



Pixi-håndbog for holdkoordinatorer

Kræftens Bekæmpelse Genbrug

Kort guide til dig, der får hverdagen til at fungere i butikken. Som holdkoordinator er du med til at skabe en velfungerende butik, et trygt fællesskab for de frivillige og vigtig støtte til mennesker ramt af kræft.
Tak fordi du tager opgaven på dig.

Hvorfor er din rolle vigtig?



Som holdkoordinator er du et afgørende bindeled i butikken.

Du er med til at sørge for at:

- Vagterne er bemandet
- Opgaverne bliver løst
- Stemningen er god
- Informationerne kommer ud til alle.

Når du lykkes i din rolle, fungerer butikken bedre, de frivillige trives, og vi tjener flere penge til kræftsagen. Din indsats mærkes både i hverdagen i butikken og i sidste ende hos patienter og pårørende.



Din indsats binder
butikken sammen – både
for kunder og frivillige.



Sagen og værdierne



Kræftens Bekæmpelse arbejder for:

- At færre skal have kræft
- At flere skal overleve kræft
- At alle skal have bedre liv med og efter kræft

Det gør vi gennem forskning, forebyggelse, støtte til patienter og pårørende samt politisk arbejde.

Vores arbejde bygger på tre centrale værdier:



Troværdig – Vi skaber, deler og står på viden i arbejdet for kræftsagen



Fællesskab – Vi står sammen med alle berørt af kræft og styrker indsatsen gennem arbejde og folkelig opbakning



Handlekraft – Med mod, ansvar og nytænkning arbejder vi for at undgå kræft og overvinde kræft.

Som holdkoordinator er du med til at omsætte værdierne til konkret adfærd i butikken.

Din rolle som holdkoordinator

Din rolle kan opsummeres sådan:

Du er med til at sikre, at butikken:

- Er bemandedet og fungerer i hverdagen
- Er et rart sted at være frivillig
- Giver en god kundeoplevelse
- Lever op til Kræftens Bekæmpelses værdier og retningslinjer.

Du er bindeled mellem:

- De frivillige på dit hold
- De øvrige holdkoordinatorer
- Distriktschefen
- Salgs- og udviklingskonsulenten.

Du står ikke alene, men du har en vigtig nøglerolle.



Dine vigtigste opgaver

De vigtigste opgaver for dig som holdkoordinator er at:



Følge med i vagtplan og bemanning, inkl. ca. hver 10. lørdag



Informere distriktschefen, når der er større udfordringer



Sikre klar kommunikation til og fra holdet



Arbejde for trivsel, samarbejde og god tone



Modtage og introducere nye frivillige



Repræsentere holdet på møder og bringe beslutninger videre



Samarbejde på tværs af holdene med de øvrige holdkoordinatorer

Tænk på dig selv som både praktisk koordinator og menneskelig støtte.



Bemanning og vagtplan

En god butik kræver en stabil bemanning. Det betyder bl.a.:

- At hver frivillig som udgangspunkt har en vagt á 4 timer om ugen
- At hver frivillig som udgangspunkt har en lørdagsvagt ca. hver 10. lørdag
- At der altid er min. to frivillige, der kan kassen på hvert hold
- At de største varegrupper (som beklædning og isenkram) er dækket.

Det er en god idé at have en fælles forståelse af, at den enkelte frivillige selv forsøger at finde en afløser ved fravær. Ved akut sygdom er det vigtigt, at du bliver orienteret.

VAGTPLAN						
	mandag	tirsdag	onsdag	torsdag	fredag	lørdag
formiddag						
eftermiddag						

Planlægningsværktøjer i hverdagen

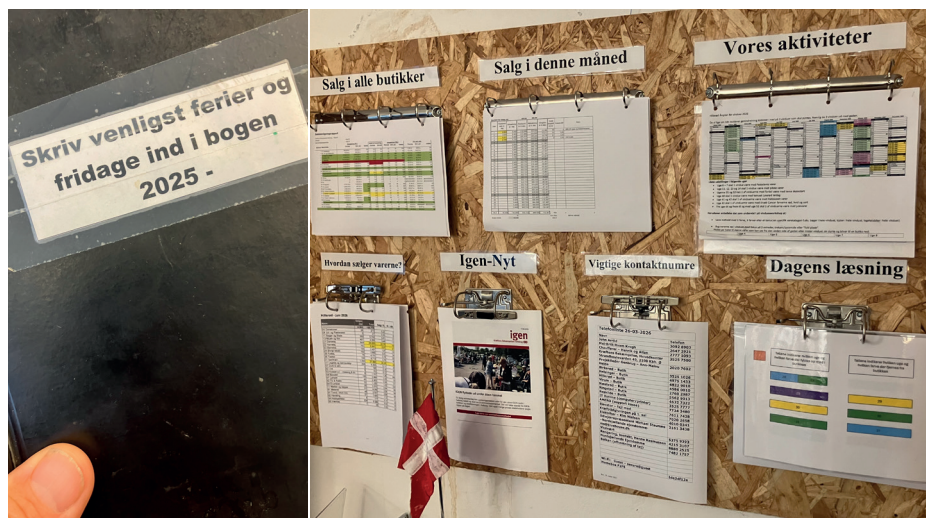


Du behøver ikke komplicerede systemer.

