FRIVILLIGLEDARE

HANDBOK

En handbok för dig som leder frivilliga i verksamhet

Svenska Röda Korset

Frivilligledare

– en nyckelperson i Svenska Röda Korsets arbete

Röda Korset är världens främsta katastroforganisation och vi finns på plats före, under och efter en katastrof. Oavsett om det är en naturkatastrof, konflikt eller annan kris. Vi ska förhindra och lindra mänskligt lidande var och när det förekommer, skydda liv och hälsa och säkerställa respekt för varje människas värde, särskilt under tider av väpnad konflikt och andra nödsituationer.

Många förknippar Röda Korset med internationella insatser. Mindre kända är både de stora och små insatserna som görs nationellt runt om i landet. Några exempel på nationella insatser är mottagandet av återvändande efter tsunamikatastrofen 2005 och flyktingmottagandet 2015. Svenska Röda Korsets frivilliga fanns också på plats efter terrorattacken på Drottninggatan 2017 och under skogsbränderna 2018.

Frivilligt engagemang utgör en av grundpelarna i Röda Korsets arbete. I Sverige är vi många tusen frivilliga knutna till flera hundra kretsar i hela landet. Verksamheterna skiftar från ort till ort, men gemensamt för alla som ger av sin tid och kraft är viljan att hjälpa människor i en utsatt situation, att vara medmänniska och visa respekt för varje människas värde.

För att få tusentals människor att arbeta mot samma mål krävs organisation och ledarskap. Frivilligledarens betydelse kan inte överskattas. Frivilligledaren har en viktig roll i att föra ut organisationens värderingar och strategiska arbete och omsätta det i operativt arbete i det lokala samhället. Det är i mötet med människor som stödet når fram.

Syftet med denna handbok är att den ska vara till hjälp för dig som frivilligledare och kunna ge svar på många av de frågor som du kan stöta på i ditt arbete.

Version: 2.0
Fastställd datum: 2022-01
Fastställd av: Jacob Ingelgren, enhetschef enhet Förening
Ansvar för uppföljning och revidering: Tematisk rådgivare Frivillighet

Innehållsförteckning

1. Att leda frivilliga i verksamhet **4**
1.1 Vad gör Kretsstyrelsen? 4
2. Ansvar och uppdrag – Frivilligledare **5**
2.1 I händelse av kris 5
3. Löpande arbete för frivilligeldare i verksamhet **6**
3.1 Svåra samtal 7
3.2 Att tänka på vid enskilt samtal 7
4. Rekrytera **7**
4.1 Tillgängliga kanaler för rekrytering 7
5. Frivilligvård **8**
5.1 Tips på frivilligvård 8
6. Psykosocialt stöd **10**
6.1 Samtalsstöd när uppdraget blir för tungt 10
7. Egen utveckling **10**
8. Följa upp och rapportera **11**
9. Röda Korsets sju grundprinciper – vår kompass i vardagen **11**

Foto: Elis Hoffman/Röda Korset

1. Att leda frivilliga i verksamhet

Frivillighet är en av Svenska Röda Korsets grundprinciper. Vårt stora antal frivilliga är en viktig resurs för att kunna nå människor i utsatthet.

Utöver stadgar och styrdokument styr följande dokument all frivilligverksamhet: frivilligpolicyn, antidiskrimineringspolicyn och uppförandekoden.

Frivilligledaren är en nyckelperson i Svenska Röda Korsets humanitära arbete och ska vara idébärare av organisationens grundläggande värderingar.

Ledarskapet ska vara:

- **Tydligt och ledande**
  Frivilligledaren måste kunna fatta tydliga beslut inom ramen för sitt uppdrag. Det ska vara tydligt vem som har ansvaret och vem som fattar besluten i organisationen.

- **Lyssnande och förstående**
  Frivilligledaren ska respektera och ha förtroende för de frivilliga, ställa upp vid utmaningar, uppmuntra vid framgång och ge var och en stöd och ansvar utifrån individuella behov och förutsättningar.

