

Sport Event Denmark

EVENTGUIDE



Frivillige

EVENTGUIDE

REKRUTTERING

- Hvem er frivillig og hvorfor?
- Hvilke frivillige skal vi bruge, og hvor meget kan forbundssekretariatet bidrage?
- Hvad skal jobbeskrivelsen indeholde?
- Hvor og hvordan rekrutteres frivillige?

Frivillige er kernen i sportsevents

Internationale sportsevents i Danmark kan kun gennemføres med hjælp af frivillige. De frivillige er dem, som står ansigt til ansigt med de aktive, trænere, ledere, publikum og presse, når eventen løber af stablen. De frivilliges indstilling til opgaven er altafgørende for, hvordan hele arrangementet opleves af de tilreisende. Derfor er det også alfa og omega, at man finder de rette, behandler dem godt og giver dem en god oplevelse, så de har lyst til at give en hånd med igen en anden gang. Det kræver god planlægning og er et stort arbejde i sig selv! Faktisk er det et område, som mange arrangører undervurderer, hvilket er synd både for selve afviklingen, men også fordi de frivillige kan blive nogle af eventens allervigtigste ambassadører, hvis de behandles godt.

Det kan derfor ikke understreges nok, hvor vigtigt det er at finde en person, som er overordnet ansvarlig for de frivillige igennem hele processen. At han/hun løbende har fokus på, hvilke behov de frivillige har og sørger for, at de frivillige behandles i forhold hertil.

Hvem er frivillig og hvorfor?

Analyser fra Sport Event Denmark viser, at den typiske frivillige ved internationale sportsevents er en fuldtidsarbejdende mand over 50 år, som bor i nærområdet. Han har en mellemlang eller lang uddannelse og har tidligere været frivillig ved andre sportsevents. Han arbejder ulønnet, men meget entusiastisk, og har typisk også lyst til at være frivillig ved kommende sportsevents.

Den typiske frivillige drives af sin passion for sport, men også det sociale aspekt i at løfte i flok og møde nye

mennesker. Han er primært rekrutteret via en sportsklub eller et forbund.

Han er ikke nødvendigvis drevet af tanken om, at frivilligindsatsen vil styrke hans personlige kompetencer, men oplever efterfølgende, at disse rent faktisk er blevet styrket – både i forhold til sociale kompetencer, håndtering af stressede situationer, kommunikation og problemløsning.

Hvilke frivillige skal vi bruge?

Sørg for, at der er frivillige nok. Men ikke for mange. Keder man sig, kommer man let til at føle sig overflødig. Ofte vil frivillige hellere have en smule travlt end for lidt at lave. Nogle opgaver giver naturlig ventetid. Informer de frivillige herom, hvis det er tilfældet, gerne allerede i opgaveformuleringen.

Tag stilling til, om eventen må belaste forbundets eksisterende sekretariat og i givet fald hvor meget. Måske kan sekretariatsmedarbejdere i en periode lægge dagligdagsopgaverne til side, så der kan skabes rum til, at sekretariatet kan indgå i eventarbejdet, fx ved at frivillige eller vikarer overtager nogle af sekretariatets daglige opgaver?

I tabellen på de næste sider kan I se, hvilke hjælpekategorier, der ofte bruges i forbindelse med internationale sportsevents.

"Fornemmelsen af at være med til at få det hele til at fungere, så det bliver en succesoplevelse for alle, er super dejlig."