Enkle, synlige løsninger virker ofte bedst:

- Vagtplan – fx i Excel eller på papir, som alle kan se
- Ferie- og fraværsbog i personalerummet, hvor de frivillige skriver deres fravær
- Tilmeldingsliste til "tynde vagter", hvor frivillige kan skrive sig på
- Tilkaldeliste med navn, telefonnummer og kompetencer – fx kasse, nøglebærer eller særlige varegrupper.

Jo mere gennemsigtigt det er, hvor der mangler hænder, desto nemmere er det for alle at hjælpe.



Hvornår kontakter du distriktschefen?

Det er godt at løse mest muligt lokalt sammen med de andre holdkoordinatore og frivillige. Men der er situationer, hvor distriktschefen skal på banen.

Kontakt distriktschefen når der er:

- Driftsproblemer – fx ved kassenedbrud eller strømsvigt
- Negative kundeoplevelser – herunder klager
- Alvorlige bemandingsproblemer: Når I mangler hænder eller vagter ikke kan dækkes
- Uheld eller ulykker i butikken: Når der sker noget, der kan påvirke sikkerhed eller tryghed
- Krænkende adfærd, konflikter eller arbejdsmiljøproblemer: Når stemningen, samarbejdet eller trivslen er alvorligt udfordret
- Beslutninger med betydning for retningslinjer eller økonomi: Når I overvejer ændringer, der kan påvirke butikken eller organisationen
- Gode idéer og erfaringer: Når du har noget, der kan inspirere andre butikker.

Hellere spørge én gang for meget, end én gang for lidt.



Det er vigtigt, at du rækker ud – også hvis du er i tvivl. Det er lettere at forebygge problemer, end at reparere dem.



Holdmøder og informationsdeling



Korte holdmøder gør en stor forskel for samarbejde og overblik.

Start gerne hver vagt med 5–10 minutter, hvor du:

- Præsenterer dagens fokus – fx kampagne, oprydning, ny frivillig eller særligt område
- Deler vigtig information fra distriktschef eller holdkoordinatormøder
- Giver plads til spørgsmål og korte input fra frivillige
- Evt. nævner en lille ting, der gik godt sidst
- Altid husker at spørge de frivillige, om der er ændringer i vagtplanen for de kommende uger.

Vælg én primær kommunikationskanal til løbende beskeder, fx opslags-tavle, mail eller fælleschat, så det er tydeligt for alle, hvor de skal holde sig opdateret.

Trivsel, ros og kultur

En god kultur skabes gennem mange små handlinger i hverdagen.

Som holdkoordinator kan du:

- Give **konkret og rettidig ros**: "Tak for at du..."
- Fremhæve både individuelt bidrag og stærkt teamarbejde
- Sørge for, at alle bliver **hilst på og inkluderet**
- Holde øje med, om nogen trækker sig eller virker kede af det
- Spørge ind: "Hvordan går det på vagterne?"



Små ord som 'tak' og 'godt gået' er meget virkningsfulde og betyder mere, end vi tror ♥

Konflikter: tag dem tidligt

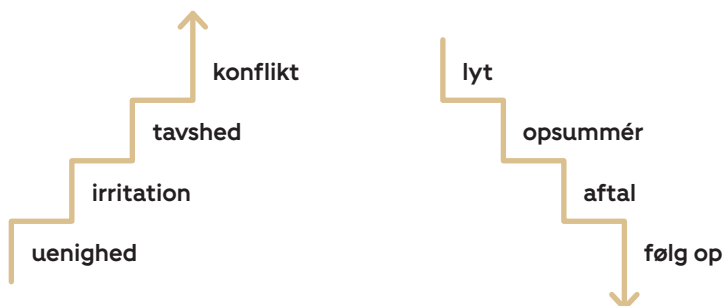


Uenigheder og gnidninger er naturlige, når mange mennesker arbejder sammen. Din opgave er ikke at undgå konflikter, men at håndtere dem ordentligt og rettidigt.

En enkel 4-trins tilgang:

1. Skab ro og tag snakken i et uforstyrret rum
2. Lyt til parterne hver for sig, uden at afbryde
3. Opsummer, hvad konflikten dybest set handler om
4. Find fælles løsninger og aftal konkrete skridt og opfølgning.

