

## ZAKRESY SZKOLEŃ – WOLONTARIAT MIAST GOSPODARZY UEFA EURO 2012™ W GDAŃSKU

### WPROWADZENIE

Poniższy dokument zawiera opis tematów szkoleń wolontariuszy w projekcie „Wolontariat Miast Gospodarzy UEFA EURO 2012™”. Przedstawiony zakres wiedzy ma bezpośrednie przełożenie na to jak wygląda wymagane przygotowanie wolontariuszy do pracy.

Poszczególne tematy są także uzupełnione o szkolenie w formie e-learning, wykonane przez Miasta Gospodarze i spółkę PL.2012 za pośrednictwem portalu [www.wolontariatmiejski2012.pl](http://www.wolontariatmiejski2012.pl) (nie jest to element zadania zleconego w konkursie).

Dokument określa formę i ilość godzin szkoleniowych dla każdego z tematów.

### 1. ZASADY WOLONTARIATU (WYKŁAD – 1 GODZINA + E-LEARNING)

Celem tego szkolenia jest zapoznanie wolontariuszy z ogólną ideą wolontariatu, prawami i obowiązkami wolontariusza oraz sposobem organizacji pracy wolontariuszy w trakcie turnieju w Mieście Gospodarzu. Takie przygotowanie zapewni wolontariuszom komfort pracy i niezbędne, podstawowe informacje na temat jej warunków.

Szkolenie składać się będzie z następujących bloków tematycznych:

- Idea wolontariatu – część ogólna, a także informacje na temat wolontariatu sportowego i akcyjnego
- Prawa i obowiązki wolontariusza – ustawa oraz komentarz do jej treści z punktu widzenia wolontariusza (zwrócenie uwagi na kwestię umowy i ubezpieczenia).
- Sposób organizacji pracy wolontariusza` - schemat zarządzania wolontariuszami w Mieście Gospodarzu i opis jego funkcjonowania.

### 2. KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I MIĘDZYKULTUROWA ( 2 X 4 GODZINY WARSZTATOWE + E-LEARNING)

#### Komunikacja interpersonalna:

Celem szkolenia jest nabycie przez wolontariuszy umiejętności budowania przyjaznej i efektywnej komunikacji. Zagadnienie to dotyczy zarówno obsługi gości i mieszkańców, ale także pracy w grupach zadaniowych. Pozwoli ono na zwiększenie świadomości zachowań swoich i innych osób co przełoży się w efekcie na większe zrozumienie i tolerancję w kontakcie z drugim człowiekiem. W pracy grupowej przejawia się to w łatwiejszej integracji grupy i zaangażowaniu we wspólne osiągnięcie celu. Efektem takiego szkolenia będzie także zwiększenie umiejętności radzenia sobie w trudnych

sytuacjach. Szczególnie istotnym etapem szkolenia powinno zostać zagadnienie obsługi osób ze specjalnymi potrzebami.

Ten element szkoleń jest szczególnie istotny ze względu na bezpośrednie odniesienie do celów projektu – zapewnienie sprawnej obsługi gościom i mieszkańcom Miast Gospodarzy, a także zapewnienie jak najlepszego środowiska pracy dla samych wolontariuszy.

Warsztaty powinny być oparte na przykładach sytuacji możliwie najbardziej zbliżonych do obszarów pracy wolontariuszy.

#### Elementy warsztatów:

- Techniki budowania i utrzymywania kontaktu.
- Autoprezentacja – sztuka prezentacji siebie, ale też grupy, miejsca, wydarzenia.
- Efekt „pierwszego wrażenia” – elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- Skuteczne przekazywanie informacji.
- Prowadzenie rozmowy z nieznaną osobą.
- Typy zachowań, asertywność.
- Umiejętność pracy w Zespole.
- Umiejętność udzielania informacji zwrotnej (zarówno pozytywnej jak i negatywnej).
- Podsumowanie szkolenia – nabyte umiejętności i ich przyszłe wykorzystanie w trakcie wolontariatu turniejowego. Przykłady sytuacji, dyskusja z trenerem.

#### Komunikacja międzykulturowa:

Szkolenie ma na celu zwiększenie świadomości i wiedzy wolontariuszy na temat różnic kulturowych oraz trening umiejętności efektywnego funkcjonowania w sytuacjach różnorodności kulturowej. Pozwoli to lepiej rozumieć zachowania osób reprezentujących odmienne kultury, wspomże radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych, których podłożem są między innymi różnice kulturowe. Warsztat ten wpłynie na uważność wolontariuszy na kwestie różnic kulturowych, co z kolei wpłynie na ich pewność siebie, otwartość i swobodę w stosunku do przyjezdnych.

