

STEWARDING

PAKIET SZKOLENIOWY PZPN

WERSJA 3.0 | 2022



MODUŁ 4

OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY – KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU



OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW



OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

POTRZEBY KLIENTA



POTRZEBY OSOBISTE

INFORMACJA

POMOC

INFORMACJE POUFNE

POTRZEBY OSOBISTE



INFORMACJA



UDOGODNIENIA

INSTRUKCJE

WSKAZÓWKI

SYNCHRONIZACJA

POMOC



PIERWSZA POMOC

RZECZY ZAGUBIONE

ZAGUBIONE DZIECI

WIADOMOŚCI

INFORMACJE POUFNE

KODY

PLANY

WYWIAD/ROZPOZNANIE

OSOBISTE

POUFNE



OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

KOMUNIKACJA



Słowa – 7% przekazu
Ton głosu, głośność, intonacja, tempo
– 38% przekazu
Mowa ciała lub niewerbalna
komunikacja – 55% przekazu

SŁOWA I TON



- Przedstaw się
- Wyjaśnij swoją rolę
- „W czym mogę pomóc?”
- Punkt widzenia publiczności
- Wyjaśnienie

ASERTYWNOŚĆ



PASYWNOŚĆ?

AGRESYWNOŚĆ?

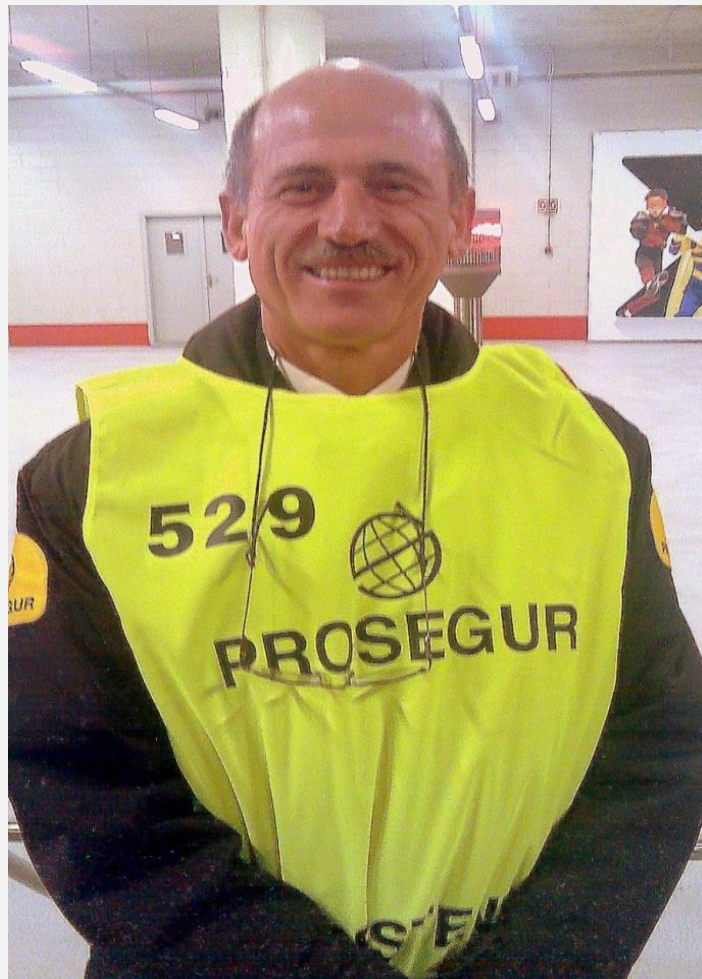
ASERTYWNOŚĆ?

MOWA CIAŁA



- Zaciśnięte pięści i zęby
- Rozszerzone nozdrza
- Niespokojne, powtarzające się ruchy
- Agresywne gesty
- „Obijanie się”

TWOJA MOWA CIAŁA



- Zachowaj przestrzeń osobistą
- Postawa spokojna, zrelaksowana
- Otwarte ręce
- Uważny wyraz twarzy

TWOJA MOWA CIAŁA



DEPARTAMENT ORGANIZACJI IMPREZ, BEZPIECZEŃSTWA I INFRASTRUKTURY

SPIĘTY VS. CZUJNY?

SWOBODNY VS. WYLUZOWANY?