- **Motiverande**
  Vi arbetar bäst när vi trivs och är motiverade för uppgiften. Frivilligledaren ska bidra till att stärka de frivilligas engagemang genom att föra dialog om verksamhetens betydelse och skapa delaktighet i verksamhetens mål.

Förtroendevalda styr, frivilligledare leder och frivilliga genomför.

1.1 Vad gör Kretsstyrelsen?

Kretsstyrelsen är ansvarig för verksamheten i vardagen och att det finns en beredskapsplan att använda i händelse av kris.[1]

Kretsstyrelsen ska:

- Leda, förvalta och utveckla kretsen och dess verksamhet. Den ska följa de beslut som fattas av Riksstämman, Svenska Röda Korsets styrelse och kretsstämman i linje med den strategiska inriktningen.
- Ansvara för att leda och organisera frivilligledare, frivilliga, praktikanter och anställda.
- Utse frivilligledare och delegera uppgifter till dessa. De har även ansvar för att frivilligledarna får stöd, fortbildning och möjlighet till utveckling.

1 För mer information om relationen mellan Svenska Röda Korset och den lokala kretsstyrelsen vid en kris, se Handbok i Lokal beredskap och Svenska Röda Korsets beredskapsplan.

Foto: Marie Sparréus/Röda Korset

2. Ansvar och uppdrag – Frivilligledare

För att rollbeskrivningen ska fungera är det viktigt att kretsstyrelsen delegerar ett tydligt uppdrag och en beskrivning av ansvaret för frivilligledaren. För att uppnå detta förutsätts en kontinuerlig kontakt och dialog mellan frivilligledare och kretsstyrelse. För att minska risken att gruppen står utan ledare kan två personer utses att dela ledarskapet.

Frivilligledaren ansvarar för verksamhetens kvalitet och att den följer styrdokumenten. Detta innebär bland annat att:

- I samråd med kretsstyrelse, frivilliga och målgrupp planera och utveckla verksamheten utifrån behovsundersökningar.
- Säkerställa så att frivilliga har kunskap om grundprinciper, värdegrund och arbetssätt samt att frivilliga har gått de utbildningar som krävs för uppdraget.
- Delge information om nationella försäkringar som exempelvis olycksfalls- och ansvarsförsäkringar. Frivilliga som reser inom Norden i sitt uppdrag/deltar i övning omfattas av Svenska Röda Korsets tjänsteförsäkring. Du kan läsa vidare kring villkor på Rednet.
- Årligen lämna förslag på verksamhetsplan med budget till kretsstyrelsen.
- Följa upp verksamheten utifrån plan och budget samt rapportera till kretsstyrelsen.
- Identifiera behov av frivilliga samt rekrytera och introducera frivilliga i verksamheten.
- Ge stöd och uppmuntran samt kompetensutveckla gruppens frivilliga, exempelvis genom uppföljningssamtal och genom att säkerställa ett kontinuerligt arbete med psykosocialt stöd till de frivilliga i verksamheten.

Det är viktigt att skilja på ledarskapet för kretsstyrelse och för verksamhet. Olika frivilligledare bör utses för att undvika att rollkonflikt uppstår.

2.1 I händelse av kris

Frivilligledaren ska vara medveten om att ifall en kris skulle uppstå i lokalsamhället där verksamhet bedrivs, ska frivilligledaren och de frivilliga vara redo att reagera och agera.

När kriser inträffar blir ofta allmänhetens vilja att hjälpa till stor. En del vill skänka saker, andra vill göra en insats. Då är behovet av att organisera oss på ett effektivt sätt stort. Det ska gå snabbt att skala upp och göra mycket av det som frivilligledaren redan gör, men i enlighet med den lokala beredskapsplanen. Kom dock ihåg att det är kretsstyrelsen som är ansvarig för verksamheten även i kris. På Rednet finns mer information om krisberedskap och din styrelse kan informera dig om den lokala beredskapsplanen.

3. Löpande arbete för frivilligledare i verksamhet

I uppdraget ingår att ha ansvar för helheten men allt behöver inte göras av frivilligledaren. Uppgifter bör delegeras till frivilliga i gruppen. Det är viktigt att se de olika styrkor som frivilliga har.

