



# HARBODGUPPEN

*- en fotbollsfest för alla!*

HaboCupen

**VOLONTÄR**





## VOLONTÄRENS INSATS - HJÄRTAT I HABOCUPEN

Alla idrottsevenemang har ett behov av volontärer och det kan aldrig bli för många som bidrar. Som volontär är du ansiktet utåt och oerhört viktig för hur ett evenemang upplevs – ur alla synvinklar. Som volontär har du med andra ord en nyckelroll i evenemanget och det ska du vara stolt över.

**HaboCupen** kan inte genomföras utan dig!

Med det här materialet vill vi ge dig stöd och verktyg i ditt volontärskap. Här hittar du information och underlag om till exempel bemötande, säkerhet och förhållningssätt.





INLEDNING

## VAD ÄR EN VOLONTÄR?

Välkommen till den här utbildningen kring värdskap för dig som ska vara volontär på **HaboCupen**.

Vad är då en volontär? Vi har i den här utbildningen valt att innefatta även synonyma begrepp till volontär - som exempelvis funktionär och frivilligarbetare. Någon som utan ersättning ger av sin tid och engagemang åt andra.

Med andra ord du som är med och gör **HaboCupen** till verklighet.





## FÖRHÅLLNINGSSÄTT

Vad innebär idrottens värdegrund och hur ska du förhålla dig till den?

Hur förhåller vi oss till varandra, våra sponsorer, besökare och deltagare?

Som volontär har du ett stort ansvar i ditt bemötande av våra deltagare, då du representerar Habo IF och är **HaboCupens** ansikte utåt.





# IDROTTENS VÄRDEGRUND

## Glädje och gemenskap

Glädje och gemenskap är starka drivkrafter för att idrotta. Vi vill bedriva och utveckla all verksamhet så att vi ska kunna ha roligt, må bra och prestera mera.

## Demokrati och delaktighet

Föreningsdemokratin innebär att alla medlemmars röst har lika värde. Delaktighet innebär att alla som deltar får vara med och bestämma om och ta ansvar för sin verksamhet. Demokrati och delaktighet ska utövas jämställt och oavsett bakgrund.

## Allas rätt att vara med

Allas rätt att vara med innebär att alla som vill ska kunna vara med utifrån sina förutsättningar. Alla som vill, oavsett nationalitet, etniskt ursprung, religion, ålder, kön eller sexuell läggning, samt fysiska och psykiska förutsättningar, får vara med i föreningsdriven idrottsverksamhet.

## Rent spel

Rent spel och ärlighet är en förutsättning för tävlande på lika villkor. Det innebär att hålla sig inom ramarna för överenskommelser och ha en god etik och moral. Att verka mot en osund ekonomi, fusk, doping, mobbning, trakasserier och våld såväl på som utanför idrottsarenan.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

- Hur kan du bidra till att evenemanget genomsyras av idrottens värdegrund?
- Hur kan du bidra till att både deltagare och besökare håller sig inom värdegrundens ramar?
- Vilken del av idrottens värdegrund tycker du blir den största utmaningen **HaboCupen**?



# VOLONTÄRSKAP

## - VI GÖR DET TILLSAMMANS

Hur vi bemöter och behandlar varandra som volontärer är precis lika viktigt som hur vi bemöter de övriga deltagarna vi träffar under evenemanget.

Volontärskap är inget man klarar av på egen hand. Det handlar om samarbete, något du gör tillsammans med andra. En god stämning, tillit och respekt är viktiga ingredienser för att göra uppdraget lättare – och roligare.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

- Vad kan du själv göra för att bidra till att skapa ett gemensamt engagemang bland dina volontärskollegor?
- Hur kan du peppa andra i organisationen?
- Vad behöver du för stöd av andra för att du ska kunna göra ett bra jobb?
- Vilka spelregler och uppförandekoder är viktiga för dig för att du ska fungera bra i din volontärsgrupp?



## VOLONTÄRENS KLÄDER

- EN DEL AV EVENEMANGETS PROFIL

Kläder är inte bara ett sätt att profilera **HaboCupen** och Habo IF, kläder ska också vara lämpliga utifrån den funktion du har som volontär och under vilka förutsättningar du ska agera.