STEWARDING - PAKIET SZKOLENIOWY PZPN 16

DOBRE PRAKTYKI

- Patrz uważnie i słuchaj
- Stój na odległość wyciągniętej ręki
- Cichy, spokojny, ale stanowczy
- Język ciała i wyraz twarzy
- Raczej sugeruj niż nakazuj
- Mów głośno
- Przepraszaj, jeśli trzeba
- Pozwól im się „wygadać” / wyrzucić z siebie
- Rozpoznaj swoje uczucia



ZŁE PRAKTYKI



- Wpatrywanie, gapienie się
- Wskazywanie lub dotykanie
- Naruszanie przestrzeni osobistej
- Ograniczanie swobody poruszania się
- Reagowanie złością / gniewem na złość
- Krzyczenie lub pouczenie
- Potrzeba wygrania / postawienia na swoim



OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

Użytkownicy wózków inwalidzkich i osoby z ograniczoną mobilnością

Osoby niewidome i niedowidzące

Osoby ze znacząco uszkodzoną czynnością mowy

Osoby niesłyszące i słabosłyszące

Osoby niepełnosprawne intelektualnie

Osoby z dolegliwościami natury psychologicznej i chorobami psychicznymi

Osoby z poważnym oszpecceniem

Osoby z ukrytą niepełnosprawnością

NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY



**NIE PRZYJMUJ
BŁĘDNYCH
ZAŁOŻEŃ!**

NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY: KOMUNIKACJA

Użytkownicy wózków inwalidzkich i osoby z ograniczoną mobilnością:

- Szanuj osobistą przestrzeń jednostki, która uwzględnia wózek inwalidzki, kule i inne urządzenia wspomagające poruszanie się.
- Nigdy nie dotykaj / nie ruszaj tych urządzeń bez zgody użytkownika.
- Nie pchaj wózka i nie bierz pod rękę osoby, która ma problemy z poruszaniem się, bez uprzedniego zapytania o zgodę na udzielenie pomocy.
- Staraj się zawsze prowadzić rozmowę na poziomie wzroku.
Możesz przykucnąć, nachylić się lub skorzystać z krzesła.



NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY: KOMUNIKACJA

Osoby niewidome i niedowidzące:

- Mów bezpośrednio do osoby niewidomej, a nie do jej towarzysza. Używaj normalnego tonu i nie krzycz. Nie wahaj się używać słów „patrz” i „spójrz”.
- Możesz delikatnie dotknąć ramienia osoby niewidomej kiedy mówisz, tak żeby wiedziała, że zwracasz się do niej.
- Kiedy wskazujesz kierunek, bądź konkretny i pamiętaj, aby wskazać przeszkody występujące na opisywanej trasie. Nigdy nie pchaj, nie ciągnij, ani nie chwytaj pod rękę osoby niewidomej – to może ją przestraszyć, bywa również zawstydzające.
- Nigdy nie głaszcz, nie mów, ani nie rozpraszaaj psa asystującego, chyba że właściciel na to pozwoli.



NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY: KOMUNIKACJA

Osoby niesłyszące i niedosłyszące:

- Zanim zaczniesz mówić upewnij się, że jesteś słuchany (zamachaj ręką, delikatnie dotknij ramienia rozmówcy, wykonaj inny widoczny lub dotykowy gest).
- Zlikwiduj hałas, jeżeli to możliwe.
- Mów normalnym tonem, chyba że zostaniesz poproszony o podniesienie głosu.
- Osoba nie umie czytać wiadomości pisanej i z ruchu warg równocześnie. W trakcie pisania wiadomości dla osoby głuchej, nie mów.
- Jeżeli czegoś nie rozumiesz, poproś osobę o powtórzenie lub zapisanie informacji.



NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY: KOMUNIKACJA

Osoby niepełnosprawne intelektualnie:

- Traktuj osoby dorosłe, jak dorosłe.
- Używaj prostych, bezpośrednich zdań. Gestykulacja, wykresy, piktogramy mogą być pomocne. Używaj jasnego języka.
- Pamiętaj, że osoby z urazem mózgu mogą się powtarzać lub wymagać powtórzenia informacji.
- Wprowadzaj informacje jasno i stopniowo.
- Nie udawaj, że nie rozumiesz, jeżeli rzeczywiście nie rozumiesz. Poproś osobę o powtórzenie tego, co powiedziała i daj jej czas na odpowiedź.

UDOGODNIENIA DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH



- Stewardzi
- Opiekun
- Miejsca dla opiekunów
- Wejścia i wyjścia
- Miejsca widokowe
- Toalety
- Bufety
- Aparaty słuchowe
- Komentarz
- Miejsce schronienia
- Komunikacja



OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

CZYM JEST AGRESJA?



