



Bruxelles, 3 octombrie 2016
(OR. en)

12792/16

ENFOPOL 315
SPORT 53

NOTĂ

Sursă:	Secretariatul General al Consiliului
Destinatar:	Comitetul Reprezentanților Permanenți / Consiliul
Nr. doc. ant.:	11907/16
Subiect:	Proiect de rezoluție a Consiliului privind un manual de recomandări pentru prevenirea și gestionarea violenței și a dezordinii legate de meciurile de fotbal de anvergură internațională care implică cel puțin un stat membru prin adoptarea de bune practici privind interacțiunea forțelor de poliție cu supporterii

În anexă, se pune la dispoziția delegațiilor proiectul de rezoluție a Consiliului privind un manual de recomandări pentru prevenirea și gestionarea violenței și a dezordinii legate de meciurile de fotbal de anvergură internațională care implică cel puțin un stat membru prin adoptarea de bune practici privind interacțiunea forțelor de poliție cu supporterii, asupra căruia a ajuns la un acord Grupul de lucru pentru asigurarea respectării legii cu ocazia reuniunii sale din 29 septembrie 2016.

PROIECT DE REZOLUȚIE A CONSILIULUI

din

...

**privind un manual de recomandări pentru prevenirea și gestionarea violenței
și a dezordinii legate de meciurile de fotbal de anvergură internațională
care implică cel puțin un stat membru prin adoptarea de bune practici
privind interacțiunea forțelor de poliție cu suporterii**

întrucât:

- (1) Unul dintre obiectivele Uniunii Europene este acela de a oferi cetățenilor un grad ridicat de protecție într-un spațiu de libertate, securitate și justiție, prin elaborarea unei acțiuni comune a statelor membre în domeniul cooperării polițienești internaționale.
- (2) Prezenta rezoluție completează Rezoluția Consiliului privind un manual actualizat de recomandări pentru cooperarea polițienească internațională și de măsuri pentru prevenirea și ținerea sub control a violenței și a dezordinii legate de meciurile de fotbal de anvergură internațională care implică cel puțin un stat membru („Manualul UE privind fotbalul”)¹.
- (3) Ținând seama de experiența acumulată cu ocazia recentelor turnee și a altor meciuri de fotbal de anvergură internațională și de evaluarea experților privind măsurile care ar sprijini cooperarea polițienească internațională în ceea ce privește turneele și meciurile de fotbal internaționale și la nivel de cluburi, manualul din anexă oferă o serie de bune practici în legătură cu care s-a demonstrat că pot contribui la reducerea amplitudinii incidentelor de violență și dezordine și la gestionarea acestora.
- (4) Recomandările incluse în manualul din anexă nu aduc atingere dispozițiilor naționale în vigoare, în special repartizării competențelor între diferitele servicii și autorități ale statelor membre în cauză, și nici exercitării de către Comisie a competențelor sale în temeiul tratatelor,

¹ 12795/16.

1. SOLICITĂ statelor membre să continue consolidarea cooperării polițienești în ceea ce privește meciurile de fotbal de anvergură internațională prin adoptarea de măsuri menite să intensifice consultările și comunicarea și să îmbunătățească interacțiunea cu suporterii de fotbal în legătură cu evenimente legate de fotbal în locuri publice și private.
2. CERE ca, în acest scop, manualul din anexă, care furnizează metode de lucru recomandate, să fie pus la dispoziția poliției.
3. AFIRMĂ că prezenta rezoluție vine în completarea altor decizii și rezoluții ale Consiliului în legătură cu evenimente fotbalistice de anvergură internațională.
4. AFIRMĂ că, deși măsurile cuprinse în manualul din anexă sunt destinate în principal evenimentelor fotbalistice, statele membre pot, după caz, să aplice măsurile respective și în contextul altor evenimente sportive internaționale majore și meciuri de fotbal jucate în cadrul competițiilor naționale.

**PROIECT de manual de recomandări pentru prevenirea și gestionarea violenței
și a dezordinii legate de meciurile de fotbal de anvergură internațională
care implică cel puțin un stat membru prin adoptarea de bune practici
privind interacțiunea forțelor de poliție cu suporterii**

CAPITOL: CUPRINSUL MANUALULUI:

1. Introducere
2. Cultura serviciului
 - 2.1 Evoluția conceptului
 - 2.2 Serviciu și securitate
3. Activitatea de parteneriat
 - 3.1 Coordonarea locală între agenții
 - 3.2 Cooperarea cu suporterii
 - 3.3 Cooperarea cu organizatorul evenimentului
4. Planificarea operațională
 - 4.1 Principii de bază
 - 4.2 Înțelegerea dinamicii suporterilor și a riscurilor asociate acestora
 - 4.3 Ghid de bune practici în materie de ospitalitate
 - 4.4 Pregătiri bazate pe riscuri pentru operațiunile polițienești
 - 4.5 Strategia mediatică și de comunicare anterioară evenimentului
5. Dialogul cu suporterii
 - 5.1 Modele de aplicare

6. Evaluarea dinamică a riscurilor și gestionarea mulțimilor
 - 6.1 Principii-cheie
 - 6.2 Modele de bune practici
7. Intermediari
 - 7.1 Nevoia de intermediari
 - a) Personal desemnat pentru dialogul dintre poliție și suporterii
 - b) Delegațiile poliției oaspete
 - c) Stewarzi oaspeți
 - d) Agenți pentru relația cu suporterii (SLO)
 - e) Persoane însoțitoare
8. Caracterul incluziv și combaterea discriminării
9. Agenți pentru relația cu suporterii (SLO)
 - 9.1 Cadru de reglementare
 - 9.2 Rolul agentului pentru relația cu suporterii
 - 9.3 Interacțiunea cu poliția și cu personalul de securitate
 - 9.4 Încredere și credibilitate
 - 9.5 Percepție
10. Ambasade ale fanilor
11. Îndrumarea fanilor
12. Strategia mediatică și de comunicare
13. Surse de informații

APENDICE

- A Abordarea ospitalieră la evenimentele fotbalistice
- B Dialogul structurat și interacțiunea cu suporterii

CAPITOLUL 1

Introducere

Scopul prezentului document este de a consolida siguranța și securitatea la meciurile de fotbal internaționale. Documentul prezintă recomandări în ceea ce privește bunele practici referitoare la interacțiunea forțelor de poliție cu suporterii în timpul evenimentelor fotbalistice internaționale. Aceste recomandări se referă în special la operațiunile polițienești în locuri publice.

După caz, conținutul documentului poate fi aplicat și altor evenimente sportive internaționale și evenimente fotbalistice naționale.

Conținutul este pe deplin conform cu temeiul juridic și cu conținutul noii Convenții a Consiliului Europei privind o abordare integrată a siguranței, securității și serviciilor la meciurile de fotbal și la alte evenimente sportive.

Manualul completează, de asemenea, manualul actualizat de recomandări pentru cooperarea polițienească internațională și de măsuri pentru prevenirea și ținerea sub control a violenței și a dezordinii legate de meciurile de fotbal de anvergură internațională care implică cel puțin un stat membru („Manualul UE privind fotbalul”)².

Acest conținut nu aduce atingere dispozițiilor naționale în vigoare, în special competențelor și responsabilităților diferitelor agenții din fiecare stat membru.

Conținutul este conceput astfel încât să garanteze că comandantii de poliție și agențiile partenere sunt în măsură să țină seama pe deplin de bunele practici la dezvoltarea și perfecționarea strategiilor polițienești naționale și locale adoptate în contextul evenimentelor fotbalistice, în special în ceea ce privește:

- (i) integrarea operațiunilor polițienești în cadrul unei abordări mai largi, la nivel de agenții, a siguranței, securității și serviciilor în legătură cu meciurile și turneele de fotbal;

² 12795/16.

- (ii) elaborarea unor măsuri polițienești eficace pentru a reduce riscul de violență sau dezordine prin consultări, comunicare și interacțiune cu suporterii de fotbal și pentru a face ca spațiile publice să fie sigure și primitoare pentru suporterii înainte, în timpul și după desfășurarea meciurilor de fotbal;
- (iii) planificarea și desfășurarea unor operațiuni polițienești bazate pe o analiză a riscurilor efectuată înainte de meci, pe evaluări dinamice permanente ale riscurilor și pe principii operaționale cheie, cum ar fi dialogul, desfășurarea graduală și intervenția timpurie direcționată, acolo unde este cazul.

Prezentul document se axează în special pe cooperarea polițienească internațională și pe operațiunile polițienești. Cu toate acestea, având în vedere faptul că gestionarea evenimentelor fotbalistice presupune participarea mai multor agenții, prezentul document se referă la interacțiunile poliției cu alți parteneri-cheie precum autoritățile municipale și organizatorii de evenimente.

Cooperarea polițienească internațională și operațiunile polițienești la evenimentele fotbalistice trebuie să se ghideze după principiile legalității și proporționalității.

Autoritatea competentă din țara gazdă este responsabilă de asigurarea unui climat de siguranță și securitate în contextul evenimentului în cauză. Cu toate acestea, autoritățile din statele participante au responsabilitatea de a oferi asistență, atunci când este cazul.

Prezentul document ar trebui să fie difuzat pe larg, iar recomandările sale ar trebui aplicate în fiecare stat membru, precum și în alte țări europene și în țări din afara continentului, pentru a se reduce la minimum riscurile pentru siguranță și securitate și pentru a se asigura o cooperare polițienească internațională eficace.

Ar trebui subliniat faptul că interacțiunea eficace cu suporterii reprezintă doar un element, fie el și unul important, al unei abordări integrate mai ample a siguranței, securității și serviciilor. Acesta nu ar trebui să fie luat în considerare în mod izolat față de alte măsuri destinate să mențină siguranța și securitatea publică și să promoveze fotbalul drept o activitate incluzivă și nici față de măsuri de excludere eficace, dar proporționale, destinate să împiedice persoanele care au, în mod evident, un comportament infracțional să ia parte la experiența fotbalistică, în interiorul și în afara stadioanelor.

CAPITOLUL 2

Cultura serviciului

Secțiunea 1 – Evoluția conceptului

În ultimii zece ani, experiența vastă la nivel european a demonstrat impactul pozitiv pe care o abordare bazată pe servicii îl poate avea asupra evenimentelor legate de fotbal, nu în ultimul rând asupra reducerii riscurilor la adresa siguranței și securității.

Începând cu Euro 2004, importanța serviciilor a jucat un rol semnificativ în reducerea la minimum a impactului incidentelor de siguranță și securitate cu ocazia unei serii de turnee internaționale și finale de mare interes ale Ligii Campionilor UEFA și Ligii Europa.

Cu toate acestea, măsura în care conceptul a fost adoptat pentru fiecare meci de fotbal internațional și intern în parte variază în continuare din mai multe motive, nu în ultimul rând din cauza unei percepții persistente conform căreia cultura serviciului este complementară, și nu o parte integrantă a activității desfășurate la nivelul mai multor agenții vizând planificarea și aplicarea operațiunilor de siguranță și securitate la evenimentele fotbalistice.

Secțiunea 2 – Serviciile și securitatea

Serviciile nu sunt nici o opțiune facilă, nici o alternativă la abordarea comportamentului necorespunzător sau la excluderea persoanelor care comit infracțiuni legate de fotbal. Acestea completează măsurile de gestionare eficace a mulțimilor (atât în interiorul, cât și în afara stadioanelor) și punerea în aplicare a unei strategii eficace de excludere.

Experiența europeană și cercetarea academică arată că suporterii individuali și grupurile de suporterii reacționează pozitiv atunci când au parte de un tratament primitiv, incluziv și respectuos.

Dacă suporterilor li se transmite sentimentul că sunt apreciați și respectați, probabilitatea ca aceștia să acționeze într-un mod violent și antisocial este mult mai mică. Acest lucru poate contribui, la rândul său, la prevenirea degenerării unor incidente minore în situații de dezordine publică semnificativă și poate juca un rol în eforturile de marginalizare, identificare și înfruntare a persoanelor sau grupurilor care urmăresc să provoace probleme. Există, de asemenea, dovezi potrivit cărora suporterii clasificați drept fani cu potențial de risc nu sunt imuni la impactul strategiilor axate pe ospitalitate.

O abordare bazată pe servicii care implică o bună comunicare și interacțiune poate contribui la generarea unor niveluri ridicate de respectare a regulilor și la încurajarea autodisciplinii în rândul suporterilor. Suporterii care se simt respectați și apreciați vor fi adesea mai puțin toleranți față de comportamentul discriminatoriu, violent și alte tipuri de comportament antisocial. La rândul său, acest lucru poate contribui la marginalizarea, identificarea și excluderea persoanelor cu un comportament infracțional în legătură cu evenimentul.