Jobkategori	Kvalifikationer / opgavebeskrivelse / hints
Overordnede ansvarlige	
Projektleder	Overordnet ansvarlig. Kræver mange ressourcer og evt. projektansættelse. Stort overblik, samarbejdsevner og handlekraft
Styregruppe	Det behøver ikke at være forbundsformanden, som er projektleder. Det er dog godt at have nogen fra bestyrelsen og/eller administrationen med i styregruppen for at sikre forankring i hele organisationen. Overvej, om nogle samarbejdspartnere (turisme-/erhvervsorganisationer, miljøorganisationer mv.) er så afgørende i forhold til eventen, at det er relevant at have dem med i styregruppen
Budget- og økonomiansvarlig	Events har som regel en anden økonomisk karakter end andre revisionsopgaver, fordi man bl.a. skal vide, hvordan man vurderer de forskellige risici. Den økonomiansvarlige skal også gerne fungere som en god økonomisk sparringspartner, gå aktivt ind i processen og stille kritiske spørgsmål undervejs. Find derfor gerne en person, der har erfaring med økonomistyring af events og tør stille de kritiske spørgsmål
Event set up/ faciliteter	Kræver fornemmelse for event-udtrykket og praktisk håndlag. Lokal forankring i forhold til afviklingsstedet er en fordel
Transportchef	En meget central post, som kræver is i maven og stort overblik. Skal kunne træffe hurtige beslutninger og stå igennem evt. kritik. Erfaring fra lignende opgaver er en fordel
Markedsføring og sponsering	Kommerciel baggrund. Udadvendt person med stor kontaktflade, fx medlem af en Rotary-klub, handelsstadsforening mv. Kreativ/idérig person
Tv- og pressechef	Indsigt i pressens arbejdsvilkår, journalistisk tæft og serviceminded. Overvej at ansætte en til at varetage området, fx en freelancejournalist eller en, som har været presseansvarlig ved andre sportsevents. Kontakt evt. Sport Event Danmark, som har kontakt til forskellige freelancere og Danske Sportsjournalister
Speaker + disc jockey	Altafgørende for at skabe en god stemning i arenaen. Kræver gode formidlingsevner og engelskkundskaber, hvis der også skal speakes til internationalt publikum
Sportslig ansvarlig og resultatformidling	Afhænger af idrætsgrenen
Frivilligansvarlig	Planlægning af rekruttering, frivilligprogram, -information, forplejning mv.
Ceremonimester	Planlægning af åbnings-, afslutningsceremoni, sideevents mv.
Øvrige hjælpere	
Administrative hjælpere	Til at stå i informationsskranke, akkreditering mv. Kræver gode sprogkundskaber, overblik, servicemindedhed
Chauffører	Kørekort, lokal stedsans, engelskkundskaber
It-folk	Til assistance af resultatsservice, i pressecenteret mv. Kræver it-kendskab og en serviceminded indstilling
P- og dørvagter /kontrollører	Ved indgangen, VIP- og presselokalet, spillergang mv., hvor der er særlige adgangskrav. Kræver myndighed
Salgsassistenter	Til boder/stande/tilskuereaktiviteter mv. Kræver serviceminded indstilling og åbenhed
Officials	Dommere, bold drenge, statistikfolk, tidtagere mv. Kræver kendskab til sporten/en sportslig uddannelse

EVENTGUIDE

Praktiske hjælpere	Til opbygning af scene, podium, stillads, gulvlægning mv. Kræver god fysik og gå-på-mod
Læge	Særlig uddannelse
Fysioterapeut	Særlig uddannelse
Massører	Særlig uddannelse
Flagbærere, medaljebærere mv.	Præsentable
Guider/tolke	Fremmedsprog passende til deltagere
Hjælpere til pressecenteret	Journalistiske medarbejdere: Informationservice, pressemeddelelser, afholdelse af pressemøder, resultatformidling, koordinerende opgaver med henblik på interviewaftaler med spillere, trænere, organisationsfolk mv. Kræver overblik, serviceminded indstilling, kendskab til pressens arbejdsvilkår og journalistiske færdigheder. Kontakt evt. Danmarks Journalisthøjskole, Journalistuddannelsen på Roskilde Universitet eller Syddansk Universitet. Sørg også for nogle praktiske hjælpere, som har til opgave at holde pressecenteret rent/ryddeligt, sørger for te/kaffe, kan henvise folk til pressepladser i hallen mv.
Rengøringsfolk	God fysik og gå-på-mod (evt. arena-aftale)
Pedel	Elektriker, tekniker mv. (evt. arena-aftale)
Back ups	Ekstra personer, som kan tilkaldes, hvis nogen bliver syge på dagen

Jobbeskrivelse

Ovennævnte hjælperfunktioner ses ofte i forbindelse med internationale sportsevents. I skal selvfølgelig beskrive alle de jobkategorier, som I skal bruge ved netop jeres event, så I sikrer et godt personmatch med de forskellige opgaver. Overordnet skal jobbeskrivelsen besvare to centrale spørgsmål:

- Hvad forventes af den frivillige?
- Hvad kan den frivillige forvente af jer?

