



Cofinanciado por el
programa Erasmus+
de la Unión Europea

V4Volunteering

VOLUNTARIADO DEPORTIVO

CURSO PRACTICO

2021

AUTORAS

Ana D'ORAZIO

Andreea CĂPLESCU

DISEÑO

Ana D'ORAZIO

Andreea CĂPLESCU

CONTACTOS

web: www.volleyballscience.com

e-mail: bmurbansports@gmail.com

FB: BaiaMareUrbanSports

IG: BaiaMareUrbanSports

SOCIOS

Yellow Shirts

C.S. Știința Baia Mare

Associació Cultura Creativa

Gençlik Mevsimi Derneği

FECHA DE PUBLICACIÓN

Septiembre 2021

TRADUCCIÓN

Ana D'ORAZIO

DISCLAIMER

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Este cuaderno ha sido elaborado durante el proyecto “V for Volunteering” (613659-EPP-1-2019-1-RO-SPO-SSCP), financiado por la Unión Europea a través de la Agencia Ejecutiva en el ámbito Educativo, Audiovisual y Cultural, en el contexto de el Programa Erasmus+ Deporte, acción “Pequeñas Asociaciones Colaborativas”.

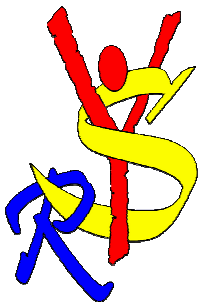
1. ¿CÓMO SURGIÓ ESTE CURSO?

De las ideas a la práctica

El proyecto “V for Volunteering” nació del deseo de apoyar y animar a más personas a hacer voluntariado deportivo, ya que esta rama ofrece una gran variedad de experiencias y oportunidades de desarrollo de habilidades como cualquier otro tipo de voluntariado.

Para ello identificamos la necesidad de contar con una mejor preparación y entrenamiento de los potenciales candidatos a los eventos deportivos, de esta manera ellos saben con anticipación, por un lado, qué se espera de ellos, y, por otro, cómo podrían obtener experiencias grandiosas y significativas mientras realizan un voluntariado en deportes.

La gente detrás



Yellow Shirts Association fue fundada en 2010 en Baia Mare, Rumanía, con el objetivo de apoyar la integración de los jóvenes en la comunidad, brindando acciones educativas destinadas desarrollar a los beneficiarios a nivel personal y profesional.

A partir de 2016, sus miembros se involucraron cada vez más en el mundo del deporte, ofreciéndose como voluntarios en varios eventos, desde el nivel local hasta el internacional, y organizando pequeños talleres y eventos deportivos.

CS Știința Baia Mare es un club deportivo público de Baia Mare, Rumanía, establecido con el propósito de alentar a las personas a practicar deportes y permitirles jugar profesionalmente en varias ramas.

Știința Explorări, como su sección de voleibol masculino, se estableció en 1969, tiene resultados impresionantes a nivel nacional y, sin embargo, también ha participado ocasionalmente en competiciones europeas.



La Associació Cultura Creativa se fundó en 2016 en Gandía, España, como resultado del deseo de los antiguos voluntarios del SVE de apoyar el desarrollo personal y profesional de los jóvenes.

Con una vasta experiencia en voluntariado e inclusión social, apoya a la población local a lograr una vida mejor a través de acciones empresariales, ambientales, culturales y creativas.

Gençlik Mevsimi Derneği nació en Estambul, Turquía, en 2014, de la voluntad de preparar a los jóvenes para enfrentar con éxito los desafíos de la sociedad actual, empoderándolos a través de experiencias de aprendizaje internacional.

Fomentando el voluntariado juvenil, actúa como una oficina de informaciones para tales oportunidades y promueve el desarrollo de servicios innovadores de voluntariado juvenil y programas de tutoría para adultos.



Haciéndolo realidad

El proyecto “V for Volunteering” está financiado por la Comisión Europea a través del programa Erasmus+, dominio deportivo, subacciones de pequeñas asociaciones colaborativas, y se implementa entre 2020 y 2021.

El programa ofrece una gran variedad de oportunidades para entidades y personas que cubren más movilidades y oportunidades de cooperación que nunca.

Con campos cubiertos como la educación, la formación, la juventud y el deporte, apoya el objetivo más amplio de la UE hacia un futuro mejor para todos sus miembros.

Obtenga más información aquí: erasmus-plus.ec.europa.eu



2. UN VISTAZO RÁPIDO ANTES DE COMENZAR

¡Enhorabuena por la iniciativa y las ganas de descubrir el mundo del voluntariado deportivo!

El cuaderno de trabajo es el resultado de un fuerte deseo de reunir información práctica y compartir experiencias personales del universo del voluntariado deportivo que pueda inspirar a otras personas a probarlo.

Los contenidos se dividen en 3 secciones:

- **El voluntariado como estilo de vida:** descubriremos varias definiciones de voluntariado, beneficios, tipos de eventos deportivos, dónde encontrar oportunidades de voluntariado deportivo y consejos para aplicar;
- **Entrenamiento para eventos deportivos:** nos adentraremos en los eventos deportivos con uniformes y acreditaciones, comportamiento general y expectativas de los voluntarios, medidas de salud y seguridad, comunicación durante el voluntariado y roles potenciales;

- **La experiencia y tu legado:** descubriremos cómo prepararte para la partida y compartir tu experiencia una vez finalizada.

Además de este libro, hemos preparado un manual con mucha información y situaciones vinculadas a las presentadas en el curso, especialmente diseñado para ayudarte a recordar más fácilmente los aspectos generales de un trabajo voluntario en eventos deportivos. ¡Consulte la sección de contacto al comienzo de este curso, descárguelo y comience!

Le agradeceríamos mucho que nos hiciera llegar tus comentarios respecto al esquema de formación presentado. Sería de gran ayuda para mejorarlo más.

Sea honesto con las respuestas y trate de profundizar tanto como pueda. No solo te será más fácil identificar y aplicar las oportunidades que te convienen, sino que también te estarás haciendo útil al máximo nivel que puedes ofrecer para tu puesto de voluntariado.

Esperamos que este curso lo lleve a través de una experiencia maravillosa y lo ayude a obtener la aventura que quizás ya esté anhelando.

¡Bienvenido a bordo!

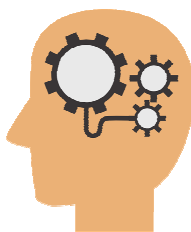
El curso viene principalmente con aspectos prácticos de su preparación para un puesto de voluntariado deportivo.

No olvides complementar tu información y leer la “Guía de voluntariado deportivo”.