Under cupen kommer du att bära cupens volontärs t-shirt eller cupens reflexväst. Detta så att deltagarna vet att du är någon de kan vända sig till med frågor och funderingar, och som finns där som resurs för dem.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

- Vilka kläder ska du ha på dig på **HaboCupen**? Har ni bestämda profilplagg? När och var ska de i så fall bäras? Har ni inte några profilplagg för evenemanget, vad ska ni då ha på er istället?
- Vad är viktigt att tänka på när du har på dig dina volontärskläder för att du ska representera **HaboCupen** på rätt sätt?
- Hur är förutsättningarna för ditt volontärskap? Vilka kläder är praktiskt lämpliga?





# MEDIA

## - EN VIKTIG RELATION

Medias uppgift är att nyhetsrapportera från **HaboCupen**. Har vi turen att media vill bevaka just vårt arrangemang så vill vi att de förmedlar en bild som är positiv och återspeglar de värden vi vill att arrangemanget ska genomsyras av.

Det är viktigt att ni innan arrangemanget startat tänkt igenom vilka frågor ni kan tänkas få som volontärer och hur ni svarar på dem. Tänk också på vilka situationer och platser som är bäst för att mediarepresentanterna ska få en bra och nyanserad bild av **HaboCupen**.

Rätt bemötta är media och deras rapportering till vår hjälp, och något som kan bidra till ett lyckat evenemang.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

- Vilken generell bild av **HaboCupen** skulle du vilja förmedla till media om du får frågan?
- Vad är din personliga bild och vad klappar ditt hjärta för? Fundera igenom och förbered dig så att du kan svara när/om någon från media frågar.
- Vilka frågor har du inte svar på och behöver istället hänvisa till någon annan inom organisationen? Vet du till vem du ska hänvisa frågor?



## SOCIALA MEDIER

### - MÖJLIGA KOMMUNIKATIONSKANALER

Sociala medier kan rätt använt vara fantastiskt bra verktyg för att förstärka och sprida en positiv bild av **HaboCupen**.

Vill du posta egna inlägg i dina privata sociala kanaler så gör gärna det, men se alltid till att ha (muntligt) godkännande från de som medverkar på dina bilder (volontärer, tränare, spelare osv).

Kom ihåg att barn och ungdomar måste ha vårdnadshavares godkännande för att kunna medverka på bilder i sociala medier/press.

### REFLEKTIONSFRÅGOR

- Vilka sociala medier använder du själv helst och hur kan du förstärka **HaboCupen** i de kanalerna?
- Vilka situationer vill du förmedla i dina sociala medier?
- Fundera också på vilka situationer du inte ska förmedla bilder och inlägg från.
- Bestäm en gemensam hashtag för eventet, exempelvis #habocupen22 för att kunna se fler bilder från samma event på ett smidigt sätt.



## VOLONTÄRSROLLEN

Ett gott värdskap skapar förutsättningar för att man ska kunna utveckla ett bemötande som är såväl professionellt som personligt i välkommandet.

Du som volontär är en av de viktigaste byggstenarna för att vi ska kunna arrangera **HaboCupen**.



## VOLONTÄREN

### - EVENEMANGETS AMBASSADÖR

Som volontär är du en viktig ambassadör för **HaboCupen**. Genom ditt värdskap kan du bemöta deltagare och besökare på ett sätt som gör att de känner sig välkomna och nöjda oavsett yttre förhållanden.

Med ett positivt sätt och ett vänligt bemötande kommer du långt, och med ett leende kommer du ännu längre. Varje möte och varje person är unik och kräver därför också ett personligt värdskap.

I ditt värdskap är det även viktigt att tänka på ditt språkbruk och ditt beteende, till exempel att du i volontärsrollen inte röker.

### REFLEKTIONSFRÅGOR

- Hur vill du bli bemött när du är besökare på ett idrottsevenemang för att du ska bli nöjd?
- På vilket sätt ska du själv bemöta era besökare och deltagare och vilken känsla vill du att ditt agerande ska förstärka hos dem?
- Vilka är dina styrkor som värd för **HaboCupen** och hur kan du använda dem?



# VOLONTÄREN

## - EN PROBLEMLÖSARE

Det är en fördel om du är trygg i ditt agerande så att du kan förhålla dig professionellt till dem du möter och till de olika situationer som uppstår.

Oavsett vilket bemötande du får gäller det för dig att kunna hantera det på ett bra sätt. Om det är ett negativt möte bär du möta personen på ett sätt som inte förvärrar situationen och vid ett positivt möte bekräftar och förbättrar den positiva bild av evenemanget som personen redan har. Med en glad och problemlösande attityd är mycket vunnet.

