

COVID-19:

Pružanje podrške i briga za dobrobit volontera



UVODNA RIJEČ

Pandemija koronavirusa pogodila je cijeli svijet pa je tako prema broju preminulih nakon Italije, Španjolska druga najpogođenija europska zemlja koja se morala suočiti sa strašnim posljedicama novonastale situacije.

Ubrzani rast novooboljelih od koronavirusa zahtijevao je brzinu, spremnost, veliku učinkovitost i požrtvovnost zaposlenika i volontera Španjolskog Crvenog križa. Njihovim svakodnevnim radom osigurana je kontinuirana pomoć čitavoj populaciji, posebno onima najugroženijima.

U odgovoru na ovu kriznu situaciju sudjelovalo je 11.980 volontera koji su prethodno bili uključeni u aktivnosti Španjolskog Crvenog križa, ali i 5.144 novih volontera. Svi su oni svakodnevno bili izloženi velikom riziku od zaraze tijekom izvršavanja volonterskih aktivnosti ponajviše zbog činjenice što su osim pružanja podrške stanovništvu u podjeli osnovnih životnih potrepština i lijekova, pružanja psihosocijalne podrške (9 PSP timova), izravno uključeni i u pružanje zdravstvenih usluga (2.354 usluga prijevoza hitne pomoći).

Tijekom pandemije koronavirusa, volonteri su bili suočeni s najgorim posljedicama bolesti COVID-19, zarazi, stigmatizaciji, smrću bliskih osoba ili korisnika kojima su pružali usluge. Kao odgovor na izloženost volontera takvim ekstremnim uvjetima u kojima im je bilo prijeko potrebno pružiti podršku nastao je priručnik naziva „Pružanje podrške i briga za dobrobit volontera“. U priručniku je predstavljen niz mjera i preporuka za promicanje brige o volonterima koji se suočavaju s emocionalnim teškoćama u kriznim situacijama. Važno je napomenuti da je iskustvo u području stvaranja poticajnog okruženja za volontiranje i brige za dobrobit volontera jedna od najvećih prednosti i snaga Španjolskog Crvenog križa.

Nacionalna društva koja nisu bila izložena toliko intenzivnom odgovoru na situaciju nastalu tijekom pandemije koronavirusa predložene smjernice mogu se činiti neprimjenjivima (u kontekstu situacije u kojoj se nalaze), ali upravo je odgovornost svih nas podijeliti najgora/najbolja iskustva kako bi se drugi pravovremeno mogli pripremiti.

Kroz cijelu povijest, nebrojeno puta je dokazano kako su volonteri ti koji svoju neiscrpnu volju i snagu dokazuju u najtežim uvjetima. Iz svake krize proizlazi iskustvo i naučene lekcije koje nacionalna društva i društva na lokalnoj razini trebaju dijeliti i prenositi svojim djelatnicima i volonterima i tako jačati svoje kapacitete i suradnju. Cilj je omogućiti stjecanje novih znanja i vještina, i razmjena istih kako bi i djelatnici i volonteri bili spremni za buduće krizne situacije, a jedan od načina takvog povezivanja je suradnja nacionalnih društava unutar mreže „Susjedi pomažu prvi“. Ponosni smo što je Španjolski Crveni križ kao promatrač dio naše Mreže.

Ovaj priručnik je iznimno vrijedan materijal za pripremu volontera na najekstremnije uvjete rada i djelovanja. Život, zdravlje i dobrobit volontera, kao najveće snage Crvenog križa, MORAJU biti prioritet u svakoj kriznoj situaciji.

Hrvatski Crveni križ

SADRŽAJ

Univerzalnost	I. UVOD	2
	II. TEMELJNE POSTAVKE U RADU S VOLONTERIMA	2
Jedinstvo	III. OKOLNOSTI U KOJIMA ĆE VOLONTERIMA BITI POTREBNA PODRŠKA	3
	IV. OSOBNE OKOLNOSTI VOLONTERA – PREPORUKE ZA PODRŠKU	4
Dobrovoljnost	Prepoznavanje osobnih poteškoća	4
	Osnovne preporuke	6
	Preporuke za brigu o sebi	8
	Preporuke za volontere koji pripadaju rizičnoj skupini	8
	Preporuke u slučaju zaraze koronavirusom	9
Neovisnost	V. PREPORUKE ZA ORGANIZACIJU I IZVRŠAVANJE VOLONTERSКИH AKTIVNOSTI	10
	Pružanje podrške u provođenju kriznih aktivnosti	10
	Preporuke za brigu o sebi	12
Neutralnost	VI. PREPORUKE ZA VOLONTERSKU ZAJEDNICU	13
Nepristranost	VII. PRAVILA ZA PRUŽANJE PODRŠKE I BRIGE ZA DOBROBIT VOLONTERA U SITUACIJI UZROKOVANOJ KORONAVIRUSOM	14
Humanost		

