeń Krajowych.

Monitorowanie i ewaluacja

W tych samych grupach jak przy poprzednim ćwiczeniu opracujcie strategię monitorowania i ewaluacji. Odpowiedzcie na następujące pytania:

- W jaki sposób możecie monitorować i ewaluować system wsparcia psychospołecznego, który stworzyliście podczas poprzedniego ćwiczenia?
- Co mogłoby posłużyć jako wskaźnik zmian?

Poświęćcie na to zadanie 20 minut i przygotujcie się do zaprezentowania swoich wniosków na forum.

 Wprowadź kolejną sekcję zadając uczestnikom pytanie, dlaczego tak ważne jest przekazywanie wolontariuszom informacji o dostępnych formach wsparcia. Wszystkie informacje, komunikaty, polityki i strategie wsparcia psychospołecznego wdrożone w waszych Stowarzyszeniach Krajowych są co najmniej ważne, o ile wolontariusze o nich wiedzą i je rozumieją!


Często wolontariusze nie korzystają z dostępnych form wsparcia, bo prostu brakuje informacji o ich dostępności. W tej sekcji przyjrzymy się sposobom komunikowania, jak ważne jest wsparcie psychospołeczne oraz że jest ono dostępne dla wolontariuszy.

8.1 Informowanie wolontariuszy

Przekazywanie informacji

Udzielając wolontariuszom informacji:

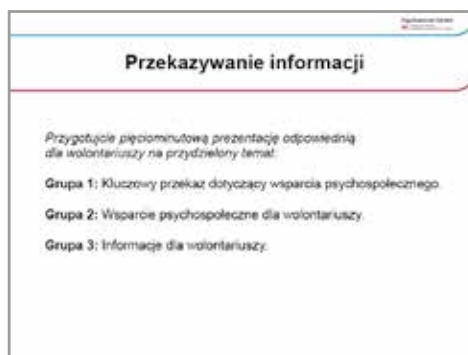
- Zwróć uwagę na język(i) jakim (jakimi) posługuje się wolontariusz, poziom wykształcenia, jego kulturę i zwyczaje.
- Przekaz powinien być prosty, instrukcje dotyczące dostępu do wsparcia powinny być jasne i przejrzyste, w tym numery telefonów do sieci skierowań i inne dane kontaktowe.
- Przygotuj informacje w różnych formatach, np. jako plakaty, ulotki, broszurki, itd.
- Przygotuj informacje z wyprzedzeniem, przed zdarzeniem kryzysowym, o ile to możliwe.
- Zastanów się, kiedy należy przekazać informacje wolontariuszom.

 Zaprezentuj uczestnikom następujące punkty:

Oto kilka ważnych kwestii, które należy mieć na uwadze podczas udzielania informacji wolontariuszom:

- Udzielając informacji na temat wsparcia psychospołecznego, zwróć uwagę na język(i) jakim (jakimi) posługuje się wolontariusz, poziom wykształcenia, jego kulturę i zwyczaje.

- Przekaz powinien być prosty, instrukcje dotyczące dostępu do wsparcia powinny być jasne i przejrzyste, w tym numery telefonów do sieci skierowań i inne dane kontaktowe.
- Przygotuj informacje w różnych formatach, np. jako plakaty, ulotki, broszurki, itd.
- Przygotuj informacje z wyprzedzeniem, przed zdarzeniem kryzysowym, o ile to możliwe.
- Zastanów się, kiedy należy przekazać informacje wolontariuszom.



Aktywność 17: Informowanie wolontariuszy (praca w grupach i prezentacja)



Ćwiczenie przekazywania informacji wolontariuszom



Kartki do flipcharta, długopisy w różnych kolorach, taśma i nożyczki



1. Wyjaśnij uczestnikom, że mają 20 minut na przygotowanie pięciominutowej prezentacji dostosowanej do wolontariuszy na tematy związane ze wsparciem psychospołecznym.
2. Podziel uczestników na 3 grupy i poproś o przygotowanie prezentacji na przydzielony im temat:
 - Grupa 1 – Kluczowe informacje na temat wsparcia psychospołecznego
 - Czym jest wsparcie psychospołeczne?
 - Jakie są możliwe stresory w pracy wolontariusza, możliwe reakcje na stres oraz sposoby radzenia sobie z nim?
 - Grupa 2 – Wsparcie psychospołeczne dla wolontariuszy
 - Jasne wskazówki dotyczące dostępu do wsparcia (procedury, sieć skierowań, dane kontaktowe, itd.)
 - Czego oczekuje się od wolontariuszy w zakresie radzenia sobie ze swoim stresem? Np., powinni uczestniczyć w szkoleniach z radzenia sobie ze stresem, poświęcić czas na refleksję, zgłosić się do przełożonego, etc.?
 - Grupa 3 – Informacja dla wolontariuszy
 - W jaki sposób Stowarzyszenia Krajowe udzielają informacji o wsparciu psychospołecznym dla wolontariuszy?
 - Kiedy Stowarzyszenie Krajowe może udzielić informacji o wsparciu psychospołecznym dla wolontariuszy?
3. Powiedz 1 i 2 grupie, by wygłosili swoje prezentacje tak, jakby mówili do grupy wolontariuszy, jeżeli mają takie życzenie.
4. Po prezentacjach wszystkich grup, poproś uczestników, by skomentowali punkty, które ich zdaniem są szczególnie skuteczne, innowacyjne i przydatne.
5. Dodaj do prezentacji grupy 3 informacje z poniższej listy, jeżeli nie wszystkie punkty zostały wymienione.

Informowanie wolontariuszy

Informacje roznoszą się skuteczniej wewnątrz organizacji, jeżeli przekazywane są z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacyjnych. Zastanówcie się nad kluczowymi elementami podczas rekrutacji wolontariuszy oraz procesu wsparcia i upewnijcie się, że zostanie w nich zawarta informacja o dostępnym wsparciu psychologicznym i stresie.

Informacje mogą być przekazywane:

- podczas rekrutacji
- poprzez polityki, kodeks postępowania, opis stanowiska przed dołączeniem do Stowarzyszenia Krajowego
- podczas szkoleń
- podczas wdrażania i wprowadzania do konkretnej sytuacji kryzysowej
- w formie „informacji kieszonkowej” dla wolontariuszy pracujących w terenie
- podczas indywidualnych i zespołowych spotkań superwizyjnych
- podczas spotkań refleksyjnych na koniec dnia lub na koniec sytuacji kryzysowej
- na etapie weryfikacji, gdy zdarzenie kryzysowe dobiegło końca.