Zilnic, organele de poliție îndeplinesc o gamă largă de funcții axate pe servicii în cadrul comunităților lor, atât în mod curent, cât și în situații de urgență. Cu toate acestea, profilul și activitățile poliției în legătură cu fotbalul sunt adesea percepute ca fiind axate exclusiv pe ordinea publică și pe prevenirea și abordarea infracțiunilor. Acestea sunt și vor rămâne responsabilități de bază ale poliției, însă adoptarea și aplicarea unei culturi a serviciilor în cadrul activității polițienești desfășurate la evenimentele fotbalistice nu numai că vor fi salutate de suporterii, dar pot, de asemenea, contribui în mod semnificativ la reducerea nevoii de desfășurare a unor vaste operațiuni de menținere a ordinii publice și pot juca un rol în reducerea numărului de infracțiuni legate de fotbal.

Adoptarea unei culturi a serviciului poate prezenta dificultăți atât pentru personalul de poliție, cât și pentru suporterii. Acest lucru nu este surprinzător, având în vedere că înfruntarea, timp de decenii, a unor niveluri relativ ridicate de comportament necorespunzător afișat de o minoritate de suporterii a denaturat percepția rolului activității polițienești la meciurile de fotbal, atât la nivelul personalului de poliție, cât și al suporterilor.

Prin urmare, oportunitatea adoptării unor operațiuni de gestionare a mulțimilor ghidate de informații, bazate pe riscuri și axate pe servicii, în locul unor operațiuni de tip reactiv și represiv de menținere a ordinii publice, poate prezenta dificultăți.

Bunele practici recomandate descrise în prezentul manual subliniază importanța depășirii acestor dificultăți, acolo unde acestea există, și prezintă o serie de opțiuni diferite.

CAPITOLUL 3

Activitatea de parteneriat

Secțiunea 1 – Coordonarea locală între agenții

Poliția nu poate, în mod izolat, să creeze sau să aplice o cultură a serviciului la evenimentele legate de fotbal. O serie de agenții partenere, în special autoritățile municipale, au o serie de atribuții în acest sens. Este important ca ofițerii de poliție de rang înalt să participe în mod proactiv la mecanisme de coordonare locală între agenții și la elaborarea unei abordări integrate a siguranței, securității și serviciilor.

Poliția ar trebui să fie implicată în mod activ în elaborarea și influențarea unei game largi de măsuri legate de servicii care sunt susceptibile de a avea un impact asupra unui anumit eveniment fotbalistic. Acestea includ transportul public, activități legate de ospitalitate, informații puse la dispoziția publicului general și planificarea pentru situații de urgență (atât în interiorul, cât și în afara stadioanelor).

Este deosebit de important ca evaluările riscului efectuate de poliție să fie luate în considerare pe deplin de către toate agențiile partenere în cadrul măsurilor specifice evenimentului destinate suporterilor locali și celor oaspeți. Ar trebui acordată o atenție deosebită măsurilor de siguranță și securitate vizând orice eveniment propus pentru vizionare publică sau orice zonă oficială pentru suporteri, precum și centrele orașelor sau alte locuri în care este de așteptat ca suporterii locali și cei oaspeți să se adune înainte, în timpul și după un meci de fotbal.

Scopul permanent ar trebui să fie acela de a face ca spațiile publice să fie sigure și primitoare pentru suporteri și comunitățile locale deopotrivă. În practică, acest lucru înseamnă că agențiile publice, private și de alt tip ar trebui să colaboreze pentru a elabora măsuri preventive adecvate și proporționale destinate îmbunătățirii experienței fotbalistice globale pentru suporteri. În același timp, perturbarea comunităților și a întreprinderilor locale ar trebui să fie limitată la un nivel minim.

Secțiunea 2 – Cooperarea cu suporterii

Este, de asemenea, esențial ca poliția să participe la consultări cu părțile interesate și ca aceste consultări să includă discuții cu reprezentanți ai delegațiilor poliției oaspete, ai grupurilor de suporterii, ai organismelor profesionale sau de voluntariat experte în dinamica suporterilor, în special cu reprezentanți ai ambasadelor fanilor sau ai personalului însărcinat cu îndrumarea fanilor (după caz), precum și cu agentul pentru relația cu suporterii desemnat din partea cluburilor de fotbal (sau a federației naționale) – a se vedea capitolul 7.1.d.

Aceste consultări sunt esențiale, deoarece pot contribui semnificativ la determinarea celor mai bune modalități de a răspunde necesităților și, acolo unde este posibil sau acceptabil, dorințelor suporterilor în conceperea și punerea în aplicare a pregătirilor pentru evenimentul în cauză. Pot fi avute în vedere considerații istorice și experiența anterioară. Cu toate acestea, dinamica suporterilor evoluează permanent, iar circumstanțele specifice ale fiecărui eveniment variază într-o anumită măsură.

Comandanții poliției gazdă vor avea acces imediat la informații și consiliere de specialitate asupra comportamentului suporterilor locali și a tuturor riscurilor asociate acestora, furnizate de agenți de informații (sau coordonatori) în domeniul fotbalului din cadrul poliției și de observatori ai poliției, de agenții locali pentru relația cu suporterii, de grupurile de suporterii locali, de îndrumătorii fanilor (după caz) etc.

Cu toate acestea, informații comparabile și consiliere în ceea ce privește suporterii oaspeți ar trebui să fie obținute de la autoritatea polițienească a țării de origine a echipei oaspete prin intermediul rețelei europene a punctelor naționale de informare fotbalistică (PNIF). Aceste informații includ numărul preconizat al suporterilor oaspeți, mijlocul de transport utilizat, itinerarele, durata șederii, caracteristicile comportamentale și eventualele riscuri asociate. Informațiile obținute de cluburile de fotbal și de rețelele suporterilor de fotbal pot să adauge valoare acestor informații.

În cazul în care delegația poliției oaspete efectuează o vizită prealabilă evenimentului, acest lucru va oferi ocazia de a explora măsurile de pregătire mai în profunzime. În mod similar, reuniunile de securitate din preziua meciului pot fi cruciale prin faptul că pot permite tuturor părților implicate să facă schimb de informații de ultimă oră și să își adapteze pregătirile și conceptele de securitate în mod dinamic, în conformitate cu evaluări ale riscului care pot suferi modificări. Participarea reprezentanților din partea ambasadelor fanilor sau a altor reprezentanți ai suporterilor la vizitele prealabile evenimentului și la reuniunile de securitate anterioare meciului pot, de asemenea, să fie utile pentru colectarea de informații și planificarea evenimentului în cauză.

Accesul la informații actualizate și sursele de consiliere de specialitate reprezintă o condiție prealabilă pentru realizarea unor pregătiri specifice, concepute în vederea reducerii la minimum a riscurilor la adresa siguranței și securității.

Secțiunea 3 – Cooperarea cu organizatorul evenimentului

Pe lângă necesitatea de a împărtăși informații specifice meciului și evaluări ale riscurilor cu agenții responsabili de siguranța (sau securitatea) stadionului, este important ca poliția să colaboreze îndeaproape cu organizatorul în elaborarea unei abordări comune menite să îi facă pe toți suporterii (locali și oaspeți deopotrivă) să se simtă în siguranță și securitate și bine primiți pe toată perioada evenimentului.

Experiența europeană demonstrează faptul că modul în care suporterii (în special suporterii oaspeți) sunt tratați în spațiile publice poate avea un impact asupra comportamentului din interiorul și din afara stadioanelor și viceversa. În consecință, este de dorit ca poliția și agenții responsabili de siguranța (sau securitatea) stadioanelor să elaboreze și să pună în aplicare o abordare armonizată privind ospitalitatea în interiorul și în afara stadioanelor. Acest lucru va avea un impact semnificativ asupra percepțiilor suporterilor, va îmbunătăți capacitatea acestora de a se bucura de eveniment, va marginaliza influența acelor persoane sau grupuri care caută confruntarea și va încuraja suporterii să își autocenzureze comportamentul și să acționeze în conformitate cu instrucțiunile de siguranță și securitate.

CAPITOLUL 4

Planificarea operațională

Secțiunea 1 – Principii de bază

În mod evident, planificarea operațiunilor polițienești la evenimentele fotbalistice cuprinde o serie de aspecte importante, inclusiv controale ale traficului în drumul către și dinspre centrele orașelor, oferirea de asigurări comunității, situații de urgență, precum și măsurile de soluționare a eventualei dezordini publice sau a cazurilor de comportament necorespunzător în timp util și în mod proporțional.

Cu toate acestea, experiența europeană și cercetarea academică în domeniul dinamicii mulțimilor demonstrează că integrarea unei serii de considerații de bază interdependente în planificarea gestionării mulțimilor stă la baza reducerii și a gestionării riscurilor asociate suporterilor. Printre aceste considerații se numără colectarea și analiza de informații și date operative înainte de eveniment; evaluarea dinamică și permanentă a riscurilor; desfășurarea graduală în funcție de riscuri; intervenția timpurie, dar bine direcționată și, foarte important, comunicarea eficace și continuă cu suporterii. Eficacitatea acestei interacțiuni poate fi esențială mai ales în prevenirea degenerării unor tensiuni și incidente minore în situații de dezordine publică semnificativă.

Secțiunea 2 – Înțelegerea dinamicii suporterilor și a riscurilor asociate acestora

Punctul de plecare pentru elaborarea și perfecționarea oricărei strategii polițienești efective în domeniul evenimentelor fotbalistice se axează pe obținerea unei înțelegeri clare a comportamentului suporterilor, a dinamicii mulțimilor, precum și a caracterului potențialilor infractori de la evenimentele fotbalistice (cunoscuți drept „grupuri de risc”) și a amenințării reprezentate de aceștia.

Experiența europeană demonstrează că comportamentul suporterilor în general și al grupurilor de risc în special poate varia, putând fi influențat de o gamă largă de factori externi, inclusiv de tacticile polițienești. Definiția „suporterilor cu risc” (care figurează în „Manualul UE privind fotbalul”) subliniază importanța clarificării factorilor și a circumstanțelor care generează un comportament negativ. Nu ar trebui să se presupună că toți suporterii cu risc acționează în mod automat într-un anumit mod sau că aceștia nu vor reacționa pozitiv la măsurile aplicate de poliție în mod proactiv și prietenos la adresa suporterilor. De asemenea, suporterii care nu sunt asociați grupurilor de risc cunoscute pot acționa și uneori chiar acționează în mod violent sau într-un alt mod inacceptabil în cazul în care consideră că sunt tratați necorespunzător de către poliție.

Prin urmare, este important să se asigure că strategiile polițienești sunt întotdeauna flexibile și nu se întemeiază pe ipoteze și așteptări false cu privire la riscurile prezentate de suporterii, bazate exclusiv pe tendințele istorice sau pe evaluări preliminare imprecise ale riscurilor.

În plus, experiența a demonstrat că analizarea stereotipă a comportamentului suporterilor și asigurarea ordinii în rândul suporterilor (inclusiv în rândul grupurilor de risc cunoscute) în mod disproporționat pot uneori genera conflicte între suporterii și poliție, încurajând suporterii violenți sau cu tendințe conflictuale și sporind gradul real de risc prin provocarea altor suporterii.

Experiența arată că tratarea suporterilor în funcție de comportamentul lor real, și nu pe baza reputației, reduce riscurile. Este mai bine să se stabilească desfășurarea forțelor de poliție și tactica aferentă pe baza unei evaluări dinamice permanente a riscurilor. Intervenția timpurie și bine direcționată a poliției poate fi foarte eficientă în marginalizarea influenței eventualilor suporterii care caută confruntarea.

Secțiunea 3 – Ghid de bune practici în materie de ospitalitate

Ghidul privind principiile elementare ale abordării bazate pe servicii sau pe „ospitalitate” este prezentat în **apendicele A** la prezentul manual. Acest ghid se bazează pe cel publicat de Congresul Autorităților Locale și Regionale și a fost elaborat în consultare cu Comitetul permanent al Consiliului Europei pentru violența spectatorilor. Acesta cuprinde o serie de măsuri menite să asigure un mediu prietenos și ospitalier pentru suporterii locali și cei oaspeți, precum și pentru comunitățile locale.

Conținutul vizează poliția, autoritățile municipale și toate agențiile partenere publice și private implicate în experiența fotbalistică în afara stadioanelor. Strategiile descrise au fost testate și și-au dovedit capacitatea de a funcționa în mod eficient în cadrul unei serii de turnee și meciuri de mare interes. Deși textul se concentrează în mare parte asupra turneelor, principiile elementare pot fi și au fost adaptate și adoptate cu succes în ceea ce privește meciurile de fotbal naționale, precum și evenimentele fotbalistice internaționale.

Secțiunea 4 – Pregătiri bazate pe riscuri pentru operațiunile polițienești

În vederea transformării principiilor și a bunelor practici, prezentate în ghidul privind ospitalitatea sus-menționat, în pregătiri specifice evenimentului, este necesar ca comandantii de poliție să identifice o serie de riscuri la adresa siguranței publice și alte riscuri posibile. După cum s-a precizat deja, acest proces cuprinde gestionarea traficului și a transportului, considerații referitoare la comunitate, precum și factori specifici privind dinamica suporterilor. Acest lucru este esențial pentru a garanta că un eveniment este gestionat într-o manieră sigură și prietenoasă.