- **De sju grundprinciperna**
  Ta vid planering av verksamhet, introduktion till nya frivilliga och vid dilemmafrågor stöd i Röda Korsets sju grundprinciper. De är vårt främsta verktyg och vår kompass. De ger vägledning för hur vi arbetar, hur vi förhåller oss i olika frågor och hur vi organiserar arbetet. Se sid 10.
- **Kurser och riktlinjer**
  Frivilliga ska som grund gå kursen ”Rödakorskunskap” och introduktionen ”Att vara frivillig”, "Uppförandekoden" samt ”Var försiktig”. Inom sex månader efter påbörjat uppdrag förväntas de frivilliga gå kurserna Att mötas i vardag och kris med Psykologisk första hjälpen samt Första hjälpen. Se mer om Riktlinjer för lärande och kompetensutveckling på Rednet.
- **Överenskommelse och tystnadslöfte**
  Överenskommelsen, som även innehåller ett tystnadslöfte, undertecknas för att parter-na ska vara överens om vad som gäller för uppdraget. Du kan till exempel hamna i situationer där tystnadslöftet får brytas med stöd av lag och där du är skyldig att kontakta myndigheter. Har du frågor kring detta och eller behöver stöd, kontakta din kretsstyrelse. Överenskommelsen sparas så länge uppdraget pågår och förstörs vid avslutat uppdrag.
- **Utdrag ur belastningsregistret**
  Vissa verksamheter kräver att frivilliga har utdrag ur belastningsregister. Innan den frivillige kan starta i verksamheten skall detta visas för dig som frivilligledare. Kretsstyrelsen informerar om vilka verksamheter detta gäller och om det gäller den du leder. Kontakta styrelsen om du har frågor. Det finns även en checklista på Rednet (Checklista för hur kretsen hanterar utdrag ur Polisens belastningsregister). Kretsstyrelsen informerar dig om GDPR samt vilka rutiner som gäller i din krets.
- **Personkort**
  Personkort ska användas för att allmänhet och mottagare ska veta att uppdraget utförs av Svenska Röda Korset. Korten beställs av kretsstyrelsen och utfärdas och delas ut av dig som frivilligledare.
- **Namnskyltar**
  Vill frivilliga ha namnskyltar, går det också bra. Tänk på att dessa då måste utmärkas med Svenska Röda Korsets logotyp i enlighet med våra grafiska riktlinjer som du hittar på Rednet. Använd aldrig ett svart kors eller skyddsemblem
  (endast ett rött kors eller en röd halvmåne på vit botten).
- **Regelbundna träffar**
  Att ses ger möjlighet att diskutera hur verksamheten och gruppen fungerar. Dessutom kan gruppen tillsammans schemalägga, gå igenom rutiner och tider, kontaktvägar samt intern och extern kommunikation
- **Avslut**
  Följande kan leda till att frivilliga avslutas:
  - Den frivillige väljer att avsluta sitt uppdrag.
  - Frivilligledaren väljer att avsluta ett uppdrag på grund av att behovet inte längre finns.
  - Frivilligledaren i samråd med kretsstyrelsen väljer att avsluta den frivillige för att lämplighet för uppdraget saknas.

Ett avslutningssamtal ger den frivillige möjlighet att lämna synpunkter på hur uppdraget har upplevts. Även frivilligledaren kan ge återkoppling på om hur den frivilliges insatser uppfattats. Synpunkterna kan användas för att utveckla verksamheten. Om den frivillige önskar intyg kan detta lämnas. Detta skrivs ut och lämnas över av frivilligledaren. Stöd och mallar för avslutningssamtal hittar du på Rednet.

Foto: Marie Sparréus/Röda Korset

3.1 Svåra samtal

Ibland kan det finnas frivilliga i verksamhet som fungerar mindre bra i sin roll.

Som frivilligledare är det ditt ansvar att reda ut vad som inte fungerar samt hur ni kan göra förändringar. Målet är att ge utrymme för den frivilliges bild av situationen. Kanske finns det orsaker till beteendet som du som frivilligledare lätt kan åtgärda. Det är viktigt ha en lösningsfokuserad inställning och utgå från att ni tillsammans vill och kan lösa situationen och att den frivillige vill stanna i verksamheten.