Din grundinställning och attityd under evenemanget är väldigt viktig. Att ha en problemlösande inställning, det vill säga se lösningar i stället för problem, är något en hel organisation tjänar på. Om du ser något du inte tycker är bra bör du ge förslag på förbättringsåtgärder istället för att bara ge negativ feedback. Om du får en fråga, säg inte "nej" eller "jag vet inte" innan du kollat upp vilka möjligheter det finns att svara på frågan eller lösa problemet. Erbjud dig att ta reda på svaret istället för att meddela att du inte blivit informerad om det.

Det är önskvärt att du tänker igenom hur du ska vara och agera när du går in i ditt arbete som volontär. Du kommer att möta många olika typer av människor: positiva, negativa, arga, glada, ledsna och besvikna. En bra devis är "bemöt andra som du själv vill bli bemött." Var välkomnande mot den du möter, sök ögonkontakt, bjud på ett leende och fråga om du kan hjälpa till med något.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

- Fundera på vilka problematiska situationer som kan uppstå för besökare och deltagare och hur du skulle kunna lösa dem.
- Om du inte kan lösa problemen, vem i er organisation kan då göra det?
- Finns det möjliga problem du eller övriga volontärer på evenemanget inte rör över? Hur ska du i så fall bemöta besökare och deltagare så att de ändå känner sig sedda och hörda?



## ANKOMST OCH ENTRÉ

### - DET FÖRSTA INTRYCKET

Att få människor att känna sig välkomna under ett **HaboCupen** är oerhört viktigt.

Att samtidigt ge dem bra service och det där extra leendet kan bidra till att de får en positiv helhetsupplevelse av evenemanget.

Vid ankomst och entré ger du besökaren det första viktiga bemötandet som kommer att präglade deras intryck av **HaboCupen**.

### REFLEKTIONSFRÅGOR

- Fundera på vilka frågor om **HaboCupen** som du som är volontär vid ankomst, parkering och en eventuell entré kan få?
- Förbered dig genom att ta reda på så mycket information och fakta kring **HaboCupen** som du behöver för att kunna hjälpa besökaren och svara på frågor.





## LOGISTIK

### - EN VIKTIG DEL AV UPPLEVELSEN

För att allt och alla ska kunna förflyttas smidigt, och att rätt sak hamnar på rätt plats, så är det viktigt att logistiken fungerar. Detta gäller såväl saker och utrustning som besökare och deltagare.

Upplevelsen av evenemanget bygger ofta på hur välplanerad arenan och evenemangsområdet är. Detta gäller både när allt går som det ska, och om något oförutsett skulle hända.

Om det skulle uppstå en krissituation som kräver en utrymning så måste logistiken fungera så att ingen kommer till skada.

### REFLEKTIONSFRÅGOR ENSKILT

- Vilka delar av **HaboCupens** logistik berör ditt uppdrag?
- Vilka hjälpmedel och uppgifter behöver du för att kunna lösa både ditt uppdrag och vara behjälplig vid en krissituation?
- Samla på dig kontaktuppgifter till de som är ansvariga för olika delar av logistiken.



## TILLGÄNGLIGHET

- FÖR ATT ALLA SKA KUNNA TA DEL AV EVENEMANGET

Allas rätt att vara med handlar bland annat om möjligheten för deltagare och besökare med en funktionsnedsättning att få en bra upplevelse av **HaboCupen**.

Samhället har ett krav på sig att vara anpassat för personer med begränsad rörlighet. Det gäller också att se till att de idrottsevenemang vi erbjuder är tillgängliga för alla så att upplevelsen blir så bra som möjligt oavsett rörelseförmåga, synnedsättning, hörselutmaning eller annan funktionsvariation.

Har du själv en funktionsnedsättning kan din kunskap och erfarenhet ge en extra dimension till ditt volontärskap och bidra till ökad tillgänglighet på evenemanget.

Det handlar om till exempel ankomst, transportvägar, entréer, omklädningsrum, toaletter, matserveringar och andra faciliteter som vi erbjuder på vårt evenemang, men också skyltning, resultatrapportering och säkerhet.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

- Fundera på vilka ställen och situationer som är viktiga att anpassa för personer med olika funktionsnedsättningar?
- Hur kan du som volontär hjälpa personer med en funktionsnedsättning att komma till och ta sig runt på evenemangsområdet som besökare eller deltagare?



