

KEY ROLE OF LEADERS IN SPORT VOLUNTEERING MANAGEMENT

BASED ON EXPERIENCES FROM
EUROPEAN UNIVERSITIES GAMES LODZ 2022





University
Sports
Association

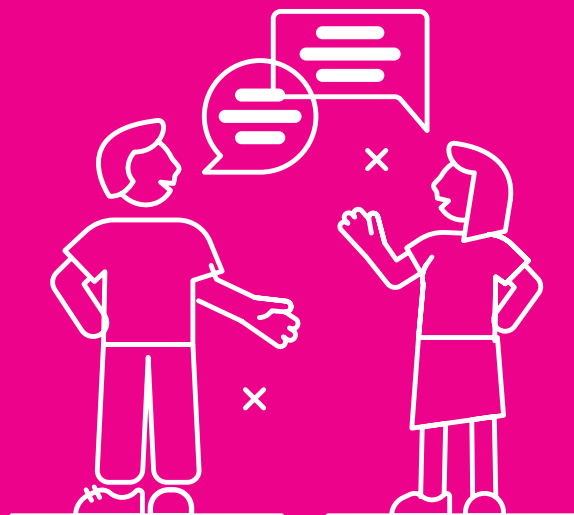


**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Text: Kinga Bednarczuk, Marianna Pikul
Translation: Jagoda Białota
Authors of the photos: Michał Walusza; Ewa Milun-Walczak

| | | |
|-----|--|----|
| | Contents | 3 |
| 1. | Leaders - introduction | 4 |
| 2. | Leaders training sessions | 6 |
| 3. | Leaders responsibilities | 8 |
| 4. | Recruitment process | 10 |
| 5. | Promotion of volunteering programme | 12 |
| 6. | Gaining experience during tests events | 14 |
| 7. | Volunteers logistics | 14 |
| 8. | International volunteers management | 16 |
| 9. | Leaders skills and character features | 18 |
| 10. | Leaders departments | 20 |
| 11. | Feedback form | 22 |



LODZ2022

EUROPEAN UNIVERSITIES GAMES

led by
European Union



1.

LEADERS - INTRODUCTION

EUROPEAN UNIVERSITIES
GAMES

EUSA

1. LEADERS - INTRODUCTION

Sports events are very complex projects which involve a lot of people working for its success. They require a lot of preparation in many different aspects. Those activities are not only connected with the sports field. It is necessary to coordinate many logistics aspects and organization matters. Some people are working on these projects in the very early stage of preparations, some join a team for the duration of competitions. Volunteers are almost always part of those teams. Their help is essential and priceless. But to work efficiently they need to be well coordinated - to have someone who will manage their work, give them information and take care of them. That is the task of volunteer leaders.

WHAT IS THEIR ROLE?

Leaders have a great impact on the entire event in general - they are connecting volunteers with organizers, staff members and volunteers department. They share all important information, give instructions to their team in order to meet all requirements. They are both support for the organising committee and volunteers' first contact - they are managing all their assignments and responsibilities.

WHAT ARE THE ADVANTAGES OF INVOLVING LEADERS DURING EVENTS?

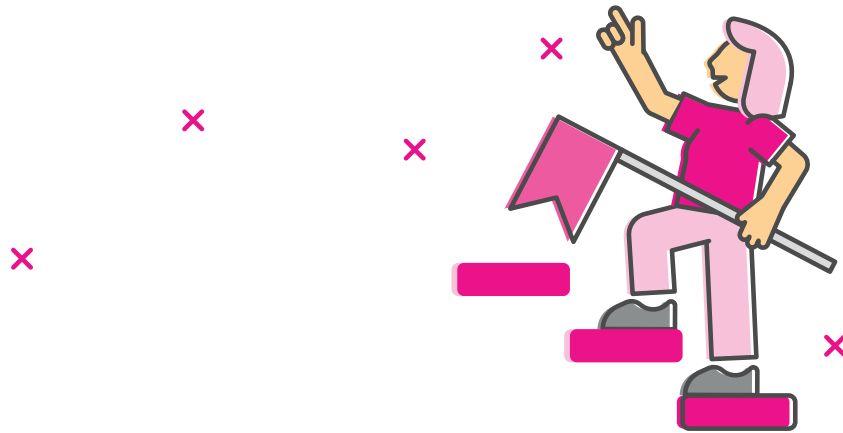
Having leaders has a lot of benefits for event organizers. The best way to raise the quality of the event is to engage skilled staff. Despite realizing their assignments successfully - they could also exchange their knowledge and experience with others during preparation, during the event, and afterwards as well. It is also possible to create an even more skilled team by yourself by engaging them in a preparation or other events. They could become verified and prepared staff members, knowing your requirements and style of work. It leads to having a team working more independently, faster, more intuitive and in a more efficient way. It can lead to long-term, satisfied cooperation. And it's not just leaders who can continue to collaborate with you during next events, but also managed by volunteers themselves. Having great leaders will influence the volunteers' approach and satisfaction. It is important when it comes to their motivation and willingness to continue their journey as volunteers. It is important to have a charismatic person who can encourage people especially in case of difficult or boring tasks - there is a wide spectrum of activities where help is needed. It is important to prevent discouraging and demotivation. By involving commitment people you could create a trusted support group for next events.

The great impact of leaders was the reason for conducting the Leaders Programme in the frame of the European Universities Games. 2-weeks long event took place in Lodz and attracted over 4000 student-athletes, who has been competing in 20 sport disciplines. It was crucial for an event of this scale to have appropriate management structure including Leaders of volunteers. Leaders Programme consisted of young people from all over Poland. Its goals were to: develop leaders through training sessions and seminars; engage them in test events, increase their value in the next sports events and to raise the quality of the event through skilled staff.



2. LEADERS TRAININGS

2. LEADERS TRAININGS



2. LEADERS TRAININGS

In order to prepare and give all necessary information to their team (volunteers), the leader should have a great knowledge about the event first. This person is supposed to be aware of every important aspect, knows specific and have as many details about the project as possible. At the beginning of cooperation, organizers should make sure that leaders have all information; know rules, their duties and are also in contact with other crucial staff members.

Good knowledge about the event's specific character is crucial but it is also very important to know how to successfully manage a team - have skills and abilities to lead his team and to work efficiently with others.

Working closely with people can be difficult sometimes - you are dealing with different people, who have diverse personalities, skills, needs, motivations and goals. This variety of individuals is very valuable and important for event success but could cause challenging situations. It is important for leaders to be able to solve these situations and have good cooperation with their team. They need to be able to create support to work in a team environment and to solve conflicts. They need to know how to motivate people to fulfill their duties and to work in the best possible way. They are supposed to know how to communicate with people to have efficient cooperation in a pleasant atmosphere for everyone. And good organization skills are essential.

LEADERS PROGRAMME

During European Universities Games it was very important for us to have very well prepared leaders. We wanted them to feel confident, competent in their positions. Our goal was also to help them to develop their qualifications and abilities by experience during our event. They had a chance to attend workshops which were to help them during their work. During trainings they had opportunity to learn about:

- Teamwork and teambuilding
- team management: setting goals, tasks delegation, problem solving, individual development
- motivation
- communication: active listening, feedback, assertiveness,
- stress management
- time management
- working with people with disabilities



3.

LEADERS RESPONSIBILITIES

3. LEADERS RESPONSIBILITIES

The Leader's main assignment is to manage the work of their volunteer team in general. It contained a lot of different types of duties.

The leaders can be involved already in a preparation stage, as well as during the event. First matter which leaders were involved with was the recruitment process – from establishing procedures and tools through leading interviews to assigning volunteers to specific departments. It is also a good idea to involve leaders, in the meantime, into the volunteering program promotion - to reach a bigger number of interested people. Our leaders promoted volunteering programme through the Internet, during test events and other sports events of AZS (such as Polish National University Championships, meetings, and workshops). They also had a chance to gain experience and knowledge by helping during those events. We advise having a leader coordinator of a team as a contact person since announcing teams assignment - that would make communication easier. All changes and issues should be addressed to this person - for example changes in availability. Leaders can give them all specific information regarding their working areas and will answer all possible questions. They should be in constant contact so volunteers would know that there is someone to count on. Next one important thing to do is to divide the team into shifts and inform your department about working hours. Leaders need to make sure that all personal requirements are completed. There were supposed to be training sessions in all teams - online or on-site. It's important to provide common knowledge, important information about the event and to introduce specifics of their positions. Leaders need to make sure that all volunteers know what to do. Before the first shift volunteers are supposed to also get to know the venue and its essential areas. It is also good to remind volunteers to fulfill all procedures such as signing all necessary documents, collecting accreditation and clothes before the first shift.