TYPY AGRESJI



AGRESJA WROGA

AGRESJA INSTRUMENTALNA



OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

SYTUACJE KONFLIKTOWE



Odmowa poddania się czynności
przełądania zawartości odzieży/bagażu

Odmowa prawa wstępu

Zajęte miejsce / zasłonięty widok na płytę
boiska

Postępowanie w związku z zajściami /
incydentami

Usunięcie z terenu imprezy

Ujęcie i przekazanie Policji

PRZESTRZEŃ OSOBISTA



Intymna: 0,5 m

Osobista lub normalna: 0,5 – 1,2 m

Publiczna / rozmowa z obcym: 1,2 m +

OCENIANIE RYZYKA

Płeć, wiek, siła i wzrost

Wyczerpanie / zmęczenie lub obrażenia

Liczba osób zaangażowanych

Wiedza specjalistyczna

Bariery / trudności komunikacyjne

Alkohol i/lub narkotyki

Zdrowie psychiczne

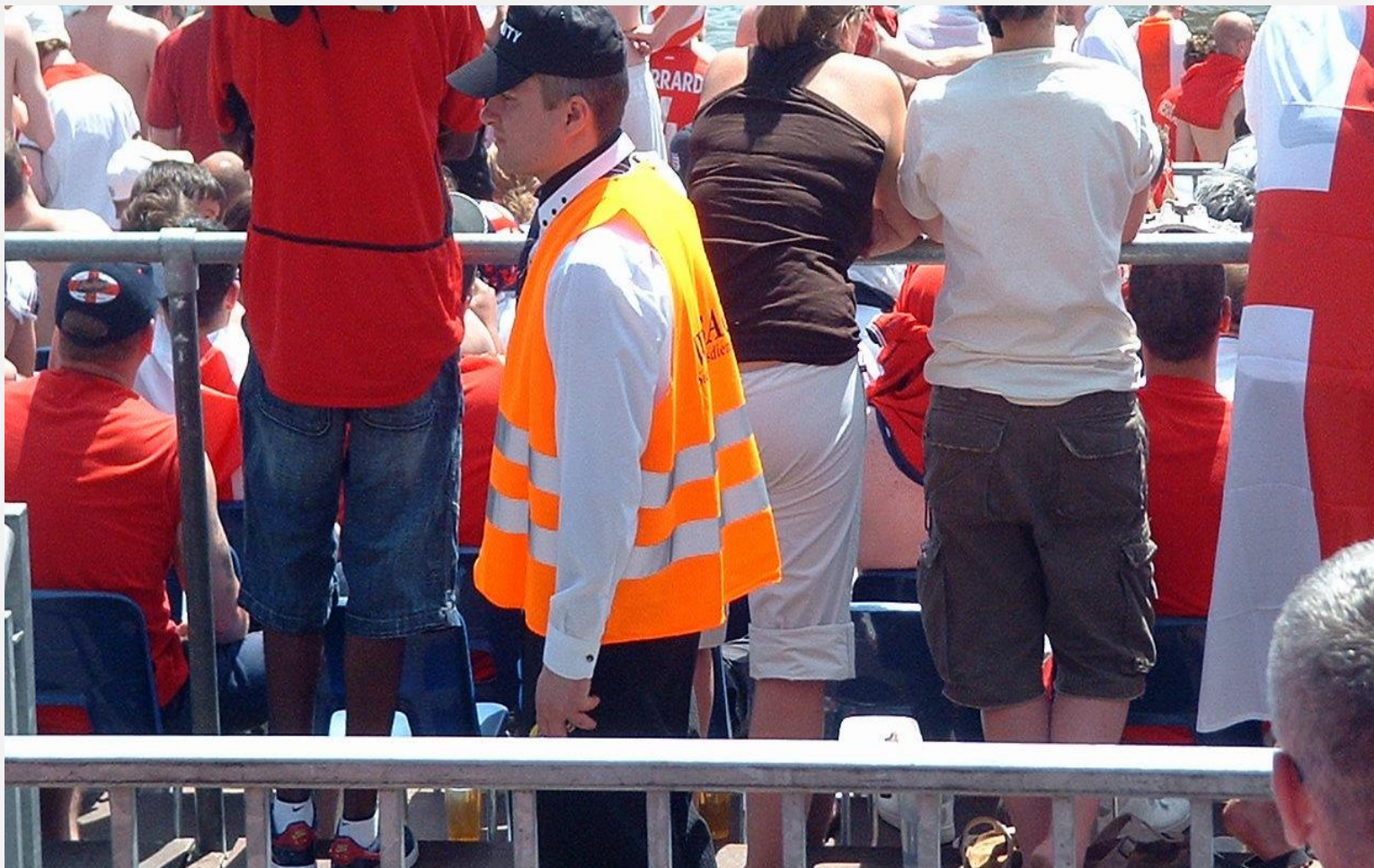
Broń / niebezpieczne przedmioty

Dostrzeżone nieuchronne niebezpieczeństwo

Dostrzeżona niekorzystna / niedogodna sytuacja

Dostrzeżony opór

OPCJE DZIAŁANIA



Nic nie robić / zaniechać działania?

