

PORADNIK METODYCZNO-DYDAKTYCZNY DLA WOLONTARIUSZY

*Wolontariat sportowy jako narzędzie inkluzji i aktywizacji obywatelskiej młodzieży
Praktyczny podręcznik szkoleniowo-onboardingowy z gotowym warsztatem,
kartami pracy i ewaluacją*

Autor i opracowanie metodyczne:

mgr Paweł Zagrodniczek, MBA (Certyfikowany ekspert ds. ewaluacji projektów społecznych)

Data opracowania i publikacji:

15 sierpnia 2026 r. (Otwarty Zasób Edukacyjny — OER)

Kontekst merytoryczno-praktyczny i wdrożenie:

Przewodnik opracowany na bazie osobistych doświadczeń i procedur operacyjnych wypracowanych podczas wolontariatu w trakcie prestiżowych, międzynarodowych wydarzeń: Europejskie Igrzyska Akademickie Łódź 2022 (EUG Lodz 2022) oraz Akademickich Mistrzostw Europy w Sportach Walki Warszawa 2025 (EUSA Combat Games 2025).

Dokument wdrożony oraz opublikowany jako Otwarty Zasób Edukacyjny — OER w Strefie NGO na www.projektzagrywka.pl

1. Wstęp i istota wolontariatu sportowego w edukacji obywatelskiej

Wolontariat podczas masowych i międzynarodowych imprez sportowych to nie tylko wsparcie logistyczne i techniczne dla organizatorów. To przede wszystkim potężne narzędzie edukacji pozaformalnej, integracji społecznej oraz aktywnego zaświadczania postaw obywatelskich. Praca wolontariacka uczy młodych ludzi odpowiedzialności, tolerancji, współpracy w wielokulturowym środowisku oraz równego traktowania. Niniejszy poradnik powstał na bazie osobistych doświadczeń wolontariackich zebranych podczas prestiżowego wydarzenia *Akademickich Mistrzostw Europy w Sportach Walki Warszawa 2025*, aby usystematyzować wiedzę o zarządzaniu zadaniami, budowaniu zaufania i inkluzywności w sporcie akademickim.

Współczesny wolontariat sportowy stanowi praktyczny wymiar budowania kompetencji demokratycznych, które Rada Europy opisuje w *Reference Framework of Competences for Democratic Culture (RFCDC)*. Angażując się bezinteresownie w organizację turniejów, młodzież uczy się empatii, szacunku dla odmienności, krytycznego myślenia oraz otwartości na inne kultury. Sport staje się uniwersalnym językiem komunikacji, a wolontariusz — ambasadorem zmian społecznych i integracji europejskiej.

2. Rola wolontariusza w budowaniu wydarzenia bez barier

Wydarzenia sportowe o randze mistrzowskiej muszą realizować najwyższe standardy dostępności. Wolontariusze są pierwszym punktem kontaktu dla uczestników i to na nich spoczywa odpowiedzialność za realizację zasad inkluzji w praktyce. Ich rola skupia się na trzech kluczowych filarach merytorycznych:

- **Wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami:**

Zapewnienie asysty dla osób z niepełnosprawnościami fizycznymi, sensorycznymi i intelektualnymi. Dbłość o drożność ciągów komunikacyjnych, informowanie o infrastrukturze dostępności na obiektach sportowych (windy, podjazdy, pętle indukcyjne) oraz pomoc przy poruszaniu się po obiektach turniejowych.

- **Integracja międzynarodowa i międzykulturowa:**

Przełamywanie barier językowych za pomocą komunikacji werbalnej i niewerbalnej, okazywanie szacunku dla odmienności kulturowej, zwyczajów żywieniowych i religijnych. Wspieranie integracji zawodników z różnych krajów Europy, co buduje poczucie przynależności do wspólnej społeczności akademickiej.