Fundera på ifall det är du som frivilligledare som ska ha samtalet eller om ni ska ta upp det i helgrupp. Är det något som kan tas upp på en mer allmän nivå i hela gruppen eller måste du ta ett enskilt samtal? Du kan alltid ta hjälp av din kretsstyrelse.

3.2 Att tänka på vid enskilt samtal

- Vad har ni kommit överens om och vad har den frivillige skrivit under på?
  Ta överenskommelsen, frivilligpolicyn och uppförandekoden till din hjälp.
- Vad är syftet med mötet?
  Detta är viktigt att du har klart för dig innan mötet så att du är väl förberedd.
- Var så konkret som möjligt i din feedback.
- Lyssna in den frivilliges bild.
  Kanske finns problemet i ett missförstånd eller liknande?
- Var ska mötet äga rum?
  I anslutning till verksamheten eller en neutral plats som till exempel ett fik är lämpligt.
- Vilka ska medverka i mötet?
  Behöver du stöd och i så fall av vem? En annan frivilligledare eller styrelseledamot?
- Hur gör du så att den frivillige inte ska känna sig utpekad?
  Försök att vara så konkret som möjligt så att den frivillige kan ha en chans att förklara sitt agerande.
- Gör en handlingsplan.
  Bestäm regler för hur ni går vidare. Skriv minnesanteckningar och stäm av dessa så att ni är överens. Följ upp samtalet och boka en tid när ni ses igen och stämmer av.
- Behövs ett avslutningssamtal?
  Om en frivillig fortsätter bryta överenskommelse och policy finns ingen annan väg än att avsluta den frivilliges uppdrag. Var två personer på detta möte. Ta med en annan frivilligledare eller en styrelseledamot. Använd mall för avslutningssamtal och var tydlig med på vilka grunder Svenska Röda Korset avslutar uppdraget.

4. Rekrytera

En genomtänkt och planerad rekrytering, utifrån behov, gör att verksamheten utförs av frivilliga med rätt kompetens och förutsättning för uppdraget. Människor är olika och passar till olika uppgifter. Fundera på om ålder, kön eller bakgrund har betydelse för ett visst uppdrag. Alla kan vara frivilliga, men inte i alla uppdrag.

Rekrytering kan göras tillsammans med frivilligledare i andra verksamhetsgrupper eller så kan kretsen utse en grupp/person som ansvarar för rekryteringsarbetet. Att rekrytera frivilliga är ett gemensamt ansvar för frivilligledare och kretsstyrelsen. Varje frivilligledare har ansvar för att undersöka behovet av nya frivilliga i sin verksamhet. Kretsstyrelsen har ansvar för att stödja och/eller samordna rekryteringsarbetet i kretsen.

Rekryteringsprocessen kan ses som en Trappa:

STEG 1 – Identifiera behov

I vilka delar behöver kretsen förstärkning? Är det saker i verksamheten som ändrats och stämmer den verkliga bilden överens med uppdraget det rekryteras nya frivilliga till?

STEG 2 – Gör en tydlig uppdragsbeskrivning och uppdragsprofil

Detta är viktiga verktyg för att rekryteringen ska bli framgångsrik. Uppdragsbeskrivningen tydliggör vad den frivillige ska göra och uppdragsprofilen visar vem som söks.
En uppdragsbeskrivning och bör innehålla:

- Uppdragets innehåll
- Uppdragets omfattning
- Kontaktperson och introduktioner/kurser

En uppdragsprofil bör innehålla uppdragets namn och ange vad den frivillige behöver i form av:

- Kompetens och erfarenhet
- Personliga egenskaper

På Rednet och i rekryteringsverktyget ReachMee finns färdiga uppdragsbeskrivningar och uppdragsprofiler att ta stöd av.

