

 <p>www.volo2006.it</p>	<p><b>VOLO 2006</b></p> <p><b>NORME E REGOLAMENTI</b></p>	<p><b>Nr:</b> 2</p> <p><b>revis:</b> 0</p> <p><b>data:</b> 11/04/2015</p>
--	---	---

## CODICE COMPORTAMENTALE DEI VOLONTARI

### ❖ DEFINIZIONE DELLA FUNZIONE

La funzione a cui siamo normalmente chiamati a collaborare è quella di assistenza al pubblico, inteso sia come spettatori con biglietto che ospiti ed invitati con accredito, all'interno del sito. Include ruoli di assistenza sulle tribune, controllo biglietti, gestione punti informativi e indirizzamento degli spettatori.

Il volontario è quindi l'interfaccia che gli spettatori hanno verso l'organizzazione dell'evento. L'attività si svolge dall'ingresso del primo ospite munito di biglietto/accredito fino a quando l'ultimo di questi non abbia lasciato il sito.

### ❖ SPIRITO DI SQUADRA

Tutti noi siamo chiamati al servizio nell'ambito dei ruoli previsti in quanto facenti parte di una squadra di membri dell'Associazione "VOLO 2006".

Bisogna quindi sempre ricordare che:

- Ogni comportamento (sia positivo che negativo) di ogni singolo volontario, contribuisce all'immagine che l'associazione dà di sé nei confronti dell'Organizzazione e quindi influenza i rapporti futuri di questa verso l'Associazione.
- Ogni manchevolezza di ciascun volontario si ripercuote immancabilmente sugli altri che dovranno sobbarcarsi maggiori incombenze.
- Se non mi sento in grado di assolvere ai compiti che mi sono richiesti o se il mio interesse è esclusivamente quello di assistere alla manifestazione, è onestà verso l'Associazione e verso gli altri soci rinunciare a favore di qualcun altro.

### ❖ COMPORTAMENTO OTTIMALE DEL VOLONTARIO

Ogni volontario rappresenta il Comitato Organizzatore e l'Associazione Volo 2006 di fronte al pubblico. Il suo modo di presentarsi e il suo comportamento saranno quindi il metro di misura con cui la gente misurerà questi enti.

Sarà quindi di fondamentale importanza:

- Rispettare gli orari prefissati e convenuti, segnalando tempestivamente assenze e ritardi.
- Rispettare i regolamenti concordati con gli Organizzatori e trasmessi dall'Associazione.
- Comportarsi secondo principi di correttezza, cortesia, onestà e senso del dovere.
- Mantenere la postazione assegnata durante il servizio, in caso contrario avvisare il proprio responsabile: essere volontari non vuol dire essere spettatori, se il ruolo o la

postazione azione assegnata permette una visione parziale o nulla dell'evento, non per questo può essere abbandonata.

- Rispettare le turnazioni previste.
- Rispettare il tempo concordato per eventuali pause.
- Non appropriarsi di materiale (gadget, ecc.) destinato al pubblico, ospiti e invitati.
- Non accedere a zone riservate non previste da motivi di servizio.
- Avere un aspetto ordinato e decoroso.
- Non assumere atteggiamenti di noia o di sufficienza (es. mani in tasca, appoggiarsi a muri o balaustre).
- Porre attenzione a ciò che succede in tribuna e non alla manifestazione.
- Non sedersi in mezzo al pubblico.
- Non ingombrare con la propria presenza il campo visivo degli spettatori.
- Partecipare ad eventuali sessioni formative e di aggiornamento previste e comunicate dall'Associazione.

Ogni volontario deve rappresentare per il pubblico un rassicurante punto di riferimento.

Dovrà quindi:

- Accogliere il pubblico con il sorriso e in modo educato.
- Disporsi con atteggiamento disponibile e cordiale che stabilisca fiducia.
- Proporsi come appoggio per risolvere qualsiasi problema con l'intervento in prima persona o con la richiesta di supporto a chi di dovere.
- Evitare di fronte al pubblico commenti e giudizi personali soprattutto nei riguardi dell'organizzazione.
- non coinvolgere l'Associazione in attività di propaganda promossa e/o organizzata da movimenti politici e/o religiosi.