În ceea ce privește dinamica suporterilor și riscurile asociate acestora, punctul de plecare pentru planificarea operațională ar trebui să fie o evaluare a riscurilor efectuată în cunoștință de cauză, care ar trebui să fie întotdeauna elaborată în consultare cu poliția din țara sau din orașul din care provin suporterii oaspeți. Cluburile de fotbal, agenții pentru relația cu suporterii, reprezentanții grupurilor de suporterii și alți experți în problematica suporterilor ar trebui să contribuie la acest proces.

Această evaluare a riscurilor prealabilă evenimentului sau preliminară ar trebui să aibă drept obiectiv identificarea factorilor și a circumstanțelor care ar putea influența comportamentul suporterilor. Printre acestea se numără:

- reacția previzibilă a grupurilor de risc locale față de omologii oaspeți și față de suporterii oaspeți în general;
- obiceiurile și preferințele anterioare evenimentului ale suporterilor oaspeți (de exemplu, deplasarea independentă sau în grupuri organizate a acestora, deplasarea directă către stadion sau adunarea acestora în centrul orașului înainte și/sau după meci);
- obiceiurile legate de consumul de alcool sau de droguri în contextul evenimentelor fotbalistice;
- utilizarea materialelor pirotehnice în locuri publice (și pe stadioane);
- reacția la diferitele strategii și tactici polițienești (de ex., reacția pozitivă sau negativă a suporterilor la desfășurarea masivă sau redusă a forțelor de poliție);
- relațiile și interacțiunile posibile (negative sau pozitive) și tensiunile dintre suporterii și grupuri ale comunității locale.

O perspectivă a suporterilor locali și a celor oaspeți asupra acestor considerații și a altor considerații generale și specifice evenimentului poate fi extrem de utilă. Dorința de la sine înțeleasă de a consulta suporterii și de a comunica cu aceștia în această etapă timpurie va genera, de asemenea, o reacție pozitivă din partea reprezentanților influenți ai suporterilor.

Odată ce riscurile au fost identificate, obiectivul ar trebui să fie acela de a include măsuri de diminuare și contracarare a riscurilor care să fie adaptate riscului respectiv. Un alt obiectiv ar trebui să fie acela de a asigura că măsurile de planificare preliminară pentru operațiunea polițienească mai generală vor permite suporterilor să aibă parte de o experiență pozitivă în condiții de siguranță.

Elementul esențial în toate aspectele legate de planificare este recunoașterea faptului că analiza preliminară a riscurilor este abia punctul de pornire. Analiza riscurilor va trebui să fie revizuită în funcție de informațiile suplimentare care apar și odată cu sosirea primilor suporterii (locali și oaspeți deopotrivă) în oraș (a se vedea capitolul 5).

Pe întreg parcursul acestei etape pregătitoare, ar trebui să se țină seama pe deplin de necesitatea de a răspunde nevoilor suporterilor din rândul femeilor și copiilor, precum și ale altor categorii vulnerabile de suporterii și ale suporterilor cu handicap. Înainte de eveniment, ar trebui identificate și instalate dotările adecvate.

Secțiunea 5 – Strategia mediatică și de comunicare anterioară evenimentului

Odată realizate pregătirile preliminare, este important ca poliția să participe activ la elaborarea și la implementarea unei strategii mediatice și de comunicare eficace care să implice mai multe agenții. Această strategie ar trebui să explice conținutul pregătirilor și adoptarea unei culturi pozitive și prietenoase a serviciului în cadrul unei abordări mai largi, la nivel de agenții, care vizează reducerea riscurilor la adresa siguranței și securității în contextul evenimentului.

Strategia ar trebui să urmărească utilizarea canalelor media (inclusiv a site-urilor internet etc.) pentru a transmite mesaje-cheie unui număr cât mai mare de suporterii (locali și oaspeți deopotrivă) și pentru a furniza informații și asigurări comunităților locale din orașele care găzduiesc meciuri de fotbal. Mesajele pot include o gamă largă de informații importante cu privire la măsurile polițienești adoptate la evenimentele fotbalistice, nivelurile de toleranță comportamentală și dispozițiile legislative și de reglementare relevante. Acestea pot și ar trebui, de asemenea, să evidențieze prioritatea acordată de către poliție (și agențiile partenere) creării unui mediu sigur și prietenos pentru toți suporterii de fotbal.

Cu toate acestea, pentru a fi cu adevărat eficace, mesajele-cheie trebuie să beneficieze de credibilitate în rândul suporterilor de fotbal, principalul public-țintă. Elaborarea strategiilor polițienești ar trebui să includă un dialog proactiv cu agenții pentru relația cu suporterii, cu reprezentanții grupurilor de suporterii și cu alți specialiști, cum ar fi coordonatorii ambasadelor fanilor și coordonatorii responsabili cu îndrumarea fanilor. Astfel de persoane pot juca un rol important în transmiterea informațiilor relevante colegilor lor într-un limbaj adaptat. Aceste persoane pot contribui la asigurarea faptului că informațiile importante sunt transmise tuturor suporterilor (inclusiv eventualilor suporterii cu risc). Acest lucru poate avea un impact pozitiv asupra comportamentului, având în vedere că suporterii pot da adeseori dovadă de scepticism și neîncredere cu privire la sursele oficiale de informații.

Orientări mai detaliate privind comunicarea cu suporterii și strategia mediatică în general sunt prevăzute în capitolul 11.

CAPITOLUL 5

Dialogul cu suporterii

Secțiunea 1 – Modele de aplicare

Interacțiunea și comunicarea eficace („dialog”) dintre poliție și suporterii stă la baza planificării și aplicării unor acțiuni polițienești proporționale, ghidate de informații și bazate pe riscuri în contextul evenimentelor fotbalistice.

Există interpretări diferite a ceea ce dialogul înseamnă în practică. În Europa, o serie de modele diferite au fost adoptate de către poliție.

O versiune prevede un model de dialog care se axează pe crearea de structuri de comunicare permanente între poliție și reprezentanții grupurilor de suporterii. Acest lucru este adesea realizat prin intermediul agenților desemnați pentru relația cu suporterii (a se vedea capitolul 7). În acest sens, „agenții de dialog” formați special pot juca un rol pozitiv, în special dacă rolul acestora este integrat pe deplin în operațiunile de poliție ca parte a unei culturi mai generale a serviciului.

Scopul acestui model este de a facilita schimbul de puncte de vedere în cadrul unei strategii mai largi care vizează promovarea medierii și a negocierii cu suporterii. Acest lucru poate contribui la elaborarea unor mecanisme de funcționare reciproc acceptabile și la reducerea riscului de apariție a conflictelor în zilele de disputare a meciurilor. Această abordare structurată oferă, de asemenea, ocazia de a consulta reprezentanții suporterilor cu privire la o gamă largă de aspecte legate de siguranță și securitate în contextul evenimentului în cauză.

În alte țări, conceptul de dialog se concentrează asupra formării personalului desemnat sau a tuturor agenților de poliție din prima linie în vederea comunicării cu suporterii în timpul operațiunilor polițienești. Acest lucru reflectă abordarea față de riscul dinamic prezentat în capitolul 6.

La nivel operațional, dialogul poate constitui tactica polițienească de bază, în special la meciurile cu risc scăzut. De regulă, acesta poate fi folosit pentru a completa alte obiective strategice și tactice. În acest scop, un dialog eficace cu suporterii poate contribui la:

- promovarea unei atmosfere prietenoase și primitoare în cadrul evenimentului sportiv;
- combaterea percepțiilor suporterilor în legătură cu operațiunile polițienești;
- demonstrarea faptului că tacticile polițienești sunt concepute pentru a oferi un climat de siguranță și securitate pentru toți suporterii;
- încurajarea suporterilor în vederea înțelegerii și a respectării deciziilor operaționale;
- încurajarea suporterilor în vederea controlării propriului comportament;
- izolarea influenței oricăror persoane sau grupuri violente sau cu tendințe conflictuale, care ar putea să nu fie deschise la dialog, și reducerea, în acest mod, a nivelului amenințărilor asociate, precum și
- facilitarea intervențiilor timpurii și bine direcționate, fără a spori riscurile.

Experiența europeană demonstrează că, deși dialogul personalizat poate și ar trebui să fie încorporat în spiritul operațiunilor polițienești, ar putea fi necesar să se asigure formare în aptitudini de comunicare și de soluționare a conflictelor. Această formare ar trebui să fie acordată întregului personal de poliție din prima linie, inclusiv unităților de control al mulțimilor.

Deși strategiile polițienești ar trebui să integreze conceptele de dialog și de ospitalitate, unii agenți de poliție pot manifesta teamă și reticență în a comunica în mod deschis cu suporterii (în special dacă sunt obișnuiți cu scenariile de conflict). Din acest motiv, prezentul manual subliniază importanța ca personalul să primească formare de specialitate.

În ceea ce privește abordarea axată pe dialog, formarea este deosebit de importantă, deoarece agenții de poliție în uniformă sunt foarte vizibili și vor fi adesea abordați de suporterii care solicită asistență și informații. Prin urmare, este de dorit ca toți agenții de poliție să fie conștienți de importanța afișării unui comportament prietenos, calm și respectuos.

Interacțiunea dintre forțele poliției și grupurile de suporterii la nivel național și local poate juca un rol important în reducerea la minimum a riscurilor la adresa siguranței și securității la meciurile de fotbal. Cu toate acestea, cooperarea poate fi subminată dacă reprezentanții suporterilor sunt percepuți ca acționând în numele poliției sau al unui club de fotbal.

Această percepție poate afecta rolul și influența potențiale ale unor agenți pentru relația cu suporterii (dat fiind că aceștia sunt angajați ai unui club de fotbal sau ai asociației naționale). Acest lucru poate fi inechitabil, însă comunicarea eficace poate fi compromisă dacă, în cadrul interacțiunii cu suporterii, accentul se pune pe o singură sursă. Din acest motiv, dialogul ar trebui să cuprindă, de asemenea, interacțiunea existentă cu inițiativele conduse de suporterii/specifice suporterilor, cum ar fi ambasaderele fanilor, proiectele fanilor și reprezentanții grupurilor de suporterii.

Dialogul cu suporterii oaspeți în timpul scenariilor operaționale ar trebui să includă, de asemenea, beneficiile potențiale care pot fi obținute din valorificarea la maximum a oportunităților de interacțiune oferite de delegațiile poliției oaspete și, acolo unde este posibil, de stewarzii oaspeți, de agenții oaspeți pentru relația cu suporterii și de persoanele însoțitoare, care cunosc caracterul și cultura suporterilor oaspeți.

Mai multe orientări detaliate cu privire la importanța dialogului structurat dintre poliție și suporterii figurează în **apendicele B** la prezentul manual.

CAPITOLUL 6

Evaluarea dinamică a riscurilor și gestionarea mulțimilor

Notă: prezentul capitol este bazat pe Manualul UE privind fotbalul.

Secțiunea 1 – Principii de bază

Înțelegerea actuală a gestionării eficiente a mulțimilor, consolidată grație cercetărilor ample, subliniază importanța:

- menținerii percepțiilor desfășurării adecvate a forțelor de poliție printre participanți;
- evitării utilizării forței împotriva mulțimilor în ansamblu dacă numai o minoritate prezintă risc la adresa ordinii publice;
- utilizării unei abordări tactice de „impact redus” sau „graduală” în ceea ce privește desfășurarea forțelor de poliție pentru a îmbunătăți capacitatea acestora de a comunica, dialoga și efectua evaluări dinamice de risc.

a) Facilitare

- Abordarea strategică ar trebui să fie preventivă prin intervenții bine direcționate și cu impact redus, și nu prin reacții arbitrare și fără discriminare;
- este important ca, în fiecare etapă a unei operațiuni, strategia și tactica poliției să țină cont de intențiile legitime ale suporterilor și să le faciliteze, dacă acestea sunt pașnice (de exemplu pentru a-și celebra identitatea și cultura, transportul de la și înspre meci în siguranță);
- dacă este necesar să se limiteze comportamentul suporterilor, este important să se explice acelor suporteri motivele adoptării de măsuri de către poliție și măsurile alternative aplicate de poliție prin care pot fi atinse obiective legitime.

b) Echilibru

- Pe durata oricărui eveniment la care asistă mulțimi de oameni, nivelul de risc la adresa ordinii publice se poate schimba rapid;
- este important să se ajungă la un echilibru proporțional între stilul desfășurării polițienești și nivelul, sursele și natura riscului în momentul interacțiunii dintre poliție și mulțime;
- este important ca forțele de poliție să se desfășoare gradual și să își poată adapta strategia ca reacție la natura și nivelurile crescătoare sau descrescătoare ale riscului;
- atunci când se ajunge la un echilibru, majoritatea mulțimii poate percepe acțiunile poliției ca fiind adecvate și poate fi mai puțin dispusă să sprijine și să se asocieze acțiunilor celor care caută confruntarea;
- astfel, pentru a ajuta la scăderea șansei de apariție a incidentelor și la reducerea dimensiunii acestora, este important ca evaluările riscurilor să fie exacte și să stea la baza tacticii poliției în orice moment.

c) Diferențiere

- Utilizarea nediferențiată a forței poate contribui la escaladarea pe scară largă a nivelurilor dezordinii publice ca rezultat al dinamicii mulțimilor;
- diferențierea între suporterii care reprezintă realmente un pericol și cei care nu reprezintă un pericol este, prin urmare, un considerent care ar trebui avut în vedere la luarea oricărei decizii strategice și tactice legate de gestionarea mulțimilor (și anume pregătire, planificare, informare și practică operațională);
- este inadecvat și, foarte probabil, contraproductiv să se acționeze împotriva unei întregi mulțimi care se întâmplă să fie prezentă într-un anumit loc, cu excepția cazului în care există dovezi conform cărora persoanele încearcă în mod uniform să provoace dezordine.

d) Dialog

- Este important să se adopte o atitudine prietenoasă și primitoare și să se comunice în mod proactiv cu supporterii. Acest lucru este realizat cel mai bine de agenții de poliție cu competențe comunicaționale;
- accentul se pune pe crearea unei atmosfere prietenoase și pe evitarea unui potențial conflict;
- această abordare poate facilita colectarea unor informații de înaltă calitate privind intențiile, perspectivele, preocupările și sensibilitățile supporterilor și a oricăror alte informații privind riscul potențial;
- de asemenea, aceasta permite poliției să comunice preocupările privind comportamentul supporterilor, riscurile cu care se poate confrunța și soluții la orice dificultate care apare.