Podsumuj sekcję następującymi słowami:

To niezwykle ważne, by wszyscy pracownicy i wolontariusze, którzy są świadomi znaczenia wsparcia psychospołecznego, w sposób skuteczny przekazywali tę informację pozostałym pracownikom i wolontariuszom. Tylko przez ogólne zrozumienie, jak ważna jest troska o psychospołeczny dobrostan wolontariuszy, Stowarzyszenia Krajowe mogą skutecznie zaspokajać potrzeby wsparcia psychospołecznego u wolontariuszy.



9. Tworzenie planu działania (45 minut)

Kluczowe wnioski do nauki

Pod koniec sekcji, uczestnicy powinny być w stanie:

- stworzyć plan działania na kolejne sześć miesięcy.



Wprowadź kolejną sekcję:

Jest takie powiedzenie: „Ludzie nie planują przegrywać. Przegrywają, bo nie planują.” To powiedzenie podkreśla wartość planowania. Chcemy zagwarantować sukces w stosowaniu w praktyce wiedzy zdobytej podczas szkolenia. Dlatego warto stworzyć plan działania, tj. listę kroków, które należy poczynić, by osiągnąć konkretny cel. Na przykład, planem działania może być ustanowienie nowego systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy. Może być to również plan na stworzenie konkretnego aspektu systemu wsparcia, którego obecnie brakuje w Stowarzyszeniu Krajowym. Ta sekcja pomoże w rozpoznaniu, na jakich obszarach warto się skupić przez kolejne sześć miesięcy.



Tworzenie planu działania

Tworzenie planu działania ma następujące zalety:

- Nadaje Stowarzyszeniu Krajowemu wiarygodności.
- Łatwiej kontrolować ważne szczegóły.
- Oszczędzamy czas, energię i zasoby.
- Rozumiemy, co jest możliwe, a co nie przy własnych zasobach.
- Zwiększamy szansę na osiągnięcie celów.

Tworzenie planów działania wiąże się z kilkoma zaletami:

- Nadaje Stowarzyszeniu Krajowemu wiarygodności.
- Łatwiej kontrolować ważne szczegóły.
- Oszczędzamy czas, energię i zasoby.
- Rozumiemy, co jest możliwe, a co nie przy własnych zasobach.
- Zwiększamy szansę na osiągnięcie celów.

Tworzenie planu działania

- Jakie są wasze cele na kolejne sześć miesięcy?
- Jakie należy podjąć działania, by osiągnąć te cele?
- Jaki jest termin realizacji każdego z celów?
- Kto jest odpowiedzialny za weryfikację realizacji poszczególnych działań?

Tworzenie planu działania

- Czy potrzebne jest dalsze szkolenie do osiągnięcia wyznaczonych celów?
- Gdzie możecie otrzymać wsparcie, jeśli go potrzebujecie do osiągnięcia swoich celów?
- W jaki sposób będziecie się komunikować między sobą odnośnie do konkretnych działań (miesięczne spotkania, konferencje telefoniczne, grupowe czaty, itd.)

Aktywność 18: Tworzenie planu działania (praca w grupach)



Tworzenie planu działania



Handout 5 (załącznik 3), papier, długopisy



1. Podziel uczestników na grupy według ich Stowarzyszeń Krajowych. (Jeżeli cała grupa szkoleniowa jest z jednego Stowarzyszenia, podziel ich według działów, oddziałów lub obowiązków).
2. Bazując na handoutcie poproś uczestników, by przez kolejne 30 minut omówili kluczowe aspekty ich planu działania:
 - Jakie są wasze cele na kolejne sześć miesięcy?
 - Jakie należy podjąć działania, by osiągnąć te cele?
 - Jaki jest termin realizacji każdego z celów?
 - Kto jest odpowiedzialny za weryfikację realizacji poszczególnych działań?
3. Dodatkowo poproś uczestników, by przemyśleli następujące kwestie:
 - Czy potrzebne jest dalsze szkolenie do osiągnięcia wyznaczonych celów?
 - Gdzie możecie otrzymać wsparcie, jeśli go potrzebujecie do osiągnięcia swoich celów?
 - W jaki sposób będziecie się komunikować między sobą odnośnie do konkretnych działań (miesięczne spotkania, konferencje telefoniczne, grupowe czaty, itd.)
4. Zapisz kluczowe punkty planu uzgodnione podczas omawiania handoutu.
5. Podsumuj na forum, pytając uczestników, czy wszyscy zgadzają się z punktami w planie działania i czy ich zdaniem są one realistyczne.
6. Zdecyduj wraz z całą grupą, w jaki sposób realizacja planu działania może zostać zweryfikowana za sześć miesięcy. Na przykład, jedna osoba z każdego Stowarzyszenia Krajowego może wysłać maila do prowadzącego, informując o statusie realizacji planu.
7. Poproś każdą z grup, by wysłała do ciebie obecny plan działania mailem jeszcze przed zakończeniem szkolenia.



Podsumuj sekcję w następujący sposób: To bardzo ważne, by po szkoleniu poświęcić trochę więcej czasu na przygotowanie planu działania. Aby plan działania był skuteczny, powinien być:


- **kompletny** – zawierać wszystkie działania, jakie chcecie podjąć, by osiągnąć cel.

- **jasny** – powinien jasno określać, kto jest odpowiedzialny za poszczególne działania.
- **aktualny** – powinien odzwierciedlać obecną sytuację w Stowarzyszeniu Krajowym, łącznie z możliwościami i przeszkodami.

10. Ewaluacja (30 minut)

Aktywność 19: Znajdź swoją parę



 Wykorzystanie systemu par koleżeńskich ustanowionych podczas szkolenia


 Brak




1. Poproś uczestników, by znaleźli swoich partnerów z par koleżeńskich.
2. Poproś uczestników, by zadali swoim partnerom z pary następujące pytania:
 - Czego przede wszystkim nauczyłeś/aś się podczas szkolenia?
 - W jaki sposób zastosujesz nowo zdobytą wiedzę w swojej pracy?

Aktywność 20: Formularz ewaluacyjny (indywidualnie)



 Ewaluacja szkolenia

 Kopie formularza ewaluacyjnego (załącznik 2)




1. Rozdaj formularz ewaluacyjny z załącznika 2.
2. Poproś uczestników, by w przez kolejne 15 minut wypełnili kwestionariusz.
3. Zbierz formularze do późniejszej oceny.