Ci potranno comunque essere situazioni di lamentele o reclami da parte del pubblico.

In questi casi bisognerà:

- Evitare di considerare banale un reclamo o una lamentela.
- Affrontare la situazione in maniera oggettiva senza farsi coinvolgere.
- Cercare di calmare le persone parlando con tono di voce pacato e rassicurante.
- Cercare di tenere la discussione lontana dagli altri spettatori: spesso la presenza di persone vicine induce alcuni individui ad esagerare la situazione.
- Ricordare sempre che per litigare occorre essere in due per cui se uno mantiene la calma la situazione sarà più sotto controllo.
- Riassumere il problema sollevato in modo da far capire all'interlocutore di averlo ascoltato con attenzione e di aver capito la questione.
- Qualora il problema non sia immediatamente risolvibile, richiedere l'intervento del Team Leader dimostrando all'interlocutore di aver preso a cuore il problema.

## ❖ **PARTICOLARI CATEGORIE DI PUBBLICO**

In ogni manifestazione vi possono essere categorie di pubblico che meritano attenzioni particolari:

- **SCUOLE:** normalmente le scolaresche sono accompagnate da un insegnante responsabile, e a questo bisogna sempre far riferimento per qualsiasi osservazione sia necessario fare agli studenti.

- **SPETTATORI DISABILI:** di regola le persone disabili sono in grado di muoversi in modo autonomo e gradiscono essere considerate come spettatori normali. Non bisogna quindi "imporre" l'aiuto, ma bisogna essere disponibili facendolo capire alla persona (ad esempio aprendo una porta o una tenda) e pronti ad intervenire in caso la persona lo richieda. Comunque è sempre meglio accompagnare la persona al proprio posto per evitare che gli altri spettatori siano un ostacolo.

## ❖ **CONCLUSIONI**

Premesso che il Socio ha il diritto di esprimere in qualsiasi momento le proprie considerazioni o proposte, siano esse positive o negative, attraverso comunicazioni scritte indirizzate al Consiglio Direttivo o partecipando, nei termini previsti, alle riunioni del Consiglio stesso, si sottolinea che non è ammessa la mancata conoscenza delle norme sopraccitate.

La violazione delle norme del Codice Comportamentale può essere sanzionata dal Consiglio Direttivo nei termini previsti dallo Statuto dell'Associazione.

Si ribadisce che il comportamento, sia positivo che negativo, di ogni singolo Socio, contribuisce all'immagine che Volo2006 dà di sé nei confronti delle Organizzazioni con cui collabora, condizionandone i futuri rapporti.

La nostra Associazione è nata con l'idea di volere portare avanti l'ottimo lavoro iniziato durante le Olimpiadi di Torino2006: un gruppo di persone che, per passione e per amore verso la propria Città ed il proprio Paese, mettono a disposizione il proprio tempo e le proprie energie per supportare il proprio territorio e veder crescere sportivamente, turisticamente e culturalmente Torino e il Piemonte come altre grandi capitali europee.

L'Associazione vuole sottolineare come ogni volontario, quando decide di partecipare ad un Evento, assolva all'incarico conferitogli con senso del dovere e nei migliore dei modi, compatibilmente con le difficoltà e gli imprevisti che di volta in volta si presentino.

Questo impegno si deve accettare per correttezza sia nei confronti dell'Associazione a cui si aderisce che dell'Organizzazione per cui si sta operando e soprattutto nei confronti degli altri compagni Volontari coinvolti nel dare anch'essi il loro contributo.

***IO SOTTOSCRITTO: \_\_\_\_\_ DICHIARO  
DI AVER LETTO E COMPRESO IL PRESENTE CODICE COMPORTAMENTALE  
E MI IMPEGNO AD OSSERVARLO E RISPETTARLO NELLA MIA QUALITA' DI  
SOCIO DELL'ASSOCIAZIONE "VOLO2006".***

***Data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_***