- **Przeciwdziałanie wykluczeniu i dyskryminacji:**

Natychmiastowe reagowanie i zgłaszanie koordynatorom wszelkich przejawów hejtu, mowy nienawiści, rasizmu czy niesportowego zachowania (np. agresji słownej na trybunach lub w strefach rozgrzewki zawodników). Wolontariusz dba o przyjazną i bezpieczną atmosferę turnieju.

3. Standardy operacyjne i zarządzanie zadaniami

Praktyczny wymiar pracy wolontariusza podczas międzynarodowego turnieju (takiego jak Akademickie Mistrzostwa Europy 2025) wymaga rygorystycznego i precyzyjnego podziału zadań, ról oraz obszarów odpowiedzialności. Zapewnia to sprawność logistyczną i zapobiega chaosowi organizacyjnemu:

Obszar operacyjny	Zakres zadań i odpowiedzialności wolontariackiej
Logistyka i Akredytacje	Weryfikacja zgłoszeń delegacji zagranicznych, wydawanie identyfikatorów i pakietów startowych, dbałość o poprawność danych w systemie EUSA, kierowanie uczestników do odpowiednich stref i obiektów zakwaterowania oraz koordynacja transportu wahadłowego.
Obsługa Stref Mediowych	Współpraca z dziennikarzami krajowymi i zagranicznymi, obsługa biur prasowego, dbałość o porządek i rygory w strefach mieszanych (mix-zones), koordynacja wywiadów, dystrybucja oficjalnych komunikatów oraz asysta przy transmisjach live i social mediach turnieju.
Ceremonie i Protokół	Przygotowanie dekoracji podiów medalowych, asysta przy wręczaniu medali, dyplomów i pucharów przez VIP-ów, dbałość o zgodność z oficjalnym protokołem dyplomatycznym EUSA, weryfikacja poprawności hymnów i flag narodowych państw uczestniczących.

4. Scenariusz warsztatu onboardingowego dla wolontariuszy (90 minut)

Poniższy scenariusz stanowi gotowe narzędzie dydaktyczno-metodyczne przeznaczone do realizacji przez Koordynatora Wolontariatu lub Trenera przed rozpoczęciem turnieju. Warsztat ma charakter wysoce interaktywny i opiera się na metodologii uczenia przez doświadczenie (Project-Based Learning).

Tabela 1: Agenda warsztatu onboardingowego wolontariuszy

Czas i moduł	Przebieg merytoryczny i ćwiczenia	Metodyka i materiały
15 minut Moduł I	Otwarcie warsztatów, powitanie uczestników, kontrakt grupowy. Ćwiczenie integracyjne: „Karta Dialogu i Integracji” (przełamywanie lodów, budowanie zespołów, ustalanie oczekiwań).	Praca w kręgu, dyskusja moderowana. Materiały: Flipchart, markery.
30 minut Moduł II	Filary Inkluzji, Dostępności i Kodeksu Etycznego. Prelekcja interaktywna: standardy savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami, komunikacja międzykulturowa, przeciwdziałanie hejtowi.	Prezentacja, burza mózgów, analiza schematów. Materiały: Rzutnik, slajdy.
30 minut Moduł III	Zarządzanie Zadaniem i Symulacje Kryzysowe. Praca w grupach roboczych: analiza 3 rzeczywistych studiów przypadków (scenariuszy) z turnieju EUSA Combat Games 2025. Wypracowanie ścieżek postępowania.	Praca w grupach (3-5 os.), metoda PBL, prezentacja wniosków. Materiały: Scenariusze (Karta Pracy nr 2).
15 minut Moduł IV	Podsumowanie, Ewaluacja i Onboarding Operacyjny. Przeprowadzenie testu wiedzy, dystrybucja ankiet ewaluacyjnych, rozdanie harmonogramów dyżurów i pakietów wolontariackich.	Indywidualne wypełnianie testów, sesja Q&A. Materiały: Testy wiedzy, ankiety (Rozdział 6).