Nabycie wiedzy z zakresu:

- różnic kulturowych w komunikacji niewerbalnej
- różnic kulturowych w komunikacji werbalnej
- podstawowych norm grzeczności obowiązujących w różnych kręgach kulturowych
- relacjach międzygrupowych i wzajemnym postrzeganiu się wpływającym na komunikację,

oraz kompetencji w skutecznym i adekwatnym kulturowo:

- komunikowaniu się z turystami w podstawowych kwestiach
- rozpoznawaniu potencjalnych zagrożeń w tłumie i reagowania na nie.

#### Główne elementy szkolenia:

- komunikowanie się w kontekście międzykulturowym
- wartości wynikające z kultur narodowych
- wykład + multimedia, gry symulacyjne, odgrywanie ról.

Elementy szkolenia zostaną odpowiednio dopasowane do narodowości, które rozegrają mecze w każdym z Miast Gospodarzy, a także do obszarów i charakteru pracy wolontariuszy.

### **3. REAGOWANIE W SYTUACJI PANIKI TŁUMU I SYTUACJI OKOŁO KRYZYSOWEJ (6 GODZIN WARSZTATOWYCH + E-LEARNING)**

Szkolenie ma na celu nabycie przez wolontariuszy wiedzy z zakresu:

- dynamiki tłumu i mechanizmów paniki
- mechanizmów powstawania i dynamiki stresu oraz stresu ekstremalnego
- reakcji ekstremalnych (agresji, urojeń)
- konsekwencji stresu ekstremalnego i mechanizmów radzenia sobie,

oraz kompetencji z zakresu:

- rozpoznawania potencjalnych zagrożeń w tłumie
- reagowania adekwatnego do stanu jednostki oraz sytuacji w tłumie na sytuacje zagrożenia
- postępowanie z dziećmi bez opieki w sytuacji stresu i/lub zagrożenia
- postępowanie z osobami pod wpływem substancji psychoaktywnych
- prewencji zagrożenia paniką w tłumie

Elementy szkolenia:

- wykład + prezentacja multimedialna i materiał filmowy
- symulacje, odgrywanie ról, analizy przypadków

### **4. TOPOGRAFIA MIASTA (E-LEARNING + GRA MIEJSKA)**

Szkolenie ma na celu zapoznanie wolontariuszy z ogólną topografią Miasta Gospodarza, głównymi szlakami komunikacyjnymi oraz ważnymi z punktu widzenia gościa lokalizacjami w mieście. Informacje te nie są związane z tematyką turystyki lub kultury, ale mają charakter czysto praktycznych.

Po szkoleniu wolontariusz musi być w stanie udzielić kompetentnej informacji związanej z tematyką szkolenia, a także wiedzieć gdzie zdobyć ewentualne inne potrzebne informacje.

Elementy szkolenia:

- Ogólna znajomość topografii miasta.
- Główne szlaki komunikacyjne – zwrócenie uwagi na tę część miasta, która będzie najbardziej uczęszczana przez gości. Uwzględnienie lokalizacji najistotniejszych stacji, dworców, przystanków na terenie miasta, okolice stadionu.
- Ważne lokalizacje – oprócz komunikacyjnych, szpitale, komisariaty policji w rejonie najczęściej odwiedzanym przez gości, główne atrakcje i zabytki.
- Wyszukiwanie ww. informacji.

NA BAZIE TYCH WIADOMOŚCI POWINNA ZOSTAĆ ZORGANIZOWANA GRA MIEJSKA MAJĄCA NA CELU PRZEĆWICZENIE POZYSKANYCH INFORMACJI NA TERENIE MIASTA.

### **5. TURYSTYKA I KULTURA (WYKŁAD – 1 GODZINA + E-LEARNING)**

Celem szkolenia jest nabycie przez wolontariuszy wiedzy niezbędnej do udzielenia rzetelnej informacji na temat oferty turystyczno-kulturalnej Miasta Gospodarza.

Szkolenie powinno zawierać następujące informacje:

- Co warto zobaczyć w mieście – informacje na temat historii i zabytków Miasta, ale także ciekawostki i miejsca lubiane i często odwiedzane przez mieszkańców.
- Gdzie spędzić aktywnie czas- informacje na temat oferty sportowej i rozrywkowej Miasta; informacje na temat ciekawych miejsc związanych ze sportem i rozrywką.
- Kalendarz wydarzeń kulturalno-rozrywkowych – szczegółowe informacje na temat wszelkich imprez odbywających się w Mieście Gospodarzu w trakcie trwania turnieju.
- Inne Miasta – informacje na temat źródeł wiedzy o ofercie kulturalno-rozrywkowej pozostałych Miast Gospodarzy.