Ciągła / bieżąca obserwacja?

Powiadomić kierownika odcinka?

Zaznaczyć swoją obecność?

Dyskretna / spokojna rada?

Nieformalne lub formalne ostrzeżenie?

Ujęcie i przekazanie Policji?

STRATEGIA WYJŚCIA Z SYTUACJI





OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ



PRAWO KRAJOWE

REGULAMINY OBIEKTU I IMPREZY





OBSŁUGA UCZESTNIKA IMPREZY - KOMUNIKACJA, ZARZĄDZANIE, PSYCHOLOGIA TŁUMU

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW

ZABEZPIECZANIE DOWODÓW



**ZABEZPIECZANIE MIEJSCA
PRZESTĘPSTWA / ZDARZENIA**

RODZAJE DOWODÓW

**SPORZĄDZANIE WSTĘPNYCH
NOTATEK**

**NAGRANIA Z KAMER
MONITORINGU WIZYJNEGO (CCTV)**

OPIS OSOBY



PŁEĆ

WZROST / BUDOWA CIAŁA

WIEK

KOLOR WŁOSÓW / UCZESANIE

UBRANIE

ZNAKI SZCZEGÓLNE

CECHY WYRÓŻNIAJĄCE

POCHODZENIE ETNICZNE

PORTRET PAMIĘCIOWY

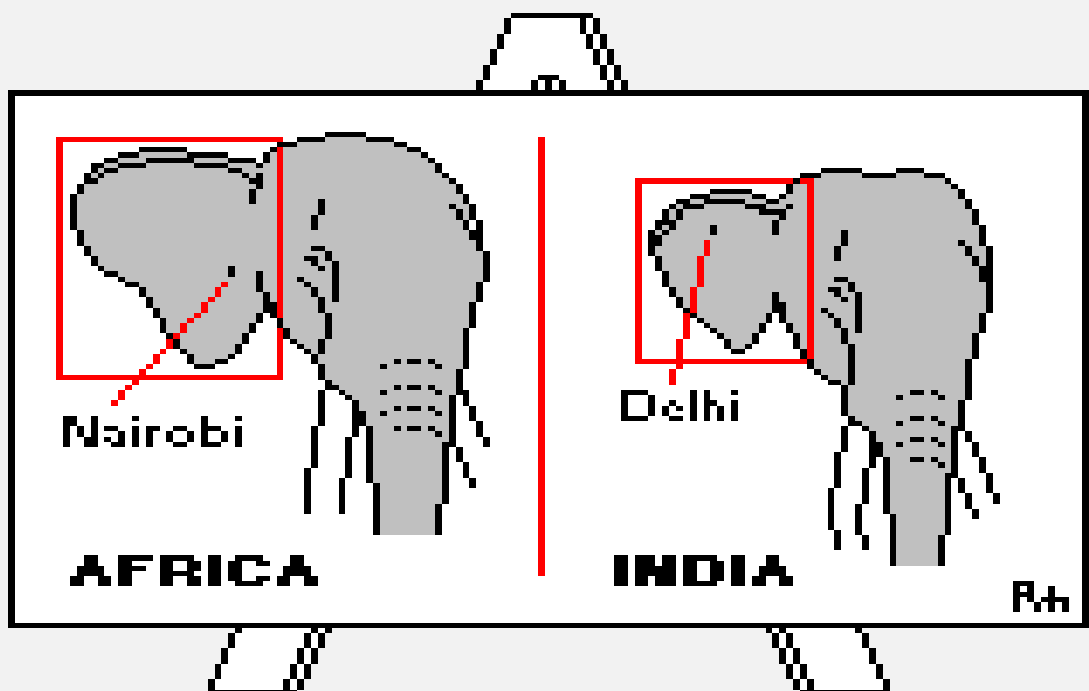


ZNAKI SZCZEGÓLNE



MNEMOTECHNIKA

STEWARD



**MNEMOTECHNIKA
WERBALNA**

**MNEMOTECHNIKA
WIZUALNA**



PRZEGLĄD

4.1. POTRZEBY KLIENTA

4.2. WŁAŚCIWA KOMUNIKACJA

4.3. NIEPEŁNOSPRAWNI UCZESTNICY

4.4. ZACHOWANIE AGRESYWNE

4.5. KONFLIKT

4.6. STOSOWANIE SIŁY FIZYCZNEJ

4.7. ZABEZPIECZANIE DOWODÓW



www.pzpn.pl