Los ejercicios propuestos se pueden dividir en los siguientes tipos:



escritura libre



lluvia de ideas



rompecabezas



prueba



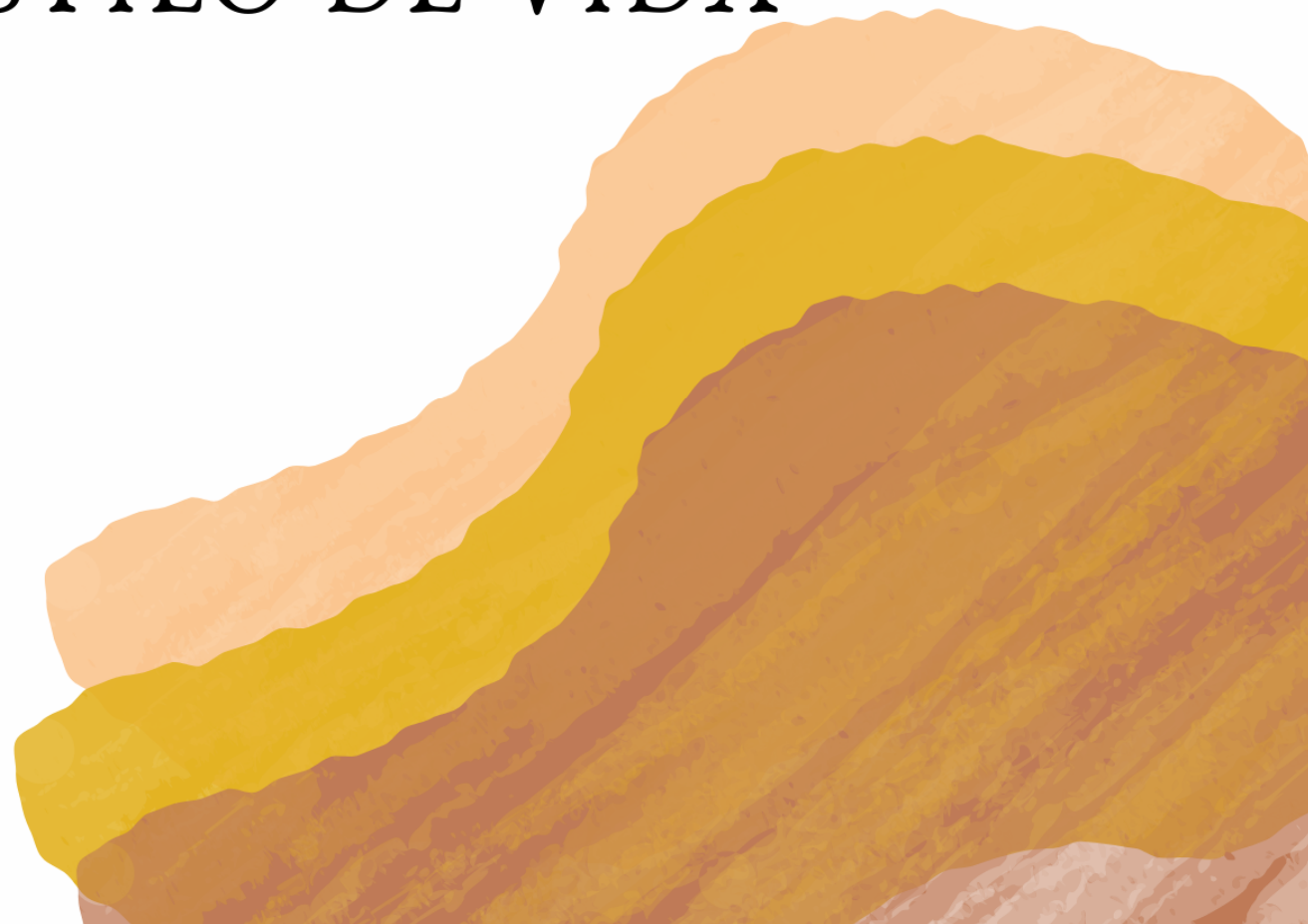
respuesta rápida



investigación

Siéntase libre de expandir las tablas tantas filas como necesite.

EL VOLUNTARIADO COMO ESTILO DE VIDA



3. VOLUNTARIADO Y BENEFICIOS



Comencemos con varias preguntas importantes sobre las que lo invitamos a reflexionar. Anota las respuestas.

¿Qué significa para ti el voluntariado?
¿Cómo definirías este concepto?

¿Qué campos te atraen?
¿Cuáles son sus especificidades?

¿Cuáles son tus hobbies, pasiones o intereses que te
gustaría compartir con el resto?

¿Cómo te ves exactamente como voluntario?
¿Cuál sería su programa o turno habitual?

¿Cómo te beneficiaría esta experiencia?
¿Qué podrías aprender? ¿Qué podrías ganar con ello?

¿Cuánto tiempo tienes para ofrecerle?
¿Qué tan involucrado quieres estar?

¿Qué te haría renunciar a la idea de convertirte en
voluntario?

¿Qué podría impedirte ser voluntario?



Anote la respuesta a las siguientes preguntas.

¿Por qué te ofrecerías como voluntario en los deportes?

¿Cuál es la principal motivación para ti?



¿Cuáles serían tus beneficios obtenidos del voluntariado en el deporte?

Piense en las siguientes 2 situaciones y separe los beneficios en categorías personales, profesionales y sociales:

Ofrézcase como voluntario regularmente, apoyando a un club con sus actividades en curso
Beneficios personales
Beneficios profesionales
Beneficios sociales

Voluntario en una ocasión única, apoyando a la organización de un evento en particular
Beneficios personales
Beneficios profesionales
Beneficios sociales

4. ¿POR QUÉ SER VOLUNTARIO EN UN EVENTO DEPORTIVO?

Marque la respuesta (S para sí y N para no) a las siguientes preguntas para ver si sería apto para ser voluntario en un evento deportivo.

Cuente el número total de cada respuesta y ve si está realmente interesado en ser voluntario en los deportes.



Pregunta		S/N	Pregunta		S/N
a.	¿Estoy interesado en los deportes en general o soy fanático de un deporte o club específico?		b.	¿Estoy interesado en ser voluntario a nivel local, nacional o internacional?	
c.	¿Tengo el apoyo financiero para mis oportunidades de voluntariado (fuera de mi área a nivel nacional o internacional)?		d.	¿Me comprometo a seguir con los organizadores hasta el final del evento, incluso si las cosas salen mal?	
e.	¿Puedo asumir la responsabilidad de presentarme cada vez para cada turno programado acordado?		f.	¿Me veo marcando la diferencia en el mundo del deporte contribuyendo como voluntario?	
g.	¿Estoy disponible y deseoso de participar en las sesiones de formación (en línea/presenciales) que ofrece el organizador?		h.	¿Tengo competencias que podrían beneficiar a los organizadores?	

Pregunta		S/N	Pregunta		S/N
i.	¿Estoy ansioso por aprender y mejorar, si es necesario?		j.	¿Estoy ansioso por trabajar y ser parte de un equipo?	
k.	¿Puedo seguir las instrucciones como se me dice?		l.	¿Puedo trabajar con un coordinador?	
m.	¿Puedo comportarme de acuerdo con las normas impuestas estando en mi turno?		n.	¿Tengo la capacidad/ganas de trabajar bajo estrés?	
o.	¿Tengo la capacidad/afán de mantener fluida la comunicación durante los eventos (para acciones que puedan afectar la implementación)?		TOTAL SÍ		
			TOTAL NO		

Profundicemos un poco más y veamos quién eres. ¿Alguna vez has hecho tu análisis personal D.A.F.O.?