I. UVOD

Predstavljamo vam niz mjera i preporuka za promicanje brige o sebi i dobrobiti volontera u trenutnoj situaciji uzrokovanom novim koronavirusom (SARS-CoV-2). Mjere i preporuke usmjerene su na voditelje aktivnosti i koordinatore volontera, a osmišljene u svrhu olakšavanja brige o volonterima koji se suočavaju s emocionalnim teškoćama i promicanja dobrobiti volontera.

U zagovaranju dobrobiti javljaju se specifične teškoće jer se nalazimo u situaciji u kojoj je fizički kontakt među ljudima ograničen do te mjere kada je strogo neophodan. Ovo znatno utječe na onaj dio psihosocijalne podrške koji se odnosi na direktan individualan rad s ljudima i na zagovaranje opće dobrobiti, kao što je npr. podrška „jedan na jedan“, metode *briefinga* i *defusinga* (neformalni uzajamni sastanci psihosocijalne podrške na kraju dana). Zbog toga, u ovoj situaciji moramo biti kreativni u prilagodbi ovih aktivnosti kako bi se one mogle provesti, a da ne ugrožavamo vlastito zdravlje i zdravlje zajednice.

Protokoli, procedure i nove metode (formule) koje su se razvile nakon velikih kriza nisu uzaludni jer su nam te krize omogućile da rastemo kao organizacija.

II. TEMELJNE POSTAVKE U RADU S VOLONTERIMA

s obzirom na trenutnu situaciju prouzrokovanom koronavirusom

- Volonterima je važno imati podršku organizatora volontiranja, uključujući psihosocijalnu podršku, obuku, tj. prikladnu edukaciju i informacije koje su im potrebne.
- Dobrobit volontera posredno ili neposredno uključenih u aktivnosti zahtijeva posebnu brigu i pažnju u ovoj situaciji.
- Volonteri i svi članovi organizacije moraju biti upoznati s usvojenim strategijama i mjerama organizacije.
- Volonteri moraju dobiti informacije o poduzetim dodatnim mjerama za dobrobit volontera, s obzirom na trenutnu situaciju prouzrokovanom koronavirusom.
- Organizator volontiranja mora imati općeniti uvid o dobrobiti volontera, imajući u vidu da na njih neće utjecati samo njihove volonterske aktivnosti, već i sve drugo vezano za ovu situaciju u svim različitim okolnostima (osobnim i kolektivnim).
- Volonteri mogu iskusiti netrpeljivost stanovništva i drugih dionika, a mogu biti i optuženi da nisu osigurali mjere i odgovarajuću podršku ljudima kojima pomažu ili čak da svojim aktivnostima ugrožavaju sigurnost drugih.

III. Okolnosti u kojima će volonterima biti potrebna podrška

Univerzalnost



Osobne okolnosti

U slučaju kada je volonter:

- pogođen smrću osobe koja je preminula od posljedica bolesti (COVID-19) uzrokovane koronavirusom s kojom je bio u redovitom kontaktu tijekom volontiranja
- bio izložen virusu i zabrinut je zbog zaraze
- pod utjecajem negativnih odgovora na pruženu pomoć (npr. strah od zaraze, obuzetost strahom i obmanama koje zahtijevaju pomoć i usluge koje je nemoguće pružiti u trenutnoj situaciji itd.)
- zaražen virusom.

Jedinstvo

Dobrovoljnost

Neovisnost

Neutralnost



Okolnosti vezane za organizaciju i izvršavanje volonterskih aktivnosti

U slučaju kada je volonter izravno uključen u odgovor na kriznu situaciju.

