

## КАК ПОМОГАТЬ КОМАНДАМ ВОЛОНТЕРОВ

---

### НАВЫКИ ЛИДЕРОВ

- Создавайте чувство сопричастности и «общности», проводя регулярные встречи команды.
- Открыто говорите о стрессе, требованиях работы и психосоциальной поддержке, чтобы волонтеры спокойно выражали свои чувства и опасения, не опасаясь негативных последствий.
- Будьте хорошим примером. Ваша цель — создать атмосферу доверия и поддержки в команде волонтеров.
- Соблюдайте конфиденциальность, чтобы нуждающиеся в поддержке чувствовали себя в безопасности.
- Будьте готовы помочь сотрудникам или поговорить с ними с глазу на глаз.
- Если вам кажется, что у кого-то из волонтеров стресс или ему нужна дополнительная помощь, окажите ее.

### ВСТРЕЧИ КОМАНДЫ И РУКОВОДСТВО ВОЛОНТЕРАМИ

- В начале каждой смены собирайте всех волонтеров вашей команды на короткое собрание.
- Пусть волонтеры на более ответственных участках, где они прямо взаимодействуют с пострадавшими людьми и семьями, меняются местами с теми, кто выполняет вспомогательные функции (например, работает на складе). Система ротации поможет снять перенапряжение у волонтеров или уменьшить их столкновения с теми, у кого стресс. Кроме того, новые волонтеры познакомятся с более широким кругом задач.
- Объедините более опытных волонтеров с новичками (также известными как спонтанные волонтеры). Если все волонтеры в одной команде новички, создайте более мелкие команды, поскольку их потребности в кураторстве и поддержке выше, чем у более опытных волонтеров.
- Предупредите волонтеров, что они могут отказаться от любого задания, если по какой-либо причине не могут его выполнить (например, не хватает знаний, навыков и личных возможностей).
- Подготовьте волонтеров к сложным и тяжелым задачам, связанным с необходимостью наблюдать смерть, горе и оказывать поддержку семьям погибших и разлученным с родными.

### ПРОВЕРКИ МЕЖДУ ВОЛОНТЕРАМИ

- Объедините волонтеров в пары: они могут поделиться на пары сами, либо их распределяет руководитель волонтерской группы. Каждому волонтеру назначается «приятель». Приятели ежедневно поддерживают друг друга. Каждый проверяет друг друга по телефону или лично в начале и конце каждого дня или смены.

- Приятель — это первый человек, к которому волонтер обращается в случае проблем (например, если он заболел, не может попасть в региональный офис, возникли сложности в сфере безопасности и т. д.). Такой подход расширяет возможности волонтеров и повышает их ответственность как членов команды.
- Спросите, как волонтеры справлялись со сложными ситуациями раньше, если таковые возникали.

## **РАВНЫЙ — РАВНОМУ (ПОДДЕРЖКА КОЛЛЕГ)**

- Волонтеры или сотрудники, обученные психологической первой помощи, могут стать «сторонниками напарника» — официально поддерживать других волонтеров, которые испытывают трудности. Напарники знают, как оценивать потребности другого человека, попавшего в беду, умеют слушать его внимательно, могут снабдить нужной информацией.
- Регулярно напоминайте о том, как заботиться о себе, каковы позитивные стратегии по преодолению трудностей.

## **КАНАЛЫ СВЯЗИ С КОМАНДОЙ**

- Создавайте группы мгновенного обмена сообщениями (например, группы в Telegram, Signal или WhatsApp), чтобы команды волонтеров легко общались друг с другом.
- Объясняйте, что эти платформы предназначены для обмена информацией, общения и передачи только позитивных сообщений. Распространение волонтерами травмирующих картинок в социальных сетях и группах мгновенного обмена сообщениями не приветствуется.
- Обсуждайте с волонтерами, как правильно вести себя с представителями СМИ и группами по коммуникациям, чтобы сохранить достоинство людей и семей, о которых идет речь.

## **БЛАГОДАРНОСТЬ ВОЛОНТЕРАМ И СОТРУДНИКАМ**

- Выражайте признательность и благодарите волонтеров за служение человечеству на встречах команды и в конце дня или смены.
- Отправляйте волонтерам электронные письма, сообщения по каналам связи или письма с благодарностью за их работу и время.
- Устраивайте для волонтеров небольшие посиделки, возможно, в конце недели.
- Создайте профиль «Волонтер недели» на доске объявлений в региональном офисе.
- Отмечайте командные и индивидуальные успехи, даже самые малые.