And the most important part of their work - duties during the event. Those are all actions connected to managing and monitoring the team during the event such as distribution of specific tasks and checking volunteers' needs. Crucial aspect is cooperation with staff members, officials from the department and organisers; and reacting to sudden situations and ongoing needs. In the meantime it is important to motivate and support your team. After finishing their work volunteers are supposed to know the value of their work and feel appreciated. They dedicate their time and energy for unpaid work so it's very important to show them gratitude for their involvement. It is also good to give them space to tell their opinion and advice for the next events. Leaders should also make sure that all team members received certificates and everything which was entitled to them.

LEADERS TASKS ON THE EXAMPLE OF EUG

- Recruitment (preparation, interviews, classification)
- Volunteering program promotion
- Working during test events
- creating and managing constant communication with team
- assignment of shifts
- conducting training about volunteers duties
- coordinating and monitoring their work during event,
- cooperation with staff members of departments
- providing certificates

×

×



4

■ RECRUITMENT AS ONE OF LEADERS TASKS

4. RECRUITMENT AS ONE OF LEADERS TASKS

Recruitment process is the beginning stage and core of the volunteers program. It allows us to collect candidates to support the event. Properly conducted recruitment process is mandatory to create a team of volunteers. It is the first phase when leaders can be involved. It happened also during EUG - our leaders' first assignment was to prepare, organize and conduct recruitment processes.

PREPARATION

It starts from establishing procedures and steps of the process. Leaders were part of testing and discussion about the best tools, platforms and methods for conducting this stage. It helps to view this process from multiple perspectives and allows us to discover some malfunction at the very beginning.

INTERVIEWS TRAINING

Group of leaders is a great source of recruiters. The bigger the event is and the more volunteers it needs, the more interviews should take place. For hundreds of meetings, it is necessary to have several people leading those calls. They should know basic general terms and tips so they would know how to prepare before an interview, how to conduct it and how to summarize those meetings. It is advised to organize training for leaders to introduce them to fundamentals of interviews and provide information about the event to share during the interview. The best idea is to have a standardized system which helps to manage the whole process in an effective way.

BEFORE INTERVIEW

Next leaders can take part in a pre-selection if it is needed - to eliminate those applications which do not follow fundamental requirements (for example minimal age of a candidate). Those who went through to the second phase needed to be invited to interview on established conditions. Leaders who are going to lead meetings with specific candidates should contact them and make sure that they have all details of the meeting.

INTERVIEW

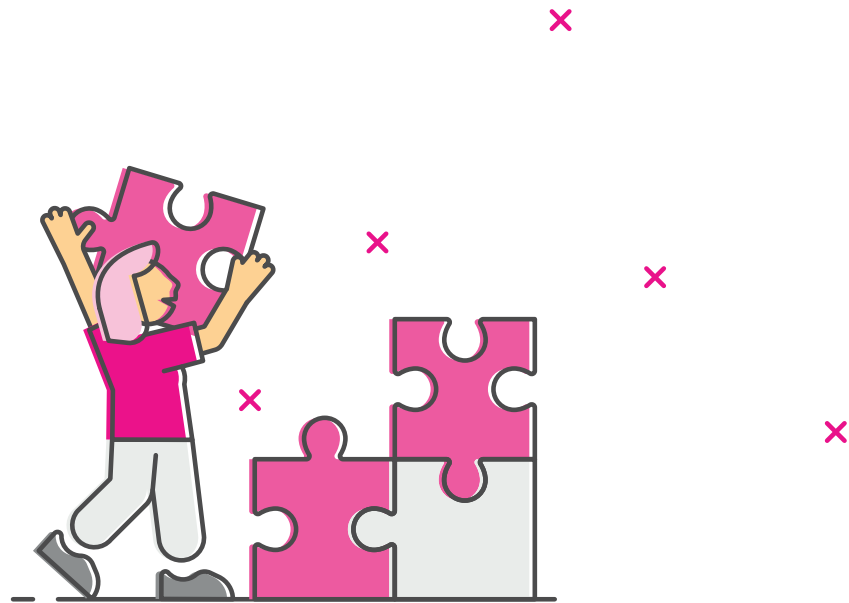
When it comes to the interview itself - It is important to handle the recruiting properly - to ask adequate questions, to get sufficient answers and information, to get to know and evaluate candidates correctly, in order to accept the best candidates and to assign them to appropriate positions and functions. To evaluate candidates it is necessary for the interviewer to know specific and criteria of departments. Due to suitable assignments we can achieve not only work performed well but also both our satisfaction and volunteers from their obligations and working area. And all of this can lead to the great success of the event. It is also important to provide candidates all important details so they would have an overall view of the event. It is vital for them not to feel uninformed, which could lead to demotivation and resignation. In order to fulfill all requirements of a well conducted interview it is advised to have a scenario of the interview to communicate important information and also ask essential questions.

EVALUATION OF CANDIDATES

After meeting all received information needed to be reported in unified form. Leaders can also mark their status as it was established before - for example approved/not approved or waiting list. Volunteers are supposed to get information about being approved/ not approved, and next should be informed about their functions. From this time it would be best to communicate with them through their leaders.



5. PROMOTION OF VOLUNTEERINGS PROGRAMM



5. PROMOTION OF VOLUNTEERINGS PROGRAMM

To attract possibly the best volunteers it is crucial to reach as greatest number of people as possible. Event and volunteer possibilities needed to be visible and promoted through different canals and in different ways. During preparation for our competition leaders were engaged in promoting our volunteers program.

Our recruiting was promoted through social media. Leaders were sharing information among their friends and followers. Through leaders from different backgrounds, areas and with various experiences it is possible to be noticeable to a diverse group of people. They were also putting posts on themed groups (about volunteering, engaging opportunities, free time and development possibilities etc.) or places with people who could be our targets (young, students, active, international people etc.)

Leaders participated in test events as well. Those were events made by organizers to prepare themselves for EUG, to check some ideas and get more insights. It was also a good occasion to promote our volunteering. Leaders had a chance to present our program to people and invite them to the recruitment process. Events were also a source of good materials (photo, videos) to use in the future to promote our program.

There were also many competitions and meetings organized by AZS such as Polish National University Championships during which leaders had the opportunity to invite people to support us. It was a very good environment because these events gathered people connected and interested in sports, energetic and willing to engage and who are familiar with AZS activities.

A woman with glasses is looking at a laptop screen. In the foreground, a hand is pointing at a document. The background is a blurred office setting.

6

■ **GAINING EXPERIENCE DURING TESTS EVENTS**

7

■ **VOLUNTEERS LOGISTIC**

6. GAINING EXPERIENCE DURING TESTS EVENTS



6. GAINING EXPERIENCE DURING TESTS EVENTS

Involving people (leaders) in a preparation stage, during accompanying events allows them to learn and gain knowledge to use and share in the future. Leaders have various responsibilities that teach them different types of skills and allow them to develop in different areas. By helping during test events and other sports events they can practice teamwork, get insights about organization matters and gain knowledge of the sports competitions. It also lets them see their potential and strengths, but weaknesses as well, so they know what they need to improve and on which abilities they can rely.

One of the most important opportunities to gain experience for leaders of European Universities Games Lodz 2022 was participation in a Polish National University Swimming Championships which was one of the test events. It gathered over 900 athletes and took place in the main venue of upcoming Games which was very valuable for the leaders.

The second of the most significant events was the Polish University Athletics Championships. It was a chance for leaders to take part and support the biggest university sport event in Poland. They were an essential element during competition with over 1200 participants - they were responsible for medal ceremonies. Over 100 ceremonies were a great opportunity for them to practice before EUG.