Nepristranost



Okolnosti u kontekstu volonterske zajednice

(svi volonteri koji su inače uključeni u redovite volonterske aktivnosti društava Crvenog križa)

U slučaju kada je volonter:

- pod utjecajem glasnina i straha
- prekinuo svoje uobičajene volonterske aktivnosti, ali želi nastaviti volontirati.

Humanost

IV. OSOBNE OKOLNOSTI VOLONTERA PREPORUKE ZA PODRŠKU

Na volontere mogu utjecati različite situacije nastale tijekom odgovora na pandemiju uzrokovanu koronavirusom. Neke od najčešćih reakcija u ovoj situaciji su:

- **strah**
- **stigmatizacija.**

Kako biste umanjili negativne posljedice trenutne situacije
važno je zapamtiti da **INFORMACIJE PRUŽAJU SIGURNOST**

Kako bi se umanjili svi negativni učinci pandemije **važno je održati otvoren, konkretan i kontinuirani komunikacijski kanal** koji će pomoći u smanjivanju straha i neizvjesnosti među volonterima, njihovim obiteljima i u interakciji s okolinom te na taj način utjecati na prevenciju stigmatizacije. Važno je edukacijom i informacijama utjecati na kontrolu situacije.



— Sigurna udaljenost —



PREPOZNAVANJE OSOBNIH POTEŠKOĆA

Kako bi se prepoznale situacije koje izazivaju nelagodu, važno je procijeniti situaciju zajedno s volonterom. Kako biste otkrili ima li volonter poteškoća u nošenju s trenutnom situacijom, **možete se voditi sljedećim znakovima upozorenja**, uzimajući u obzir da ti znakovi nisu uvijek vidljivi i nisu isključivo pokazatelji stresa te je stoga potrebno isključiti druge razloge koji mogu biti uzroci istih simptoma.

Fizički znakovi:

- pretjerani umor
- glavobolja
- poremećaji spavanja
- promjene apetita
- proljev, grčevi u trbuhu ili bolovi u leđima (koji nisu objašnjivi drugim uzrocima)
- ubrzani rad srca, ubrzano disanje (hiperventilacija), znojenje, drhtavica (bez opravdanog medicinskog uzroka)

Emocionalni znakovi:

Univerzalnost

- anksioznost, nervoza, napetost ili uznemirenost, uz prateći osjećaj neposredne opasnosti i / ili panike

- frustracija

- krivnja

- ponavljajuće ili neočekivane promjene raspoloženja

Jedinstvo

- prekomjerna euforija

- potreba za stalnom komunikacijom

- neosnovani pesimizam ili optimizam

Dobrovoljnost

- razdražljivost, bijes

- epizode plača

- noćne more

Neovisnost

- apatija.

Znakovi na kognitivnoj razini:

Neutralnost

- nekontrolirane misli (npr. ne mogu prestati razmišljati o bolesti i brinuti da ću se zaraziti)

- poteškoće s koncentracijom

- zaboravnost

Nepristranost

- loša realizacija zadataka

- nemogućnost izvršavanja zadataka radi straha

- negativan stav

Humanost

- gubitak kreativnosti

- gubitak motivacije, duboko razočaranje

- smanjenje samopoštovanja, samokritiziranje

- dosada

- paranoične misli
- održavanje stanja panike uslijed stalne analize fizičkih osjećaja te tumačenja istih kao simptoma bolesti, iako zapravo normalni ili uobičajeni
- poteškoće u kontroli vlastite zabrinutosti (uporna pitanja o zdravstvenom stanju).

Promjene u osobnim odnosima:

- socijalno povlačenje – neobjašnjiv nedostatak obiteljskih i društvenih odnosa (osoba ne održava kontakte s prijateljima i bliskim osobama)
- negodovanje
- manjak i/ili nedostatak tolerancije
- problemi s partnerima ili s obitelji.

Promjene u ponašanju:

- povećana konzumacija alkohola, duhana ili droga
- izmijenjene prehrambene navike
- rizična ponašanja
- hiperaktivnost
- izbjegavajuća ponašanja
- cinizam
- preokupiranost kriznim događajem – stalna potreba za slušanjem ili čitanjem o kriznom događaju.

OSNOVNE PREPORUKE

Prije početka uzmite u obzir ono što je važno.