Og konkrete informationer om:

- Arbejdsfunktionen, jobindhold, arbejdstider mv. (Frivillige vil som regel gerne have lidt fritid under arrangementet, så de kan komme ud at se andet end lige deres "afdeling")
- Påkrævede erfaringer og kvalifikationer
- Det ansvar, den frivillige vil få i forhold til opgaven
- Arbejdsfordelingen mellem den frivillige, ledelsen og eventuelle ansatte
- En plan for introduktion og evt. oplæring samt uddannelse

Det er en god idé at oprette en frivillig-database med navn, adresse, telefonnummer, e-mails og tøjstørrelser på de frivillige til evt. senere brug.

Når stillingsopslaget skal skrives, er der mange gode råd at hente på frivilligjob.dk, bl.a.:

- Fokuser på læserens behov
- Besvar læserens spørgsmål
- Det vigtigste først – og underoverskrifter
- Skab billeder hos læseren
- Vis, hvad I brænder for!

Læs mere på www.frivilligjob.dk/forening/skriv-gode-annoncer.aspx

Rekrutteringskanaler

Eventen får størst værdi, når den forankres lokalt og hos medlemmerne. Overvej dog om forbundet/klubben har medlemmer med alle de ønskede kvalifikationer,

eller om der skal søges bredere. Det følgende er eksempler på "eksterne" rekrutteringskanaler:

Netværk og headhunting

Overvej om du kender en, der kan være den rette, men som du blot mangler at spørge. Eller kender du en, der kender den rette? Sæt jer flere sammen, lav en brainstorm og skriv ideer ned. Så er det realistisk, at I kender dem, der kender jeres fremtidige frivillige. Spørg fx forældre og familie til klubbens/forbundets medlemmer, naboer, forretningsforbindelser eller andre. Men vær sikker på, at de reelt er interesseret i opgaven og vil løse den tilfredsstillende. Hvis de kun er motiveret af at gøre et familiemedlem eller en ven en tjeneste, kan det påvirke indsatsen.

Personlig hvervning

Eller face-to-face-hvervning. Er yderst effektiv, fordi I har mulighed for at tilpasse hverveindsatsen til hver enkel person, I kommer i kontakt med. For den potentielle frivillige er det en hjælp og service, at de kan få besvaret spørgsmål her og nu og få sat ansigt på organisationen bag eventen. Kontakt fx en rektor eller en lærer du kender på gymnasier, handelsskoler eller folkeskolens 10. klasse, der kan fortælle eleverne om jeres event. Måske vil de nævne det på en morgensamling. Kontakt også ældreidrætsklubber, andre idrætsforeninger i lokalområdet eller stil jer på biblioteket, i indkøbscenteret, på gågade mv.

Digital annoncering

På klubbens/forbundets/kommunens hjemmeside og andre digitale samt sociale medier.

Annoncering og opslag

Avisannoncer skal være opsigtsvækkende og konkrete. Hvis I annoncerer i en lokal ugeavis, er der gode muligheder for, at de vil skrive en lille artikel om eventen. Måske kan I helt undgå annoncen, hvis den redaktionelle dækning er god nok. Et portræt af en frivillig og et link til hjemmesiden kan være mere værd end en annonce.

Lav også opslag i klubberne, det lokale supermarked, på skoler mv.

Frivillig-netværk

Måske findes der et lokalt netværk blandt frivillige, der har deltaget ved andre events (fx CPH Volunteers og projektfrivillig.dk – se nedenfor).

Særligt for personlig hvervning

Tag altid informationsmateriale med, når I hverver personligt. Materialet skal minimum indeholde en beskrivelse af eventen, hvem I er, jeres kontaktdata samt en oversigt over de frivillige jobs og beskrivelse af opgaverne (se afsnittet om [Jobbeskrivelse](#)).

En fordel ved personlig hvervning er, at den potentielle frivillige får sat ansigt på jeres organisation. Det spiller derfor en stor rolle, hvem der hverver. Den potentielle frivillige skal kunne identificere sig med ham/hende. Hververen tiltrækker først og fremmest folk, der ligner hververen selv, så hvis I fx vil hverve mænd til jeres aktivitet, kan det forbedre jeres chancer at sende en mand ud at hverve. Sørg for at hververen fremstår troværdig og er klædt godt på til opgaven.

Overvej også om I på en spændende måde kan gøre opmærksom på hvervningen, fx med et flot skilt eller andet opsigtsvækkende materiale.

Sprog

Overvej også om I har overskud til at rekruttere ikke dansktalende frivillige. De kan være gode på mange poster – men det kræver ekstra af jer i forhold til, at der skal produceres frivilliginformation på flere sprog, så overvej fordele/ulemper.