Secțiunea 2 – Modele de bune practici

a) Înaintea evenimentului

Evaluarea riscului ar trebui să țină seama de:

- cultura grupurilor de suporteri care fac obiectul operațiunilor polițienești (de exemplu, comportament caracteristic, motivații și intenții – ceea ce se consideră a fi comportament de risc tipic într-o țară sau regiune ar putea să nu fie neapărat valabil pentru supporterii dintr-o altă țară/regiune);
- orice factor care poate avea impact asupra riscului: de exemplu, activitățile altor grupuri (cum ar fi supporterii echipei adverse și/sau comunitățile locale), sensibilități, istoric și orice alte lucruri care au o semnificație deosebită (date, locuri, forme de acțiune, simboluri);
- orice circumstanță care poate avea impact asupra comportamentului sau riscului reprezentat de supporterii sau grupurile percepute ca reprezentând un risc la adresa ordinii publice.

Ar trebui definite nivelurile de toleranță comportamentală și ar trebui acordată prioritate comunicării acestora organizațiilor supporterilor. Ar trebui avută în vedere încurajarea supporterilor în direcția întrunirii într-un mediu controlat/sigur (de exemplu o zonă a fanilor) sau în zone predefinite/baruri din centrul orașului.

Pe baza informațiilor și a datelor colectate, ar trebui să se poată prevedea și face distincția între meciuri cu risc normal și meciuri cu risc sporit la adresa ordinii publice.

b) Contactul inițial

Nivelul de risc la adresa ordinii publice nu este fix, ci extrem de dinamic. Acesta poate crește sau descrește rapid în funcție de circumstanțe. Prin urmare, nivelurile de risc ar trebui permanent monitorizate și evaluate cu precizie.

Pentru a realiza acest lucru:

- poliția ar trebui încurajată să intre în interacțiuni interpersonală pozitivă și accentuată cu suporterii (postură neagresivă, atitudine zâmbitoare, desfășurare în perechi sau în grupuri mici în uniformă standard, largă dispersie printre mulțimi, răspuns favorabil la solicitările de fotografii, dacă este cazul, etc.);
- în cazul meciurilor internaționale, dacă este posibil, agenții de poliție cu competențe relevante în materie de limbi străine ar trebui să fie desfășurați în puncte-cheie (de exemplu, în zone ale fanilor, în centrele orașelor, de-a lungul principalelor rute de transport public către stadioane, la intrările în stadioane) pentru a contribui la comunicarea cu suporterii;
- atunci când limba nu reprezintă un obstacol, agenții ar trebui să încerce să comunice cu suporterii pentru a colecta informații privind comportamentul, intențiile, preocupările și sensibilitățile acestora;
- unitățile responsabile de menținerea ordinii publice și de intervenția în caz de revoltă având în dotare echipament de protecție, vehicule etc. ar trebui menținute în locuri discrete, cu excepția cazului în care situația necesită o intervenție mai fermă.

Acest lucru, alături de o evaluare permanentă a riscurilor, va ajuta poliția gazdă să colecteze informații și să ia decizii de comandă în cunoștință de cauză privind desfășurarea tactică.

c) Risc sporit

Atunci când se identifică circumstanțe care indică un risc, este important:

- să se comunice eventualilor suporterii care acționează într-un mod provocator nejustificat, în mod amenințător sau într-un alt mod inacceptabil, faptul că comportamentul lor este de natură să determine o intervenție polițienească;
- atunci când un incident implică suporterii oaspeți, evaluările poliției gazdă ar trebui validate de către delegația poliției oaspete.

În cazul în care măsurile menționate anterior nu dezamorsează tensiunile, atunci folosirea forței de către poliție poate fi necesară. Obiectivul desfășurării poliției în această fază este de a reduce la minimum riscurile ulterioare și, prin urmare, este esențial ca orice acțiune a poliției să nu ducă la escaladarea tensiunilor (de exemplu, utilizarea fără discriminare a forței).

Atunci când se identifică orice potențial de creștere a riscului:

- este esențial ca informațiile privind persoanele care creează riscul și natura acestuia să fie comunicate în mod clar echipelor de intervenție desfășurate, astfel încât orice utilizare a forței să fie orientată corespunzător pentru a preîntâmpina o situație în care privitorii nevinovați devin implicați;
- persoanele care nu reprezintă niciun risc ar trebui să aibă posibilitatea de a părăsi vecinătatea și/sau să își poată impune autocontrolul înainte ca intervenția poliției să devină necesară.

d) Detensionare

- După ce incidentul este soluționat/incidentele sunt soluționate, nivelurile de control ar trebui să revină la un nivel adecvat.

e) După eveniment

- Ar trebui realizată o informare aprofundată, iar orice informație relevantă (de exemplu, calitatea informațiilor primite înaintea și în timpul evenimentului, comportamentul și gestionarea suporterilor, tactica poliției și aplicarea nivelurilor de toleranță) ar trebui consemnată.

CAPITOLUL 7

Intermediari

Secțiunea 1 – Nevoia de intermediari

Contactele poliției cu suporterii fie într-o manieră structurată permanentă, fie în contextul unor operațiuni polițienești specifice, sau ambele, este un imperativ primordial în ceea ce privește interacțiunea eficientă cu suporterii și reducerea la minimum a riscurilor la adresa siguranței și securității.

Cu toate acestea, se recunoaște că interacțiunea realizată grație intermediarii unei persoane sau a unui organism poate uneori să fie productivă atât pentru poliție, cât și pentru suporterii. Acest lucru este valabil în special în situațiile în care apar tensiuni și în care se impune nevoia imediată de a reduce tensiunile și/sau de a soluționa conflictul.

Principalele cerințe în astfel de împrejurări vizează următoarele aspecte: intermediarul trebuie să fie instruit și testat în gestionarea situațiilor de conflict, familiarizat cu comportamentul, cultura și percepțiile suporterilor implicați, iar poliția și suporterii în cauză îl cunosc și au încredere în acesta, cel puțin într-o anumită măsură. O serie de agenți ai poliției (oaspete sau specializate) sau alți membri ai personalului desemnați, precum agenții pentru relația cu suporterii sau persoanele însoțitoare, își pot asuma acest rol de intermediar în funcție de circumstanțele locale.

După cum s-a subliniat în mai multe rânduri, intermediarii ar trebui desfășurați de către poliție numai pe baza unei evaluări a riscurilor.

a) Personal desemnat pentru dialogul dintre poliție și suporterii

În unele țări, comunicarea cu grupurile de suporterii, inclusiv cu grupurile de risc, este realizată de agenții de poliție specializați în dialog care au experiență în interacțiunea cu grupurile de suporterii și care sunt percepuți de către grupurile de suporterii ca fiind o categorie de personal distinctă de personalul operațional. Agenții însărcinați cu dialogul pot ajunge adeseori să se bucure de un grad ridicat de încredere în rândul suporterilor, iar această reputație poate fi utilizată cu succes în detensionarea conflictelor înainte ca acestea să degereze în situații de dezordine publică semnificativă. Pentru a furniza valoare adăugată operațiunilor polițienești din cadrul evenimentelor fotbalistice, principala funcție a personalului însărcinat cu dialogul ar trebui să fie aceea de a stabili canale eficiente de comunicare și o relație de încredere cu suporterii.

b) Delegațiile poliției oaspete

Conform Manualului UE privind fotbalul, unele delegații ale poliției oaspete includ personal desemnat pentru îndeplinirea sarcinilor de interacțiune cu suporterii. Rolul lor principal este de a asigura o legătură permanentă între agențiile de poliție gazdă și suporterii oaspeți. Acest rol îi permite fiecărui agent în parte să dezvolte o bună înțelegere a dinamicii suporterilor oaspeți și a riscurilor asociate acestora, precum și să fie recunoscut și să i se acorde încredere, în special din partea suporterilor care călătoresc în mod regulat la meciurile din deplasare. Totuși, ar trebui recunoscut faptul că nu toți membrii unei delegații a poliției oaspete sunt formați, pregătiți sau experimentați în acest rol, iar desfășurarea unor astfel de observatori de legătură ar trebui să se bazeze întotdeauna pe o evaluare a riscurilor efectuată de către șeful delegației poliției oaspete.

c) Stewarzi oaspeți

Conform practicii curente din unele țări, cluburile oaspete desfășoară echipe de stewarzi pentru a oferi sprijin stewarzilor clubului gazdă în interacțiunea cu suporterii oaspeți. Aceștia sunt familiarizați cu comportamentul și cultura suporterilor lor și au experiență în gestionarea acestora. Stewarzii sunt, de asemenea, cunoscuți de către suporterii care călătoresc și, ca atare, sunt adesea tratați cu un grad mai ridicat de toleranță și de respect decât stewarzii gazdă și/sau personalul de poliție. Cu toate acestea, rolul tuturor stewarzilor oaspeți ar trebui să fie convenit înaintea evenimentului, iar utilizarea acestora ca intermediari ar trebui luată în considerare doar în cazul în care se convine în prealabil ca rolul lor să se extindă dincolo de perimetrul stadionului și să includă spațiile publice și scenariile de soluționare a conflictelor. Și în acest caz, în luarea unei decizii privind desfășurarea ar trebui să se țină seama de o evaluare a riscurilor efectuată de către șeful delegației stewarzilor oaspeți.

d) Agenții pentru relația cu suporterii (SLO)

Un capitol separat privind agenții pentru relația cu suporterii este inclus în prezentul manual. Acesta stabilește orientări privind rolul potențial al agenților desemnați pentru relația cu suporterii de a comunica cu suporterii în baruri și la locurile de întâlnire ale suporterilor și de a juca un rol de intermediere în soluționarea tensiunilor și a conflictelor în locurile publice. Este important de reținut că agenții pentru relația cu suporterii sunt angajați ai cluburilor/federației și că abilitățile și competențele lor variază pe teritoriul Europei. Agenții pentru relația cu suporterii ar trebui să reprezinte un punct de contact important și competent pentru toate părțile interesate (în zilele de disputare a meciurilor și nu numai) în cadrul unor diverse scenarii. Totuși, aceștia nu ar trebui să fie desfășurați ca intermediari, cu excepția cazului în care sunt instruiți și dispuși să îndeplinească această sarcină. Desfășurarea ar trebui să fie supusă întotdeauna unei evaluări a riscurilor efectuată de către poliție.

e) Persoane însoțitoare

Conform practicii din unele țări europene, „persoanele însoțitoare” desemnate călătoresc alături de suporterii oaspeți. Aceste persoane provin din țara sau orașul de origine sau de reședință al suporterilor și sunt familiarizate cu cultura suporterilor oaspeți.

Acestea călătoresc alături de clubul lor sau de suporterii naționali oriunde s-ar deplasa și sunt prezente în orașul gazdă cu o zi înainte de meci, în ziua meciului și în ziua următoare. Persoanele însoțitoare se deplasează și în alte locuri în care sunt prezenți un număr mare de suporteri.

Acestea pot fie să activeze în cadrul ambasadelor fanilor, asigurând o formă de informare a spectatorilor, fie să îndeplinească rolul de stewarzi, însoțind grupuri organizate din țările sau orașele lor de origine către stadion și înapoi acasă.

Aceste „persoane însoțitoare” nu au niciun statut juridic în afara propriei țări, astfel încât rolul lor ar trebui, prin definiție, să se limiteze la activități de legătură.