Podsumowanie i pożegnanie (15 minut)



 Po dwóch dniach spędzonych razem możliwe, że między uczestnikami powstanie pewna więź. Być może dzielili się osobistymi historiami i słabościami. W związku z tym, tak jak żegnamy się z bliskimi przyjaciółmi i w tym przypadku powinniśmy przeznaczyć trochę czasu na pożegnanie. Dobrym pomysłem będzie zabranie listy z nazwiskami uczestników i ich danymi kontaktowymi, za ich zgodą, i puszczenie jej w obieg.

Ćwiczenie: Pożegnanie

Cel

Pożegnanie

Przebieg

Znajdź przykłady ćwiczeń na pożegnanie w załączniku 1.




Załączniki

Załącznik 1: Łamacze lodów, ćwiczenie na rozpoczęcie i zakończenie oraz ćwiczenia na pobudzenie (energizery)

Łamacze lodów

Aktywność 1: Przedstawianie mojego partnera (15-30 minut)



 Umożliwienie uczestnikom wzajemne poznanie się

 Brak



1. Podziel uczestników na pary i daj im 3 minuty na rozmowę ze sobą.
2. Teraz poproś każdą parę po kolei, by przedstawiła grupie swojego partnera.

Przykładowe pytania do zadania partnerom w parze:


- Skąd pochodzisz?
- Jak długo działasz w Czerwonym Krzyżu i Czerwonym Półksiężycu? W jakim zakresie?
- Dlaczego bierzesz udział w tym szkoleniu?
- Co zrobiłbyś/zrobiłabyś dla wolontariuszy w swoim Stowarzyszeniu Krajowym, gdybyś wygrał milion dolarów?



Twoją rolą jako osoby prowadzącej jest zarządzanie czasem i prowadzenie aktywności zgodnie z opisem przebiegu. Ty również podziel się z uczestnikami informacjami o sobie. Powiedz w kilku zdaniach coś o sobie, zanim przejdziesz do kolejnej części szkolenia.

Aktywność 2: Rzut piłką (15-30 minut)



 Stworzenie okazji do wzajemnego poznania się uczestników. (Jeżeli uczestnicy już się znają, możesz wykorzystać to ćwiczenie, by mogli podzielić się oczekiwaniami związanymi z tym szkoleniem. Poproś, by nazwali jedną rzecz, jaką chcą wynieść ze szkolenia.)

 Mała piłka



1. Poproś uczestników, by stanęli w kręgu i wyjaśnij, że to ćwiczenie ma dać im możliwość do lepszego poznania się, poprzez rzucanie do siebie piłki. Wyjaśnij, że za każdym razem, gdy ktoś łapie piłkę, musi powiedzieć cztery rzeczy o sobie: 1) imię, 2) Stowarzyszenie Krajowe lub przynależność, 3) szczególną informację związaną z nimi, 4) jedną rzecz, jakiej oczekują od tego szkolenia.
2. Rzuć piłkę do jednej osoby w kręgu. Jeżeli osoba, która złapała piłkę, nie wie co powiedzieć, pomóż jej przypominając te cztery elementy.
3. Zachęć pierwszą osobę, by rzuciła piłkę do kolejnej osoby z grupy i tak dalej, aż do momentu, gdy każdy się przedstawi.
4. Jako osoba prowadząca, również weź udział w tej aktywności, by uczestnicy mogli cię lepiej poznać.

Aktywność 3: Pozdrowienia (25-30 minut)



To provide an opportunity for participants to get to know one another



Brak



- Wyjaśnij uczestnikom, że spędzicie razem sporo czasu przez kolejne dni, więc fajnie by było lepiej się poznać.
- Poproś uczestników, by wstali i przemieszczali się po całej sali i przedstawili się tak wielu osobom, jak tylko możliwe. Powinni podać przy tym swoje imię i jeden ciekawy/zabawny fakt o sobie. Może to być Stowarzyszenie Krajowe, z jakiego przyjechali, inne zobowiązania zawodowe lub coś zupełnie innego. Chodzi o to, by pomóc innym nas zapamiętać. Oto przykłady.
 - „Cześć, mam na imię Gupta, jestem z Nepalskiego Czerwonego Krzyża.”
 - „Cześć, jestem Anna, od 10 lat jestem wolontariuszką.”
 - „Cześć, jestem Khaled, lubię tańczyć.”
- Pozwól wszystkim, by wymieszali się między sobą i przedstawiali się sobie wzajemnie przez 5-7 minut (w zależności od rozmiaru grupy).
- Gdy minie czas, poproś wszystkich, by jeszcze raz zrobili rundę po sali, tym razem nie przedstawiając się, lecz szukając osób, których imiona pamiętają i o których zapamiętali najwięcej szczegółów. Np. „Cześć, masz na imię Gupta!”, „Cześć, jesteś z Duńskiego Czerwonego Krzyża.”, „Cześć, Kaled. Lubisz tańczyć.” (Lub dowolne inne rzeczy, jakimi dzielili się uczestnicy i które łatwo było zapamiętać.)

Aktywność 4: Słońce zawsze świeci na (15-20 minut)



Przywitanie uczestników, stworzenie możliwości do przedstawienia się



Brak



- Przywitań uczestników. Poproś, by stanęli razem z tobą w kręgu, tak by wszyscy mogli się nawzajem widzieć.
- Poproś uczestników, by po kolei zrobili krok wewnątrz kręgu i powiedzieli, jak mają na imię, z jakiego są Stowarzyszenia Krajowego i na jakim stanowisku pracują.
- Gdy każdy się przedstawi, powiedz, że teraz mają okazję poznać się lepiej, grając w grę „Słońce zawsze świeci na...” (Możesz zmodyfikować to zdanie, jeżeli nie jest stosowne.)
- Gdy uczestnicy usłyszą coś o sobie, robią krok wewnątrz koła.
- Zacznij grę od:
 - „Słońce zawsze świeci na tych, którzy pracują bezpośrednio z wolontariuszami.”
 - „Słońce zawsze świeci na tych, którzy sami byli wolontariuszami.”
 - „Słońce zawsze świeci na tych, którzy pracowali w organizacji dłużej niż 5 lat.”
- Uczestnicy mogą kontynuować tę aktywność, wymyślając własne stwierdzenia.