## SÄKERHET

Säkerhet är kunskap om hur vi ska agera i olika krissituationer som kan uppstå och hur de kan förebyggas och undvikas.

Det är viktigt att du som volontär känner till saker om säkerheten runt **HaboCupen** för att du ska känna dig trygg, men också för att skapa en trygghet bland besökare, deltagare och dina kollegor.



# SÄKERHET

Det är angeläget att du som volontär har kunskap om säkerheten runt evenemanget – att du har kunskap om hot och risker samt hur de kan förebyggas och undvikas. Detta för att du själv ska känna dig trygg, men också för att du ska kunna skapa en trygghet bland besökare, deltagare och kollegor.

Under ett idrottsevenemang samlas mer folk än vanligt på en och samma plats. Oavsett storleken på evenemang behöver ett visst förberedande säkerhetsarbete göras för att upprätthålla säkerheten på olika sätt. Det är viktigt att du som volontär är väl förberedd och har en plan för hur du ska agera i olika situationer kopplat till säkerheten runt evenemanget. Särskilt viktigt är det att du och dina kollegor känner till nödnumret 112 dit du ringer vid akuta olyckor.

Ju bättre förberedd du är, desto tryggare kommer du att vara om en olycka uppstår. Det innebär förstås också att du kan ge bättre hjälp åt den drabbade. Var noggrann under dina förberedelser och ta säkerheten på allvar, både för din egen och för andras skull.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

Lista de kriser eller tillbud som kan uppstå på evenemanget. Fundera på hur du ska agera vid respektive händelse.

1. Vad kan du själv göra?
2. Vad behöver du hjälp av andra för att lösa?
3. Vem ska du kontakta?
4. Hur kontaktar ni varandra?



## HÅLLBARHET

**HaboCupen** påverkar både människor och miljö på olika sätt. Det går att maximera den positiva påverkan och minimera den negativa genom att arbeta för ett hållbart evenemang. Det stärker samtidigt det positiva helhetsintrycket av evenemanget.





# HÅLLBARHET

**HaboCupen** påverkar både människor och miljö på olika sätt. Det går att maximera den positiva påverkan och minimera den negativa genom att arbeta för ett hållbart evenemang. Det stärker samtidigt det positiva helhetsintrycket av evenemanget och ger ringar på vattnet.

Hållbarhet handlar om att väga in miljö, sociala och etiska frågor samt ekonomiska aspekter i planering och genomförande av evenemanget. Det är också att ni tar miljösmarta och lönsamma beslut som bidrar till samhället både lokalt och globalt.

Det ställs förväntningar från olika håll om att alla måste ta sitt ansvar inom dessa områden, så det gäller att prioritera rätt frågor. Detta är något som i dagens samhälle kan vara svårt och det finns många exempel på när vi av gammal vana, obetänksamhet eller helt enkelt av okunskap, motverkar hållbarhet trots att vi vill göra rätt.

## REFLEKTIONSFRÅGOR

Hur kan du i din roll som volontär bidra och agera för att ert evenemang ska få en bättre hållbarhet gällande:

1. Miljö
2. Socialt
3. Etik
4. Ekonomi





## AVSLUTNING

Vi vill med denna utbildning förmedla hur viktig du är för Habo IF och för **HaboCupen**. Du gör skillnad och kan vara en avgörande faktor om cupen anses som lyckad eller inte.



## AVSLUTNING

TACK för att du tagit dig tid att genomföra denna utbildning. Vår förhoppning är att du ska känna dig inspirerad i din kommande roll som volontär och att du ska få uppleva mycket glädje i de olika situationer du kommer att mötas av under evenemanget.

Du gör skillnad och kan vara en avgörande faktor om cupen anses som lyckad eller inte. Tänk på att ett leende och ett trevligt bemötande kan ändra helhetsbilden av evenemanget (och hela vistelsen) för en person du möter – oavsett om det är en kollega, besökare, idrottare, ledare eller samarbetspartner.

### REFLEKTIONSFRÅGOR

- Skriv en minneslista till dig själv på vad just du behöver tänka på för att du i ditt volontärskap ska känna dig trygg i ditt uppdrag och kunna representera evenemanget på bästa sätt?
- Är det några saker på listan som du behöver hjälp med?
- Skriv ner 3-5 ord som du vill ska prägla ditt eget volontärskap.
- Till sist, fundera på vad du själv vill ha ut av ditt volontärskap.