Piensa en los siguientes aspectos en relación con un puesto de voluntariado deportivo:



D.A.F.O. representa:

D – Debilidades: ¿Qué te falta? ¿Qué no sabes muy bien hacer?

A – Amenazas: ¿Qué podría impedirte lograr lo que quieres? ¿Cuáles son los riesgos potenciales que podría enfrentar?

F – Fortalezas: ¿En qué eres bueno? ¿Qué es lo que mejor sabes hacer?

O – Oportunidades: ¿Qué recursos (personas, entidades, internet) de información tiene? ¿Quién o qué podría proporcionarle fuentes de oportunidades?

Los puntos fuertes y débiles son tuyos y dependen totalmente de tu forma de ser y de tus intereses.

Las oportunidades y amenazas son factores dinámicos externos que dependen en pequeña medida de usted.

Las fortalezas y oportunidades son los aspectos positivos en los que debes enfocarte, mientras que las debilidades te muestran en qué trabajar más para mejorar (podrían convertirse en fortalezas) y las amenazas que debes saber evitar. Por negativas que suenen, en realidad las amenazas pueden ayudarte a elaborar un plan de prevención y evaluación-respuesta al riesgo.

Fortalezas

Debilidades

Oportunidades

Amenazas

5. TIPOS DE EVENTOS

*Complete la tabla con ejemplos de concursos que le interesarían, teniendo en cuenta su categoría.
¿Cuál es su duración típica? ¿Cuándo suelen tener lugar?*



Categoría	Ejemplo	Duración	Período/frecuencia
Eventos locales			
Eventos regionales			
eventos nacionales			
Eventos continentales			
Eventos internacionales			
Eventos deportivos individuales			

Categoría	Ejemplo	Duración	Período/frecuencia
Eventos multideportivos			
Eventos individuales			
Eventos de equipo			
Eventos de categorías relacionadas con la edad			
Eventos con sistema de eliminación			
Eventos con sistema de partidos de ronda			
Eventos de tipos mixtos			
Eventos del sistema de copas			

6. VOLUNTARIADO EN EL DEPORTE – EL COMIENZO

Una vez identificados los tipos de eventos que te interesan, es hora de investigar un poco y ver cómo identificar las oportunidades de voluntariado que podrían ofrecer. ¿De dónde podrías obtener esta información?



Evento		Persona de contacto y datos (nombre, correo electrónico, teléfono)	Presencia en línea (sitio web, redes sociales)
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

En cuanto tengas más o menos claro el tipo de eventos en los que quieres ser voluntario, estarás listo para preparar tu “pre-discurso”. Siéntase libre de volver a él cada vez que necesite actualizarlo.

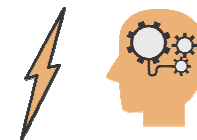


RELACIÓN DEPORTIVA - cuál es tu conexión con el deporte elegido - cómo terminaste seleccionando este evento/deporte	
ACTITUDES - tu enfoque con respecto a varias tareas - cómo reaccionas ante ciertas situaciones	
HABILIDADES GENERALES Y ESPECÍFICOS, Y CONOCIMIENTOS - en qué eres bueno - lo que sabes hacer	
IDIOMAS - idiomas que conoces y su nivel	

FORMACIÓN Y CUALIFICACIONES - licenciatura, maestría, doctorado conectado al campo deportivo o a la posición de destino - cursos de formación, seminarios, conferencias y cualificaciones adecuadas para el puesto deseado	
PARTICIPACIÓN EN VARIOS EVENTOS - ¿Dónde más ha estado involucrado en el equipo de organización/voluntariado de equipo? - ¿A qué otros tipos de eventos asistió que podrían ser relevantes para el voluntariado deportivo?	
OTROS ASPECTOS RELEVANTES - ¿Cuáles son los otros aspectos que consideras importantes y relevantes para tu presentación?	

Consulte la siguiente lista antes de aplicar a una oportunidad de voluntariado.

Mencione en las observaciones algún aspecto específico que necesite revisar, verificar o precisar.



EL ÍTEM		SÍ /NO	PLAZO	OBSERVACIONES
ELEGIBILIDAD				
1.	El evento acepta voluntarios de tu país.			
2.	Puedes ingresar el país al que vas (pasaporte/documento de identidad válido, visa que cubra el período del evento)			
3.	Requisitos médicos (vacunas, solicitudes específicas)			
4.	Límites de edad			
5.	Idioma principal hablado			
POSICIONES				
6.	Elegiste la posición principal			
7.	Has especificado al menos 1 puesto más que te gustaría (como respaldo)			

EL ÍTEM		SÍ /NO	PLAZO	OBSERVACIONES
8.	Posee las habilidades solicitadas para los puestos solicitados (cumple con sus criterios)			
PERÍODO DE DISPONIBILIDAD				
9.	Tienes conocimiento del periodo de formación solicitado previo al evento (on-line, presencial)			
10.	Está al tanto del período de entrenamiento justo antes del evento (con cuánto tiempo antes necesita estar allí)			
11.	Estás disponible por el período mínimo que solicitaron (para el evento)			
12.	Está disponible para el último día obligatorio de estar allí (para que pueda organizar el viaje después de que finalice por completo, incluido el posible trabajo posterior al evento especificado)			

EL ÍTEM		SÍ /NO	PLAZO	OBSERVACIONES
LOGÍSTICA (prevista o necesaria cubrir)				
13.	Transporte al evento			
14.	Alojamiento durante todo el período, incluido el entrenamiento.			
15.	Comida			
16.	Ropa adicional para el trabajo.			
17.	Equipo adicional para el trabajo.			
18.	Transporte local			
19.	Artículos para facilitar tu trabajo al aire libre (crema solar, gorras, bufandas, etc.)			
20.	Cualquier otro requerimiento técnico o práctico para mi cargo o presencia en el evento			

Veamos a continuación algunas posibles preguntas para la entrevista. Ahora recuerda que tus respuestas deben ser lo más específicas/relacionadas posible con el deporte. Evite respuestas generales que no puedan proporcionar la información necesaria al reclutador.



Aquí hay una breve lista de preguntas, con algunas de las más típicas, generalmente utilizadas en una entrevista corta.

Pregunta		Tu respuesta
1.	¿Cómo te describes?	
2.	¿Por qué quieres ser voluntario en este evento?	
3.	¿Cuáles son tus aficiones?	
4.	¿Qué idiomas hablas y cuál es su nivel?	
5.	¿Cuál es tu conexión con los deportes/este deporte?	
6.	¿Tienes alguna experiencia previa de voluntariado? Si es así, comparte un poco más. Si no, ¿cómo ve esa experiencia para usted?	
7.	¿Ha sido voluntario antes en el deporte / este evento deportivo? ¿Qué hiciste? - posición, tareas	

Pregunta		Tu respuesta
8.	¿Qué te recomienda para los puestos elegidos?	
9.	¿Qué podría hacer que renuncies a tu puesto de voluntario?	
10.	¿Cómo apoyaría a los atletas/espectadores con discapacidades visuales/físicas/mentales cuando se les solicite ayuda para llegar del punto A al B?	

Aquí hay una larga lista de preguntas, para una entrevista más profunda, relacionadas con posiciones más específicas.