Principala lor sarcină este de a se ocupa de suporterii oaspeți și de a oferi servicii adecvate pentru a ameliora condițiile de primire a acestora și a optimiza ospitalitatea de care au parte. Aceste persoane pot oferi informații suporterilor și îi pot ajuta la rezolvarea unor probleme, în strânsă consultare cu ambasada fanilor.

Ele joacă rolul de ambasador itinerant al fanilor, contribuind la crearea și consolidarea unei culturi pozitive a fanilor, bazate pe respect și toleranță. În anumite circumstanțe și în anumite țări, aceste persoane pot, de asemenea, să fie în măsură să faciliteze dialogul dintre poliție și suporteri, pentru a dezamorsa tensiunea și a soluționa conflictele fără a fi nevoie de intervenția poliției.

Dimensiunea echipei și mijloacele de cooperare cu organizatorii, cu poliția și cu autoritățile municipale variază în funcție de nevoile și de situația locală. Este important să se asigure stabilirea unor căi de comunicare clare, precum și înțelegerea limpede a rolurilor și responsabilităților.

Profilul dorit al unei persoane însoțitoare nu trebuie să fie neapărat cel al unei persoane care îndeplinește această activitate în mod profesional sau al unei persoane care lucrează în cadrul unor proiecte educaționale la care participă suporteri cu risc, deoarece sarcinile sale se axează în principal pe măsuri de prevenire primară destinate tuturor suporterilor. Prin urmare, abilitățile și competențele în materie de dialog și de soluționare a conflictelor pot fi deosebit de valoroase.

CAPITOLUL 8

Caracterul incluziv și combaterea discriminării

În conformitate cu articolul 21 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene și ținând seama de articolul 11 din cartă referitor la libertatea de exprimare și de informare, evenimentele fotbalistice ar trebui să fie pe deplin incluzive și atractive pentru toate comunitățile societății. Aceasta este o componentă esențială a unei abordări eficiente orientate către servicii. Ca atare, comportamentul discriminatoriu nu ar trebui tolerat sub nicio formă. Ar trebui să se urmărească asigurarea faptului că experiența fotbalistică (atât în interiorul, cât și în afara stadioanelor) este primitoare și agreabilă pentru toți, indiferent de culoarea pielii, limbă, religie sau convingere, cetățenie, origine națională, etnică sau socială, handicap, vârstă, gen sau orientare sexuală.

Prin urmare, este important ca poliția să participe la acorduri locale între agenții – sub forma unui organism de coordonare – care să stabilească măsuri cuprinzătoare și complexe menite să împiedice și să combată comportamentul rasist și alte forme de comportament discriminatoriu în contextul evenimentelor fotbalistice. Activitățile legate de fotbal ar trebui să facă parte dintr-un program sistematic mai amplu de activități antidiscriminatorii derulat de către poliție.

Acest organism de coordonare ar trebui să asigure că definiția a ceea ce reprezintă comportament discriminatoriu și intolerant este clară și înțeleasă și aplicată pe scară largă. Definiția ar trebui să includă:

- instigarea publică la violență, ură sau discriminare;
- insultă și defăimare publică;
- amenințări împotriva unei persoane sau a unui grup de persoane;
- exprimare publică a unei ideologii care proclamă superioritatea unui alt grup de persoane sau care defăimează sau denigrează grupul de persoane respectiv pe motiv de rasă, culoarea pielii, limbă, religie, cetățenie, origine etnică, handicap, gen sau orientare sexuală;

- negarea publică, minimalizarea, justificarea sau tolerarea discriminării sau a intoleranței;
- difuzarea publică sau distribuirea publică sau producția ori depozitarea în vederea difuzării publice sau a distribuirii publice de materiale scrise, imagini sau de alte materiale care conțin manifestări de discriminare sau intoleranță prevăzute de legislație.

Anumite tipuri de comportament, inclusiv orice comportament care constituie infracțiune în țara gazdă, ar trebui interzise, inclusiv insultele și cântecele rasiste, etalarea de bannere și simboluri rasiste și purtarea, distribuirea și vânzarea de bannere, simboluri, steaguri, pliante sau imagini rasiste sau care promovează alte forme de discriminare.

Agențiile locale ar trebui să colaboreze pentru a elabora o strategie bazată pe răspunsuri clare și pentru a utiliza dispozițiile juridice disponibile pentru a penaliza comportamentul rasist și alte forme de comportament discriminatoriu. Măsurile impuse ar trebui să fie proporționale, dar suficient de solide pentru împiedicarea și descurajarea potențialilor infractori și, după caz, ar trebui să includă o dimensiune educativă.

Pe lângă asigurarea punerii în aplicare a dispozițiilor juridice relevante, organismul coordonator ar trebui să se asigure că agenții de poliție și personalul care activează în incinta stadioanelor beneficiază de formare de specialitate privind punerea în aplicare a legii, identificarea infracțiunilor și combaterea formelor mai obscure de discriminare și de intoleranță. Poliția ar trebui să mențină un contact strâns cu toate agențiile locale implicate în sistemul de justiție penală, inclusiv cu procurorii și judecătorii/arbitrii, pentru a spori gradul de conștientizare a necesității de a penaliza și de a impune sancțiuni corespunzătoare oricărui suporter sau altui participant condamnat pentru o infracțiune cu caracter rasist sau discriminatoriu.

Este, de asemenea, important ca poliția și alte autorități să aibă contacte cu suporterii în vederea stabilirii strategiei clubului de fotbal în materie de combatere a discriminării și a intoleranței, precum și în legătură cu modalitățile de a încuraja suporterii să exercite autocontrolul și de a încuraja victimele să depună reclamații. Agenții desemnați pentru relația cu suporterii pot juca un rol esențial în cadrul acestei cooperări. Ar trebui să se acorde sprijin inițiativelor existente ale suporterilor axate în mod activ pe prevenirea și abordarea rasismului și a altor forme de discriminare. Agenții desemnați pentru relația cu suporterii pot juca un rol esențial în această cooperare și în elaborarea unei strategii durabile, la nivel de agenții, de combatere a discriminării.

CAPITOLUL 9

Agenți pentru relația cu suporterii (SLO)

Secțiunea 1 – Cadrul de reglementare

De la începutul sezonului 2012-2013, cluburile care solicită licență pentru a juca în una dintre competițiile europene (Liga Campionilor/Liga Europa) sunt obligate, în temeiul articolului 35 din Regulamentul UEFA de licențiere a cluburilor și de fair-play financiar, să numească un agent dedicat pentru relația cu suporterii (SLO) ca principal punct de contact pentru fani.

Această cerință în materie de personal, asupra căreia s-a convenit în cadrul Comitetului executiv al UEFA în 2010, este un indiciu suplimentar al importanței pe care organismul de conducere al fotbalului european o acordă promovării unor relații constructive între cluburi, suporterii și alte părți interesate importante, cum ar fi agenții de poliție și de securitate.

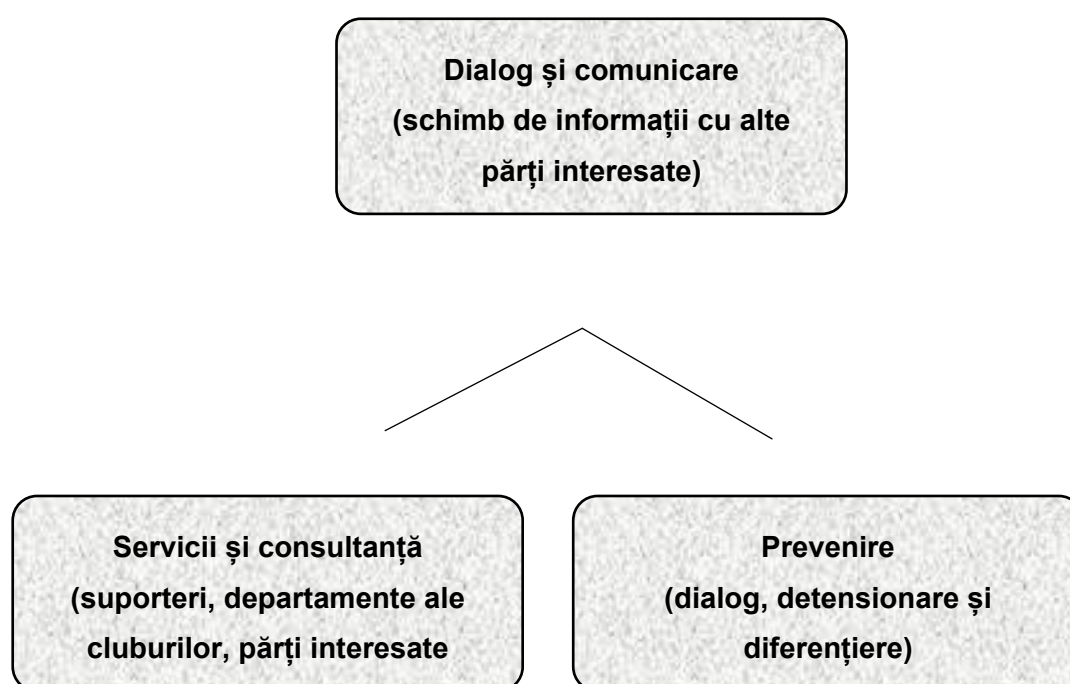
Având în vedere faptul că majoritatea asociațiilor și ligilor naționale au adoptat o clauză similară în reglementările interne privind licențierea, peste 1 000 de cluburi din întreaga Europă au obligația de a avea cel puțin un agent pentru relația cu suporterii.

Secțiunea 2 – Rolul agentului pentru relația cu suporterii

Rolul principal al agentului pentru relația cu suporterii este de a acționa ca punte de legătură între suporterii și club/federație și de a facilita dialogul dintre cele două părți. În mod normal, agenții pentru relația cu suporterii îndeplinesc acest rol de intermediari și în relația cu părțile interesate externe, cum ar fi poliția și serviciile de însoțire a suporterilor, comunicând nevoile și dorințele fiecărei părți și acționând în calitate de „traducător” în cazul unei neînțelegeri sau al unei interpretări eronate a comportamentului.

UEFA, în parteneriat cu *Supporters Direct Europe*, a fost implicată în supravegherea desfășurării proiectului privind agenții pentru relația cu suporterii și în punerea în aplicare a articolului 35 la nivelul asociațiilor naționale. Împreună, cei doi parteneri au elaborat un manual detaliat privind conceptul de agent pentru relația cu suporterii. Acest manual al UEFA privind relația cu suporterii prezintă o definiție standard a rolului, a funcțiilor, a beneficiilor preconizate etc. ale agenților pentru relația cu suporterii³.

Dialogul și comunicarea constituie tema generală a activității desfășurate de agenții pentru relația cu suporterii. Aceasta ocupă un loc central în toate acțiunile lor.



³ http://www.uefa.org/MultimediaFiles/Download/Tech/uefaorg/General/01/84/35/28/1843528_DOWNLOAD.pdf

În domeniul prevenirii, agenții pentru relația cu suporterii pot îndeplini următoarele sarcini:

- acționează pe post de interfață și asigură comunicarea între fani, agenți de securitate, stewarzi, poliție etc. înainte, în timpul și după meciuri;
- furnizează informații detaliate fanilor care asistă la meciuri pentru a facilita deplasarea din ziua meciului și desfășurarea logistică și elimină potențiale neînțelegeri;
- oferă contribuții la reuniunile de securitate înaintea partidelor de acasă și a partidelor din deplasare cu risc ridicat;
- oferă explicații poliției și stewarzilor în legătură cu acțiunile fanilor și viceversa cu scopul de a elimina obstacolele și concepțiile eronate;
- participă la reuniunile din incinta stadionului cu agenții de securitate ai clubului, stewarzii și poliția, cu circa o oră înainte de lovitura de start, pentru a evalua situația;
- depun eforturi pentru prevenirea dezordinii prin exercitarea influenței de care se bucură în rândul fanilor și al altor părți interesate pentru instaurarea calmului și reducerea tensiunilor, prin asigurarea unui rol de mediere în situații de conflict, precum și prin încurajarea unei culturi pozitive a suporterilor;
- participă la reuniuni de evaluare după meciuri;
- contribuie la formarea forțelor de poliție;
- participă la comitete sportive și de securitate locale etc.
- creează o structură de comunicare eficace cu fanii, cluburile, personalul de securitate, poliția, administrațiile locale și naționale, alți agenți pentru relația cu suporterii, societățile de transport etc.

Secțiunea 3 – Interacțiunea cu poliția și cu personalul de securitate

Agenții pentru relația cu suporterii nu ar trebui să fie considerați drept un braț prelungit al agentului de securitate al clubului sau al poliției. Agenții pentru relația cu suporterii nu ar trebui să aibă un rol de securitate în cadrul unui club, al unei ligi sau al unei asociații și nici să lucreze pentru o organizație desemnată de club să efectueze sarcini de securitate. Grație spiritului lor de observație cu privire la atmosfera predominantă din sânul grupului de fani, agenții pentru relația cu suporterii pot acționa ca un fel de seismograf, identificând eventualele situații de conflict într-un stadiu incipient și depunând eforturi pentru prevenirea intensificării lor. Agenții pentru relația cu suporterii pot oferi informații prețioase cu privire la evoluțiile înregistrate în rândul fanilor și la efectele, pozitive și negative, ale tacticii poliției, care pot fi integrate în evaluările riscurilor și în strategiile polițienești dinamice din ziua meciului. Aceștia pot, de asemenea, îndeplini rolul de intermediari în situații de conflict în contextul unei strategii de detensionare.