Involvér distriktschefen, hvis der er tale om krænkende adfærd, sikkerhed, alvorlige konflikter eller noget, du ikke selv kan løse.



Samarbejde med distriktschefen



Distriktschefen er din nærmeste leder og vigtige sparringspartner.

Du styrker samarbejdet ved at:

- Give kort og klar **status** på bemanning og drift
- Informere i god tid om udfordringer, så de ikke vokser
- Komme med **forslag til løsninger**, ikke kun problemer
- Møde forberedt til møder, fx med stikord eller eksempler
- Dele **best practice** fra jeres butik.

Når I arbejder tæt og tillidsfuldt sammen, bliver hverdagen lettere både for dig, for butikken og for de frivillige.



God forberedelse

- Status
- Forslag til løsninger
- Gode idéer / Best practice

Samarbejde med de andre holdkoordinators



De andre holdkoordinators er dine vigtigste kolleger. I kan bl.a.:

- Have faste, korte **koordinatormøder** i butikken
- Holde løbende kontakt via beskedtjenesten **WhatsApp**
- Skabe en **fælles linje** for standarder, priser og kundeservice
- Sparre om udfordringer med frivillige og vagtplan
- Hjælpe hinanden ved **fravær eller spidsbelastninger**
- Forberede fælles punkter til møder med distriktschefen

Jo bedre I er koordineret, desto mere oplever de frivillige og kunderne en sammenhængende og professionel butik.



Samarbejde med de frivillige

De frivillige er fundamentet i butikken. Din opgave er at skabe rammer, hvor de lykkes.

Det gør du ved at:

- Være tydelig om opgaver og forventninger
- Være lyttende og respektfuld i dialogen
- Være fleksibel, hvor det er muligt, og fair, når de ikke er det
- Følge op på fravær og trivsel i en ordentlig tone
- Gøre det let at komme med forslag og idéer.

Når frivillige føler sig set, hørt og værdsat, har de mere lyst til at blive og bidrage.

Nye frivillige: velkomst og første møde

En god start er afgørende for, om en frivillig bliver.

Som holdkoordinator kan du:

- Svare hurtigt på henvendelser
- Invitere til et kort intromøde i butikken
- Fortælle om opgaver, tidsforbrug og hensyn
- Vise rundt og præsentere de andre frivillige
- Forklare tydeligt, hvordan man melder fravær.

Målet er, at den nye frivillige går hjem med en oplevelse af at være velkommen, ønsket og godt informeret.



1. Kontakt:



2. Intromøde



3. Første vagt



Onboarding af nye frivillige: de første uger

Onboarding handler om hele rejsen fra "ny" til "tryk og bidragende".

Gode elementer er:

- Makkerordning: den nye går sammen med en erfaren frivillig
- Trinvis oplæring: først kigge med, så gøre sammen, så selvstændigt med støtte
- Små aftaler: "I dag fokuserer vi på denne opgave"
- Kort opfølgning efter 2–3 vagter:
"Hvad går godt?" – "Er der noget, vi skal ændre?"

En tydelig, venlig og struktureret start giver tryghed og lyst til at fortsætte.