Ćwiczenia na otwarcie dnia

Aktywność 1: „Startuję z...” (15 minut)



Rozpoczęcie dnia w pozytywny sposób



Mała piłka



1. Poproś uczestników, by stanęli razem z tobą w kręgu.
2. Wyjaśnij, że za każdym razem, gdy ktoś złapie piłkę, ta osoba musi wymienić jedną rzecz, z jaką zaczyna dzień (np. „Startuję z...” uczuciem, oczekiwaniem, czymś, o czym myślałem/am od ostatniego dnia szkolenia).
3. Rzuć piłkę do kogoś w kręgu. Jeżeli osoba, która złapała piłkę, nie wie, jak odpowiedzieć, pomóż jej przypominając przykładowe sformułowania.
4. Zachęć pierwszą osobę, by rzuciła piłkę do kolejnej osoby z grupy, itd.



Również jako osoba prowadząca szkolenie, weź udział w tej aktywności.

Aktywność 2: Krąg nastrojów (15 minut)



Stworzenie okazji, by uczestnicy mogli podzielić się, jak czują się w grupie, początkowo nie używając słów



Zapisz zestawienia wyrazów (szczegóły poniżej) na czterech kartkach papieru i ułóż je na podłodze tak, by stworzyły krąg.

- Na „północnej” stronie kręgu na podłodze, umieść słowa: **Energetyczny / Otwarty / Komunikatywny.**
- Na „wschodniej” części kręgu, umieść słowa: **Refleksyjny / Zamyślony / Dociekliwy.**
- Na „południowej” części kręgu, umieść słowa: **Zakłopotany / Zmęczony / Niekomunikatywny.**
- Na „zachodniej” części kręgu, umieść słowa: **Neutralny / Słuchający / Obserwujący.**
- (Ewentualnie, zamiast wypisywania uczuć na kartkach, można użyć prostych rysunków z uśmiechniętą, zamyśloną, smutną i neutralną buźką.)



1. Wyjaśnij uczestnikom, że poprosisz ich, by powiedzieli reszcie grupy, jak się czują. Zrobią to ustawiając się w odpowiednim miejscu na kręgu (nie rozmawiając) obok słów (lub rysunków) które najtrafniej opisują ich nastrój. Wyjaśnij wszystkie cztery kategorie.
 - Energetyczny / Otwarty / Komunikatywny – przedstawia osobę, która jest wypoczęta, pozytywna i gotowa do dzielenia się czymś z grupą.
 - Refleksyjny / Zamyślony / Dociekliwy – przedstawia osobę, która intensywnie myśli lub ma pytania dotyczące wczorajszego szkolenia lub po prostu ma melancholijny nastrój.
 - Zakłopotany / Zmęczony / Niekomunikatywny – określa osobę, która ma pewne zmartwienia, czuje się zmęczona i niekomunikatywna.
 - Neutralny / Słuchający / Obserwujący – przedstawia osobę, która jest neutralna i niezdeterminowana, być może na razie chce jedynie słuchać i przyglądać się.
2. Daj wszystkim kilka minut na przemieszczenie się wokół kręgu i znalezienie miejsca, które najlepiej opisuje ich uczucia.
 - Uczestnicy blisko „północy” (otwarcy/dzielący się z grupą) lub „wschodu” (zamyśleni/dociekliwi) mogą powiedzieć grupie, dlaczego wybrali właśnie te miejsca. Osoby w pobliżu „zachodu” (neutralni/słuchający/obserwujący) lepiej o to nie pytać – zajęte przez nich miejsce wskazuje na to, że być może nie mają teraz ochoty na komunikowanie się z innymi.



Jako osoba prowadząca szkolenie, weź udział w tym ćwiczeniu.

Ćwiczenia na zamknięcie dnia

Aktywność 1: „Zamykam dzień z...” (15 minut)



Uczestnicy dzielą się tym, czego się nauczyli (może to pomóc trenerom ocenić, jak idzie szkolenie)



Mała piłka



1. Poproś uczestników, by stanęli w kręgu.
2. Poproś, by rzucali do siebie piłką. Gdy ktoś ją złapie, poproś by ta osoba podzieliła się z grupą jedną rzeczą, jaką wynosi z dzisiejszego dnia szkolenia. Może być to moment w stylu „Aha, nie wiedziałem/am”, coś, co wydaje im się szczególnie ważne, coś czego się nauczyli, nowe zrozumienie lub nowa perspektywa, itd.
3. Zaczynaj od podzielenia się własną refleksją na temat dzisiejszego dnia; następnie kontynuuj ćwiczenie rzucając do kogoś piłkę.

Aktywność 2: Notatki z dnia (15 minut)



Poznanie odczuć uczestników na temat dzisiejszego szkolenia



Karteczki samoprzylepne, długopisy, kartki do flipcharta, flamastry



1. Poproś uczestników, by podzielili się wrażeniami z dzisiejszego dnia szkolenia. Poproś, by narysowali lub napisali na czterech karteczkach następujące notatki:
 - Opisz swoje uczucia.
 - Zapisz dowolne pytania
 - Zapisz dowolne komentarze
 - Narysuj buźkę (😊😐😞)
2. Podczas gdy uczestnicy rysują, narysuj duży krzyż na kartce z flipcharta (dzieląc kartkę na 4 części) i zapisz te cztery kategorie – każdą w jednym prostokącie.
3. Poproś, by uczestnicy przykleili swoje karteczki na flipchartcie w odpowiedniej kategorii (np. „szczęśliwy” powinno trafić do kategorii „Uczucia”; „chcę więcej pobudzających ćwiczeń” powinno być w kategorii „komentarze”).
4. Gdy wszyscy zakończyli zadanie, przeczytaj na głos karteczki.
5. Przymocuj flipchart do ściany.

Aktywność 3: Pożegnanie (Ostatni dzień) (20-25 minut)

Stworzenie okazji do podzielenia się jedną rzeczą, jaką wynoszą ze szkolenia



Mała piłka



1. Poproś uczestników, by stworzyli krąg.
2. Rzuć do kogoś piłkę i zapytaj osobę, która ją złapie, by powiedziała, jaka jest jedna rzecz, jaką wyniesie z tego szkolenia. Może być to moment w stylu „Aha, nie wiedziałem/am”, coś, co wydaje im się szczególnie ważne, coś czego się nauczyła, nowe zrozumienie lub nowa perspektywa, itd.
3. Poproś osobę, która mówiła, by rzuciła piłkę do kogoś innego. Pozwól, by każdy miał okazję się wypowiedzieć.