Pregunta		Tu respuesta
Preguntas generales		
1.	¿Qué quieres lograr como voluntario?	
2.	¿Por qué quieres ser voluntario en nuestra organización (en nuestro evento)?	
3.	¿Cuál es su visión sobre la competencia?	
4.	¿Qué tan importante es ganar para ti?	

Pregunta		Tu respuesta
5.	¿Qué te atrajo de nuestro evento deportivo?	
6.	Cuéntame sobre tus experiencias de voluntariado actuales y pasadas. ¿Qué es lo que más ha disfrutado de los puestos de voluntariado anteriores?	
7.	¿Cuánto tiempo le gustaría ser voluntario?	
8.	¿Qué habilidades específicas tienes para contribuir al programa?	
9.	Cuéntenos sobre su experiencia laboral.	
Comunicación		
10.	¿Qué tan cómodo te sientes hablando frente a un grupo?	
11.	¿Qué experiencias de hablar en público o escribir tienes?	
12.	¿Qué, en su opinión, hace a un buen oyente?	
13.	¿Cómo te comunicas con los demás en una situación estresante/tensa?	

Pregunta		Tu respuesta
Habilidades de liderazgo		
14.	¿Qué habilidades y calificaciones tiene que le ayudarán en este puesto?	
15.	Describe un momento en el que tuviste que trabajar como miembro de un equipo para completar un proyecto.	
16.	¿Qué piensas hacer como voluntario?	
17.	Describe un rol de liderazgo que haya tenido. ¿Qué hizo que ese papel fuera desafiante? ¿Qué le gustó de servir en un rol de liderazgo? ¿Qué te disgustó?	
18.	¿Qué tipo de recompensas necesitas para mantenerte motivado?	
Habilidades de relaciones humanas		
19.	Considere el siguiente escenario: los voluntarios están hablando a espaldas del coordinador del equipo/gerente de voluntarios. ¿A qué te dedicas?	

Pregunta		Tu respuesta
20.	¿Con qué tipo de personas disfrutas más trabajar?	
21.	Describe un momento en el que haya estado involucrado en un conflicto con otra persona o grupo. como manejaste la situación?	
22.	Describe una situación en la que te hayan criticado. ¿Cómo reaccionaste?	
23.	¿Qué aprendiste? ¿Con qué tipo de personas encuentras difícil trabajar y cómo manejas la situación?	
24.	Describe un momento en el que trabajó de cerca con alguien de un entorno diferente al suyo. ¿Qué aprendiste?	
25.	¿Cómo te sientes al trabajar con personas diferentes a ti? (es decir, diferentes antecedentes raciales/étnicos, discapacidades del desarrollo, diferentes antecedentes socioeconómicos, diferente orientación sexual, etc.).	

Pregunta		Tu respuesta
26.	Describe a tu supervisor ideal.	
Habilidades organizativas		
27.	Describa un día típico para usted. Describa un día particularmente ocupado.	
28.	Describa cómo ayudaría a su grupo de voluntarios a tomar una decisión.	
29.	¿Está dispuesto a asistir a sesiones de orientación/capacitación para ayudar en su rol de voluntario?	
Adaptabilidad		
30.	Describa una situación en la que no se salió con la suya o cuando no estuvo de acuerdo con una decisión tomada. ¿Cómo lo manejaste? ¿Cuál fue tu reacción?	
31.	Describa una situación particularmente estresante en la que haya estado involucrado. ¿Como manejaste esto? ¿Qué lo hizo estresante?	

Pregunta		Tu respuesta
Confianza		
32.	Describa un proyecto/actividad por el cual tuvo total responsabilidad desde el principio hasta el final.	
33.	¿Cómo maneja una situación cuando sabe que no puede completar una tarea o compromiso?	

FORMACIÓN PARA EVENTOS DEPORTIVOS



7. SER PARTE OFICIAL DEL EVENTO

Consulta las acreditaciones a continuación. ¿Cuáles son las áreas a las que este voluntario puede ingresar?
¿Cuáles son los beneficios adicionales?



Acreditación	Acreditación
	
Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios	Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

Acreditación



The 7th Petrom European Men's and Women's Artistic Gymnastics Individual Championships
Cluj-Napoca - 19th to the 23rd of April 2017



0	1	2	3	4	5	7	8
9	11	12	13	14	15	16	

Important information about this Accreditation

The Identity and Accreditation Card remains in the property of the UEG and can be withdrawn, with immediate effect, at the UEG's sole discretion. By using this card, I agree to be filmed, televised, photographed, identified and otherwise recorded during the event under the conditions and for the purpose now or hereafter authorized by the FIG in relation with the promotion of the event.
I agree that all photos and moving images taken by me at the event shall be used solely for personal and non-commercial purposes, unless prior written consent is obtained from UEG.

Categories	Zones
Delegations	0 Competition Management Table
UEG	1 Competition Area
LOC	2 Training Halls
TV	3 Warm-up Hall
Media	4 Judge's seating
Security	5 Judge's Meeting room/break area
Observer	6
Exhibitor	7 Delegation seating
	8 LOC offices
	9 UEG offices
	10 Doping Control Zones
	11 Media
	12 Media Special Positions
	13 TV Compound
	14 Photographers Positions
	15 Mixed Zone
	16 VIP

Transport categories	Important phone numbers
T1 - Dedicated cars	OC Office +4 0770.635.261
T2 - Car pool	Taxi +4 0264 949; +4 0264 948; +4 0264 944
T3 - Shuttle bus	Volunteers Office +4 0770.997.858
	On-site Medical +4 0770.989.602
	Emergency 112



Acreditación



Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

Acreditación



Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

Acreditación



Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

Acreditación



Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

Acreditación



Áreas de trabajo – Departamentos / Zonas / Beneficios

¿Cómo debe comportarse mientras usa el uniforme? Anota las 3 reglas más importantes para ello:



--	--	--

8. COMPORTAMIENTO GENERAL DURANTE LOS EVENTOS

¿Cómo crees que deben comportarse los voluntarios durante un evento deportivo en relación con los espectadores, atletas y compañeros de trabajo? ¿Que deberían hacer? ¿Qué no deberían hacer?



	SÍ	NO
Público		
Atletas		
Compañeros de trabajo		



Orden de 10 (el más positivo) a 1 (el menos positivo) comportamiento:

Declaración	Orden
Di "no sé"	
Sonreír y practicar una actitud positiva.	
Beber alcohol durante el turno.	
Sea puntual, oportuno y cortés de acuerdo con el código de vestimenta prescriptivo (uniforme)	
Gracias a la gente por su colaboración	
dar información incorrecta	
Ser eficiente y estar dispuesto a ayudar.	
Ayuda siempre que sea posible	
Pide una foto a los atletas	
No respetes tu universidad	

*¿Cómo reaccionarías en las siguientes situaciones? ¿Cuál sería la acción de respuesta más adecuada?
Piense en las actitudes y la respuesta conductual que debe tener.*



Situación	Acción de respuesta
Estás trabajando en el campo de juego y recibes una llamada telefónica.	
Estás en el departamento de logística y mientras mueves algo líquido, parte de él se derrama sobre ti.	
Estás trabajando en la tribuna fotográfica que está al lado de un área de espectadores. Un espectador mayor solicita su ayuda para ser llevado a los baños.	
Estás en las operaciones de los medios y estás pasando junto a un grupo de espectadores que desean información adicional sobre la competencia y el lugar general. No estás tan familiarizado con esa información.	
Estás preparando la sala de conferencias cuando pasa un atleta y solicita tu ayuda en el lugar.	