MOTIVATION

- Hvordan motiveres de frivillige?
- Skal frivilligindsatsen evalueres?

Motivationen er skiftende og meget forskellig fra person til person. For nogen er det det sociale, andre søger faglige udfordringer eller vil gerne være med til at be-

stemme. Og for mange giver det en ny identitet og et stærkt livsindhold eller noget helt andet.

En stor del af motivationen ligger også ofte for den enkelte i, at han/hun får en god oplevelse i forbindelse med deres indsats. Kan du måske give dem en særlig "ekstraoplevelse" i forbindelse med deres indsats? Måske I kan tilbyde et foredrag med en kendt oplægsholder, et møde som holdes på en spektakulær lokation eller andet, som I gennem jeres netværk har mulighed for?

Giv så vidt muligt de frivillige ens behandling, så der ikke opstår misundelse.

Lav en plan over de forskellige personaleanligger og sørg for, at der er sat penge af i budgettet, fx til:

Kick off-møde

Hold gerne et kick off-møde i god tid inden eventen, hvor fx formand eller eventmanager byder velkommen, fortæller om eventen mv. Planlæg også informationsmøder, hvor de områdeansvarlige mødes med deres hjælpere og gennemgår opgaverne.

Frivillig-information

Informér om arbejdsopgaver, mødetider, hvem man skal kontakte, hvis der er tvivlsspørgsmål, eller han/hun bliver syg på dagen mv. Giv også gerne de frivillige en idé om det overordnede mål med projektet, så de føler sig som en del af helheden.

Forplejning, overnatning, beklædning mv.

"At være en del af et team, der afvikler det ypperste inden for min egen sportsgren, er uovertruffen."

Frivillig ved VM i banecykling i Ballerup Super Arena

Er der noget, som virkelig kan ødelægge motivationen hos de frivillige, er det, hvis forplejningen er for ringe, eller der er for lidt! Afpas mængden/måltiderne i forhold til, hvor lange vagter folk har og sørg desuden hele tiden for vand, te og kaffe, lidt frugt mv. Ingen kan for-

ventes at klare sig en hel dag på pølser med brød. Tjek om der er nogen, der ikke spiser (svine)kød. Informer også om forplejningen på forhånd – og gør det klart på forhånd, om det fx (ikke) er ok at ryge/drikke alkohol på en vagt.

Frivilliglounge

Især ved større events, som løber over længere tid, er det vigtigt med et område, som dedikeres til de frivillige. Et sted hvor man kan slappe lidt af i pauserne, gerne med dagens avis, en sodavand, sandwich eller lignende. Skab gode rammer for det sociale samvær med nogle sækkestole i grupper, rød/hvidternede duge på bordene, lidt afslappende musik mv.

Diverse

Udover hvad der allerede er blevet nævnt, kan det være en idé at overveje, om følgende er muligt:

- Massage under arrangementet (aftale med massørske?)
- Gratis billetter, som de frivillige kan give videre til venner/bekendte
- Mulighed for at møde nogle af de danske atleter. Lav fx en aftale om, at nogle af dem kommer til frivilligsamling i forbindelse med kåring af den mest hjælpsomme frivillige eller lign.
- Afslutningsfest eller deltagelse i en afsluttende banket
- Påskønnelse i form af en lille gave (evt. fra kommunen)
- Rabat/indkøbsaftaler
- Julekort, takkebrev eller fødselsdagskort mv.
- Særligt for udendørs-events: Vær forberedt på regnvejr. Sørg for regnjakker/-slag til dem, der arbejder udendørs.

Vær opmærksom på, at ganske små tiltag kan påvirke engagementet. Sørg for at arrangøren/den områdeansvarlige er tilstedeværende og opmærksom. Gå et par runder i løbet af dagen og giv et klap på skulderen. Giv de frivillige oplevelsen af, at deres indsats værdsættes og gør en forskel. Alles indsats er en del af, hvordan udøverne performer, og hvordan tilskuerne oplever eventen. Tak dem også officielt i programmet, taler mv.

Evaluering

Overvej, om I skal udarbejde et evalueringsskema til de frivillige for at inddrage deres erfaringer fra arrangementet i fremtidige projekter.