Dag 1:
Rundvisning
+ makker



Uge 1-2:
Makkervagter

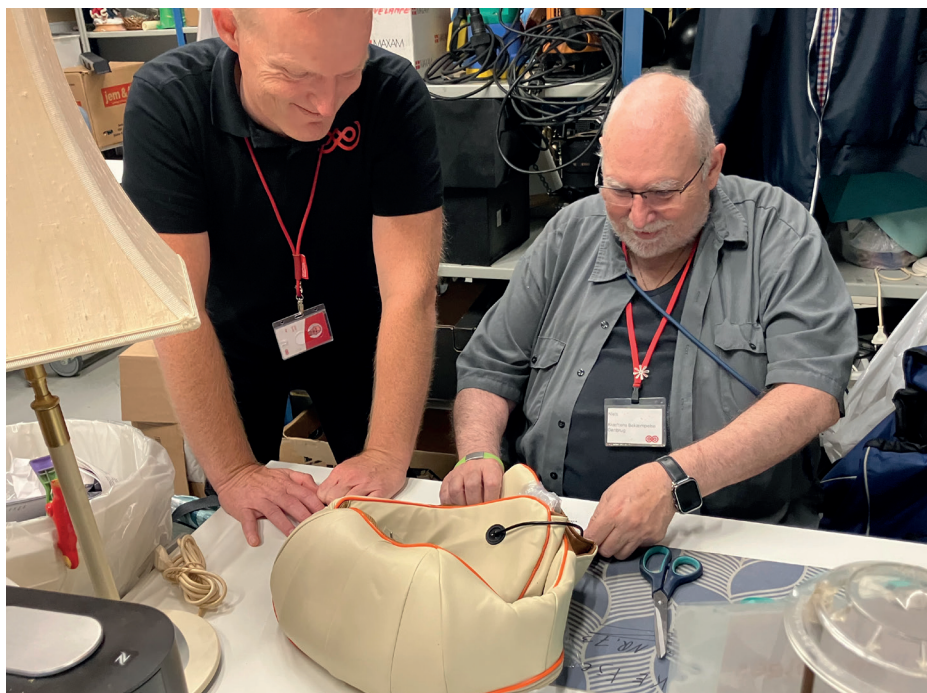


Uge 3-4:
Mere
selvstændig



Måned 2-3:
Opfølgning





Dig som rollemodel

Uanset om du ser dig selv som en sådan, så er du en rollemodel.

Det betyder, at:

- Hvis du møder til tiden, smitter det
- Hvis du taler ordentligt, sænker det konfliktniveauet
- Hvis du tager din del af de mindre populære opgaver, skaber det respekt
- Hvis du tør sige: "det ved jeg ikke, men jeg finder ud af det", skaber det tillid.

Du viser Kræftens Bekæmpelses værdier i praksis gennem:

- Troværdighed – du holder ord
- Involvering – du inddrager andre
- Respekt – du taler ordentligt om og til mennesker.

Praktiske hjælpemidler

I den fulde håndbog kan du finde meget mere viden og gode råd til rollen som holdkoordinator samt du kan finde skabeloner og eksempler på bl.a.:

- Vagtplaner
- Kompetencelister (hvem kan kasse, nøgle, hvilke varegrupper)
- Ferie- og fraværslister
- Tilmeldingslister til tynde vagter
- Tilkaldelister med kompetencer.

Du kan tilpasse skemaerne, så de passer til jeres butik og jeres måde at arbejde på. Det vigtigste er, at de er overskuelige og bliver brugt.



Kurser, værktøjer og Whole Brain

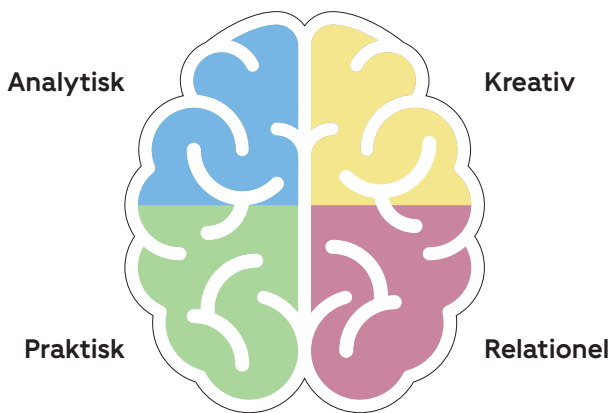
Som holdkoordinator kan du få støtte og udvikling gennem:

- **Kurser** og temadage i Kræftens Bekæmpelse – se mere på frivillig.dk
- Materiale om **kommunikation, feedback og konflikthåndtering**
- Introduktion til **Whole Brain**, som giver et sprog for forskellige tænke- og samarbejdsstile.

Whole Brain kan f.eks. hjælpe dig til at:

- Matche opgaver til frivilliges styrker
- Forstå, hvorfor nogle vil have detaljer, mens andre gerne vil handle hurtigt
- Tilpasse din kommunikation til forskellige typer.

Spørg din distriktschef, hvis du vil vide mere om kurser og materialer.



Spørg din distriktschef
eller se **frivillig.dk** for
kurser og materialer.

Mere viden og tak

Har du brug for sparring eller svar på spørgsmål?

Du kan altid:

- Kontakte din **distriktschef eller salgs- og udviklingskonsulent**
- Tale med dine **med-holdkoordinatorer**.

Den fulde "Håndbog for holdkoordinatorer i Kræftens Bekæmpelse genbrugsbutikker" giver uddybende viden, eksempler og værktøjer, bl.a. om konflikthåndtering, kommunikation, onboarding og skabeloner.

Tak fordi du er holdkoordinator.

Din indsats skaber både stærke butikker, stærke fællesskaber og vigtig støtte til mennesker ramt af kræft.

Har du brug for mere fordybelse?

Denne Pixi-håndbog er et kort sammenkog af det vigtigste indhold fra Håndbog for holdkoordinatorer i Kræftens Bekæmpelses genbrugsbutikker.

Du kan læse håndbogen her: cancer.dk/haandbog



Tak fordi du er holdkoordinator.
Din indsats gør en forskel
– hver eneste vagt.