Stadiul de punere în aplicare a proiectului privind agenții pentru relația cu suporterii variază foarte mult de la o țară la alta și, la nivel național, de la un club la altul. În plus, nu este necesar ca agenții pentru relația cu suporterii să fie angajați cu normă întreagă, aceștia lucrând adeseori cu fracțiuni de normă sau pe bază de voluntariat. Aceste aspecte ar trebui luate în considerare atunci când se evaluează modul optim de utilizare a serviciilor lor.

Secțiunea 4 – Încredere și credibilitate

Având în vedere natura variată a acestui post, este important ca toată lumea să aibă o înțelegere clară a activității desfășurate de agenții pentru relația cu suporterii. Ar trebui să fie limpede faptul că agenții pentru relația cu suporterii nu sunt reprezentanți ai suporterilor. Ei lucrează pentru club, de preferință la același nivel ierarhic cu agentul de securitate. În mod ideal, agenții pentru relația cu suporterii ar trebui să provină din rândul fanilor și să cunoască foarte bine protagoniștii și grupurile acestora. Întrucât credibilitatea și încrederea sunt factori esențiali pentru activitatea agenților pentru relația cu suporterii, aceștia ar trebui să se bucure de acceptarea și respectul tuturor părților interesate. În relațiile dintre membrii consiliului de administrație al clubului, suporterii, poliție și stewarzi, agenții pentru relația cu suporterii acționează ca „actori intermediari”, îndeplinind rolul de parteneri de dialog și comunicare pentru a asigura o experiență pozitivă în ziua meciului.

Secțiunea 5 – Percepție

Părțile interesate au o percepție variată asupra rolului agenților pentru relația cu suporterii. Pentru fani, acești agenți sunt puncte de contact, mediatori și susținători ai intereselor lor. Pentru poliție și organizațiile responsabile de controlul mulțimii sau de însoțirea suporterilor, agenții pentru relația cu suporterii reprezintă parteneri de cooperare care le pot ajuta să se asigure că zilele de disputare a meciurilor se scurg fără dificultăți sau incidente. Pentru cluburi, agenții pentru relația cu suporterii pot asigura o legătură de comunicare directă cu fanii. Aceste percepții diferite fac ca rolul acestor agenți să fie foarte valoros, dar și unul deosebit de dificil. Prin urmare, este esențial ca agenții pentru relația cu suporterii să fie sprijiniți de toate părțile interesate și să li se acorde marja de manevră și încrederea necesare pentru a-și desfășura activitatea.

CAPITOLUL 10

Ambasade ale fanilor

Ambasadele fanilor sunt menite să ofere un mijloc de a satisface nevoile specifice ale suporterilor oaspeți în contextul unui eveniment fotbalistic. Acestea sunt de obicei asociate turneelor de fotbal, dar pot activa și cu ocazia meciurilor interne și internaționale în care sunt implicați un număr semnificativ de suporteri oaspeți.

Ambasadele fanilor oferă suporterilor oaspeți un punct focal în centrul orașului gazdă pentru obținerea unei game variate de informații și asistență, inclusiv localizarea zonelor desemnate pentru utilizarea de către suporterii oaspeți și deservirea acestora, modalitățile de deplasare și transport la nivel local, disponibilitatea biletelor, cazare, activități de petrecere a timpului liber pe plan local, eventuale proiecții planificate ale meciurilor, furtul sau pierderea documentelor, asistența medicală și, foarte important, strategiile polițienești și nivelurile de toleranță etc.

Ambasadele fanilor oferă, de asemenea, un canal de comunicare între suporteri și poliția locală și alte autorități. Acestea pot constitui un mijloc eficace de a transmite informații actualizate în mod rapid și eficient cu privire la situații emergente sau în schimbare.

Ambasadele fanilor pot reprezenta, de asemenea, punctul de vedere al suporterilor în fața autorităților în cazul apariției unor probleme. Acestea pot lua inițiative proactive pentru a încuraja o atitudine binevoitoare între diferite grupuri de suporteri și față de comunități etnice minoritare locale.

a) Structură

Ambasadele fanilor sunt uneori instituite de autoritățile publice din orașul gazdă sau, în mod alternativ, de suporterii înșiși.

Cerința principală este ca structura să aibă capacitatea de a trata suporterii într-o manieră corespunzătoare, în special suporterii echipei oaspete.

b) Personal și resurse umane

În mod evident, este de dorit ca persoanele implicate în furnizarea de servicii specifice ambasadelor fanilor să dispună de resurse adecvate și să dețină competențele necesare pentru a-și desfășura activitățile în mod eficace.

În unele cazuri, aceste persoane pot fi angajați plătiți în baza unui contract cu o autoritate instituțională sau cu o asociație desemnată. În alte cazuri, implicarea unor voluntari dedicați din organizațiile de suporteri s-a dovedit a fi la fel de eficace.

Personalul unei ambasade a fanilor ar trebui să posede, în mod colectiv, o înțelegere a culturii fanilor specifice grupurilor sale țintă. Acesta ar trebui să aibă acces la cunoștințe locale detaliate și să întrețină legături strânse cu toate agențiile locale competente, inclusiv cu poliția.

c) Programul de lucru

Ambasadele fanilor ar trebui să fie accesibile și să poată fi contactate prin telefon pe toată perioada evenimentului și ar trebui să fie deschise cât mai mult timp posibil în ziua fiecărei partide, precum și în ziua anterioară și ulterioară fiecărei partide. Unul dintre avantajele ambasadelor fanilor este gradul lor de accesibilitate și de flexibilitate. Acest lucru le permite să se adapteze la situațiile care se ivesc și să își adapteze activitățile la necesitățile și stilul de viață al suporterilor oaspeți.

d) Amplasament și acces

Alegerea amplasamentului reprezintă un factor esențial pentru ambasadele fanilor. Amplasamentul ar trebui să fie accesibil și vizibil. Chestiunea amplasamentului trebuie să implice o strânsă consultare între reprezentanții suporterilor, poliție și autoritățile municipale. În mod ideal, ambasadele fanilor ar trebui să fie amplasate în centrele orașelor, astfel încât să permită desfășurarea unei activități substanțiale înaintea unui meci și să fie accesibile unui număr cât mai mare de persoane. Acest lucru este deosebit de important pentru suporterii care, în mod tradițional, se adună în centrele orașelor și se deplasează la stadion abia cu o oră sau două înainte de lovitura de start.

De asemenea, poate fi util să se înființeze o ambasadă a fanilor în apropierea terenului, astfel încât suporterii să aibă un punct de referință alternativ imediat înainte sau după fiecare meci.

Traseul către ambasadele fanilor ar trebui să fie indicat cu ajutorul unor semne eficace și vizibile, permițându-le suporterilor să le găsească cu ușurință și făcându-le accesibile în orice moment. Informațiile distribuite suporterilor oaspeți înainte de eveniment ar trebui să precizeze amplasamentul și alte detalii referitoare la ambasada fanilor. Distribuirea de hărți ale orașului în rândul suporterilor oaspeți, care indică amplasamentul ambasadei fanilor și alte informații utile, cum ar fi localizarea stațiilor de autobuz, a bancomatelor etc., va fi, de asemenea, utilă și apreciată de suporterii oaspeți.

e) Resurse de primire, servicii și informații

Întrucât personalul ambasadelor fanilor este în contact permanent cu organizatorul, cu autoritățile locale și naționale, cu poliția și cu serviciile de siguranță și de securitate, acesta este în măsură să furnizeze suporterilor informații actualizate și precise. Personalul ambasadelor fanilor ar trebui să se asigure că aceste informații sunt precise și fiabile și să verifice în permanență exactitatea acestora, astfel încât să nu ofere informații eronate suporterilor.

Un obiectiv conex constă în preîntâmpinarea răspândirii zvonurilor. O mare varietate de zvonuri exagerate pot circula în rândul suporterilor, iar acestea pot crea dificultăți. Întrucât ambasadele fanilor emit poziții oficiale ca punct central al rețelei organismelor organizatoare și dispun totodată de relații speciale și imediate cu suporterii de la fața locului, acestea sunt în măsură să contribuie în mod rapid și definitiv la prevenirea răspândirii de zvonuri.

Ambasadele fanilor pot utiliza platformele de comunicare socială (Twitter, Facebook etc.) pentru a-i informa pe suporterii cu privire la toate aspectele relevante pentru aceștia.

f) Pregătiri anterioare meciului

Ambasadele fanilor pot distribui broșuri care să conțină informații despre stadioanele de fotbal, localizarea acestora, accesul la acestea, transportul public local și informații specifice meciului. Aceste informații ar trebui să includă aspecte privind legislația țării gazdă, precum și reglementări referitoare la gestionarea mulțimilor și reguli de intrare pe stadion, inclusiv referitoare la orice element interzis și forme de comportament care sunt considerate antisociale. Regulile pot varia de la un stadion la altul și chiar de la un meci la altul, în ceea ce privește elemente precum bannerele, aparatele de fotografiat, telefoanele mobile, camerele video și umbrelele.

g) Biletele și distribuția acestora

Organizatorii turneelor ar trebui să pună la dispoziția ambasadelor fanilor informații precise și actualizate privind prețurile, punctele de vânzare, numărul de bilete rămase (dacă este cazul) și termenii și condițiile aplicabile vânzărilor sau ar trebui să furnizeze un punct de contact de la care ambasadele fanilor să poată obține aceste informații. Este important ca suporterilor să li se comunice într-un stadiu suficient de timpuriu – și ca aceștia să știe că respectivele informații sunt fiabile – dacă biletele unui meci au fost epuizate sau câte bilete sunt încă disponibile și la ce tarife sau dacă vânzările de bilete s-au încheiat. Ambasadele fanilor nu ar trebui să vândă sau să distribuie bilete.

h) Cazare și parcări

Ca regulă generală, ambasadele fanilor completează sau sprijină oficiile de turism convenționale, care furnizează informații cu privire la diferite tipuri de cazare și servicii. Este important să se furnizeze informații nu numai cu privire la hoteluri, ci și la opțiuni de cazare mai puțin costisitoare, cum ar fi campingurile sau unitățile de cazare care oferă numai pat și mic-dejun. Este, de asemenea, nevoie de informații exacte în ceea ce privește serviciile de transport public către aceste centre de cazare (amplasament, costuri și orare).

Atunci când toate centrele de cazare de la nivel local sunt ocupate, ambasadele fanilor pot oferi informații privind disponibilitatea unor centre de cazare mai îndepărtate și mijloacele de transport către aceste centre. Atunci când se ivesc situații critice, ambasadele fanilor pot, în consultare cu autoritățile locale sau cu poliția, să furnizeze informații privind posibilitățile de cazare în regim de urgență și/sau pe o perioadă temporară.

În plus față de informațiile privind orarele mijloacelor de transport public (trenuri, autobuze, tramvaie și metrouri), ambasadele fanilor pot, de asemenea, să furnizeze suporterilor informații privind zonele de parcare publice și private din oraș sau din apropierea stadionului, precum și privind parcările cu acces la transportul public („park-and-ride”) și orarele navetelor către stadion (care să aibă, în mod ideal, stație la „ambasada fanilor”).

i) Furtul sau pierderea documentelor

Documentele oficiale, cum ar fi cărțile de identitate, pașapoartele și documentele de securitate socială, precum și, printre altele, biletele de călătorie și de meci sunt adesea pierdute sau furate în timpul evenimentelor fotbalistice, fapt care provoacă teamă suporterilor în cauză, care pot să se simtă debusolați într-un mediu necunoscut. În astfel de situații, ambasadele fanilor pot fi de mare ajutor în rezolvarea problemei sau în furnizarea accesului la autoritățile competente.

j) Asistență medicală

Ambasadele fanilor trebuie să fie în măsură să furnizeze informații privind spitalele, serviciile medicale curente sau de urgență, cabinetele stomatologice de urgență și sistemele de securitate socială, astfel încât să poată îndruma suporterii în direcția corectă.

k) Activități

Ambasadele fanilor sunt o sursă importantă de informații cu privire la legăturile de transport către locurile de activități recreative, sportive și culturale organizate pentru populația locală sau în mod special pentru suporterii oaspeți, situate în orașul în cauză. Uneori, astfel de activități pot fi organizate de ambasadele fanilor în parteneriat cu agenții pentru relația cu suporterii din partea clubului sau cu cei activi pe plan național ori cu grupurile de suporterii.

l) Informații

Este important ca toate informațiile puse la dispoziția ambasadelor fanilor să fie actualizate pentru a se asigura faptul că noutățile cele mai recente sunt transmise suporterilor oaspeți. Acest lucru este important, deoarece este posibil să se organizeze unele activități care nu fac obiectul publicității în pachetele/broșurile oficiale de informații pentru suporterii. Alte activități și știri care pot fi difuzate de ambasadele fanilor ar putea include proiecții publice neplanificate ale unui meci de fotbal, care, uneori, pot oferi o soluție de ultim moment la problema canalizării circulației spectatorilor care nu pot asista la un meci ale cărui bilete au fost epuizate.

m) Finanțare

Pentru o funcționare eficientă, ambasadere fanilor suportă costuri logistice și de personal considerabile. Având în vedere caracterul unic al evenimentului, o parte din nevoi poate fi satisfăcută cu echipamente, sediu și personal puse la dispoziție de autoritățile și asociațiile locale. Cu toate acestea, finanțarea specială este esențială. Guvernele, agențiile municipale și organizatorii meciului pot juca un rol în asigurarea finanțării și sprijinului necesar pentru ambasadere fanilor.