## **6. KOMUNIKACJA MIEJSKA, PODMIEJSKA I KRAJOWA (WYKŁAD – 1 GODZINA + E-LEARNING)**

Celem szkolenia jest zapoznanie wolontariuszy z systemami komunikacji i ich połączeniami, a także z możliwościami wyszukiwania i korzystania z informacji na temat transportu. Efektem tego szkolenia będzie kompetencja wolontariuszy w udzielaniu informacji na temat planowania podróży przez gości Miast Gospodarzy. Zagadnienie to będzie dotyczyła zarówno komunikacji w Miastach jak i między nimi. Wolontariusz będzie także w stanie udzielić informacji na temat źródeł wiedzy o pozostałej komunikacji krajowej. Dla wolontariuszy ze stacjonarnych punktów informacyjnych należy przygotować gotowy materiał do wydrukowania o komunikacji z ich miejsca pracy. Materiał powinien być do wydrukowania jako manual o komunikacji dla wolontariuszy (np. z innego miasta)

Elementy szkolenia:

- Komunikacja miejska i podmiejska – informacje na temat możliwych środków komunikacji na terenie miasta i jego obrzeży; informacje na temat cen biletów i ich rodzajów, informacje na temat miejsc dostępności biletów i rozkładów jazdy, wyszukiwanie informacji o komunikacji.
- Komunikacja krajowa – informacje na temat możliwych środków transportu krajowego pomiędzy Miastami Gospodarzami; informacje o dworcach, lotniskach; informacje o sposobie zakupu biletów i sprawdzaniu rozkładów jazdy, wyszukiwanie informacji na temat komunikacji krajowej.

## **7. UMIEJĘTNOŚCI LIDERSKIE (WARSZTAT – 8 GODZIN)**

Celem szkolenia jest zapoznanie przyszłych liderów i koordynatorów grup wolontariuszy z zasadami zarządzania i kierowania zespołem, integracji zespołu, tworzenia sprawnej komunikacji międzyludzkiej oraz nabycie umiejętności pozwalających na rozwiązywanie konfliktów w Zespole. Nabywane kompetencje to: asertywność, komunikatywność, opanowanie, zarządzanie sytuacyjne, radzenie sobie ze stresem, odwaga kierownicza.

Poza przygotowaniem w ww. zakresie odbycie szkolenia pozwoli na:

- pełniejsze wykorzystanie potencjału grup wolontariuszy
- pełniejsze zaangażowanie – dzięki umiejętnościom liderów i koordynatorów.

## Elementy szkolenia:

1. Definicja lidera:
  - Odkrywanie własnego potencjału – umiejętność wykorzystywania swoich mocnych stron.
  - Jakim jestem typem psychologicznym i jak w związku z tym postępować z innymi?
  - Autoanaliza własnych umiejętności leaderskich.
  - Przewodzenie i podejmowanie inicjatywy.
  - Budowanie wewnętrznego wizerunku samego siebie.
2. Wewnętrzne doskonalenie:
  - Przejmowanie odpowiedzialności za podejmowane działania.
  - Zachowanie jako wynik decyzji.
  - Koncepcja samego siebie jako klucz do automotywacji.
3. Praca zespołowa:
  - Teoria – style zarządzania.
  - Jak wybierać właściwy styl przewodzenia? – co, z kim, kiedy?
  - Efektywna komunikacja z zespołem.
  - Postępowanie w sytuacjach kryzysowych (przyjmowanie postawy coacha, negatywna informacja zwrotna dla członka grupy)
  - Motywacja zespołu (teoria – prawa motywacji, motywacyjna funkcja rozmów na temat wyników w pracy)
4. Zarządzanie stresem:
  - Definiowanie
  - Przyczyny i konsekwencje
  - Stres budujący, a stres niszczący
5. Budowanie relacji z pracownikami w zespole:
  - Współzależność w relacjach międzyludzkich
  - Inteligencja społeczna, inteligencja emocjonalna.
  - Świadome słuchanie
  - Podnoszenie wartości innych ludzi w tworzonych relacjach
6. Zarządzanie przez partycypację:
  - Powierzenie odpowiedzialności
  - Metody zespołowego rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji.
  - Wykorzystanie potencjału Zespołu – mechanizm synergii.