När det gäller erfarenhet och personliga egenskaper bör ni skilja på vad som är ett krav för uppdraget och vad som är ett önske-mål. Glöm inte att också notera eller fråga om frivilliga är intresserade av frivilligledaruppdrag i framtiden. På så vis får du som frivilligledare någon att så småningom överlämna till.

STEG 3 – Lägg en plan för informationsträff, intervjuer, introduktion och kurser

På så sätt kan frivilliga introduceras in i verksamheten vid rätt tillfälle.

4.1 Tillgängliga kanaler för rekrytering

- ReachMee- Svenska Röda Korsets rekryteringsverktyg
- Volontärbyrån
- Sociala medier
- Affischer/annonser på anslagstavlor och/eller tidningar på nätet eller på olika mötesplatser.
- Rekrytera från målgruppen, alltså prata med de som deltagit i verksamheten innan.
- Våga fråga!
- Rikta er till speciellt utvalda grupper och personer utifrån uppdragets art.

Foto: Niklas Björling/Röda Korset

5. Frivilligvård

För att bygga en stark verksamhetsgrupp och ge såväl frivilliga som hela gruppen möjligheter att utvecklas är det viktigt med frivilligvård. Verksamhetsgrupper som har frivilligvård tenderar att ha personer som stannar längre i uppdraget och behöver inte rekrytera så ofta.

Tänk också på att alla frivilliga, inklusive du själv, har rätt till stöd, både i vardaglig verksamhet och vid insatser efter särskilda händelser. Nivå och omfattning av stöd anpassas efter vilket uppdrag som utförs.

Det är viktigt att du som frivilligledare arbetar kontinuerligt med gruppens psykosociala välmående. Detta för att undvika negativ stress och få gruppen att må bra trots att den kanske möter mycket svåra upplevelser i verksamheten. Se till att kontinuerligt ha uppföljningssamtal med de frivilliga. På så sätt får du underlag till stödinsatser, kompetensutveckling eller andra teambildande och riktade aktiviteter som stärker gruppen.

5.1 Tips på frivilligvård

- **Uppföljningssamtal**

Att följa upp med samtal är viktigt. Om du gör detta kontinuerligt får du möjlighet att åtgärda problem, ge stöd och förbättra verksamheten. Dessutom ger det dig en bra inblick i om det exempelvis behövs kompetensutvecklande insatser i verksamhetsgruppen.

- **Kompetensutveckling**

Ett viktigt sätt att möjliggöra utveckling för frivilliga är att ordna kompetensutveckling för gruppen. Ämnet kan vara mer eller mindre direkt kopplat till frivilliguppdraget. Utgå från gruppen och vad ni vill lära er mer om. Det kan handla om större saker som att bjuda in föreläsare, gå på konferens eller ordna nätverksträffar med andra organisationer. Mindre saker kan vara lika givande, till exempel se en film eller läsa en bok på ämnet ni är intresserade av och diskutera den i gruppen efteråt.

- **Teambuilding**

Det ska vara roligt att engagera sig! Om ni mår bra tillsammans i er grupp kommer frivilliguppdraget att vara mer givande, både för er själva och de ni möter i verksamheten. Kom ihåg att inkludera alla i planering och val av aktivitet. Försök hitta på något som alla i gruppen känner sig roade av. Gör det som gruppen vill göra, enda kriteriet är att aktiviteten ska innebära att ni lär känna varandra bättre.

- **Tid att umgås**

Sist med inte minst, frivilligvård behöver inte alltid vara uppstyrt och noga planerat. Ibland räcker det egentligen bara att ni ses och umgås tillsammans i verksamhetsgruppen. Det viktiga är inte vad ni gör utan att ni då och då kan mötas i ett forum utanför verksamhet och möten. På detta sätt stärks grupptillhörigheten.

6. Psykosocialt stöd

Att få det psykosociala stöd som situationen kräver är grunden till hållbara uppdrag som håller engagemanget vid liv.