7. VOLUNTEERS LOGISTIC



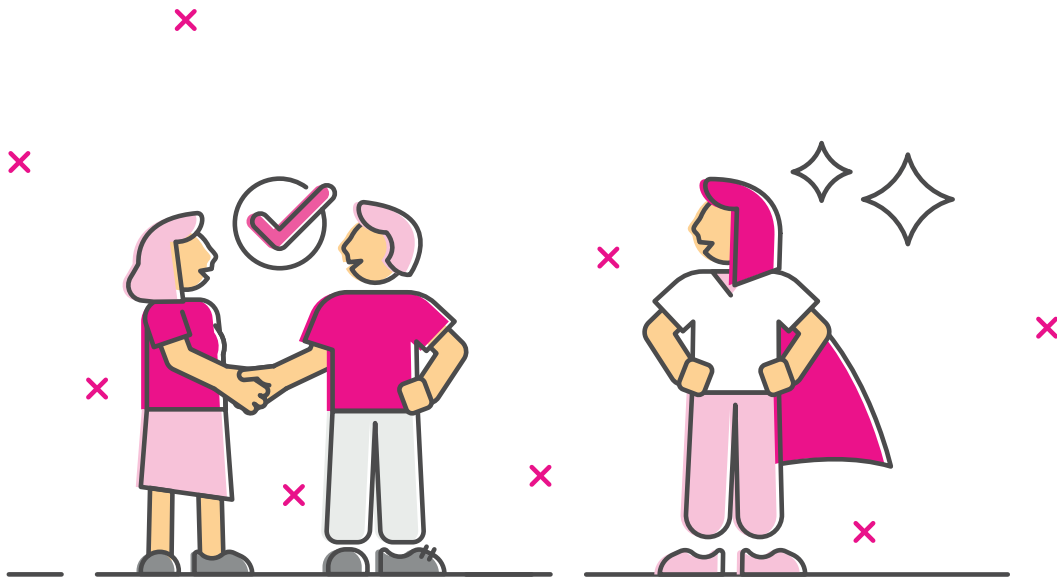
7. VOLUNTEERS LOGISTIC

Volunteers logistics was one additional operations area which was specific for our event. The number of sports disciplines and sports venues, different catering zones and accommodation venues and variety of schedules caused a complex process which required someone to organize it. This person was responsible for assigning: accommodation venue, booking list, type of catering and catering zone for volunteers. It was also important to prepare an accreditation (ID for event) based on that information. Important part of this badge was also a photo - which needed to fulfill relevant conditions such as size, quality and recognition. This person was also responsible for providing those photos from volunteers. ID also contained dates of participation which was important for accommodation and catering purposes. There was also transportation for volunteers from the official airport for EUG. Volunteers were in contact with leaders in order to schedule and manage their transfer successfully. The operation was conducted for 750 volunteers supporting the event, including 179 international volunteers.



8

INTERNATIONAL VOLUNTEERS MANAGEMENT



8. INTERNATIONAL VOLUNTEERS MANAGEMENT

Leaders have a great meaning when it comes to international volunteers. Their participation and the whole process are more demanding for them than for national volunteers. But they are very valuable for the whole event because of their experience, different perspective or background. Because of that it is very important to make the whole process easier for them and to make them feel welcomed in our country. It is required to take care of them from the beginning - recruitment. We need to take into account some important aspects such as time (they can live in a different time zone) or languages (to make sure that person who conducts the interview speaks English). It is helpful to create a handbook or infopack for them with the most important knowledge about our country. For example, what currency do we have, what ways of payment are more popular, what is typical weather during our event dates). It is also a good idea to give them some tips about travel, such as: the closest airports, suggested routes, useful transportation apps and websites. Even if they would have all of that information - they still would have a lot of questions. Which is obvious as they are coming to foreign country. Because of that, leaders are supposed to be with them in constant contact. It is also necessary to make communication clear for everyone. Is it a group on messenger, whatsapp or telegram to communicate - it would be best to have it in English so volunteers from abroad would understand everything and not feel excluded. Inclusion of international volunteers is a crucial matter and has a lot in common with leaders' approach and atmosphere in a team. The feeling of not belonging to a group can affect not only their attitude and motivation but also their work. In the planning process of their work sometimes it is also needed to take into account their culture and possible obstacles.

9

LEADERS SKILLS AND CHARACTER FEATURES

9. LEADERS SKILLS AND CHARACTER FEATURES

Suitable selection of leaders is very important. They are responsible for work and its results in their department. So it is necessary for them to have organizing skills to connect a lot of aspects with each others. Those people are responsible for a group of people - different individuals. It is important to know how to manage a diverse group of people - there could be some energetic and communicative people, but also others: shy and introverted ones. They can work both with national and international volunteers. It is important also to know how to involve people with disabilities. Empathy and knowledge of how to cooperate with people with diverse requirements was very important during EUG because not only did we have volunteers with disabilities, but also there were 2 para-disciplines - table tennis and sitting volleyball. Leader's mission is to organize and monitor their work.

Great success is possible with a combination of both organization and social skills as well. It means that not only are the results of work important, but a good atmosphere and kind, tolerated environment are required too. Those people are supposed to be taking care of volunteers' motivation and good attitude and make them feel good in a team.

It is important to have leaders who could connect those things with each other. The idea behind sports volunteering is to have fun and gain new skills by helping during competitions. It also resonates with our slogan AZS: Atmosphere, fun, sport (in Polish: Atmosfera, Zabawa, Sport).

WHAT SKILLS SHOULD GOOD LEADER HAVE:

- time management
- stress management
- teamwork
- communication
- active listening
- conflicts solving
- team management
- task delegation
- assertiveness

×

WHAT ARE GOOD LEADER'S CHARACTERISTIC TRAITS:

- well organised
- problem solving oriented
- responsible
- motivated
- charismatic
- self - confident
- self - reliance
- empathic
- helpful
- sociable
- friendly

×

×

A photograph of three men sitting at a table, overlaid with a semi-transparent pink filter. The man on the left is wearing a dark hoodie and a lanyard. The man in the middle is wearing glasses, a light-colored hoodie, and a lanyard. The man on the right is wearing a t-shirt with a logo and a lanyard. They are all smiling and looking towards the camera. In the background, there is a banner that says "LO 20" and "EUROPE". On the table in front of them are several soccer balls, a smartphone, and some papers. The overall scene suggests a sports-related event or conference.

10.

LEADERS DEPARTMENTS

10. LEADERS DEPARTMENTS

Depending on the specific of the event - there could be slightly different requirements on volunteers departments and working areas where leaders would be involved. Responsibilities in the frame of those positions can also have little differences. Below we are presenting volunteers functions of EUG, which can be (mostly) transferred to other sports events:

1) **TEAM ATTACHE**

Working closely with teams - guiding and assisting them with every organization matters - from accreditation and accommodation process to supporting during trenings and matches.

2) **SPORTS**

Handling responsible operations of a given discipline, supporting referees and officials - working on tables, court area or IT results system.

3) **SPORTS VENUE SERVICE**

Helping the manager of the venue and supporting organization matters during matches. The tasks of volunteers include: locker room supervision, water supply, branding supervision and solving current issues.

4) **ACCOMMODATION**

Supporting the accommodation process for event participants, cooperation with accommodation venues.

5) **ACCREDITATION**

Supporting accreditation process, the reception of team representatives and providing information.

6) **TRANSPORT + INFO**

Providing information, helping with transportation matters and supervising transport arrangements for the teams, officials, referees, VIPs

7) **PROTOCOL, EDUCATIONAL EVENTS**

Helping with medal ceremonies, supporting educational and cultural side events, workshops, meetings etc.

8) **MEDIA**

Cooperating with press office and media department, creating press materials: videos, photos, articles, social medias content

9) **VOLUNTEER CENTER**

Supporting volunteers first steps on event: signing Volunteers agreement, issuing volunteers equipment and accreditations. Also organizing volunteers center: providing information, organizing events, and promoting educational and cultural activities.

10) **JOKER**

Realizing different tasks from each department, solving ongoing issues, acting during unexpected situations



LODZ 2022
EUROPEAN
UNIVERSITY

11.