1. Jesu li volonteri tijekom volontiranja bili izloženi uznemirujućim događajima ili jesu li ih izravno doživjeli? Važno je da volonteri znaju da se njihov rad prati i nadgleda te da se vodi briga o njihovoj dobrobiti.
2. Ako je to slučaj, trebalo bi takvu situaciju što je prije moguće riješiti jer na taj način jamčimo da je naša podrška učinkovita. Odgađanje pravovremene podrške može povećati nelagodu, izazvati gubljenje vrijednosti koje volonter dijeli s organizacijom te na kraju utjecati na stvaranje osjećaja da nisu cijenjeni i da ih je organizacija izdala.
3. Odredite osobu koja će pružati podršku. Važno je da se radi o nekome s kim se volonteri osjećaju ugodno, a kome istovremeno mogu izraziti zabrinutosti ili druge osjećaje.
4. Osigurajte okruženje koje omogućava privatnost i povjerljivost.

Da biste pružili dobru podršku, slijedite sljedeće preporuke:

- Otkrijte znaju li volonteri za mjere zaštite i podrške i koriste li ih (npr. podrška jedan na jedan, psihosocijalna podrška). Pitajte ih smatraju li ove mjere dovoljnim ili im je potrebna dodatna pomoć.
- Otkrijte imaju li podršku kod kuće ili podršku svoje osobne socijalne mreže. Potaknite ih da dobrovoljno prihvate podršku svojih najmilijih.
- Prepoznajte misli koje mogu stvoriti nelagodu. Na primjer, stalno razmišljanje o bolesti može uzrokovati ili naglasiti pojavu simptoma što povećava emocionalnu nelagodu.
- Pomozite volonterima da prepoznaju svoje osjećaje i prihvate ih. Potaknite ih da svoju situaciju podijele s onima koji su im najbliži kako bi pronašli pomoć i podršku koja im je potrebna.
- Potičite propitivanje točnosti novih informacija tako da se usporede s informacijama iz službenih izvora.
- Izbjegavajte širenje glasina i dramatičnih informacija i prizora.
- Izbjegavajte kontinuiranu izloženost informacijama, savjetujte volontere da ne čitaju stalno i ne slušaju o koronavirusu jer bi to moglo nepotrebno povećati njihov osjećaj izloženosti riziku i nervozu.
- Potičite humor i budite pozitivni. Šale koje se odnose na trenutnu situaciju mogu pomoći u borbi s negativnim osjećajima kao što je strah.
- Preporučite volonterima da nastave sa svojim dnevnim rutinama koliko god je to moguće, uzimajući u obzir nužne promjene. Ponudite im nove načine koji im mogu pomoći da zadrže kontrolu nad svojim svakodnevnim životom. Stavite naglasak na važnost zadržavanja dnevnih rutina (npr. obroci u uobičajeno vrijeme, tuširanje, spavanje itd.). Zbog nedostatka drugih pozitivnih podražaja negativne misli nas muče više tijekom noći, stoga nastojte izbjeći pojavnost nesanice.

Univerzalnost

Jedinstvo

Dobrovoljnost

Neovisnost

Neutralnost

Nepristranost

Humanost

PREPORUKE ZA BRIGU O SEBI.

- Zadržite objektivan stav.
- Izbjegavajte neprestani razgovor o određenoj temi.
- Prihvatite podršku obitelji i prijatelja.
- Koristite provjerene i službene izvore informacija koje su potvrdili stručnjaci, npr. Svjetska zdravstvena organizacija i druge relevantne institucije i organizacije.
- Nemojte pridonositi širenju glasina i pogrešnih vijesti (*fake news*) jer time potičete vlastite strahove ili strahove drugih. Primjerena će vam informacija dati osjećaj kontrole nad situacijom kao i osjećaj vladanja vlastitim strahovima.
- Pokušajte nastaviti s normalnim životom i rutinama, a ako je nužno, promijeniti neke od svojih svakodnevnih zadataka novim zadacima bez da se izlažete dodatnom stresu.
- Ako volontirate na daljinu ili u virtualnom svijetu, organizirajte svoj rad tako da jasno odvojite privatni život od radnih (volonterskih) zadataka.
- Pokušajte se zdravo hraniti, vježbajte kod kuće i izbjegavajte konzumaciju većih količina alkohola.