Alla frivilligledare och frivilliga har rätt till stöd. Det gäller vid krisinsatser, men också i löpande verksamhet. Människors utsatthet ställer särskilda krav på tydlighet i uppdraget och löpande information och stödstrukturer där den frivillige kan hämta kraft. Utan detta riskeras den psykiska hälsan och kvaliteten på uppdraget. På Rednet finns bra material och flera metoder för detta ändamål, se exempel vis Psykosocialt stöd till rödakorsare som ger tips och idéer kring hur du skapar goda förutsättningar för att ge det stöd som behövs redan från början i den verksamheten du leder.

6.1 Samtalsstöd när uppdraget blir för tungt

Som komplement till det psykosociala stödet inom organisationen kan vid behov ytterligare stöd ges. Svenska Röda Korset samarbetar med Falck Healthcare som erbjuder samtalsstöd till frivilliga och frivilligledare när vår ordinarie stödstruktur inte räcker till.

Falcks socionomer har stor kompetens och vana av att ge stöd och avlastningssamtal per telefon. I samband med uppdrag som frivillig i Svenska Röda Korset har du möjlighet att ringa upp till tre gånger för att få detta stöd, utan någon kostnad.

Tjänsten nås på telefon 08-406 67 17. Uppge ”Röda Korset” och koden ”Volontär”.

Tjänsten är tillgänglig alla dagar i veckan klockan 08.00–21.00.

7. Egen utveckling

Det är viktigt att även du som frivilligledare känner att du utvecklas och växer i ditt uppdrag. Om du vill fördjupa dig och växa i din roll, finns en utbildning som kan ses som steg 2 i den e-utbildning du redan gått.

Nätverk mellan frivilligledare kan byggas utifrån verksamhet men även utifrån ledarskapet. Ta kontakt med andra frivilligledare inom kretsen/kommunen eller över kommungränserna och utbyt erfarenheter. Som frivilligledare kan det vara intressant att sedan gå vidare till ett förtroendeuppdrag i din lokala krets. Se till att kretsens valberedning får veta detta.

Foto: Anders Andersson/Röda Korset

8. Följa upp och rapportera

Kretsstyrelsen ska skriva verksamhetsberättelse och rapportera till Svenska Röda Korsets styrelse vilken verksamhet som bedrivs lokalt.

För detta behövs bland annat uppgifter från frivilligledaren om:

- hur verksamheten har bedrivits
- hur många frivilliga som är engagerade
- hur många som tagit del av verksamheten

9. Röda Korsets sju grundprinciper – vår kompass i vardagen

Humanitet

Allt Röda Korset gör syftar till att förhindra och lindra mänskligt lidande. Vårt mål är att skydda människors liv och hälsa, skapa respekt för människovärdet och verka för fred.

Opartiskhet

Röda Korset diskriminerar ingen oavsett religion, politisk övertygelse, kön eller etnisk tillhörighet. Den som behöver hjälp ska få det och den som har störst behov av hjälp ska prioriteras.

Neutralitet

Röda Korset väljer aldrig sida i konflikter. Vi engagerar oss inte heller i meningsskiljaktigheter i fråga om exempelvis politik eller religion. Neutralitetsprincipen är ett medel för att nå, förhandla och samverka med alla.

Självständighet

Röda Korset kan samarbeta med regeringar, myndigheter och andra aktörer då det gynnar människor i utsatta situationer. Samarbetet får dock inte innebära att vi ger upp vår självständighet och integritet.

Frivillighet

Röda Korset är en organisation som bygger på frivillighet och som inte drivs av egen vinning. Att engagera sig i Röda Korset är frivilligt – att ta emot hjälp från Röda Korset är också frivilligt.

Enhet

I varje land ska det finnas en enda nationell rödakors- eller rödahalvmåneförening. Den ska vara öppen för alla och omfatta hela landet.

Universalitet

Tillsammans bildar alla de nationella rödakors- och rödahalvmåneföreningarna världens största mänskliga skyddsnät.

Egna anteckningar

Egna anteckningar

Foto framsidesbild: Donald Boström | Original: Heed & Heed AB | Februari 2018

Svenska Röda Korset
Box 17563, Hornsgatan 54, 118 91 Stockholm
Telefon 08-452 46 00, Fax 08-452 46 01
E-post: info@redcross.se | Besök vår hemsida www.redcross.se

Svenska Röda Korset