Instrukcja szczegółowa dla Prowadzącego (Facylitatora):

Moduł I: Integracja i Kontrakt (00:00 - 00:15)

Krok 1 (5 min): Powitanie i przedstawienie się trenera. Trener buduje przyjazną atmosferę i wyjaśnia cel szkolenia: *„Witajcie na pokładzie Akademickich Mistrzostw Europy 2025! Przez najbliższe dni to Wy będziecie wizytówką tego turnieju. Wasza energia, pomoc i profesjonalizm ukształtują wspomnienia tysięcy zawodników z całej Europy. Dzisiaj nauczymy się, jak działać jako jeden, zgrany zespół, jak dbać o dostępność turnieju oraz jak reagować na trudne sytuacje.”*

Krok 2 (10 min): Ćwiczenie integracyjne „Karta Dialogu i Integracji”. Trener dzieli uczestników na 4-osobowe zespoły. Każdy zespół ma za zadanie odpowiedzieć na 3 pytania zapisane na flipcharcie: (1) Jakie są nasze największe obawy związane z turniejem? (2) Jakie unikalne mocne strony wnosi każdy z nas do zespołu? (3) Jakiej pomocy potrzebujemy od koordynatorów? Po 5 minutach liderzy zespołów krótko prezentują wnioski. Trener zapisuje na tablicy główne zasady współpracy (Kontrakt Grupowy), np. punktualność, szacunek, otwartość na błędy, natychmiastowe zgłaszanie problemów.

Moduł II: Inkluzja i Dostępność w Praktyce (00:15 - 00:45)

Krok 1 (15 min): Prelekcja na temat dostępności i savoir-vivre. Trener omawia podstawowe zasady wsparcia osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. *„Najważniejsza zasada: zawsze najpierw zapytaj, czy pomoc jest potrzebna, a dopiero potem działaj. Nigdy nie łap bez zapowiedzi wózka inwalidzkiego ani nie dotykaj psa*

przewodnika osoby niewidomej — to naruszenie przestrzeni osobistej. Rozmawiając z osobą głuchą lub słyszącą z pomocą tłumacza, zawsze patrz bezpośrednio na swojego rozmówcę, a nie na tłumacza.”

Krok 2 (15 min): Komunikacja międzykulturowa i przeciwdziałanie dyskryminacji. Trener uczy, jak radzić sobie z barierą językową i różnicami kulturowymi. *„Pamiętajcie, że w stresie i zmęczeniu emocje rosną. Jeśli zawodnik z zagranicy mówi głośno i dynamicznie gestykuje, nie oznacza to agresji — to może być specyfika kulturowa lub emocje sportowe. Zachowajcie spokój, mówcie wolniej, upraszczajcie zdania. W przypadku zaobserwowania jakichkolwiek zachowań dyskryminacyjnych, rasistowskich czy ksenofobicznych na trybunach — Waszym obowiązkiem jest natychmiastowa reakcja poprzez zgłoszenie tego faktu do ochrony obiektu i Koordynatora Wolontariatu. Nigdy nie wchodźcie w bezpośredni konflikt fizyczny!”*

Moduł III: Symulacje i PBL (00:45 - 01:15)

Krok 1 (5 min): Podział na grupy i dystrybucja Karty Pracy nr 2. Trener dzieli grupę na 3 zespoły zadaniowe. Każdy zespół otrzymuje do analizy jeden rzeczywisty scenariusz kryzysowy (Scenariusze 1-3 opisane w Karcie Pracy nr 2 w Rozdziale 5).

Krok 2 (15 min): Praca własna grup. Uczestnicy analizują sytuację, odpowiadają na pytania pomocnicze, identyfikują błędy operacyjne i projektują algorytm reakcji (ścieżkę postępowania) zgodny z ramy prawnymi i procedurami EUSA.

Krok 3 (10 min): Prezentacja i feedback. Reprezentanci grup prezentują swoje rozwiązania na forum. Trener udziela informacji zwrotnej (feedbacku) w oparciu o standardy ewaluacji, koryguje ewentualne błędy i zatwierdza prawidłowe ścieżki reagowania.