CAPITOLUL 11

Îndrumarea fanilor

În unele țări europene se desemnează asistenți sociali pentru a coordona activitățile concepute pentru a contribui la prevenirea violenței legate de fotbal, precum și a comportamentului discriminatoriu sau antisocial. Acestea cuprind activități educative, cunoscute sub numele de îndrumare a fanilor, care sunt adresate suporterilor și sunt concepute să completeze măsurile de securitate pasive și acțiunile forțelor de poliție destinate gestionării evenimentelor. Ca atare, îndrumarea fanilor constituie o politică de prevenire care se întinde pe termen mediu și lung și care se bazează pe activități continue desfășurate în mod direct cu suporterii.

Îndrumarea fanilor este, de asemenea, menită să promoveze o cultură pozitivă a fanilor și să creeze condiții favorabile care să le permită suporterilor oaspeți să se bucure de un meci sau un turneu de fotbal.

a) Principii de îndrumare a fanilor

Principiul de bază constă în desfășurarea de acțiuni sociale și educative susținute în domeniu de către profesioniști competenți a căror activitate vizează un public specific, fiind concentrată asupra grupurilor de tineri suporterii de fotbal. Este esențial ca proiectele să fie lăsate să evolueze permanent, asigurându-se formarea la locul de muncă a noilor angajați, astfel încât activitățile să nu devină banale. Universul suporterilor este în schimbare, astfel încât, prin definiție, îndrumarea suporterilor ar trebui să evolueze în consecință.

În practică, îndrumarea suporterilor este realizată în multe feluri, în principal datorită profilurilor variate ale suporterilor, dar și datorită faptului că infracțiunile legate de fotbal sunt și ele diferite. Îndrumarea suporterilor este, prin urmare, un concept flexibil, adaptat circumstanțelor, nevoilor locale și culturilor naționale specifice.

b) Finanțarea activității de îndrumare a fanilor

În ceea ce privește responsabilitățile și finanțarea, guvernele au un rol de jucat, beneficiind de sprijin direct din partea cluburilor și a autorităților locale cu privire la organizare și la punerea în aplicare.

c) Personal pentru îndrumarea fanilor

Îndrumătorii fanilor lucrează, de obicei, în temeiul unui contract de muncă încheiat cu autoritățile locale sau cu orice altă organizație/agenție competentă.

d) Metode de îndrumare a fanilor

Cu toate că îndrumarea fanilor se axează în primul rând pe organizarea de activități educative și sociale structurate, aceasta poate implica, de asemenea, furnizarea de activități de informare, cum ar fi activitățile mobile legate de meci, care pot, la rândul lor, să sprijine operațiunile polițienești.

Obiectivul principal al activității de îndrumare a fanilor în zilele de disputare a meciurilor este acela de a asigura un canal de comunicare deschis între suporterii și organizatori.

Atunci când serviciile de îndrumare a fanilor sunt asigurate de personal recunoscut de autorități și acceptat de suporterii, personalul poate fi considerat drept un element de legătură între organizatori și fani. Grație faptului că ocupă o poziție specială, în centrul evenimentelor, precum și grație dialogului constant, acești îndrumători pot adesea dezamorsa conflicte, contribuind astfel la prevenirea incidentelor.

e) Relațiile dintre sistemele de îndrumare a fanilor și poliție

Cooperarea pozitivă dintre poliție și îndrumătorii fanilor este vitală pentru o politică structurată de prevenire pe termen lung. Deși metodele diferă, obiectivul este același: reducerea violenței în sport.

Prin urmare, ambii parteneri trebuie să înțeleagă rolurile și punctele de vedere ale celuilalt și să își aprecieze reciproc contribuțiile, dar și să țină seama de limitările celuilalt, în special la dezamorsarea tensiunilor în zilele de disputare a meciurilor. Îndrumătorii fanilor pot acționa ca mijloace importante de comunicare între poliție, cluburi și grupurile de suporterii.

f) Cooperarea pe termen mediu și lung

În proiectele de succes, poliția și îndrumătorii fanilor au instituit un mecanism formal pentru consultarea reciprocă și schimbul de informații, care este coordonat de autoritățile municipale. Cu toate că există un grad considerabil de sinergie între o operațiune de succes a poliției și activitatea cotidiană a unei structuri de îndrumare a fanilor, nu se consideră oportună integrarea poliției în structura de îndrumare a fanilor, deoarece acest lucru ar putea submina valoarea adăugată a activității de îndrumare a fanilor în prevenirea și reducerea riscurilor pentru siguranță și securitate.

Cu toate acestea, obiectivul comun al reducerii riscurilor înseamnă că organele de poliție pot să sprijine personalul de îndrumare a fanilor și să colaboreze cu acesta la îndeplinirea unor obiective pe termen mai lung.

g) Activități educative

Activitățile educative ale îndrumătorilor fanilor pot oferi oportunități valoroase de a desfășura acțiuni educative specifice cu tinerii suporterți în afara contextului special al meciurilor.

Activitățile sportive (de exemplu, fotbalul pe terenuri de dimensiuni normale sau mai mici) pot face parte dintr-un proiect educativ destinat să implice tinerii, să îi facă mai responsabili și mai concentrați și să îi împiedice să ajungă într-o situație fără alternative de petrecere a timpului. Participarea la campionate de amatori furnizează un cadru pentru astfel de activități.

Sporturile de aventură, precum raftingul și alpinismul, sunt foarte adecvate. Acestea permit tinerilor suporterți, care, altfel, ar putea recurge la violență, să se afirme în sens pozitiv. Astfel de activități permit, de asemenea, tinerilor să își consume energia reprimată, oferindu-le în același timp distracția de care au nevoie. În mod semnificativ, participarea la astfel de activități promovează dezvoltarea unor aptitudini sociale pozitive.

Având în vedere importanța învățării, a participării și a dezvoltării unui simț al responsabilității, este necesar să se evite „activitățile de consum” al căror scop este doar acela de a-i menține pe tineri ocupați.

h) Sprijin social

Legătura cu fotbalul poate reprezenta un prilej de a desfășura activități sociale care vizează anumite grupuri defavorizate. Activitățile de îndrumare a fanilor le pot astfel ajuta pe persoanele cu dificultăți de ordin social care, altfel, nu beneficiază de asistență din partea instituțiilor convenționale. Atunci când situația socială a unei persoane se îmbunătățește, acest lucru poate duce la un rezultat pozitiv.

i) Activități pe teren

Contactul permanent cu fanii este important și facilitează activitatea educativă care trebuie efectuată.

Un astfel de contact poate fi menținut prin activități pe teren efectuate în cartiere rezidențiale sau în locuri frecventate de fani, cum ar fi barurile. Menținerea contactului cu aceștia între meciuri și între activități favorizează dezvoltarea unei relații de încredere.

Activitățile de pe teren pot, de asemenea, lua forma unui centru pentru fani sau a unui centru educațional deschis în timpul săptămânii, care oferă jocuri și materiale educative și care constituie, totodată, un loc în care suporterii să se poată întâlni în mod liber într-un context educativ. Acest tip de infrastructură oferă o interfață permanentă între îndrumătorii fanilor și suporterii.

CAPITOLUL 12

Strategia mediatică și de comunicare

După cum s-a subliniat în repetate rânduri în prezentul manual, experiența europeană demonstrează importanța participării active a forțelor de poliție la elaborarea unei strategii mediatice și de comunicare eficace, la nivel de agenții, menită să explice importanța și conținutul unei abordări integrate, la nivel de agenții, a siguranței, securității și serviciilor în context fotbalistic.

O strategie mediatică la nivel de agenții poate juca un rol însemnat în furnizarea unei serii de informații importante tuturor părților, în special suporterilor oaspeți, privind transportul, rutele de acces la stadion, legislația aplicabilă și nivelurile de toleranță comportamentală.

Scopul esențial ar trebui să fie promovarea unei imagini pozitive a evenimentului în rândul suporterilor locali și oaspeți, al comunităților locale, al publicului larg și al persoanelor care participă la operațiuni de siguranță și securitate. Aceasta poate contribui la generarea unui mediu prietenos pentru toate părțile implicate și poate juca un rol important în reducerea la minimum a riscurilor la adresa siguranței și a securității. Furnizarea de informații, sfaturi și explicații poate fi, de asemenea, esențială în ceea ce privește încurajarea suporterilor în vederea exercitării autocontrolului.

Poliția, în special, ar trebui să utilizeze strategia mediatică la nivel de agenții pentru:

- a oferi informații de o manieră voluntară, deschisă și transparentă;
- a oferi informații privind pregătirile în ceea ce privește siguranța și securitatea, de o manieră prietenoasă, sigură și pozitivă;
- a comunica intenția poliției de a facilita activitățile legitime ale suporterilor;
- a identifica tipurile de comportament care nu vor fi tolerate de poliție.

Purtătorii de cuvânt ai poliției ar trebui să coopereze îndeaproape cu agențiile guvernamentale și locale, cu autoritățile/organizatorii din domeniul fotbalului și cu grupurile de suporterii pentru a stabili și a desfășura o strategie mediatică la nivel de agenții bazată pe materiale de informare comune și actualizate. Aceste materiale ar trebui să fie periodic revizuite pentru a ține cont de teme sau întrebări recurente și de riscuri sau evenimente emergente.

În cazul în care este posibil, reprezentanții suporterilor ar trebui încurajați să participe la conferințe de presă și să transmită mesaje pozitive legate de eveniment.

Cu toate acestea, pentru a fi eficace, strategia de comunicare nu ar trebui să se limiteze la furnizarea de informații specifice evenimentului. Aceasta ar trebui să includă, de asemenea, un angajament de a comunica cu grupurile de suporterii pentru a transmite mesaje clare și a obține punctul de vedere al suporterilor cu privire la o serie de chestiuni. În calitatea lor de părți interesate vitale pentru experiența fotbalistică, suporterii au un interes colectiv legitim în colaborarea cu poliția și cu alte autorități pentru a crea un dialog constructiv cu grupurile de suporterii și cu suporterii în general.

Dialogul este un proces bidirecțional, fiind disponibile o serie de opțiuni de comunicare pentru schimbul de informații și puncte de vedere și pentru colaborarea cu suporterii prin alte mijloace.

Printre acestea se numără:

- întâlniri ale suporterilor;
- comitete ale suporterilor sau grupuri de consultare pentru colectarea de feedback de la fani;
- sondaje privind gradul de satisfacție a suporterilor/formulare de feedback din partea fanilor;
- sesiuni sau consultări cu suporterii (întâlniri informale între personalul clubului și suporterii);
- proceduri de depunere a plângerilor;
- interacțiunea cu suporterii pe site-uri internet;
- buletine informative electronice și publicații similare;
- platforme de comunicare socială (Facebook, Twitter etc.);
- voluntari pentru ziua meciului care să asiste suporterii în legătură cu o gamă largă de aspecte;
- zone ale fanilor;
- ambasade ale fanilor (de exemplu, la meciurile europene);

- zile în care antrenamentul jucătorilor este deschis publicului;
- evenimente destinate suporterilor (de exemplu, la Crăciun sau înainte de startul sezonului) cu sesiuni de autografe.

Înainte de meciuri, comandanții de poliție pot transmite informații prealabile meciului și o notă de bun venit adresate direct suporterilor prin intermediul site-urilor internet ale poliției și clubului. Experiența demonstrează că astfel de inițiative prealabile meciurilor pot fi deosebit de eficiente în definirea restricțiilor comportamentale generale și în clarificarea faptului că scopul operațiilor polițienești este de a facilita o experiență satisfăcătoare și pozitivă pentru suporterii cu ocazia meciului. O astfel de abordare poate promova un sentiment de siguranță în rândul suporterilor și poate încuraja percepția unei interacțiuni transparente și pozitive. Acest lucru, la rândul său, contribuie la reducerea tensiunilor încă de la început. Cu toate acestea, este important ca orice angajament cuprins în astfel de inițiative să fie îndeplinit ca parte integrantă a operațiilor polițienești. Aceasta menține credibilitatea și reduce riscul ca declarațiile publice să fie tratate cu neîncredere.