PREPORUKE ZA VOLONTERE KOJI PRIPADAJU RIZIČNOJ SKUPINI

Razmislite tko su skupine volontera koje su trenutno u visokom riziku, a željeli bi i dalje volontirati. Razmislite o mogućnosti volontiranja od kuće ili putem online platformi.

Najčešći su pripadnici rizičnih skupina osobe s nekim od sljedećih stanja:

- kronična respiratorna oboljenja
- dijabetes, hipertenzija, kardiovaskularne bolesti
- osobe s oslabljenim imunitetom
- trudnice
- kronična pluripatologija
- osobe starije od 60 godina.

Nastavno na osnovne preporuke, za navedene osobe rizičnih skupina, potrebno je uvažiti i specifičnije preporuke:

- Pomozite im da se pridržavaju preporuka i mjera prevencije koje su propisala zdravstvena tijela.

- Informirajte ih o svim mogućim rizicima.
- Pomozite im da shvate sve potencijalne rizike i opasnosti te da se ne uznemire, što će im pomoći da zadrže određenu kontrolu nad situacijom. Ako su u izolaciji ili samoizolaciji, svratite im pažnju da imaju na raspolaganju odgovarajuću pomoć ako će im biti potrebna.

PREPORUKE U SLUČAJU ZARAZE KORONAVIRUSOM:

Uz osnovne preporuke, potrebno je uzeti u obzir i sljedeće:

1. Pomozite im da se nadvladaju negativne misli; da budu realistični i svjesni činjenice da je većina ljudi izliječena.
2. Kada su prestrašeni, pomozite im da se prisjete ranijih teških trenutaka koje su uspjeli prevladati koristeći svoje vještine i sposobnosti te ih podsjetite na ranije preboljene bolesti.
3. Ako se boje zaraze ili da će zaraziti druge osobe, podsjetite ih da je virus visoko zarazan i da se nitko ne bi trebao osjećati krivim.



KONTAKTIRAJTE OSOBE U SVRHU PRAĆENJA NJIHOVOG STANJA

Pokušajte izraziti svoju iskrenu zabrinutost, ne samo sa zdravstvenog aspekta, nego i s emocionalnog, pokušavajući prenijeti na njih svu pažnju kako bi se osjećali sigurnije.



UPUĆIVANJE

Kako znati trebamo li osobu uputiti stručnoj službi?

- **Intenzitet simptoma ne smanjuje ni nakon 4 – 6 tjedana.**
- **Primijetili ste značajne promjene osobnosti.**
- **Simptomi se povećavaju ili pojačavaju.**
- **Uočavaju se veliki problemi u obavljanju posla, u obitelji i u društvenoj sferi osobe.**
- **Volonter (iznenadno) zahtijeva stručnu pomoć.**
- **Ako sami nismo kompetentni odgovoriti u određenoj situaciji.**

U ovom slučaju, neophodno je uputiti osobu na specijalizirane stručnjake iz različitih područja. Ako se to dogodi, potrebno je:

1. Zatražiti dopuštenje – informirajte volontera o namjeri da ga želite uputiti nekom stručnjaku. Potrudite se da shvate da nam je stalo do njih i objasnite razlog zašto smatrate da im je potrebna dodatna stručna pomoć. Ujedno, moramo imati na umu obvezu o povjerljivosti podataka kako bi se volonter osjećao zaštićen. Bez dopuštenja volontera, ne smijemo ih upućivati stručnoj službi.
2. Ako imate mogućnost, predstavite različite mogućnosti pomoći. Razgovarajte o svim aspektima pomoći – do koje je mjere dostupna, gdje se nalazi, radi li se o pomoći unutar organizacije ili o vanjskom suradniku itd.
3. Uvjerite osobu da će joj biti pružena podrška do kraja postupka upućivanja.