Se evt. *Sport Event Denmark's tidligere frivillighedsanalyse på sporteventdenmark.com.*

SAMARBEJDSPARTNERE

- Kan Cph Volunteers hjælpe?
- Hvad er projektfrivillig.dk?

Cph Volunteers

Sport Event Denmark har i forbindelse med flere events haft glæde af at samarbejde med Cph Volunteers, som er et frivilligkorps i København, hvor op mod 2.000 medlemmer har været eller har tilkendegivet, at de gerne vil være frivillige i forbindelse med forskellige events. Cph Volunteers støtter arrangementer, der har karakter af event, festival, større sportsbegivenheder eller enkeltstående, unikke arrangementer, der har offentlig adgang, hvor frivillig arbejdskraft er en væsentlig forudsætning for gennemførelse, der er københavnere, nationale eller internationale begivenheder (dog kan arrangementer med lokal forankring støttes, når de er kommunens egne initiativer, og de ikke er en del af en forventet drift), og der er kommunalt eller statsligt støttede (gerne i form af midler, drift, faciliteter eller samarbejde).

Frivillige hos Cph Volunteers har typisk andre kvalifikationer, end dem som findes via sportens egne rækker. Den ene type frivillige hos Cph Volunteers er typisk ressourcestærke med enten voksne børn eller på pension eller efterløn. Hun/han er villig til at gøre noget for andre, møde nye mennesker, få gode oplevelser og er ikke nødvendigvis interesseret i den sportsgren, om vedkommende har meldt sig til som frivillig. Hun/han stiller krav til, at tingene skal være i orden, og vil ikke spille sin tid på meningsløse opgaver.

En anden gruppe af frivillige hos Cph Volunteers er internationale medlemmer. Det er personer, som typisk er i Danmark for at studere eller arbejde. De er mellem 20 og 40 år, veluddannede og/eller i gang med en længere videregående uddannelse. De er meget engagerede og suger alle de oplevelser til sig, som de kan få under deres ophold i Danmark.

Tag kontakt til Cph Volunteers tidligt i event-planlægningen med henblik på evt. eventhjælp. Organisationen rådgiver i forhold til planlægningen og håndtering af de frivillige. Kontakt Cph Volunteers på: info@cphvolunteers.dk, telefon 24 92 39 23., www.cphvolunteers.dk

Projektfrivillig.dk

Projekt Frivillig er et landsdækkende initiativ, der giver alle 250.000 elever på ungdomsuddannelserne i Danmark mulighed for 20 timers frivilligt arbejde. Eleverne får et bevis for indsatsen, som kan vedlægges eksamensbeviset.

Projekt Frivillig er et projekt, der skal øge unges kendskab til den frivillige sektor og dermed øge lysten til at engagere sig i frivilligt arbejde.

Som forening, organisation og specialforbund får I med Projekt Frivillig mulighed for at rekruttere frivillige på en ny måde. På projektfrivillig.dk kan foreninger og organisationer registrere sig i en forenings- og organisations-database, hvis man ønsker at blive kontaktet af elever på ungdomsuddannelserne og få dem knyttet til foreningen i et projektforløb – ganske gratis.

Case, OL London 2012

Phil Sherwood, direktør i firmaet Purple & Red Ltd, stod for de frivillige "Games Makers" ved OL i London 2012. Han kom med følgende anbefalinger i forhold til frivilligindsatsen, da han gæstede Sport Event Denmark's netværksseminar den 28. marts 2014 i København

Central Themes:

1. *The Importance of People*
2. *Galvanizing a workforce to focus on a single goal*
3. *How to instill a values based culture*

Challenge:

- *Making a strategic vision meaningful at every level - through Engagement & Recognition*

Creating the Conditions:

- *For athletes to perform at their peak &*
- *Spectators to have the time of their lives*

Every Volunteer have a Part to Play – they can be the difference between Good & Great

The Principles of Planning through the Aggregation of Marginal Gains:

- *Creating a collective impact*

Games Maker Values (underpinning the ethos):

- *Individual*
- *Distinctive*
- *Open*
- *Alert*
- *Consistent*
- *Team*

Engagement:

"It (orientation training) showed me, that when you invest in showing people you believe in them, we do everything we can to deliver to our best." /Pippa, Games Maker

Recognition:

Recognise the pivotal part the volunteers have played

Til de 35 events, som Sport Event Denmark støttede i 2015, lagde godt 8.000 frivillige hjælpere knap 168.000 timers frivilligt arbejde.