Aktywność 4: Rytuał pożegnalny (ostatni dzień) (20-25 minut)

Zakończenie szkolenia w pozytywny i refleksyjny sposób



Jeden mały przedmiot dla każdego uczestnika



1. Zbierz uczestników w kręgu w cichym miejscu, gdzie nikt wam nie przeszkodzi. Upewnij się, że dla każdego członka grupy podczas tej aktywności poświęcisz minutę lub dwie.
2. Połóż kupkę przedmiotów w środku kręgu, po jednym przedmiocie dla każdej osoby. Przedmioty powinny na swój sposób przyciągać uwagę, jednak nie powinny być kosztowne. Mogą to być na przykład breloczki do kluczy, emblematy, kamienie.
3. Powiedz uczestnikom, że gdy będą chcieli coś powiedzieć, powinni wejść do środka kręgu, wybrać przedmiot, wrócić na swoje miejsce, i powiedzieć jedną rzecz, z którą kończą to szkolenie. Może być to moment w stylu „Aha, nie wiedziałem/am”, coś, co wydaje im się szczególnie ważne, coś czego się nauczyli, nowe zrozumienie lub nowa perspektywa, itd.
4. Przedmiot należy już do nich i ma służyć jako przypomnienie doświadczenia.
5. Podkreśl, że każdy będzie miał czas się wypowiedzieć, jednak krótko, oraz że nie będziesz pytać wszystkich po kolei – powinni się wypowiedzieć, gdy będą gotowi.
6. Jako osoba prowadząca szkolenie, nie wypowiadaj się jako pierwszy ani ostatni uczestnik podczas tego ćwiczenia. Postaraj się, by wziąć udział w trakcie ćwiczenia.



Opcja: Zamiast wielu niewielkich przedmiotów, połóż jeden przedmiot w środku kręgu. Zaprosz uczestników, by szli do środka kręgu pojedynczo. Poproś, by podnieśli ten przedmiot i powiedzieli, z czym kończą to szkolenie.

Ćwiczenia pobudzające – energizery

Aktywność 1: Pomaluj budkę telefoniczną (5-10 minut)



Dobra zabawa, zaangażowanie uczestników w aktywność fizyczną, pobudzenie ich kreatywności



Brak



1. Poproś uczestników, by stanęli w kręgu.
2. Poproś uczestników, by wyobrazili sobie, że mają przed sobą budkę telefoniczną.
3. Poproś wszystkich, by w powietrzu narysowali kontury budki telefonicznej. Pokaż uczestnikom, jak to zrobić.
4. Teraz powiedz uczestnikom, że przed każdą budką telefoniczną stoi duże wiadro z farbą w ich ulubionym kolorze, ale niestety, nie ma pędzla. Oznacza to, że będą musieli pomalować budkę telefoniczną używając swojego ciała.
5. Pokaż uczestnikom, jak należy to zrobić, moczając stopę w wymagowanym wiadrze. Teraz pomaluj najniższą część budki swoją stopą.
6. Kontynuuj, moczając w wiadrze swoje kolano i malując nim kolejną część budki telefonicznej.
7. Kontynuuj tę czynność używając poszczególnych części ciała w taki sposób, jaki jest stosowny w obecności tej grupy uczestników, np. używając pupy, brzucha, ramion, głowy.
8. Kontynuuj do momentu, aż cała budka będzie pomalowana.
9. Aktywność będzie zabawna, jeśli twoje ruchy będą przesadne. Dzięki temu uczestnicy poczują się bardziej komfortowo biorąc udział w tym ćwiczeniu.

Aktywność 2: Wielozadaniowość (10-15 minut)



Refleksja na tym, w jaki sposób wielozadaniowość wpływa na naszą koncentrację (punkt wyjścia do rozmowy o stresie)



Małe piłki różnego rodzaju



1. Poproś uczestników, by stanęli w kręgach 6-10 osobowych.
2. Powiedz uczestnikom, że celem tego energizera jest rzucanie piłki do siebie nawzajem wg konkretnego wzoru.
3. Tworząc wzór, każdy uczestnik może rzucać i łapać piłkę tylko raz.
4. Uczestnicy nie mogą rzucać piłki do osób bezpośrednio po ich lewej i prawej stronie.
5. Każda osoba musi pamiętać, do kogo rzuciła piłkę i od kogo ją dostała, by móc odtworzyć wzór.
6. Powiedz grupie, by przeciwiczyli wzór kilka razy.
7. Zaczynij od wprowadzenia jednej piłki. Po kilku minutach dodaj drugą, trzecią, czwartą, itd. aż do momentu, gdy uczestnikom zaczną wypadać piłki.
8. Zbierz piłki i poproś uczestników, by opisali, czego doświadczyli podczas tej aktywności. Możesz wykorzystać to ćwiczenie jako punkt startowy do dyskusji o fizycznych i emocjonalnych reakcjach na stres.



Przeprowadź tę aktywność w ciszy.

Aktywność 3: Licz w kręgu do 20 (10-15 minut)



Wzmocnienie współpracy w grupie, umożliwienie uczestnikom wczucia się w siebie nawzajem w sposób spokojny i cichy.



Brak



1. Poproś uczestników, by stanęli w kręgu.
2. Powiedz uczestnikom, by przyrzekli się punktowi w środku kręgu.
3. Wyjaśnij, że będą liczyć do 20, mówiąc po kolei jedną liczbę. Nie wolno im patrzeć na siebie nawzajem i nie wolno im wcześniej ustalać, kto zacznie odliczać.
4. Jeżeli dwie osoby wypowiedzą liczbę jednocześnie, grupa musi zacząć od początku. Grupa odnosi sukces, jeśli uda się jej doliczyć do 20.



Jeżeli odliczanie jest zbyt trudne dla grupy, poproś, by zwolnili. Kluczem do sukcesu w tym zadaniu jest odczekanie chwili po każdej liczbie, pozwolenie na sekundę lub dwie ciszy, do momentu aż znowu zaczną liczyć.