Situación	Acción de respuesta
Un fotógrafo se cortó bastante el dedo y no tienes experiencia médica.	
Un espectador hace mucho ruido y molesta a los demás.	
Le acaban de cambiar de logística a acreditación para un puesto temporal. Lo dejarán solo durante 2 horas, pero no ha trabajado antes en este departamento y no está familiarizado con el programa o las tareas que debe realizar.	
El tráfico se vuelve loco esta mañana y te das cuenta de que llegarás 30 minutos tarde a tu turno.	
Usted trabaja en el departamento de ceremonias y necesita organizar el orden de los atletas para ir al campo de juego. Sin embargo, no respetan el orden que les dijiste.	



Asignar el tipo de apoyo ofrecido a la discapacidad enfrentada (física, visual, mental o auditiva).

Soporte ofrecido	Deterioro enfrentado
Soporte para apoyarse para subir escaleras	
Colóquese en una posición bastante cercana mientras se dirige a ellos.	
Pide permiso para ayudar	
tratar con respeto	
Pídale a un colega que lo ayude a subir a una persona por las escaleras	
Ofrecer indicaciones verbalmente y describir concretamente la zona	
Habla a una velocidad moderada con oraciones concisas.	
Usar letras mayúsculas al escribir algo	
Permita que la persona se apoye en usted en las escaleras o en el ascensor.	
Permítales colocar su mano sobre su hombro para guiarse.	
Asegúrese de que su boca no esté cubierta y que esté frente a la persona cuando hable.	
Les notificas cuando te cambian con un colega	



¿Cuál debe ser su respuesta al tratar con personas con discapacidad en estas situaciones?

Situación	Acción de respuesta
Un espectador en silla de ruedas llega al recinto y presenta su entrada, requiriendo ayuda para llegar a su asiento.	
A un espectador en silla de ruedas se le asignaba un asiento normal y no una plataforma donde sentarse en la propia silla de ruedas.	
Estás a cargo de un atleta con discapacidad visual severa que necesita familiarizarse con el área de entrenamiento y el campo de juego.	
Un fotógrafo con discapacidad auditiva requiere un cambio de posición de la foto en el terreno de juego.	
Encuentras a un atleta con discapacidad mental llorando en el pasillo, negándose a entrar al área de competencia.	



Dada la siguiente situación, escriba los comportamientos de acuerdo con la columna:

	Comportamiento aceptado	Discriminación / Acoso	Intimidación / Persecución
Presentas a tu país de una manera divertida, señalando los defectos.			
Haces una broma sobre el país anfitrión con los lugareños.			
Coqueteas con tu compañero de trabajo, en el trabajo			
Los aficionados intentan llegar al deportista de tu zona y los detienes			
Tu compañero de trabajo usó la camisa en el lado sórdido			

	Comportamiento aceptado	Discriminación / Acoso	Intimidación / Persecución
Su compañero de trabajo no tiene tanta "experiencia de vida". Necesitas explicar la tarea repetidamente			
Un atleta habla solo su idioma materna, pero necesita información de dirección			
Un conserje se dirige hacia la zona VIP, para el cual no tiene la acreditación			
Un niño (espectador) logró alejarse de sus padres y deambula demasiado cerca del terreno de juego. El padre eventualmente viene a recogerlo e interactúa contigo			

	Comportamiento aceptado	Discriminación / Acoso	Intimidación / Persecución
Trabajas con la coordinación de las ceremonias y un equipo está a punto de ingresar al campo cuando un compañero de trabajo deambula por esa misma área, lo que provoca posibles demoras.			
Un espectador con discapacidad mental pide ayuda			
Trabajas cerca de la entrada del lugar y notas que una persona borracha deambula molestando a los visitantes.			

9. SALUD Y SEGURIDAD

Marque las siguientes afirmaciones con V (verano) o I (invierno) según la situación a la que pertenezcan:



Situación	V/I
Evite estar afuera por mucho tiempo a temperaturas negativas; asegúrese de entrar en un lugar cálido a intervalos regulares.	
Evite sudar y salir mojado; en caso de que su trabajo requiera una actividad física exigente específica, por lo tanto, sudoración, llévase ropa para cambiarse y cámbiese regularmente.	
Asegúrese de tener un sombrero/gorra que proteja su cabeza y anteojos de sol para proteger sus ojos.	
Use ropa en capas para que pueda quitársela fácilmente cuando ingrese a un lugar cálido y volver a ponérsela cuando salga.	
Evite exponerse directamente al sol: use crema solar o, mejor aún, use ropa larga para cubrir todo el cuerpo.	
Consumir agua y zumos naturales a temperaturas bastante regulares (no muy frías) o infusiones templadas, de un mínimo de 2 l.	
Evite las aglomeraciones y las zonas abiertas con mucho cemento y sin vegetación.	
Muévete para mantener tu cuerpo caliente, pero evita el agotamiento o la sudoración.	

Situación	V/I
Viajar siempre que sea posible hacia/desde el lugar por la mañana o por la noche, usando áreas cubiertas o con sombras, tomando descansos regulares, si es necesario.	
Evite los esfuerzos físicos intensos desde el mediodía hasta la noche; Use ropa ligera y delgada	
Evite en lo posible consumir productos a base de cafeína (café, té), azúcar (refrescos, dulces), altos niveles de grasas o alimentos extremadamente salados.	
Bebe líquidos calientes regularmente y asegúrese de comer comidas adecuadas	
Llevar chaqueta adecuada, pantalones (impermeables si es posible para actividades en la nieve), botas adecuadas (no sneakers o zapatillas deportivas), gorro, guantes, bufanda.	



Organice los siguientes pasos en su orden correcto:

	Identificar la naturaleza del problema y los peligros de la situación.
	Trate de aislarse y asegúrese de que el público y todos los involucrados estén seguros.
	Identifique a las personas que podrían verse afectadas.
	Póngase en contacto con su líder de equipo, supervisor y ofrézcales toda la información necesaria para que evalúen la situación.



¿Cuáles de estos comportamientos o actitudes deben evitarse en una situación de emergencia? Márcalos con una “x”.

Pánico	☐	No te involucres	☐
Guiar a las personas hacia las salidas.	☐	Gritar	☐
Comunicar a los superiores	☐	Hacer el héroe	☐
Lleva tus pertenencias personales en una situación de evacuación.	☐	Ponerse en peligro para salvar a una persona	☐
Resuelve por tu cuenta, no esperes a las fuerzas especializadas	☐	Ayudar a las personas que son más lentas, como personas mayores o discapacitadas.	☐
Esperar instrucciones	☐	Pedir ayuda	☐
Alarmar a todos	☐	Tratar de disminuir los daños materiales	☐
Actúa rápido sin importar las consecuencias	☐	Darte la vuelta y ve contra la corriente	☐



¿Cuáles son los pasos a seguir en las siguientes situaciones?