Moduł IV: Ewaluacja i Zamknięcie (01:15 - 01:30)

Krok 1 (10 min): Test i ankieta. Trener rozdaje test wiedzy oraz ankiety ewaluacyjne (Rozdział 6). Uczestnicy wypełniają je indywidualnie.

Krok 2 (5 min): Podsumowanie, Q&A i podziękowanie. Trener odpowiada na ostatnie pytania, rozdaje identyfikatory, koszulki wolontariackie i harmonogramy dyżurów. Kończy motywującym akcentem: *„Dziękuję za Wasze zaangażowanie. Pamiętajcie, że wolontariat to nie jest darmowa praca za bułkę i chleb — to elitarnie doświadczenie, które buduje Wasze kompetencje leaderskie na całe życie. Zagrajmy razem o sukces tych Mistrzostw!”*

5. Karty pracy i narzędzia operacyjne wolontariusza

Poniższe karty pracy stanowią integralne, fizyczne narzędzia, które należy wydrukować i przekazać wolontariuszom do bezpośredniego wykorzystania w trakcie szkolenia oraz późniejszej pracy operacyjnej na obiektach sportowych.

Karta Pracy nr 1: Karta Audytu Dostępności Obiektu Sportowego

Instrukcja dla wolontariusza: Przed rozpoczęciem pierwszego dnia zawodów, przejdź wraz ze swoim zespołem po wyznaczonym obiekcie sportowym i zweryfikuj stan faktyczny poniższych parametrów dostępności. Wpisz ocenę (TAK / NIE / WYMAGA KOREKTY) oraz dodaj uwagi operacyjne.

Badany obszar dostępności	Ocena stanu (TAK/NIE/KOREKTA)	Uwagi operacyjne i rekomendacje
1. Ciągi komunikacyjne (Korytarze, wejścia, przejścia)		Czy korytarze i przejścia są wolne od zaparkowanego sprzętu, banerów i skrzyń? Czy szerokość przejść umożliwia swobodne minięcie się dwóch wózków inwalidzkich?
2. Podjazdy i rampy (Wejścia na halę i trybuny)		Czy rampy posiadają odpowiednie poręcze? Czy nawierzchnia nie jest śliska? Czy na podjazdach nie leżą kable transmisyjne bez specjalnych najazdów ochronnych?
3. Oznaczenia i piktogramy (Informacja wizualna)		Czy drogi do strefy medycznej, toalet, trybun dla niepełnosprawnych oraz wyjść ewakuacyjnych są wyraźnie i czytelnie oznaczone dużymi piktogramami?
4. Toalety dla osób z niepełnosprawnościami		Czy toalety są otwarte i klucze są łatwo dostępne u wolontariusza strefowego? Czy uchwyt i przestrzeń manewrowa są zgodne ze standardami dostępności?
5. Stanowiska wolontariackie i informacyjne		Czy lady informacyjne (Infopoints) posiadają obniżoną część blatu, umożliwiającą wygodną obsługę osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim?
6. Strefa trybun i rozgrzewki (Infrastruktura widzów)		Czy strefa trybun dedykowana dla osób na wózkach inwalidzkich zapewnia dobrą widoczność i nie jest zastawiona przez stojących widzów lub fotoreporterów?

Karta Pracy nr 2: Karta Analizy Scenariuszy Sytuacyjnych (AME 2025)

Instrukcja dla grupy: Przeczytajcie uważnie poniższe scenariusze oparte na rzeczywistych wydarzeniach operacyjnych podczas Akademickich Mistrzostw Europy w Sportach Walki Warszawa 2025. Odpowiedzcie na pytania i zaprojektujcie optymalną ścieżkę reagowania.

Scenariusz 1: Bariera architektoniczna i logistyczna podczas turnieju sztuk walki

Sytuacja: Na halę sportową przybywa kibic poruszający się na wózku inwalidzkim, który chce obejrzeć walki finałowe na centralnej macie. Główne wejście dla widzów prowadzi przez wysokie schody. Okazuje się, że boczne wejście z podjazdem jest zamknięte na klucz przez ochronę obiektu z powodów bezpieczeństwa, a kable ekipy telewizyjnej blokują jedyną alternatywną rampę wjazdową.