Załącznik 2: Formularz ewaluacyjny

Zaznacz swoje stanowisko dotyczące poniższych stwierdzeń stosując poniższą skalę:

Bardzo źle	Niezadowolająco		Zadowolająco		Dobrze		Wspaniale	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
Założenia i teorie zaprezentowane podczas szkolenia były odpowiednie w stosunku do moich potrzeb edukacyjnych.								
Sekcja 1 (Zrozumienie wsparcia psychospołecznego) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 2 (Zagrożenia, odporność i odpowiedzialność) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 3 (Samoopieka) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 4 (Wsparcie koleżeńskie) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 5 (Pierwsza pomoc psychologiczna) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 6 (Ustanowienie systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 7 (Monitorowanie i ewaluacja) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 8 (Przekazywanie informacji) odnosiła się do mojej pracy.								
Sekcja 9 (Tworzenie planu działania) odnosiła się do mojej pracy.								
Informacja zwrotna ze strony osoby prowadzącej szkolenie dotycząca ćwiczeń i aktywności była pomocna.								
Pomocne były opinie grupowe i dyskusja.								
Aktywności w trakcie szkolenia były odpowiednie kulturowo.								
Nabyłem/am przydatne umiejętności i doświadczenia podczas szkolenia.								
(jeśli dotyczy) Napisz krótko, jakie umiejętności zdobyłeś/aś dzięki programowi szkolenia:								
Należałoby poświęcić więcej czasu na:								
Mniej czasu należałoby poświęcić na:								
Ogólna ocena treści szkolenia: (proszę zastosować skalę powyżej)								
Ogólna ocena prezentacji tych treści: (proszę zastosować skalę powyżej)								
Pozostałe komentarze:								

Załącznik 3: Handouty

Handout 1: Wolontariat w Norwegii po zdarzeniach z lipca 2011 roku

W lipcu 2011 roku, w wyniku dwóch następujących po sobie zamachów terrorystycznych zginęło 77 osób. Pierwsza była eksplozja bomby w samochodzie pułapce w Oslo, podczas której zginęło 8 osób, a co najmniej 209 zostało rannych. Drugi atak nastąpił niespełna dwie godziny później wewnątrz letniego obozu dla młodzieży na wyspie Utøya. Oprawca przebrany za policjanta dostał się na wyspę i zaczął strzelać do uczestników, zabijając 69 z nich.

Kilkuset wolontariuszy z Norweskiego Czerwonego Krzyża uczestniczyło w poszukiwaniach osób zaginionych po strzelaninie w Utøyi oraz wspierało krewnych i młodzież w całym kraju. Czerwony Krzyż zachęcał wolontariuszy do otwartych rozmów na temat ich reakcji na te tragiczne zdarzenia, organizował regularne spotkania podczas których wolontariusze dzielili się swoimi doświadczeniami i problemami.

Wdrożono specjalny program mający na celu przeszkolenie i wsparcie pracowników i wolontariuszy z lokalnych oddziałów w udzielaniu pomocy młodym ludziom i ich bliskim po powrocie do domu po tych tragicznych zdarzeniach. Wolontariusze przyznali, że to, co zrobili dla młodzieży i ich krewnych było zostało docenione.

Handout 2: Scenariusze dla PPP

Wolontariat w mobilnym zespole medycznym w kraju dotkniętym konfliktem

Osoba szukająca pomocy:

Pracujesz w mobilnym zespole medycznym od początku okrutnego konfliktu w tym kraju. Dwie godziny temu, twój bliski kolega został postrzelony, w czasie, gdy ty byłeś/aś z nim na dyżurze. Prowadziłeś/aś samochód, gdy to się stało. Udało ci się uciec przed ostrzałem i pojechać do najbliższego szpitala. Lekarze mówią, że kolega jest w stanie krytycznym. Czujesz, jakby walił się cały twój świat. Zanim wyruszyliście dziś rano, twój kolega był sceptyczny wobec udania się w te tereny, ale ty wiedziałeś, że są tam ludzie w potrzebie. Byłeś/aś przekonany/a, że będziecie bezpieczni, jako że macie samochód ze znakiem Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy. Cały czas powtarzasz sobie: „Gdybym go posłuchał/a, nie doszłoby do tego. Gdyby tylko go posłuchał/a...”

Osoba udzielająca PPP:

Jesteś kolegą osoby szukającej pomocy oraz wolontariusza, który został postrzelony. W szpitalu spotykasz kolegę/koleżankę – siedzi na krześle, trzyma głowę w dłoniach. Jesteś blisko z obiema osobami dotkniętymi tym zdarzeniem, więc siłą rzeczy, to zdarzenie ma wpływ również na ciebie. To bardzo trudna sytuacja. Zademonstruj udzielanie PPP osobie szukającej wsparcia.

Wolontariusze udzielający pierwszej pomocy w terenie dotkniętym konfliktem

Osoba szukająca pomocy:

Dziesięć miesięcy temu zacząłeś/ęłaś wolontariat na terenie objętym poważnym konfliktem. Od tego czasu wykonałeś/aś szereg różnych zadań, w tym rozdawanie paczek z doraźną pomocą, pomoc przy ewakuacji rannych. Czuliś/aś się dobrze przygotowany/a, silny/a, zdolny/a do niesienia pomocy ludziom w potrzebie. Jednak w zeszłym tygodniu zaczął dopadać cię strach i niepokój, co przyniesie kolejny dzień oraz masz problemy ze snem. Wszystko zaczęło się, gdy wraz z grupą 20 innych wolontariuszy Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy ruszyliście, by ewakuować martwe ciała. Podczas wykonywania zadania czuliś/aś niepokój, ale wiedziałeś/aś, że zadanie należy wykonać i nawet nie przeszło ci przez myśl, by porzucić swoją część obowiązków. Teraz czujesz się słaby/a i osamotniony/a ze swoimi myślami i natrętnymi wspomnieniami tego, co widziałeś/aś.

Osoba udzielająca PPP:

Jesteś kolegą/koleżanką osoby poszukującej pomocy. Widzisz, że jej nastrój znacznie się zmienił przez ostatni tydzień. Podejdz do niego/niej. Zademonstruj udzielenie PPP koledze.

Handout 3: Podstawowe i dodatkowe strategie**1****PRZED****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?
- posiadacie wytyczne dotyczące rozmów z wolontariuszami i procesów rekrutacji oraz czy szkolicie pracowników z tych wytycznych?
- rozmowy z wolontariuszami są przeprowadzane przez profesjonalnych członków zespołu reagowania kryzysowego lub profesjonalistów z zakresu wsparcia psychospołecznego?