Situación	Pasos a seguir
Un espectador se desmaya a tu lado	
Un atleta cae en las escaleras y se lesiona gravemente	
Un espectador tira el cigarrillo aún encendido en una papelería. El contenido se incendia	
Hay un fallo eléctrico en uno de los enchufes y la pared se incendia	

Situación	Pasos a seguir
La tubería de agua que cruza la sala de prensa se rompe y una gran cantidad de agua fluye repentinamente.	
Estás en el lugar cuando de repente todo a tu alrededor comienza a temblar. Estás en un área predispuesta a pequeños terremotos frecuentes, pero este se siente mayor.	
Estás en un evento al aire libre cuando nubes grises oscuras cubren el cielo en unos minutos. Comienza un fuerte viento y lluvia, acompañado de fuertes truenos y relámpagos	
Está transportando una solución de limpieza cuando uno de los frascos tiene fugas y fluye sobre usted. No entiendes el idioma de la etiqueta y no sabes lo que contiene	

10. COMUNICACIÓN Y JERARQUÍAS



¿Qué tipo de información debe y no debe compartir en relación con las siguientes interacciones?

	Compartir	No compartir
Redes sociales		
Fuerza publica y seguridad		
VIP y patrocinadores		



¿En qué tipo de situaciones debe comunicarse con lo siguiente?

Jefe de equipo	
Coordinador general de voluntarios	
Supervisor	
Gerente adjunto del lugar	
Gerente de lugar	

11. HORARIOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



Realiza el siguiente test para ver cuál de los departamentos te conviene más. Elija las respuestas más representativas.

1. ¿Cómo te describirías a ti mismo?

- A) Multitarea
- B) Comunicativo
- C) Sociales
- D) Ordenado

3. ¿Qué es lo que más te gusta?

- A) Ayudar y resolver problemas
- B) Socialización y contacto público
- C) Gestión de equipos deportivos y periodistas
- D) Administrar personas

5. ¿Cuál consideras que es tu debilidad?

- A) Resolver problemas rápidamente
- B) Hablar con la gente
- C) Idiomas y proporcionar información

2. ¿En qué sector tienes experiencia?

- A) Tecnología / transporte
- B) Servicio al cliente
- C) Lingüística y social
- D) Gestión de equipos

4. ¿Cuál es su disponibilidad?

- A) Solo estar presente antes del evento
- B) Estar presente antes, durante y después del evento
- C) Estar presente solo durante el evento

6. ¿Qué habilidad te gustaría desarrollar?

- A) Resolver problemas tecnológicos o logísticos
- B) Proporcionar información
- C) Ayudar a equipos y atletas

D) Liderar personas

7. ¿Qué situación encuentras más estresante?

A) Estar bajo presión

B) Socializar todo el día

C) No hay respuestas que ofrecer

D) Tener en cuenta cada detalle

9. ¿Dónde crees que puedes destacar?

A) Reposición de alimentos

B) Tener conversaciones incómodas

C) Rehacer un programa de entrenamiento

D) Coordinar las llegadas y salidas de voluntarios

D) Ser un líder

8. ¿Qué posición te gusta más?

A) Transporte

B) Mostrador de bienvenida

C) Tribuna de los medios

D) Participante de la ceremonia

10. ¿Dónde no te imaginas trabajando?

A) Ceremonia y coordinación de banderas

B) Apoyo lingüístico

C) Administrar la plataforma del sistema en línea

D) Conducir un coche

TOTAL	A	_____	B	_____
	C	_____	D	_____

Una vez que tengas el número total de las respuestas, elige las 2 primeras con más puntos.

Consulte su departamento aquí:

A) Logística/ tecnología/ transporte

Si has elegido este primer encuentro es porque eres un buen solucionador de problemas, tienes conocimientos tecnológicos y prácticos por lo que debes estar en buenas condiciones físicas. Eres organizado y discreto y puedes adaptarte a diferentes situaciones y problemas que puedan surgir durante el evento.

B) Guía / Acreditación / emisión de boletos / uniforme de distribución

Si esta es tu opción es porque tu cualidad más importante es ser sociable y atento al público. Eres responsable y ordenado para que puedas desenvolverte en áreas como ticketing, acreditación o cualquier otra área que requiera atención al público y tu amabilidad. Tienes algún conocimiento de los sistemas informáticos o de las nuevas plataformas que puedan surgir y sobre todo controlas un orden y planificación.

C) Equipo de aeropuerto / Medios / médico / lingüístico / deportivo

Este sector está muy orientado a la comunicación; te encontrarás en situaciones a veces incómodas pero sabrás afrontarlas con la mejor disposición y simpatía. Te gusta tener contacto con deportistas, entrenadores, periodistas, fotógrafos, etc. Los idiomas juegan un papel importante en estos puestos ya que son los que tienen contacto entre un sector y otro.

D) Ceremonia / Gestión de voluntarios

Tu mayor talento es la coordinación y gestión de grandes equipos, la planificación y la organización son tus cualidades, además de ser un líder nato. Eres detallista y quieres ser parte de cosas importantes; quiere saber qué está pasando en todos los departamentos.



¿Qué departamento tiene qué tarea principal? Relaciona los siguientes elementos:

Departamento	Tarea principal
1. Distribución de los Uniformes	a. Persona de contacto principal para los voluntarios.
2. Orientación	b. Configuración de sistemas de cable
3. Equipo del aeropuerto	c. Ayudar con cualquier problema de comunicación.
4. Venta de entradas	d. Mantenimiento del área de competición.
5. Logística	e. Coordinación de vehículos
6. Transporte	f. Apoyo al departamento de medios en el desempeño de su trabajo
7. Operaciones de medios, TV y Broadcast	g. Después de que la competencia haya terminado, apoyando la salida sin problemas.
8. Tecnología	h. En la base de la tabla de tallas, le dará a los voluntarios y al personal los artículos que coincidan con su talla.
9. Servicios Médicos	i. Cuidar las máquinas de café y té
10. Servicios lingüísticos	j. Apoyo operativo en la ceremonia de entrega de medallas.
11. Deportes / Terreno de juego	k. Ayudar con la implementación de la zonificación de acreditación del estadio.

Departamento	Tarea principal
12. Ceremonias	l. Representar el evento deportivo de manera amigable y profesional en el aeropuerto.
13. Servicios de alimentos y bebidas	m. Consultar asientos en el estadio
14. Gestión de Voluntarios	n. Contar y distribuir el equipamiento del evento deportivo a varios grupos objetivo dentro y fuera del recinto.
15. Acreditación	o. Para ayudar a la persona responsable de dopaje en la realización de pruebas antidopaje

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

¿Cómo crees que es un día normal de los voluntarios en los siguientes puestos? ¿Cuáles son sus tareas generales?