FEEDBACK FORM

11. FEEDBACK FORM

After EUG we have asked in an online evaluation about volunteers' satisfaction and experience from the event. We get answers from 142 national and 59 foreign volunteers. Average rating of cooperation with leaders was: 8,84 among polish respondents and 8,19 among international ones. Among others they also mentioned satisfaction of their duties (national: 8,27, international: 7,8) or interest in next sport events (national: 9,19, international: 8,92).

Volunteers appreciated both leaders' knowledge and attitude. They underline how important their organization and social skills were. There are some of their remarks about them:

1. *"She was really a super person! From the beginning, cooperation with her was exaggeratedly friendly, Kasia answered all my questions and made coming for my shifts from the first days a pure pleasure for me :)"*
2. *"He was the perfect leader. He was kind, helpful, and determined. It was really easy to get along with him and he always appreciated the work I have done."*
3. *"When I had any questions I could always turn to them and it really gave me a safe feeling during my shifts."*
4. *"He had a super approach to people, was involved in all activities and was interested in the people working in his team. All information was quickly communicated and he was very involved and eager to help. He maintained a very good atmosphere in his team."*
5. *"She efficiently distributed daily tasks and listened to our needs. The cooperation was easy and pleasant. She had a huge impact on how I will remember this volunteering, which is very positive."*
6. *"Great leader :D Openness, good communication skills, quick transmission of important information, good organization; she was there to help with any questions."*
7. *"Very good cooperation with the leader. I was informed of all my responsibilities and had the opportunity to prove myself."*



University
Sports
Association



**Co-funded by
the European Union**

KLUCZOWA ROLA LIDERÓW W WOLONTARIACIE SPORTOWYM

A young man and woman are smiling and looking at each other. The man is wearing a dark t-shirt with a logo and a lanyard with a badge. The woman is wearing a dark t-shirt with a logo and a lanyard with a badge. They are standing next to a large, white unicorn mascot wearing a white shirt. The background is a bright pink color with a large, faint logo of a stylized 'E' and 'U'.

NA PODSTAWIE PROGRAMU WOLONTARIATU
EUROPEJSKICH IGRZYSK AKADEMICKICH ŁÓDŹ 2022



Akademicki
Związek
Sportowy



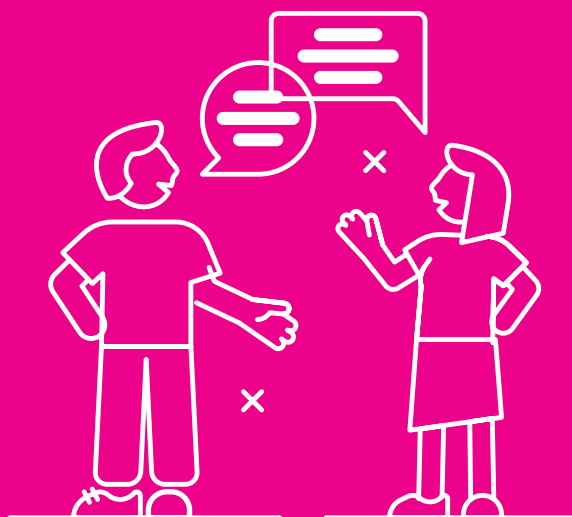
**Dofinansowane przez
Unię Europejską**

Sfinansowane ze środków UE. Wyrażone poglądy i opinie są jedynie opiniami autora lub autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy i opinie Unii Europejskiej lub Europejskiej Agencji Wykonawczej ds. Edukacji i Kultury (EACEA). Unia Europejska ani EACEA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.

Tekst: Kinga Bednarczuk, Marianna Pikul
Tłumaczenia: Jagoda Białota
Zdjęcia: Michał Walusza; Ewa Milun-Walczak



| | | |
|-----|--|----|
| | Spis treści | 3 |
| 1. | Liderzy - wprowadzenie | 4 |
| 2. | Szkolenia liderów | 6 |
| 3. | Obowiązki liderów | 8 |
| 4. | Proces rekrutacyjny | 10 |
| 5. | Promocja programu wolontariatu | 12 |
| 6. | Zbieranie doświadczenia podczas wydarzeń testowych | 14 |
| 7. | Logistyka wolontariatu | 14 |
| 8. | Management Zarządzanie wolontariuszami zagranicznymi | 16 |
| 9. | Umiejętności i cechy charakteru liderów | 18 |
| 10. | Działy liderów | 20 |
| 11. | Formularz informacji zwrotnej | 22 |





Supported by
European Union



1.

LIDERZY - WPROWADZENIE

EUROPEAN UNIVERSITIES
GAMES



1. LIDERZY - WPROWADZENIE

Wydarzenia sportowe są bardzo złożonymi projektami, w sukces których zaangażowana jest duża liczba ludzi. Wymagają one również wielu przygotowań w różnych aspektach. Te działania nie są ograniczone jedynie do obszarów sportowych. Istotne jest, aby skoordynować wiele kwestii organizacyjnych i logistycznych. Część osób pracuje nad projektem od jego najwcześniejszej fazy, podczas gdy inni dołączają w trakcie trwania rywalizacji sportowej. Wolontariusze prawie zawsze stanowią część zespołu organizacyjnego. Ich pomoc jest ważna i nieoceniona. Jednak, aby móc pracować efektywnie wolontariusze muszą skoordynowani - mieć kogoś, kto rozdysponuje prace, poda informacje i otoczy ich opieką. To właśnie zadanie liderów wolontariatu.

JAKA JEST ROLA LIDERÓW WOLONTARIATU?

Liderzy mają duży wkład w całe wydarzenie - stanowią łącznik pomiędzy wolontariuszami a organizatorami, pracownikami oraz działami wolontariatu. Przekazują wszystkie istotne informacje, dają instrukcje swoim zespołom, aby spełnić wszelkie wymagania. Są oni zarówno wsparciem dla komitetu organizacyjnego, jak pierwszym kontaktem dla wolontariuszy - zajmują się rozdzielaniem ich zadań i obowiązków.

JAKIE SĄ ZALETY ZAANGAŻOWANIA LIDERÓW WOLONTARIATU PODCZAS WYDARZENIA?

Obecność w zespole liderów wolontariatu daje organizatorom wiele korzyści. Najlepszym sposobem na podniesienie jakości wydarzenia jest zaangażowanie wykwalifikowanych współpracowników. Liderzy wolontariatu mogą nie tylko świetnie wypełniać swoje obowiązki, ale także wymieniać doświadczenia i wiedzę z innymi w procesie przygotowywania wydarzenia, w trakcie jego trwania i po jego zakończeniu. Można również stworzyć jeszcze bardziej wykwalifikowany zespół włączając liderów na etapie przygotowania lub do innych wydarzeń. Dzięki temu zespół będzie bardziej samodzielny, jak również będzie pracował szybciej, bardziej intuicyjnie i wydajnie, co w późniejszym czasie może prowadzić do długotrwałej, satysfakcjonującej współpracy.

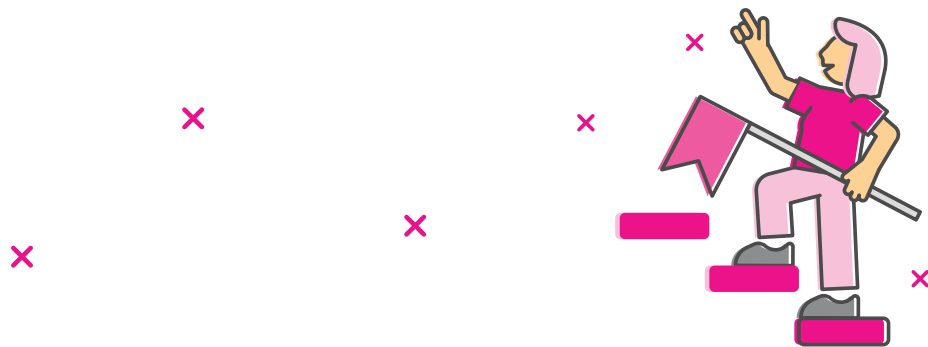
Posiadanie wykwalifikowanych liderów przełoży się na podejście oraz satysfakcję wolontariuszy. Bardzo ważne jest, aby mieć w zespole charyzmatyczną osobę, która potrafi zachęcić ludzi do nawet najnudniejszych lub najtrudniejszych zadań. Istnieje szerokie spektrum działań, przy których potrzebna jest pomoc. Ważne jest także, aby uchronić wolontariuszy przed poczuciem zniechęcenia i demotywacji. Poprzez współpracę z zaangażowanymi ludźmi organizatorzy mogą stworzyć grupę osób zaufanych, które pomogą w kolejnych wydarzeniach.