V. PREPORUKE ZA ORGANIZACIJU I IZVRŠAVANJE VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI

Sukladno temeljnim načelima, Crveni križ mora omogućiti obavljanje svojih osnovnih aktivnosti. Kako bi to postigao, potrebno je razmotriti sljedeće mjere:

PRIMIJENITE MJERE KOJE POTIČU OSJEĆAJ KONTROLE

- Potičite volontere da razvijaju svoju aktivnost od kuće ili virtualno, kako bi se u ovoj situaciji osjećali korisnima.
- Primjenjujte mjere prevencije koje su odredila zdravstvena tijela, ujedno potičući osjećaj smirenosti (*know-how* – znati što radimo).
- Informirajte volontere o sigurnosnim mjerama koje se primjenjuju na određenoj lokaciji gdje se aktivnost provodi.
- Informirajte ih i obučite o zadacima koji se trebaju obaviti. Također, preporučuje se održavanje periodičnih *online* sastanaka. Ako se sastanku mora fizički prisustvovati, strogo se pridržavajte propisanih sigurnosnih mjera. Ovakvi sastanci služe motiviranju i podizanju osjećaja pripadnosti.
- Osigurajte neophodna sredstva za razvoj volonterskog rada.

PRUŽANJE PODRŠKE U PROVOĐENJU KRIZNIH AKTIVNOSTI

Imajući na umu kontekst krizne situacije, skrb i podrška za volontere koji provode aktivnosti tijekom ili nakon kriznog događaja mora biti na najvišoj razini:

- Tijekom informativnih sastanaka pripremite volontere na ono što mogu očekivati tijekom provođenja aktivnosti.
- Razgovarajte individualno i periodično s volonterima; zanimajte se za to kako se suočavaju s izazovima u određenim situacijama i zadacima te trebaju li dodatnu pomoć.

Prehrana

- Bez obzira na moguće odsustvo osjećaja gladi, neophodno je da volonteri jedu adekvatne i redovite obroke.
- Omogućite im između obroka zdrave grickalice kao npr. orašaste plodove ili suho voće. Izbjegavajte pekarske proizvode ili nezdravu prehranu.
- Osigurajte dovoljnu količinu vode, voćnih sokova ili čajeva. Izbjegavajte energetska pića ili ona s visokim udjelom kofeina.
- Izbjegavajte jako slatku ili gorku hranu. Preporučuje se svježja hrana kao što je voće ili povrće.
- Obratite pažnju na stresne reakcije povezane s konzumacijom hrane koja se često javlja kod dugotrajne gladi ili npr. kod kompulzivne želje za uzimanjem hrane.

Odmor

- Neophodno je osigurati mjesta za odmor volontera u okruženju u kojem je zajamčeno opuštanje i sigurnost od mogućnosti zaraze.
- U slučaju vrlo dugih volonterskih smjena, potrebno je pozvati nove ili neaktivne volontere kako bi se smanjio broj radnih sati. Organizirajte volonterske smjene koje su prilagođene volonterima; smanjite broj radnih sati te poštuju pravo na odmor.
- Nedovoljno odmora može utjecati na povećanje emocionalne uznemirenosti kao i psihološkog tupila te može i fizički iscrpiti osobu. U slučaju nedostatka sna, kod osoba s ranijim patologijama mentalnog zdravlja, može doći do halucinacija i deluzija.
- U pojedinim slučajevima, ponekad je potrebno osobu primorati na odmor. Uobičajeno je da se volonteri osjećaju da ih nitko ne može zamijeniti i osjećaju potrebu da trebaju nastaviti raditi bez odmora, ne uzimajući u obzir brigu o sebi. Neophodno je osvijestiti da će ova situacija potrajati i da moraju sačuvati snagu kako bi mogli nastaviti s radom dok krizna situacija ne završi.
- Ležanje i spavanje nije isto što i odmor. Volonteri moraju imati slobodno vrijeme, tijekom kojeg će se moći isključiti od volonterskih aktivnosti.

Univerzalnost

Jedinstvo

Dobrovoljnost

Neovisnost

Neutralnost

Nepristranost

Humanost

PREPORUKE ZA BRIGU O SEBI:

- Usredotočite se na strategiju „dan po dan“.
- Zatražite podršku tima: savjetujte se, dogovorite se oko mogućnosti pomoći i dijelite informacije.
- Sjetite se svojih mogućnosti i vještina kako biste riješili problematičnu situaciju.
- Vaša obitelj i prijatelji mogu biti zabrinuti za vašu sigurnost. Prosljedite im odgovarajuće informacije. Otvoreno razgovarajte o mogućim opasnostima, stvarnim i zamišljenim. Uz razumijevanje i podršku vaših najbližih, lakše ćete nastaviti s volontiranjem.
- Budite kreativni i sjetite se da je Crveni križ organizacija koja je nastala iz krize. U izvanrednim situacijama, organizacija primjenjuje metodu *know-how* i zna kako reagirati te primijeniti nove protokole u svrhu što boljeg odgovora na kriznu situaciju.
- I povrh svega, sjetite se da ova situacija utječe na sve nas, kao ljude. Zatražite pomoć ako vam je potrebna. Ako ćete se povući na neko vrijeme iz aktivnosti, to je u redu jer ćete se osjećati bolje. Nakon toga vratit ćete snagu i uskočiti kada će vaši kolege trebati odmor.