Papel	El día normal
Ayudando con la seguridad	

Papel	El dia normal
Ayudar a los espectadores	
Soporte de medios	
Centro uniforme	
Agregado del equipo	
Eventos paralelos/ zona de fans	
Equipo del aeropuerto	
Operaciones VIP	
Transporte	

Papel	El dia normal
TI/ soporte tecnológico	
Control de dopaje	
Deportes/campo de juego	
Alimentos y bebidas	
Monitor de acceso	
Punto de información	
Acreditación	
Alojamiento	

Papel	El dia normal
Joker	
Orientación alrededor del lugar	
Venta de entradas	
Logística	
Televisión y difusión	
Servicios médicos	
Ayuda de idioma	
Ceremonias	
Gestión de voluntarios	

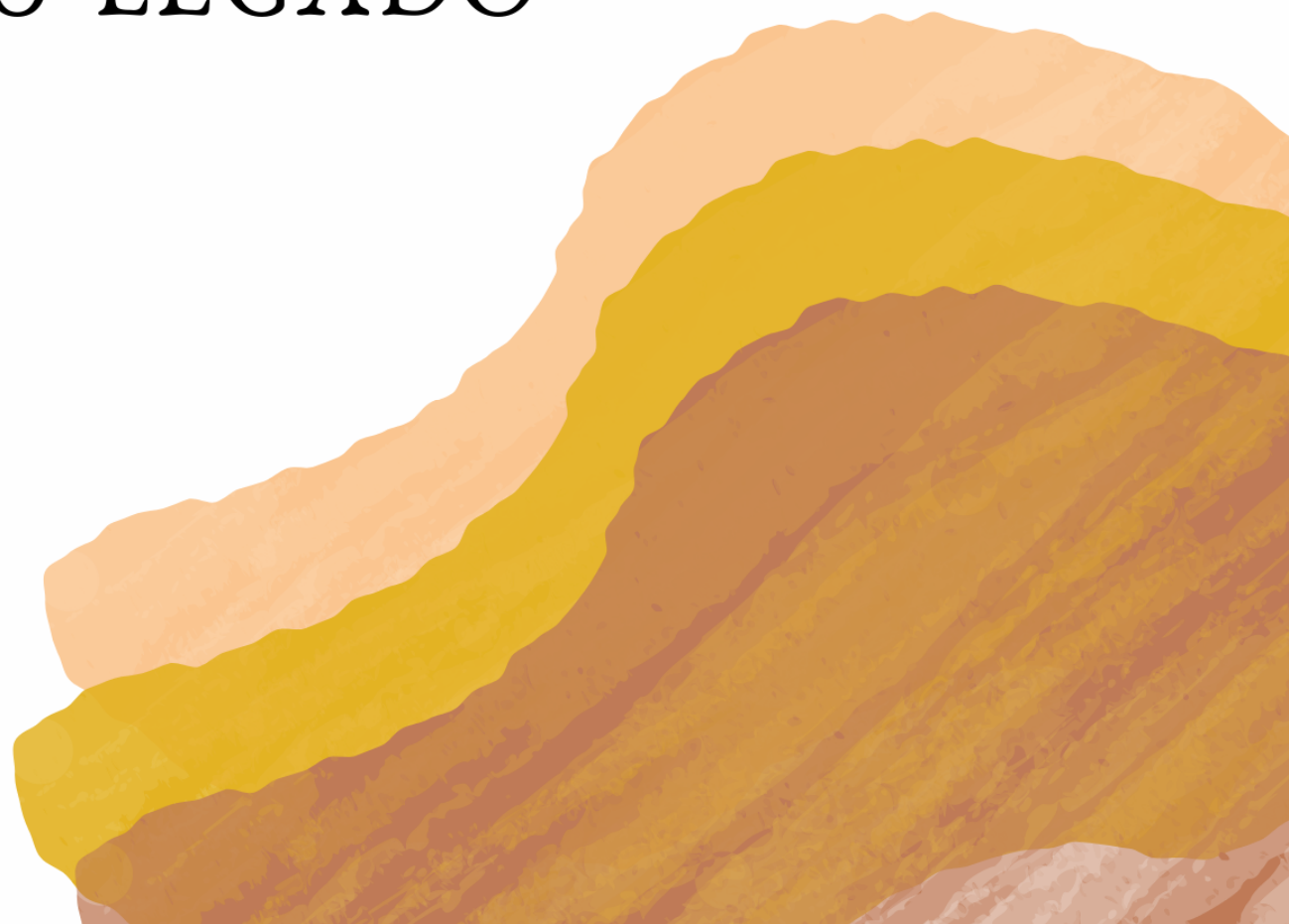
12. LOGÍSTICA DE LAS SEDES

Es tu primer día en la sede y acabas de terminar tu entrenamiento.

¿Qué aspectos logísticos debe conocer o revisar antes de iniciar su primer turno?



LA EXPERIENCIA Y TU LEGADO



13. INFORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE ACOGIDA

Piensa en un evento específico al que te gustaría ir (conociendo su ubicación).

Haz una lista con la información que necesitarías para que tu viaje valga la pena.



Tipo de información	Información específica
Logística (transporte local, alojamiento, moneda local, medios de pago)	
Clima y particularidades de la zona	
Medidas generales de seguridad y protección	
Aspectos culturales que debes conocer	
Aspectos culturales interesantes que debes probar (comidas, bebidas, fiestas específicas, costumbres, etc.)	
Actividades sociales	
Destinos turísticos que le gustaría visitar	

14. PREPARACIÓN ANTES DE LA SALIDA

Haz una lista de los pasos que debes dar antes de ir a un evento deportivo en el extranjero.

Piense en aspectos relacionados con la elegibilidad para viajar, la logística.

Haz que tu plan sea lo más específico posible proporcionando detalles de cómo, dónde, precio, etc. de ese paso.

[illegible]

[illegible]

15. TU LEGADO

¿Cuáles son las medidas que podría tomar para conservar los recuerdos de su viaje y su trabajo de voluntariado?

[illegible]



¿Cómo podrías compartir tu experiencia con el resto? Haz un plan siguiendo estos pasos:

OBJETIVO - ¿Por qué quieres compartir la experiencia (informativo, feedback, guía paso a paso, etc.)?	
EFFECTO DESEADO - ¿Qué quieres lograr con tu testimonio?	
GRUPO OBJETIVO - ¿A quién le gustaría distribuir su experiencia (cada categoría puede solicitar diferentes enfoques)? - ¿Cuál es el número estimado de la audiencia?	
MÉTODO/CANAL - ¿Es como material audiovisual (publicaciones, videos, collage de fotos, etc.) o presentaciones con público? - ¿Cuáles son los tipos de formatos que podrían funcionar en varios canales?	
HORARIO Y LUGAR - Cuándo le gustaría hacerlo público (en una fecha específica, en un marco de tiempo específico, con una frecuencia para materiales de varias partes)	

- ¿Es online o presencial? - ¿Tiene un lugar para la actividad física? ¿Qué necesitas para ello? - ¿Cuáles son los diferentes canales de los entornos online donde podrías publicarlo?	
RECURSOS NECESARIOS - ¿Qué necesitas para presentarlo públicamente (equipos, logística, personas, etc.)?	
SOCIOS POTENCIALES - ¿Hay alguien que le ayude a difundir la información (otros voluntarios, organizaciones locales, autoridades) - ¿Está interesada la prensa? ¿Cuál?	