Duży wpływ liderów był powodem realizacji projektu w ramach Europejskich Igrzysk Akademickich Łódź 2022 - Program Liderów Wolontariatu. Dwutygodniowe wydarzenie odbyło się w Łodzi i przyciągnęło ponad 4000 studentów-sportowców, którzy rywalizowali w 20 dyscyplinach sportowych. Niezwykle istotne było, aby odpowiednio to wydarzenie zorganizować i zarządzać organizacją - stąd Program Liderów Wolontariatu. Wzięły w nim udział młode osoby z całej Polski. Wśród celów projektu można wymienić podniesienie kwalifikacji liderów wolontariatu poprzez udział w szkoleniach i seminariach, zaangażowanie w wydarzenia testowe, podniesienie ich statusu podczas kolejnych wydarzeń sportowych oraz podwyższenie jakości wydarzenia poprzez współpracę z wykwalifikowanymi współpracownikami.



2.

SZKOLENIA LIDERÓW WOLONTARIATU



2. SZKOLENIA LIDERÓW WOLONTARIATU

Obszerna wiedza z zakresu specyfiki wydarzenia jest istotna, ale bardzo ważne jest również to, aby wiedzieć, jak efektywnie i z sukcesami zarządzać zespołem, tzn. mieć umiejętności, aby prowadzić zespół i wydajnie współpracować z innymi.

Aby przygotować i przekazać wszystkie niezbędne informacje wolontariuszom, lider musi posiadać je w pierwszej kolejności. Lider to osoba, która powinna być świadoma każdego ważnego aspektu wydarzenia, znać specyfikę wydarzenia oraz wszelkie szczegóły dotyczące wydarzenia, jeśli to możliwe. Na początku współpracy organizatorzy powinni upewnić się, że liderzy są wyposażeni we wszystkie istotne informacje, znają zasady, jak również swoje obowiązki i są w stałym kontakcie z innymi ważnymi członkami zespołu.

Wiedza dotycząca charakteru wydarzenia jest istotna, jednak tak samo ważna jest umiejętność zarządzania zespołem - posiadanie umiejętności służących do prowadzenia zespołu i efektywnej pracy z innymi.

Bliska współpraca z ludźmi może czasami okazać się trudna - liderzy mają do czynienia z różnymi ludźmi, a tym samym charakterami, umiejętnościami, potrzebami, motywacjami i celami. Ta różnorodność jest cenna i ważna dla powodzenia całego wydarzenia, jednak czasem może być wyzwaniem. Lider powinien umieć rozwiązywać problemy i współpracować ze swoim zespołem. Co więcej, lider powinien wiedzieć, jak wspierać członków swojego zespołu, motywować ich tak, aby wypełniali swoje obowiązki najlepiej, jak potrafią. Osoba taka powinna również umieć się komunikować, aby praca przebiegała w przyjaznej dla wszystkich atmosferze. Umiejętności organizacyjne są również istotne.

PROGRAM LIDERÓW WOLONTARIATU

Dla organizatorów Europejskich Igrzysk Akademickich ważna była obecność bardzo dobrze przygotowanych do pracy liderów. Organizatorzy chcieli, aby ci czuli się pewnie i kompetentnie. Celem organizatorów były rozwój kompetencji i umiejętności liderów poprzez doświadczenia zdobyte podczas wydarzenia. Liderzy mieli okazję uczestniczyć w warsztatach, których zadaniem była pomoc w ich pracy. Podczas szkoleń mieli okazję zdobyć wiedzę w zakresie:

- pracy w zespole oraz team-buildingu
- zarządzania zespołem (definiowanie celów, delegowanie zadań, rozwiązywanie problemów, rozwój indywidualny)
- motywacji
- komunikacji (aktywne słuchanie, informacja zwrotna, asertywność)
- zarządzania stresem
- zarządzania czasem
- współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.



3. OBOWIĄZKI LIDERÓW

3. OBOWIĄZKI LIDERÓW

Głównym zadaniem lidera jest ogólne zarządzanie pracą zespołu wolontariuszy. Zawiera to wiele różnych rodzajów obowiązków.

Liderzy mogą być zaangażowani już na etapie przygotowawczym - tak jak to było podczas naszego wydarzenia. Pierwszą kwestią, w którą zaangażowani byli liderzy, był proces rekrutacji: od ustanowienia procedur i narzędzi, przez prowadzenie rozmów kwalifikacyjnych, po przydzielanie wolontariuszy do konkretnych działów. Dobrym pomysłem było również zaangażowanie liderów (w międzyczasie) w promocję programu wolontariatu przez dotarcie do szerszego grona zainteresowanych osób. Nasi liderzy promowali program wolontariatu za pośrednictwem Internetu, podczas imprez testowych i innych wydarzeń sportowych AZS (takich jak Akademickie Mistrzostwa Polski lub różne spotkania i warsztaty). Mieli również okazję zdobyć doświadczenie i wiedzę, pomagając podczas tych wydarzeń. Radzimy mieć koordynatora lidera zespołu jako osobę kontaktową od czasu ogłoszenia przydziału zespołów - to ułatwiłoby komunikację. Wszystkie zmiany i problemy powinny być skierowane do tej osoby (na przykład zmiany w dostępności). Liderzy mogą przekazać im wszystkie szczegółowe informacje dotyczące ich obszarów roboczych i odpowiedzieć na wszystkie możliwe pytania. Powinni być w stałym kontakcie, aby wolontariusze wiedzieli, że jest ktoś, na kogo można liczyć. Kolejną ważną rzeczą do zrobienia jest podzielenie zespołu na zmiany i poinformowanie działu o godzinach pracy. Liderzy muszą upewnić się, że wszystkie osobiste wymagania są spełnione. We wszystkich zespołach powinny odbywać się szkolenia - online lub na miejscu. Ważne jest, aby zapewnić powszechną wiedzę, istotne informacje o wydarzeniu i przedstawić specyfikę swoich stanowisk. Liderzy muszą mieć pewność, że wszyscy wolontariusze wiedzą, co robić. Przed pierwszą zmianą wolontariusze mają również zapoznać się z miejscem i jego istotnymi obszarami. Warto również przypomnieć wolontariuszom o wypełnieniu wszystkich procedur, takich jak podpisanie wszystkich niezbędnych dokumentów, zebranie akredytacji i ubrań przed pierwszą zmianą.

I najważniejsza część ich pracy - obowiązki podczas imprezy. Są to wszystkie działania związane z zarządzaniem i monitorowaniem zespołu podczas wydarzenia, takie jak dystrybucja konkretnych zadań i sprawdzanie potrzeb wolontariuszy. Kluczowym aspektem jest współpraca z innymi członkami komitetu organizacyjnego oraz reagowanie na sytuacje awaryjne i bieżące potrzeby. W międzyczasie ważne jest, aby motywować i wspierać swój zespół. Po zakończeniu pracy wolontariusze powinni znać wartość swojej pracy i czuć się doceniani. Poświęcają swój czas i energię na nieodpłatną pracę, dlatego bardzo ważne jest okazywanie im wdzięczności za ich zaangażowanie. Dobrze jest też dać im przestrzeń do podzielenia się swoimi opiniami i radami na kolejne wydarzenia. Liderzy powinni również upewnić się, że wszyscy członkowie zespołu otrzymali certyfikaty i wszystko to, co im przysługiwało w ramach programu.

ZADANIA LIDERÓW NA PRZYKŁADZIE EUG

- Rekrutacja (przygotowanie, rozmowy kwalifikacyjne, kwalifikacja)
- Promocja programu wolontariatu
- Praca podczas wydarzeń testowych
- Tworzenie i zarządzanie kanałami komunikacyjnymi z zespołem
- Przydzielanie zmian
- Przeprowadzanie szkoleń dotyczących obowiązków wolontariuszy
- Koordynacja i monitorowanie pracy wolontariuszy podczas wydarzenia
- Współpraca z pracownikami działów
- Przygotowanie i wydanie certyfikatów

×

×



4.