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 pisemnej informacji dotyczącej zasobów wsparcia psychospołecznego dostępnych dla wolontariuszy za pośrednictwem Stowarzyszenia Krajowego, w tym zapewniasz dane kontaktowe i źródła skierowań?

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)?

Handout 3: Strategie podstawowe i dodatkowe**2**

- 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 managerów 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 anonimowych 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 managerowie mają narzędzia służące udzielaniu wsparcia indywidualnego i grupowego?
- szkolisz wszystkich managerów, w jaki sposób i kiedy kierować wolontariuszy po profesjonalne wsparcie psychologiczne?

Planowanie z wyprzedzeniem**Strategie podstawowe**

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

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

Strategie dodatkowe

Czy obecnie:

- stosujecie system skierowań, w którym wsparcie udzielane jest przez przeszkolonych wolontariuszy pod nadzorem profesjonalistów?
- macie system skierowań, który jest poufny, np. system profesjonalnego wsparcia psychologicznego?
- macie system superwizji i wsparcia dla managerów, oferujących wsparcie wolontariuszom?

Handout 3: Strategie podstawowe i dodatkowe**3****W TRAKCIE****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?
- czy organizujesz specjalne spotkania zespołu, jeśli krytyczne zdarzenie w sposób widoczny wpływa na wolontariuszy, by udzielić informacji, ocenić ich potrzeby i zaoferować dodatkowe wsparcie?

Monitorowanie stresu indywidualnego i zespołowego**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?

Handout 3: Strategie podstawowe i dodatkowe**4****Superwizja i dodatkowe szkolenia****Strategie podstawowe**

Czy obecnie, nadzorując i szkoląc wolontariuszy:

- upewniasz się, że managerowie 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 managerom dostęp do wspierającej superwizji prowadzonej przez profesjonalistów?
- zapewniasz dodatkowe szkolenia wolontariuszom interweniującym w szczególnie trudnych okolicznościach?
- zapewniasz managerom dodatkowe szkolenie z zakresu wspierania wolontariuszy zgodnie z potrzebami, w tym odświeżające szkolenie z PPP i wsparcia koleżeńskiego?

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 („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 anonimowych 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?

Handout 3: Strategie podstawowe i dodatkowe**5****PO****Zespołowa i indywidualna refleksja****Strategie podstawowe**

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

- po zdarzeniu kryzysowym gromadysz 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 managerów 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?

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 wdzięczności 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?

Handout 4: Tworzenie strategii wsparcia psychospołecznego**1**

Podczas tworzenia strategii wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy, zastanówcie się nad następującymi pytaniami:

1. Jakiego rodzaju wsparcia może udzielać wasze Stowarzyszenie Krajowe?

a) Prawdopodobnie już robicie wiele rzeczy z zakresu szkoleń i ogólnej troski o wolontariuszy, które pomagają również w ich wsparciu psychospołecznym. Wypiszcie wybrane działania realizowane wewnątrz waszego Stowarzyszenia Krajowego, które poprawiają dobrostan psychospołeczny pracowników i wolontariuszy:

b) Wiele z tych strategii jest bardzo budżetowych i można je wprowadzić do obecnych sposobów przygotowywania wolontariuszy na reagowanie kryzysowe. Wymień jedno działanie lub dwa, jakie chciałbyś/łabyś wdrożyć do swojej strategii wsparcia:

2. Kto udzieli wsparcia?

Ustalcie, które osoby ze Stowarzyszenia Krajowego najlepiej będą udzielać wsparcia w obecnie pełnionych przez siebie funkcjach, np. przełożeni i liderzy zespołów, managerowie, wolontariusze.

Handout 4: Tworzenie strategii wsparcia psychospołecznego

2

3. Kto otrzyma wsparcie?

Spróbujcie dopasować strategię wsparcia psychospołecznego do potrzeb wolontariuszy w kontekście ich pracy.

4. Kiedy wsparcie zostanie udzielone?

Zastanówcie się, kiedy i jak często będzie udzielane wsparcie psychospołeczne. Czy istnieje już plan wdrożenia działań wspierających w razie konfliktu lub kryzysu? Kto jest odpowiedzialny za jakie aspekty wsparcia?

Handout 5: Formatka planu działania

Plan działania			
Działanie	Koszty i zasoby	Osoba/y odpowiedzialna/e	Termin zakończenia działania
Cel #1:			
Cel #2:			
Cel #3:			
Cel #4:			

Załącznik 4: Scenariusze samoopieki

Scenariusz 1: Radzenie sobie z wykończeniem i ograniczeniami fizycznymi

Jesteś wolontariuszem w obozie dla uchodźców. W zeszłym tygodniu prowadziłeś/aś rejestrację nowo przybyłych uchodźców. Dziennie rejestrowanych jest nawet 3000 osób. Jest niesamowicie gorąco, uchodźcy są wykończeni, głodni, spragnieni i potrzebują miejsca do odpoczynku. Przez barierę językową proces rejestracji jest utrudniony i spowolniony, przez co niektórzy uchodźcy robią się niecierpliwi i krzyczą na ciebie i twoich kolegów. Nie miałeś/aś okazji jeszcze dziś odpocząć. Jesteś zmęczony/a i spadł ci poziom cukru we krwi. Jest ci słabo i tracisz cierpliwość, zaczynasz odpowiadać uchodźcom z poirytowaniem.

Co robisz?

Oto opcje:

- *Powiedz kolegom, że potrzebujesz krótkiej przerwy.*
- *Poproś managera, by pomógł w organizacji przerw.*
- *Kontynuuj pracę, ale połóż się dziś spać wcześniej.*
- *Inne konstruktywne metody na poradzenie sobie z tą sytuacją?*

Scenariusz 2: Radzenie sobie ze zdarzeniami, które są wymagające emocjonalnie

Pracujesz jako wolontariusz po okrutnym ataku na miejsce publiczne. Panuje hałas, chaos wszędzie dookoła, ludzie się boją i panikują. Widzisz martwe ciała. Widzisz martwe dzieci, jesteś w szoku. Niektórzy są ranni, wokół jest mnóstwo krwi. Jako że jesteś wolontariuszem Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężycy, osoby zwracają się do ciebie po pomoc. Jesteś poruszony/a opowieścią o stracie i zniszczeniach i masz poczucie ogromnej niesprawiedliwości. Poruszyło cię to emocjonalnie i czujesz, że nie jesteś w stanie zaspokajać potrzeby ludzi.