Pytania do dyskusji w grupie:

1. Jakie błędy organizacyjne i logistyczne zostały popełnione przed rozpoczęciem zawodów?
2. Jakie powinny być natychmiastowe, uprzejme i bezpieczne działania wolontariusza strefowego w tej sytuacji?
3. Kogo z pionu technicznego lub organizacyjnego wolontariusz musi niezwłocznie powiadomić o zaistniałym problemie?

Scenariusz 2: Napięcie komunikacyjno-kulturowe w strefie akredytacji

Sytuacja: Do punktu akredytacji podchodzi zdenerwowany trener i kierownik zagranicznej delegacji. Twierdzi, że nazwiska dwojga jego zawodników zostały błędnie wpisane na identyfikatorach (literówki w imionach uniemożliwiające weryfikację z paszportem sportowym EUSA), a system odmawia wydania pakietów startowych. Trener nie mówi po angielsku ani po polsku — posługuje się wyłącznie swoim językiem ojczystym. Zaczyna krzyczeć na wolontariuszkę akredytacyjną, gestykulując agresywnie.

Pytania do dyskusji w grupie:

1. Jakie techniki deeskalacji napięcia i komunikacji niewerbalnej powinna zastosować wolontariuszka?
2. W jaki sposób rozwiązać barierę językową bez znajomości języka trenera?
3. Jaki jest prawidłowy podział odpowiedzialności pomiędzy wolontariuszem a Głównym Koordynatorem Akredytacji?

Scenariusz 3: Naruszenie protokołu i brandingu podczas ceremonii medalowej

Sytuacja: Trwają przygotowania do ceremonii dekoracji zwycięzców w karate. Za 5 minut rozpoczyna się oficjalna transmisja na żywo (live stream) realizowana przez stację telewizyjną. Wolontariusz strefy protokołu zauważa, że jedna z przygotowanych flag narodowych ma nieprawidłowe proporcje i jest pognieciona, a na podium leży porzucona pusta butelka po napoju sponsora, który nie jest oficjalnym partnerem AME (konflikt brandingowy).

Pytania do dyskusji w grupie:

1. Dlaczego dbałość o detale wizualne, flagi i oficjalny branding ma kluczowe znaczenie wizerunkowe dla FRSE i EUSA?
2. Jakie natychmiastowe kroki operacyjne musi podjąć wolontariusz strefowy przed rozpoczęciem dekoracji?
3. W jaki sposób wolontariusz powinien współpracować ze strefą mediów i protokołu pod presją czasu?

6. Procedura ewaluacji i pomiaru kompetencji wolontariuszy

Zgodnie z najwyższymi standardami projektowymi opisanymi w certyfikowanym programie „Zasady ewaluacji 2026” (OPI-PIB / platforma NAVOICA), proces pomiaru przyrostu kompetencji wolontariuszy musi opierać się na obiektywnych i rzetelnych narzędziach badawczych. Ewaluacja prowadzona jest dwustopniowo: poprzez test wiedzy (pre-test / post-test) oraz ankietę samooceny kompetencji.

Część I: Test wiedzy operacyjnej wolontariusza (Pre-test / Post-test)

Zaznacz prawidłową odpowiedź (tylko jedna odpowiedź jest poprawna):

Pytanie 1. Na podstawie jakiego dokumentu prawnego w Polsce regulowane są zasady wykonywania świadczeń przez wolontariuszy oraz ubezpieczenia od nieszczęśliwych wypadków?

- A. Kodeks Pracy i Ustawa o sporcie.
- B. Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
- C. Ustawa Prawo o stowarzyszeniach i regulamin wewnętrzny klubu AZS.
- D. Europejska Karta Wolontariatu Sportowego i Kodeks Cywilny.

Pytanie 2. Jaka jest nadrzędna zasada savoir-vivre obowiązująca wolontariusza przy udzielaniu asysty osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim?