REKRUTACJA JAKO JEDNO Z ZADAŃ LIDERA

4. REKRUTACJA JAKO JEDNO Z ZADAŃ LIDERA

Proces rekrutacji jest początkowym etapem i rdzeniem programu wolontariatu. Umożliwia organizatorom zbieranie kandydatów na wydarzenia wspierające. Prawidłowo przeprowadzona rekrutacja jest obowiązkowa do stworzenia zespołu wolontariuszy. Jest to pierwszy etap, w którym można zaangażować liderów. Stało się to również podczas EUG. Pierwszym zadaniem naszych liderów było przygotowanie, zorganizowanie i przeprowadzenie procesów rekrutacyjnych.

PRZYGOTOWANIA

Cały proces zaczynał się od ustanowienia procedur i etapów procesu. Liderzy brali udział w testach i dyskusjach na temat najlepszych narzędzi, platform i metod prowadzenia tego etapu. Pomagało to spojrzeć na ten proces z wielu perspektyw i pozwalało organizatorom odkryć pewne usterki na samym początku.

ROZMOWY REKRUTACYJNE

Grupa liderów jest doskonałym źródłem rekruterów. Im większe wydarzenie i im więcej wolontariuszy potrzebuje, tym więcej wywiadów powinno się odbyć. W przypadku setek spotkań konieczne jest, aby kilka osób prowadziło te rozmowy. Powinni oni znać podstawowe ogólne warunki i wskazówki, aby wiedzieć, jak przygotować się przed rozmową kwalifikacyjną, jak ją przeprowadzić i jak podsumować te spotkania. Zaleca się zorganizowanie szkolenia dla liderów w celu zapoznania ich z podstawami wywiadów i dostarczenia informacji o wydarzeniu, aby podzielić się nim podczas wywiadu. Najlepszym pomysłem jest posiadanie znormalizowanego systemu, który pomaga w efektywnym zarządzaniu całym procesem.

PRZED WYWIADEM

Liderzy mogą wziąć udział w preselekcji, jeśli jest to konieczne - w celu wyeliminowania tych aplikacji, które nie spełniają podstawowych wymagań (na przykład minimalny wiek kandydata). Ci, którzy przeszli do drugiej fazy, zostali zaproszeni na rozmowę na ustalonych warunkach. Liderzy, którzy zamierzają prowadzić spotkania z konkretnymi kandydatami, powinni skontaktować się z nimi i upewnić się, że mają wszystkie szczegóły spotkania.

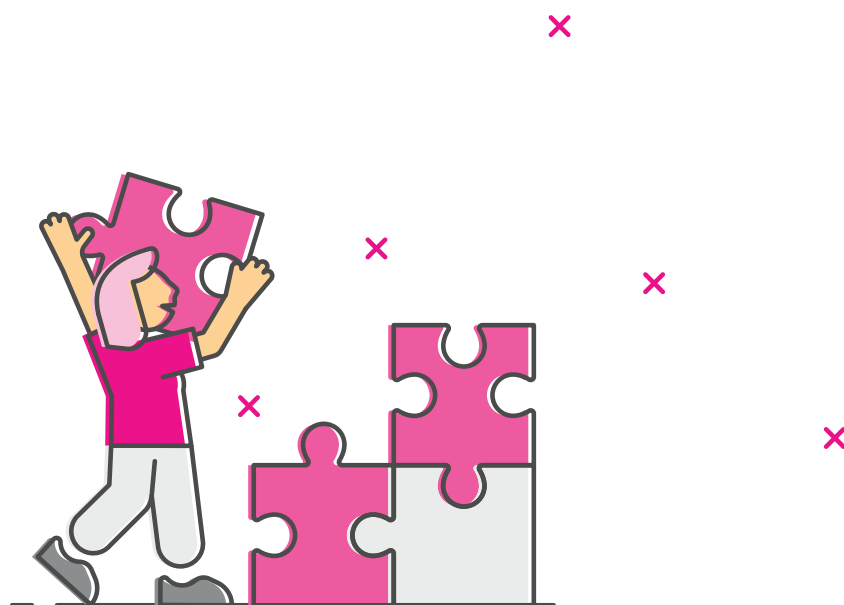
Jeśli chodzi o samą rozmowę kwalifikacyjną, ważne jest, aby odpowiednio przeprowadzić rekrutację, zadawać odpowiednie pytania, uzyskiwać wystarczające odpowiedzi i informacje, prawidłowo poznawać i oceniać kandydatów, aby zaakceptować najlepszych i przypisać ich do odpowiednich stanowisk i funkcji. Aby ocenić kandydatów, konieczne jest, aby osoba rekrutująca znała konkretne kryteria działów. Dzięki odpowiednim zadaniom możemy osiągnąć nie tylko dobrze wykonaną pracę, ale także naszą satysfakcję i wolontariuszy z ich obowiązków i obszaru pracy. Wszystko to może przyczynić się do wielkiego sukcesu tego wydarzenia. Ważne jest również, aby podać kandydatom wszystkie szczegóły, aby mieli ogólny obraz wydarzenia i aby nie czuli się niedoinformowani, co może prowadzić do demotywności i rezygnacji. Aby spełnić wszystkie wymagania dobrze przeprowadzonego wywiadu, zaleca się przygotowanie scenariusza wywiadu do przekazywania ważnych informacji, a także zadawania istotnych pytań.

OCENA KANDYDATÓW

Wszystkie otrzymane informacje należy zgłosić w ujednocionej formie. Liderzy mogą również oznaczyć swój status tak, jak został ustalony wcześniej - na przykład przyjęty/nieprzyjęty lub lista oczekujących. Wolontariusze mają uzyskać informacje o tym, że zostali lub nie zostali przyjęci, a następnie uzyskać informacje o swoich funkcjach. Od tego czasu najlepiej będzie komunikować się z nimi za pośrednictwem ich liderów.



5. PROMOCJA
PROGRAMU
WOLONTARIATU



5. PROMOCJA PROGRAMU WOLONTARIATU

Aby przyciągnąć możliwie najlepszych wolontariuszy, konieczne jest dotarcie do jak najszerszego grona osób. Możliwości związane z wydarzeniami i wolontariatem muszą być widoczne i promowane za pośrednictwem różnych kanałów i na różne sposoby. Podczas przygotowań do naszych zawodów liderzy zaangażowali się w promocję programu naszych wolontariuszy.

Nasz proces rekrutacji był promowany za pośrednictwem mediów społecznościowych. Przywódcy dzielili się informacjami wśród swoich przyjaciół i zwolenników. Poprzez liderów z różnych środowisk, obszarów, którzy posiadali zróżnicowane doświadczenia, wydarzenie mogło zostać dostrzeżone przez zróżnicowaną grupę ludzi. Liderzy publikowali również posty w grupach tematycznych (o wolontariacie, możliwościach zaangażowania, czasie wolnym i możliwościach rozwoju itp.) lub miejscach z ludźmi, którzy mogliby być naszą grupą docelową (młodzi, studenci, aktywni, międzynarodowi ludzie itp.).

Liderzy również brali udział w wydarzeniach testowych. Były to wydarzenia organizowane przez organizatorów, aby przygotować się do EUG, sprawdzić kilka pomysłów i uzyskać więcej informacji. Była to również dobra okazja do promocji wolontariatu. Liderzy mieli okazję zaprezentować program wolontariatu zainteresowanym osobom i zaprosić ich do procesu rekrutacji. Wydarzenia były również źródłem materiałów marketingowych (zdjęcia, filmy) do wykorzystania w przyszłości do promocji naszego programu.

Odbyło się również wiele imprez organizowanych przez AZS, takich jak Akademickie Mistrzostwa Polski, podczas których liderzy mieli okazję zaprosić ludzi do wsparcia wydarzenia. To było bardzo dobre środowisko, ponieważ te wydarzenia zgromadziły ludzi związanych i zainteresowanych sportem, energicznych i chętnych do zaangażowania się i zaznajomionych z działaniami AZS.