Co robisz?

Oto opcje:

- *Powiedz swojemu przełożonemu i kolegom, jak się czujesz.*
- *Znajdź ciche miejsce na kilka minut odpoczynku.*
- *Powiedz przełożonemu, że nie jesteś w stanie dziś pracować.*
- *Inne konstruktywne metody na poradzenie sobie z tą sytuacją?*

Scenariusz 3: Radzenie sobie z problemami osobistymi

Jesteś wolontariuszem, pomagasz poszkodowanym na terenie dotkniętym poważnym konfliktem. Poinformowano cię, że twój brat zginął w wyniku tego konfliktu LUB że twoja matka jest poważnie chora i rodzina nakłania cię, byś wrócił/a do domu i był/a przy nich. Odczuwasz potrzebę bycia z rodziną, ale nie wiesz, czy wrócić, bo tak dużo osób potrzebuje teraz twojego wsparcia.

Co robisz?

Oto opcje:

- *Jedziesz do domu, do rodziny.*
- *Zostajesz.*
- *Rozmawiasz z przełożonym lub kolegą o swoim dylemacie.*
- *Inne?*

Scenariusz 4: Radzenie sobie z nierealistycznymi oczekiwaniami wobec swojej roli jako osoby niosącej pomoc

Jesteś wolontariuszem, pomagasz po katastrofie naturalnej. Przez kilka godzin siedziałeś/aś przy parze w dystresie, która oddzieliła się od swojego syna. Matka cały czas płacze, pokazując ci zdjęcia syna i błagając, byś go odnalazł/a. Zastosowałeś/aś odpowiednie procedury, w tym rejestrację sprawy, ale czujesz się odpowiedzialny/a za znalezienie zaginionego chłopca. Zaangażowałeś/aś się emocjonalnie i czujesz, że możesz zrobić coś więcej. Zaczynasz mieć poczucie winy i odczuwasz niepokój.

Co robisz?

Oto opcje:

- *Zostań przez chwilę z rodziną i powiedz, że zrobiłeś/aś wszystko, co było na ten moment dla ciebie możliwe.*
- *Przypomnij sobie, że nie możesz czynić cudów, nawet jeśli bardzo chcesz.*
- *Porozmawiaj z kimś o swoich myślach i uczuciach (z przełożonym, kolegą, członkiem rodziny).*
- *Inne?*

Scenariusz 5: Radzenie sobie ze strachem i stygmatyzacją

Jesteś wolontariuszem, pomagasz osobom, które są zakażone wirusem HIV. Stosujesz obowiązkowe środki ostrożności, jednak co jakiś czas obawiasz się zakażenia. Niektórzy z rodziny i społeczności pytali cię o kontakt z osobami, które są zarażone wirusem HIV. Zastanawiają się, czy praca wolontariusza w takich warunkach jest bezpieczna i boją się, że zakazisz się i zachorujesz na AIDS. Czujesz, że niektórzy znajomi trzymają cię na dystans z powodu twojej pracy wolontariackiej i zaczęło to wpływać na twoje życie towarzyskie.

Co robisz?

Oto opcje:

- *Zapewniasz ludzi dookoła o bezpieczeństwie swoich działań, tłumaczysz im, w jaki sposób wirus jest przenoszony i jakie stosuje się środki ostrożności.*
- *Rozmawiasz z innymi wolontariuszami, czy mają podobne doświadczenia.*
- *Wyrażasz swoje obawy przed przełożonymi i czekasz, czy mogą ci coś doradzić.*
- *Inne?*

Załącznik 5: Plan warsztatów

Troska o Wolontariuszy – plan szkolenia		
DZIEŃ 1		
Czas	Sekcja	Aktywność
09:00-10:00	Powitanie, wprowadzenie do programu szkolenia, zasady ogólne	Łamacz lodów (25-30 minut) 1. Zasady ogólne (15 minut)
10:00-10:30	1. Rozumienie wsparcia psychospołecznego	2. Czym jest wsparcie psychospołeczne? (15 minut)
10:30-10:45	PRZERWA KAWOWA	
10:45-12:00	2. Zagrożenia, odporność i czynniki ochronne	3. Zagrożenia dla dobrostanu wolontariuszy (20 minut) 4. Oznaki stresu (10 minut) 5. Czynniki ochronne (30 minut)
12:00-13:00	3. Samoopieka	6. Zasoby do radzenia sobie ze stresem (20 minut) 7. Przygotowanie mentalne do ćwiczenia samoopieki (25 minut)
13:00-14:00	PRZERWA OBIADOWA	
14:00-15:00	4. Peer support	8. Setting up peer support systems (30 minutes) 9. Buddy talk (10 minutes)
15:00-15:15	PRZERWA KAWOWA	
15:15-16:45	5. Pierwsza pomoc psychologiczna	10. Komunikacja wspierająca (20 minut) 11. Ogdrywanie scenek z PPP (30 minut) 12. Znajdź swojego partnera z pary (10 minut)
16:45-17:00	Podsumowanie	
DZIEŃ 2		
09:00-09:15	Start dnia	Start dnia (15 minut)
09:15-10:00	6. Ustanawianie systemu wsparcia psychospołecznego dla wolontariuszy 6.1 Strategie wsparcia	13. Działania wspierające na każdym etapie interwencji (przed, w trakcie, po) (40 minut)
10:00-10:15	PRZERWA KAWOWA	
10:15-11:00	6.2 Analiza i zrozumienie obecnych strategii wsparcia	14. Analiza i zrozumienie obecnych systemów wsparcia (40 minut)
11:00-12:00	6.3 Tworzenie strategii wsparcia	15. Tworzenie systemów wsparcia (55 minut)
12:00-13:00	7. Monitorowanie i ewaluacja	16. Monitorowanie i ewaluacja (40 minut)
13:00-14:00	PRZERWA OBIADOWA	
14:00-15:15	8. Przekazywanie informacji	17. Informowanie wolontariuszy (50 minut)
15:15-15:30	PRZERWA KAWOWA	
15:30-16:15	9. Tworzenie planu działania	18. Tworzenie planu działania (40 minut)
16:15-16:45	10. Ewaluacja	19. Znajdź partnera z pary (10 minut) 20. Kwestionariusz ewaluacyjny (15 minut)
16:45-17:00	Podsumowanie i pożegnanie	Pożegnanie (15 minut)