Una vez que haya completado la tabla anterior, será más fácil construir su testimonio para adaptarlo a los elementos identificados. Imagina que acabas de regresar de uno de los eventos a los que quieres asistir y quieres preparar un material. ¿Cómo lo prepararías? ¿Cuál sería tu mensaje?



Aquí estamos llegando al final de nuestro curso práctico. Hemos leído todos los capítulos del manual y hemos visto en la práctica muchas situaciones, hemos pensado en nuestras respuestas, hemos dado nuestras impresiones y planificado nuestro camino a través de ellas.

¡Es hora de tener una pequeña recapitulación-evaluación!



¿Verdadero o falso?

	Ser voluntario significa obtener beneficios materiales		Como voluntario ofrezco mi tiempo y experiencias
	El voluntariado es ofrecer ayuda a los miembros de la familia o hacer las tareas del hogar		El voluntariado en el ámbito deportivo es posible
	Para un programa de voluntariado organizado y estructurado, necesito una organización anfitriona		Puedo ser voluntario independientemente de mi edad.
	Los eventos deportivos no necesitan voluntarios para tener éxito		Las personas se ofrecen como voluntarias en los deportes solo para ver los partidos gratis
	El voluntariado en el deporte puede ayudarte a viajar por el mundo		Solo haces conexiones profesionales mientras eres voluntario.
	El voluntariado en los deportes requiere que ya tengas competencias y no aprendes nada nuevo al hacerlo.		Puedes mejorar tu CV con un voluntariado deportivo

	Puedes elegir los eventos deportivos en función de su ubicación e interés turístico		Necesitas saber previamente cuánto tiempo puedes dedicarle a un evento deportivo
	Siempre puede ser seleccionado y voluntario para su primera elección de puesto		Si no tienes experiencia previa en voluntariado, no deberías postularte para eventos deportivos
	Necesito practicar un deporte específico para ser voluntario		La acreditación está solo a mi nombre y no se la puedo prestar a nadie
	La acreditación dice las áreas donde puedo ingresar		No necesito tener la acreditación conmigo todo el tiempo mientras trabajo
	Está bien reemplazar piezas de mi uniforme con mi propia ropa.		Mientras use el uniforme, estoy representando claramente el evento deportivo.
	Siempre puedo decirle a los espectadores "No sé" si me piden información que no está relacionada con mi departamento.		Como voluntario siempre trabajaré en el terreno de juego y estaré en contacto permanente con los deportistas.
	Comenzaré mi turno de voluntariado tan pronto como llegue. No necesitas apresurarte		Siempre puedo preguntar a mis compañeros de trabajo o líder si tengo dudas sobre mis tareas
	No tengo que actuar de acuerdo con las normas del evento si no hay nadie que me vea cómo estoy haciendo mis tareas.		Necesito tratar de mantener mi actitud positiva y sonreír durante todo mi turno.
	Puedo tomar las medidas que considere adecuadas mientras trato con un espectador problemático		Puedo fumar cuando quiera durante mi turno

	Necesito interrumpir a los espectadores mientras hablan si están mal informados.		No acepto la responsabilidad de cuidar las pertenencias de los espectadores.
	Soy amable y agradezco a todos su colaboración.		Solo puedo beber alcohol después de que termine mi turno.
	Puedo pedir autógrafos a los atletas y tomarme fotos con ellos, mientras estoy en mi turno		Trataré con respeto a todas las personas con las que esté en contacto.
	No puedo interrumpir a los atletas mientras entrenan o se preparan para ingresar al terreno de juego.		Puedo hablar libremente con la prensa y compartir información sobre asuntos organizativos.
	Siempre necesito preguntar a las personas, especialmente con discapacidad, si solicitan algún tipo de ayuda y asistencia de mi parte.		No puedo asumir que la discapacidad de una persona pueda impedirle tener una vida normal.
	Está bien agacharse para hablar con una persona en silla de ruedas		Respete siempre las instrucciones con la mayor precisión posible, siempre que se den
	Debería ofrecerme a guiar a las personas con discapacidad visual por el lugar.		Debo describir oralmente los pasos que doy mientras guío a una persona con discapacidad visual
	Siempre puedo hacer bromas, incluso si no sé si ofenderían a alguien.		Siempre puedo burlarme de mis compañeros si es para el entretenimiento del equipo.
	Puedo beber libremente antes de que comience mi turno		En caso de calores extremos de verano o fríos de invierno no necesito realizar mis tareas

	No debería tomar bebidas demasiado frías en un caluroso día de verano.		Debo evitar en lo posible la exposición directa al sol en días calurosos
	Usar ropa en capas puede ayudarme a adaptarme a la		Si trabajo al aire libre en invierno, debería moverme
	trabajo interior-exterior durante la temporada de invierno		hasta que sude, así me mantengo caliente de esa manera
	No tengo que lidiar con una emergencia si está más allá de mi capacidad		Siempre necesito contactar a mis superiores en caso de emergencias.
	En caso de evacuación, debo irme lo más rápido posible sin llevar mis pertenencias personales.		Debo tratar de proteger a las víctimas de emergencias médicas, brindándoles intimidad, tanto como sea posible.
	En caso de incendio, debo tratar de extinguirlo pase lo que pase.		Durante un incendio, debo caminar lo más cerca posible del suelo para evitar inhalar humo.
	En caso de inundaciones, debo estar atento a los cables eléctricos.		En caso de terremotos, debo tratar de salir del edificio lo antes posible.
	Nunca utilices el ascensor en caso de terremotos		Durante una tormenta, esconderme debajo de un árbol puede ayudarme
	El uso de agua es la forma más adecuada para extinguir incendios eléctricos		En caso de exposición a una fuga química, siempre necesito descontaminarme

	Puedo publicar lo que quiera en mis redes sociales sobre el evento, siempre que no esté durante mi turno		En caso de una situación de emergencia, debo dar toda la información que me pidan las fuerzas públicas.
	Es ideal para compartir opiniones y experiencias sobre el evento.		Puedo interactuar y hablar con VIP y atletas cada vez que me reúno con ellos.
	En el caso de un problema menor, necesito contactar al gerente del lugar para solucionarlo.		Puedo cambiar mis horarios de voluntariado como quiera
	En caso de que llegue tarde a mi turno, debo notificar a mi líder de inmediato.		No puedo cambiar mi departamento y posición por mi cuenta
	No necesito conocer la logística del lugar si no estoy en el equipo de logística.		Un mapa del lugar siempre viene bien, para tenerlo, especialmente en los primeros días.
	Los organizadores me facilitarán cualquier cosa, solo necesito presentarme al evento.		Podría tener tiempo para viajar y conocer un poco más sobre los alrededores en mi tiempo libre.
	Los organizadores me proporcionan directamente una visa, si la necesito.		El evento no se ocupa de mi seguro de viaje.
	Hacer amigos depende totalmente de mí mientras soy voluntario.		Sería bueno enviar un comentario o publicar un testimonio una vez que termine mi experiencia.
	Debo empacar apropiadamente para el lugar, las condiciones climáticas, el tipo de evento y mis funciones como voluntario		La comunidad sabe de la presencia de los voluntarios por lo que deben hacer un esfuerzo para integrarnos en su cultura local.