6

**ZDOBYCIE
DOŚWIADCZENIA
■ PODCZAS WYDARZEŃ
TESTOWYCH**

7

**■ LOGISTYKA
WOLONTARIATU**



6. ZDOBYCIE DOŚWIADCZENIA PODCZAS WYDARZEŃ TESTOWYCH

Zaangażowanie liderów na etapie przygotowań, podczas wydarzeń pobocznych pozwala im uczyć się i zdobywać wiedzę do wykorzystania i dzielenia się w przyszłości. Liderzy mają różne obowiązki, które uczą ich różnych rodzajów umiejętności i pozwalają im rozwijać się w wielu obszarach. Pomagając w wydarzeniach testowych i innych wydarzeniach sportowych, mogą ćwiczyć pracę zespołową, uzyskiwać wgląd w sprawy organizacyjne i zdobywać wiedzę na temat zawodów sportowych. Pozwala im również zobaczyć swój potencjał i mocne strony, ale także słabości, dzięki czemu wiedzą, co muszą poprawić i na jakich umiejętnościach mogą polegać.

Jedną z najważniejszych okazji do zdobycia doświadczenia dla liderów Europejskich Igrzysk Akademickich był udział w Akademickich Mistrzostwach Polski w pływaniu, które były jednym z wydarzeń testowych. Zgromadziły one ponad 900 sportowców i odbyły się w głównym miejscu igrzysk, co było bardzo cennym doświadczeniem dla liderów.

Drugim najważniejszym wydarzeniem były Akademickie Mistrzostwa Polski w lekkiej atletyce. Była to szansa dla liderów na bycie obserwatorem i wsparciem największej studenckiej imprezy sportowej w Polsce. Osoby te odegrały istotną rolę podczas zawodów z udziałem ponad 1200 uczestników - odpowiadały za ceremonie medalowe. Ponad 100 ceremonii było dla nich świetną okazją do ćwiczeń przed EUG.



7. LOGISTYKA WOLONTARIATU



7. LOGISTYKA WOLONTARIATU

Logistyka wolontariatu to jeden z dodatkowych obszarów działalności, który był specyficzny dla wydarzenia. Liczba dyscyplin sportowych i obiektów sportowych, różnych stref gastronomicznych i miejsc noclegowych oraz różnorodność harmonogramów spowodowały złożony proces, który wymagał zorganizowania go. Osoba oddelegowana do tego zadania była odpowiedzialna za przypisanie: miejsca zakwaterowania, listy rezerwacyjnej, rodzaju strefy gastronomicznej dla uczestników oraz wolontariuszy. Istotne było również przygotowanie akredytacji (ID dla wydarzenia) na podstawie tych informacji. Jej ważną częścią było zdjęcie, które musiało spełnić odpowiednie warunki, takie jak rozmiar i jakość. Osoba ta była również odpowiedzialna za dostarczenie tych zdjęć od wolontariuszy. Identyfikator zawierał również daty uczestnictwa, które były ważne dla celów zakwaterowania i wyżywienia. Zorganizowany został również transport wolontariuszy z oficjalnego lotniska dla EUG. Wolontariusze byli w kontakcie ze swoim liderem, aby zaplanować i skutecznie zarządzać ich relokacją. Operacja została przeprowadzona dla 750 wolontariuszy wspierających wydarzenie, w tym 179 wolontariuszy międzynarodowych.

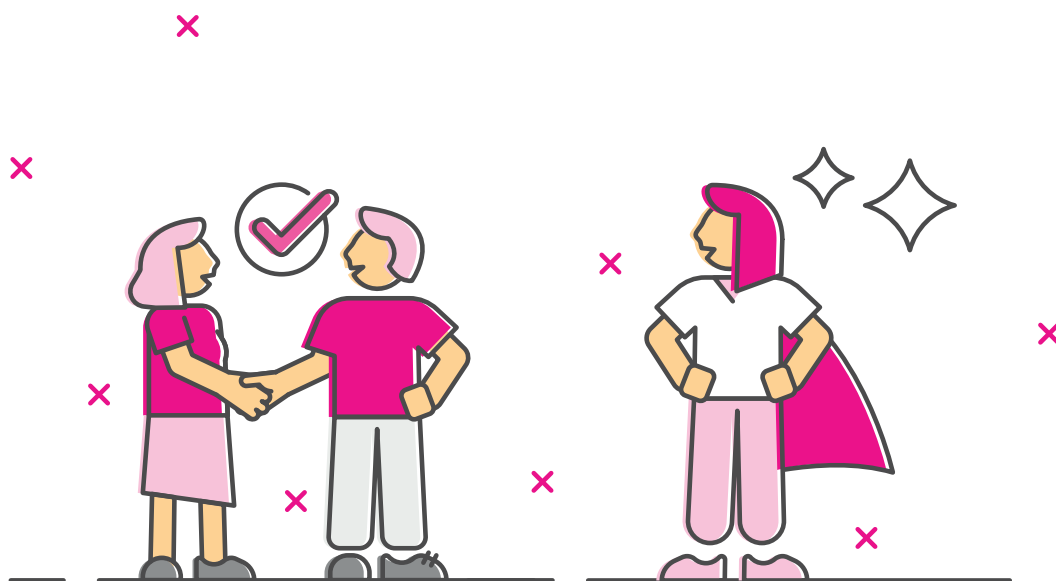


8

ZARZĄDZANIE

■ WOLONTARIUSZAMI

MIĘDZYNARODOWYMI



8. ZARZĄDZANIE WOLONTARIUSZAMI MIĘDZYNARODOWYMI

Liderzy mają wielkie znaczenie, jeśli chodzi o międzynarodowych wolontariuszy. Ich udział i cały proces są dla nich bardziej wymagające niż dla wolontariuszy krajowych. Są one bardzo cenne dla całego wydarzenia ze względu na ich doświadczenie, inną perspektywę lub tło. Z tego powodu bardzo ważne jest, aby cały proces był dla nich łatwiejszy i aby czuli się mile widziani w naszym kraju. Trzeba się nimi zająć od samego początku, czyli od rekrutacji. Musimy wziąć pod uwagę kilka ważnych aspektów, takich jak czas (mogą żyć w innej strefie czasowej) lub języki (aby upewnić się, że osoba prowadząca wywiad mówi po angielsku). Pomocne jest stworzenie dla nich podręcznika lub infopacku z najważniejszą wiedzą o naszym kraju (np. jaka waluta obowiązuje, jakie sposoby płatności są bardziej popularne, jaka jest typowa pogoda w terminach imprez). Warto również dać im kilka wskazówek na temat podróży, takich jak: najbliższe lotniska, sugerowane trasy, przydatne aplikacje transportowe i strony internetowe. Nawet jeśli mieliby wszystkie te informacje, nadal mieliby wiele pytań, co jest oczywiste, ponieważ przyjeżdżają do obcego kraju. Z tego powodu liderzy powinni być w stałym kontakcie z nimi.

Konieczne jest również, aby komunikacja była jasna dla wszystkich. Czy jest to grupa na Messengerze, Whatsappie lub Telegramie (najlepiej w języku angielskim) ważne jest, aby wolontariusze z zagranicy zrozumieli wszystko i nie czuli się wykluczeni. Włączenie międzynarodowych wolontariuszy jest kluczową kwestią i ma wiele wspólnego z podejściem liderów i atmosferą w zespole. Brak poczucia bycia przynależności do grupy może wpływać nie tylko na ich postawę i motywację, ale także na ich pracę. W planowaniu pracy wolontariuszy zagranicznych czasami konieczne jest również uwzględnienie ich kultury i ewentualnych przeszkód.