- A. Należy natychmiast przejąć kontrolę nad wózkiem i pchać go, aby pomóc osobie sprawnie przemieścić się do strefy widowni.
- B. Zawsze najpierw należy zapytać osobę o zgodę na pomoc i poczekać na jej instrukcje, szanując jej przestrzeń osobistą.
- C. Pomoc należy świadczyć bez pytania, o ile osoba z niepełnosprawnością porusza się wolno lub napotyka na barierę architektoniczną.
- D. Należy poprosić innego wolontariusza lub pracownika ochrony o wykonanie tej czynności, gdyż wolontariusz nie ma uprawnień fizycznych.

Pytanie 3. Zgodnie z oficjalnym protokołem EUSA i zasadami dyplomacji sportowej, co należy bezwzględnie zrobić w przypadku stwierdzenia błędu w fładze narodowej tuż przed ceremonią dekoracji?

- A. Przerwać ceremonię dekoracji na czas nieokreślony, dopóki poprawna flaga nie zostanie dostarczona na halę sportową.
- B. Kontynuować dekorację bez flag, informując sędziów i zawodników o zaistniałym błędzie operacyjnym.
- C. Natychmiast powiadomić Głównego Koordynatora Ceremonii i we współpracy z działem IT spróbować wyświetlić poprawną flagę cyfrowo na telebimie głównym.
- D. Użyć flagi innego, podobnego wizualnie państwa, aby zachować ciągłość transmisji telewizyjnej na żywo.

Pytanie 4. Która z poniższych kompetencji, wchodzących w skład ram Reference Framework of Competences for Democratic Culture (RFCDC) Rady Europy, jest najsilniej rozwijana i weryfikowana w trakcie wolontariatu sportowego w środowisku międzynarodowym?

- A. Zdolności analityczne z zakresu programowania i zarządzania bazami danych SQL.
- B. Umiejętność prowadzenia negocjacji handlowych i komercyjnych z kluczowymi sponsorami.
- C. Otwartość na odmienność kulturową, umiejętności komunikacji międzykulturowej oraz postawa szacunku dla godności ludzkiej.
- D. Znajomość zaawansowanych algorytmów sztucznej inteligencji i modeli językowych LLM.

Klucz	odpowiedzi	dla	Trenera	(Do	celów	ewaluacji):
• Pytanie 1:	Odpowiedź B	(Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie).				
• Pytanie 2:	Odpowiedź B	(Zawsze najpierw zapytaj o zgodę na pomoc).				
• Pytanie 3:	Odpowiedź C	(Powiadomienie koordynatora i użycie telebimu cyfrowego).				
• Pytanie 4:	Odpowiedź C	(Otwartość na odmienność, empatia i kompetencje międzykulturowe).				
Interpretacja wyników: Uzyskanie min. 3 na 4 poprawnych odpowiedzi w post-teście potwierdza gotowość merytoryczną wolontariusza do pełnienia dyżurów operacyjnych na Akademickich Mistrzostwach Europy 2025.						

Część II: Ankieta samooceny i ewaluacji warsztatów onboardingowych

Oceń poniższe stwierdzenia w skali od 1 do 5 (gdzie: 1 – zdecydowanie się nie zgadzam, 2 – nie zgadzam się, 3 – nie mam zdania, 4 – zgadzam się, 5 – zdecydowanie się zgadzam):

Badany aspekt szkolenia i samooceny	1	2	3	4	5
1. Cele szkolenia zostały przedstawione w sposób jasny i zrozumiały.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Treści dotyczące inkluzji, dostępności i savoir-vivre są przydatne operacyjnie.	☐	☐	☐	☐	☐
3. Analiza scenariuszy situational (PBL) pozwoliła mi poczuć realne wyzwania turnieju.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Czuję się w pełni przygotowany/a do pełnienia wyznaczonej mi roli na turnieju.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Koordynator i trener wykazali się profesjonalizmem, wsparciem i otwartością.	☐	☐	☐	☐	☐