Kada završi zdravstvena kriza uzrokovana koronavirusom, nastaviti ćemo:

- Procjenjivati mjere koje su se provodile s volonterima koji su sudjelovali u ovoj kriznoj situaciji, za koje smo se brinuli. Ne radi se samo o priznavanju važnosti, nego i o poduzimanju postupaka s kojima će privesti kraju ovo iskustvo i pomoći im da normaliziraju živote. To se može postići završnim sastancima koji će osnažiti tim. Obično, odnosi koji se uspostave tijekom kriznih situacija traju puno dulje od same krize.
- Procjenjivati kako su se osobe, ali i timovi nosili sa situacijom, poklanjajući posebnu pažnju mehanizmima podrške.
- Provoditi anonimna istraživanja kako bismo saznali kako su se volonteri suočavali sa situacijom. Svrha je da se ustanovi koji su mehanizmi podrške bili ponuđeni, a koji su se koristili. Također, može se organizirati i fokus grupa kako bi se izvukli zaključci i izradile preporuke za buduće krizne situacije.
- Organizirati sastanke s voditeljima volonterskih timova i koordinatorima volontera kako bismo saznali njihova iskustva: kako se njihov tim suočavao s ovom situacijom, što im je bilo najkorisnije i što bi promijenili ili unaprijedili.

VI. PREPORUKE ZA VOLONTERSKU ZAJEDNICU

- Širite informacije o mjerama i sigurnosnim postupcima.
- Uvijek prenosite samo istinite i provjerene informacije. Pozovite se na službene izvore, kako biste izbjegli postojeće lažne informacije i glasine.
- Preporučljivo je prenositi manju količinu informacija, tako ćemo izbjeći preveliku količinu informacija i osigurati da se one mogu usvojiti. Ako je moguće, preporučuje se koristiti jednostavne infografike ili kratke video isječke kako bi se privukla pažnja publike i poslala direktna poruka.



VII. Pravila za pružanje podrške i brige za dobrobit volontera u situaciji uzrokovanoj koronavirusom

Univerzalnost

- Informirajte volontere o zadacima i pripremite volontere na zadatke koje je potrebno izvršiti.
- Organizirajte volonterske smjene koje su prilagođene volonterima i poštujujte vrijeme za odmor.
- Potaknite otvoreno pokazivanje osjećaja.

Jedinstvo

- Osigurajte mjesta za razmjenu iskustava, zabrinutosti (virtualno ili na daljinu). To pomaže u smirivanju osjećaja.

Dobrovoljnost

- Osigurajte potrebnu zaštitnu opremu kako bi se volonterske aktivnosti mogle izvršavati na siguran način.
- Stvorite okruženje u kojem će pojedinci i volonterski timovi moći prepoznati važnost sudjelovanja u volonterskim aktivnostima te istaknite njihov doprinos.

Neovisnost

- Održavajte kontinuiranu i otvorenu komunikaciju s volonterima, prateći njihove volonterske aktivnosti kako bi znali da o njima brinete. Tražite volontere povratne informacije, uzmite u obzir njihovo mišljenje.

Neutralnost

- Informirajte i educirajte volontere o zdravstvenim i sigurnosnim mjerama. Zapamtite – informacije pružaju sigurnost. Potaknite volontere da važne informacije podijele s obitelji. Briga obitelji može bitno utjecati na dobrobit volontera tijekom izvršavanja volonterskih aktivnosti.

Nepristranost

- Podržite volontere koji žele volontirati da to mogu činiti virtualno ili na daljinu.

Humanost

- Istaknite kreativnost, kapacitete i kompetencije volontera, pojedinaca i volonterskih timova.