9

UMIĘJĘTNOŚCI PRZYWÓDCZE I CECHY CHARAKTERU

9. UMIEJĘTNOŚCI PRZYWÓDCZE I CECHY CHARAKTERU

Odpowiedni dobór liderów jest bardzo ważny. Są oni odpowiedzialni za pracę i jej wyniki w swoim dziale. Dlatego konieczne jest, aby posiadali umiejętności organizacyjne, aby połączyć ze sobą wiele aspektów. Ci ludzie są odpowiedzialni za grupę i różne indywidualności. Ważne jest, aby wiedzieć, jak zarządzać zróżnicowaną grupą ludzi, bo mogą to być ludzie energiczni i komunikatywni, ale także nieśmiały i introwertyczni. Mogą pracować zarówno z wolontariuszami krajowymi, jak i międzynarodowymi. Ważne jest również, aby wiedzieć, jak zaangażować osoby z niepełnosprawnościami. Empatia i wiedza na temat współpracy z osobami o zróżnicowanych wymaganiach była bardzo ważna podczas EUG, ponieważ podczas wydarzenia pomagali wolontariusze z niepełnosprawnościami, ale także zorganizowano rozgrywki w dwóch paradyscyplinach (tenisie stołowym i siatkówce na siedząco). Misją lidera było organizowanie i monitorowanie ich pracy.

Wielki sukces jest możliwy dzięki połączeniu zarówno kompetencji organizacyjnych, jak i społecznych. Oznacza to, że nie tylko wyniki pracy są ważne, ale wymagana jest również dobra atmosfera i życzliwe, tolerancyjne środowisko. Zadaniem liderów jest dbać o motywację i dobre nastawienie wolontariuszy oraz sprawiać, że czują się dobrze w zespole.

Ważne jest, aby współpracować z liderami, którzy potrafią połączyć te aspekty. Ideą wolontariatu sportowego jest dobra zabawa i zdobywanie nowych umiejętności poprzez pomoc podczas zawodów. To także rezonuje z hasłem AZS: atmosfera, zabawa, sport.

JAKIE UMIEJĘTNOŚCI POWINIEN MIEĆ DOBRY LIDER?

- zarządzanie czasem
- zarządzanie stresem
- praca w grupie
- komunikacja
- aktywne słuchanie
- umiejętność rozwiązywania problemów
- zarządzanie zespołem
- delegowanie zadań
- asertywność

×

JAKIE SĄ CECHY CHARAKTERU DOBREGO LIDERA?

- dobrze zorganizowany
- nastawiony na rozwiązanie problemów
- odpowiedzialny
- zmotywowany
- charyzmatyczny
- pewny siebie
- samodzielny
- empatyczny
- pomocny
- towarzyski
- życzliwy

×

×

A photograph of three men sitting at a table, likely at a sports event. They are wearing lanyards with identification badges. The man on the left is wearing a dark hoodie, the middle man is wearing a light-colored hoodie and glasses, and the man on the right is wearing a t-shirt with a graphic. In the foreground, there are soccer balls on the table. The background shows a banner with the text 'LO 20' and 'EUROPE'. The entire image has a red tint.

10.

**DZIAŁY
LIDERÓW**

10. DZIAŁY LIDERÓW

W zależności od specyfiki wydarzenia wymagania dotyczące działań wolontariatu i obszarów pracy wolontariuszy mogą się od siebie różnić. Obowiązki w ramach stanowisk mogą również nieznacznie się różnić. Poniżej zaprezentowano funkcje pełnione przez wolontariuszy, które mogą znaleźć zastosowanie podczas innych wydarzeń sportowych.

1) TEAM ATTACHE (OPIEKUN ZESPOŁU)

Współpracuje blisko z drużynami, jest ich przewodnikiem i pomaga we wszystkich kwestiach organizacyjnych: od procedury akredytacji i zakwaterowania po wspieranie ich podczas treningów i meczów.

2) SPORT

Obsługa danej dyscypliny sportu, wspieranie sędziów i oficjeli: praca przy tablicach wyników, boiskach lub w komputerowym systemie wyników.

3) OBIEKTY SPORTOWE

Wspieranie kierownika obiektu oraz wsparcie organizacyjne podczas meczów. Zadania wolontariuszy obejmują: nadzór nad szatniami, dostarczanie wody, nadzór nad brandingiem, rozwiązywanie problemów bieżących.

4) ZAKWATEROWANIE

Wspieranie procesu zakwaterowania uczestników wydarzenia, współpraca z miejscami zakwaterowania

5) AKREDYTACJA

Wspieranie procesu akredytacyjnego, witanie uczestników oraz przekazywanie informacji.

6) TRANSPORT + INFORMACJA

Przekazywanie informacji, pomoc w sprawach związanych z transportem, nadzór nad rozkładami jazdy dla drużyn, oficjeli, sędziów i VIPów.

7) PROTOKÓŁ I WYDARZENIA EDUKACYJNE

Pomoc przy ceremoniach medalowych, wsparcie towarzyszących wydarzeń kulturalnych i edukacyjnych (warsztaty, spotkania, itp.).

8) MEDIA

Współpraca z biurem prasowym i działem mediów, tworzenie materiałów prasowych: wideo, zdjęć, artykułów, treści na media społecznościowe.

9) CENTRUM WOLONTARIATU

Wspieranie wolontariuszy w stawianiu pierwszych kroków: podpisywanie porozumienia o wolontariacie, wydawanie wyposażenia dla wolontariuszy i akredytacji, pomoc organizacyjna: przekazywanie informacji, organizowanie wydarzeń, promowanie wydarzeń edukacyjnych i kulturalnych.

10) JOKER

Wykonywanie różnych zadań z działań, rozwiązywanie problemów bieżących, działanie w przypadku sytuacji nieprzewidzianych



LODZ 2012
EUROPEAN
UNIVERSIAD

11

■ FORMULARZ
INFORMACJI
ZWROTNEJ

11. FORMULARZ INFORMACJI ZWROTNEJ

Po zakończeniu Europejskich Igrzysk Akademickich organizatorzy przygotowali formularz ewaluacyjny, w którym zapytali wolontariuszy o ich poziom satysfakcji oraz doświadczenia związane z EUG. Formularz wypełniły 142 osoby z Polski oraz 59 wolontariuszy zagranicznych. Średnia ocena współpracy z liderami wynosiła 8,84 wśród polskich ankietowanych, natomiast 8,19 wśród osób z zagranicy. Wolontariusze w swoich ankietach wymieni między innymi satysfakcję z powierzonych obowiązków (polscy wolontariusze: 8,27, międzynarodowi: 7,8), zainteresowanie kolejnymi wydarzeniami sportowymi (polscy: 9,19, międzynarodowi: 8,92).

Wolontariusze docenili nie tylko samych liderów, ale też ich podejście. Podkreślili, jak ważne były ich umiejętności organizacyjne i społeczne. Oto niektóre z opinii na temat liderów.

1. *„Była naprawdę super/ wspaniałą osobą! Od początku naszej współpracy Kasia była niezwykle życzliwa. Odpowiadała na wszystkie moje pytania i od pierwszego dnia sprawiła, że moje zmiany podczas wolontariatu były czystą przyjemnością :).”*
2. *„Był znakomitym liderem. Cechowała go uprzejmość, chęć pomocy i determinacja. Bardzo łatwo było nawiązać z nim kontakt. Zawsze doceniał wykonaną przeze mnie pracę.”*
3. *„Zawsze, kiedy miałem pytania, mogłem zwrócić się do nich [liderów], co dawało mi poczucie bezpieczeństwa podczas moich zmian.”*
4. *„Miał wspaniałe podejście do ludzi, był zaangażowany we wszystkie aktywności i wykazywał zainteresowanie osobami pracującymi w jego zespole. Wszystkie informacje były przekazywane szybko, a lider był zawsze gotowy do pomocy. W naszym zespole panowała świetna atmosfera.”*
5. *„Efektywnie rozdzielała zadania i słuchała naszych potrzeb. Współpraca była łatwa i przyjemna. Liderka miała duży wpływ na to, jak zapamiętam wolontariat, co jest bardzo pozytywne.”*
6. *„Świetna liderka :D Otwartość, dobre umiejętności komunikacyjne, szybkie przekazywanie potrzebnych informacji, dobra organizacja. Była gotowa odpowiedzieć na każde pytanie.”*
7. *„Bardzo dobra współpraca z liderem. Byłem poinformowany o wszystkich moich obowiązkach i miałem szansę wykazać się.”*



Akademicki
Związek
Sportowy



**Dofinansowane przez
Unię Europejską**