

支援義工團隊

領導技巧

以身作則，成為良好榜樣以帶領團隊。為了讓義工能夠安心地表達自己的感受，可以定期舉辦團隊會議以創造歸屬感、並坦承地討論工作的壓力和需求。讓義工可以單獨地與你討論，使個人私隱得到尊重，你亦可以主動向有需要的義工提供額外支援。

朋輩支持

接受過心理急救培訓的義工或工作人員都可以成為「朋輩支持者」。透過進一步的培訓，朋輩支持者可以為心情受困的義工工作評估、以聆聽表達支持和提供轉介。朋輩支持更包括定期討論基礎的自我照顧技巧和積極應對壓力的策略。

義工互相問好

每一位義工都會被安排一位「拍檔」。於每一次接班或每一天工作開始和結束的時候，都與拍檔相互問好。在遇到問題時，義工可第一時間與拍檔聯繫，拍檔亦可了解義工在剛完成的服務中，應對困難經歷的方式。

團隊溝通渠道

創建即時通訊群組（例如 Telegram、Facebook 或 WhatsApp 群組），使團隊能夠容易輕鬆地互相交流。必須強調通訊群組僅用於資訊交流、溝通及正面訊息共享，也需要和義工討論如何回應媒體的查詢。

團隊會議和義工隊管理

在每一次輪班工作開始前，都舉辦一個簡短的會議。讓義工輪流負責前線和支援的崗位，使義工能處理難以承受的感覺，並能夠廣闊他們的服務經驗。安排有經驗的義工與新義工一同工作。告知義工，他們可以拒絕感到未能勝任的工作，同時裝備義工面對具挑戰性的工作，例如：目睹死亡、感到不安、支援喪親者和離散家庭。

感謝義工和工作人員

在團隊會議和每一更完結時，讚揚義工的付出及表達謝意。向義工傳送感謝他們努力和時間的訊息，及安排義工相聚的機會。成就不分大小、團隊或個人，均應該為此慶祝。