După ziua meciului, experiența a demonstrat valoarea demersului poliției de a solicita în mod proactiv un feedback independent din partea suporterilor care asistă la meciuri și de a integra un astfel de feedback în procesul de informare/evaluare a meciului desfășurat de poliție. În cazurile în care evaluarea internă vădește erori evidente comise în cadrul operațiilor polițienești, recunoașterea publică poate contribui la reducerea tensiunilor și la încurajarea instaurării unei culturi a respectului și a criticii constructive atât la nivelul poliției, cât și în rândul suporterilor. De asemenea, diseminarea în mass-media a exemplelor de comportament pozitiv arătat de suporterii poate consolida în mod semnificativ respectul reciproc și cooperarea și poate încuraja creșterea nivelului unui astfel de comportament pozitiv.

În caz de incidente, purtătorii de cuvânt ai poliției ar trebui să se consulte, dacă este posibil, cu toate agențiile relevante, cu experți în comportamentul suporterilor și cu alți intermediari înainte de a face declarații de fond în fața mass-mediei și a publicului larg. Publicarea unor informații inexacte sau evaluarea superficială a incidentelor poate exacerba tensiunile dintre suporterii și poliție și poate avea ca efect neintenționat creșterea nivelurilor de risc viitoare.

Îmbunătățirea strategiei mediatice și de comunicare efective necesită o mai bună cooperare cu mass-media. Mass-media trebuie să înțeleagă riscul de instigare neintenționată la comportament violent, turbulent, rasist sau la un alt tip de comportament discriminatoriu și să evite prezentarea incidentelor într-un mod care ar putea fi perceput ca elogiind sau încurajând un astfel de comportament infracțional.

CAPITOLUL 13

Surse de informare

O perspectivă a suporterilor privind importanța dialogului și alte aspecte poate fi obținută de la:

- **Football Supporters Europe (FSE)** (<http://fanseurope.org>).

Sugestii privind transformarea stadioanelor de fotbal și a împrejurimilor acestora în spații accesibile pentru suporterii cu handicap pot fi obținute de la:

- **Centre for Access to Football in Europe (Centrul privind accesul la fotbal în Europa) (CAFE)** (<http://www.cafefootball.eu>).

Sugestii privind combaterea comportamentului rasist și a altor tipuri de comportament discriminatoriu pot fi obține de la:

- **Consiliul Europei – Comisia Europeană împotriva Rasismului și Intoleranței (ECRI)** (http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/default_en.asp);
- **Football Against Racism in Europe (Fotbalul împotriva rasismului în Europa) (FARE)** (<http://www.farenet.org>);
- **European Gay & Lesbian Sport Federation (Federația Sportivă Europeană a Persoanelor Homosexuale și Lesbieni) (EGLSF)** (<http://www.eglsf.info/>).

Consiliere **privind agenții pentru relația cu suporterii** și copii ale Manualului comun UEFA/Supporters Direct privind agenții pentru relația cu suporterii pot fi obținute de la:

- <http://www.supporters-direct.coop>

Appendicele A

Abordarea ospitalieră la evenimentele fotbalistice

Următoarele note de orientare, bazate pe orientările emise de Congresul autorităților locale și regionale în 2004, rezumă principiile de bună practică europeană consacrată în ceea ce privește reducerea la minimum a riscurilor prin adoptarea unei abordări bazate pe servicii (sau ospitalitate) cu ocazia evenimentelor fotbalistice.

Deși accentul principal în acest context se pune pe necesitatea unei abordări integrate, cu participarea mai multor agenții, forțele de poliție au un rol fundamental în asigurarea faptului că operațiunile polițienești reflectă necesitatea mai generală de a oferi suporterilor un mediu sigur și primitiv cu ocazia evenimentelor fotbalistice disputate în localitatea lor. Prin urmare, următoarele orientări sunt adaptate pentru rolul agențiilor poliției locale.

Note de orientare

1. Asigurarea faptului că poliția colaborează îndeaproape cu autoritățile municipale, cu organizatorul evenimentului, cu comunitățile locale și cu mediul de afaceri local, cu agenții desemnați pentru relația cu suporterii și cu reprezentanții suporterilor:
 - a. recunoașterea importanței unei abordări orientate către client care acceptă diversitatea culturii fanilor și recunoaște diferențele interculturale și internaționale existente la nivelul culturii suporterilor, în ceea ce privește planificarea și desfășurarea operațiunilor polițienești specifice manifestărilor fotbalistice în contextul evenimentului respectiv;
 - b. recunoașterea faptului că suporterii bine informați și bine tratați se simt confortabil și, prin urmare, relaxați;
 - c. asigurarea unui nivel ridicat de ospitalitate față de suporterii înainte, pe durata și după terminarea meciului;
 - d. asigurarea faptului că suporterii oaspeți sunt tratați în același mod ca suporterii locali și că se aplică aceleași reguli în ceea ce privește utilizarea bannerelor, a steagurilor etc.;

- e. utilizarea deplină a măsurilor care s-au dovedit a fi de succes și eficiente la evenimente fotbalistice anterioare și care furnizează suporterilor suficiente informații elaborate în cooperare cu parteneri precum agenții pentru relația cu suporterii, ambasadele fanilor, proiectele fanilor, zonele desemnate pentru suporterii oaspeți, zonele de vizionare publică (bazate pe o evaluare a riscului efectuată de către poliție) și alte instalații menite a fi utilizate de suporterii;
- f. în acest sens, luarea în considerare pe deplin a bunelor practici recomandate de Consiliul Europei cu privire la zonele de vizionare publică;
- g. asigurarea faptului că informațiile privind cultura fanilor și comportamentul suporterilor sunt difuzate pe scară largă în rândul populației locale, al întreprinderilor, al agențiilor de turism, al personalului de poliție/de securitate și al mass-mediei pentru a evita teama nejustificată față de suporterii;
- h. asigurarea faptului că există suficiente oportunități pentru reuniuni amicale, relaxate între grupurile de suporterii din cele două tabere, de exemplu, prin oferirea de activități destinate participării tuturor (cum ar fi baruri desemnate, spații publice, zone stradale destinate sportului, evenimente de pictură murală, fotbal pe masă, petreceri comune ale fanilor sau concerte);
- i. evitarea stereotipurilor legate de gen în planificarea și punerea în aplicare a evenimentului, având în vedere faptul că femeile participă din ce în ce mai frecvent la evenimente fotbalistice. De regulă, suporterii din rândul femeilor au aceleași nevoi și preferințe ca suporterii de sex masculin;
- j. asigurarea faptului că informațiile și formările sunt disponibile pe scară largă pentru a garanta o primire și un sejur călduroase și lipsite de discriminare persoanelor provenind din medii culturale, religioase și sociale diferite, precum și persoanelor cu orientări sexuale diferite;
- k. colaborarea cu experți internaționali în materie de cultură a fanilor, diversitate și combatere a discriminării, cum ar fi rețeaua *Football Supporters Europe* (FSE), rețeaua Fotbalul împotriva rasismului în Europa (FARE) și instituții similare pentru a beneficia de pe urma experienței și cunoștințelor acestora;

1. asigurarea faptului că grupurile locale de suporteri (ai clubului) și culturile suporterilor sunt luate în considerare în cadrul planificării. Comunicarea prealabilă cu suporterii locali poate contribui la reducerea tensiunilor și la prevenirea conflictelor.
2. Poliția ar trebui să încurajeze asociațiile de fotbal, cluburile de fotbal și alte organisme relevante, publice sau private, să recunoască următoarele principii atunci când organizează evenimente fotbalistice:
 - a. recunoașterea caracterului social și festiv al evenimentelor fotbalistice;
 - b. recunoașterea faptului că marea majoritate a suporterilor doresc să se bucure de evenimentul fotbalistic în mod liber, într-o stare de bună dispoziție și în mod pașnic;
 - c. recunoașterea faptului că spectatorii bine tratați sunt mai puțin înclinați să provoace probleme;
 - d. recunoașterea faptului că suporterii se așteaptă nu doar la un eveniment interesant și agreabil, dar și la servicii adecvate, instalații sanitare corespunzătoare, condiții igienice, precum și la informații clare;
 - e. asigurarea hranei și a băuturilor nealcoolice în cantități suficiente și la o calitate adecvată;
 - f. recunoașterea faptului că modul în care sunt distribuite și tarificate biletele de meci reprezintă o chestiune sensibilă și că este necesar ca biletele să fie distribuite într-un mod cât mai corect, echitabil și transparent cu putință, în limitele impuse de cerințele de securitate și siguranță;
 - g. utilizarea tuturor mijloacelor adecvate pentru a informa spectatorii cu privire la cerințele de siguranță și securitate aplicabile în contextul meciului, inclusiv pentru a oferi informații privind ruta către stadion, orientări în interiorul stadionului și normele care se aplică în incinta acestuia;
 - h. primirea suporterilor oaspeți într-o manieră prietenoasă și în bune condiții;

- i. acordarea atenției cuvenite nevoilor speciale ale familiilor, femeilor, copiilor, persoanelor în vârstă și persoanelor cu handicap cu ocazia planificării evenimentelor fotbalistice. Asigurarea faptului că suporterii cu handicap au acces la toate zonele, precum și asigurarea punerii la dispoziție a unor instalații corespunzătoare destinate acestora;
 - j. Luarea în considerare a creșterii numărului de suporterii din toate segmentele societății (de exemplu, femei, minorități etnice și fani cu handicap) cu ocazia elaborării materialelor de promovare, de exemplu, precum și la stabilirea măsurilor care implică personalul de securitate, la furnizarea de instalații sanitare etc.
3. Încurajarea municipalităților în vederea participării active la pregătirea și la gestionarea evenimentelor fotbalistice, cu scopul de a:
- a. asigura faptul că poliția participă la planificarea coordonată și la colaborarea dintre diferitele agenții responsabile de diferite aspecte ale organizării unui eveniment fotbalistic;
 - b. asigura consultarea localnicilor și a comunităților locale și a le oferi asigurări cu privire la eveniment;
 - c. implica agenții pentru relația cu suporterii, grupurile de suporterii, proiectele fanilor și alte inițiative relevante în cadrul pregătirilor;
 - d. oferi informații suficiente pentru suporterii oaspeți și a colabora cu oficiile de turism și cu experți în relația cu fanii, precum agenții pentru relația cu suporterii, cu proiectele fanilor, cu grupurile de suporterii locali și cu alte entități, după caz;
 - e. încuraja întreprinderile locale să ia parte la eveniment, asigurând că acestea respectă politica locală privind alcoolul și contribuie la abordarea generală bazată pe ospitalitate prin oferirea de produse și servicii adaptate la eveniment.

Campanii de sensibilizare

Poliția ar trebui să încurajeze desfășurarea de activități conexe și să participe la astfel de activități, menite să sensibilizeze populația locală și să o impulsioneze să participe la prestarea de servicii axate pe ospitalitate.

Prin derularea de campanii de prevenire, ar trebui să se sublinieze partea festivă a evenimentului. În special, acestea trebuie să contracareze și să demitizeze eventuala publicitate negativă privind comportamentul suporterilor generată de mass-media în faza pregătitoare, cu scopul de a contribui la reducerea tensiunilor la nivelul populației locale.

Persoanele care administrează baruri pot juca un rol vital în prevenirea consumului excesiv de alcool. Atât personalului, cât și conducerii punctelor de vânzare a băuturilor alcoolice trebuie să li se aducă la cunoștință responsabilitățile care le revin. Informațiile trebuie să le fie destinate acestora, astfel încât să se reducă probabilitatea producerii de incidente nedorite.

Măsuri de prevenire cu destinație specifică

Ar trebui depuse eforturi pentru a se evita sentimentul excluderii de la experiența evenimentului fotbalistic în rândul comunităților vulnerabile din punct de vedere social.

Evenimentele sportive ar trebui să contribuie la integrarea unor astfel de grupuri în societate, în ansamblu, și ar trebui să fie organizate în cooperare cu asociațiile și alte organisme care au experiență în acest tip de activitate. Se pot organiza activități alternative, astfel încât oamenii să nu aibă sentimentul lipsei de ocupație sau al plictiselii. Exemple de astfel de activități includ turnee, seri tematice, concerte și activități educative.

Apendicele B

Dialogul structurat și interacțiunea cu suporterii

1. Note de orientare

Poliția ar trebui să colaboreze îndeaproape cu agențiile partenere și, în special, cu agenții pentru relația cu suporterii în crearea unui dialog deschis și transparent cu suporterii, atât pe termen scurt (pregătirea meciului), cât și pe termen lung (rezolvarea problemelor) prin:

- a. instituirea unui astfel de dialog permanent la nivel internațional, național și local;
- b. evitarea stereotipurilor și a etichetării negative între suporterii și poliție. Parteneriatul și dialogul necesită angajament și o disponibilitate de a asculta toate părțile, luând în considerare și înțelegând nevoile altora;
- c. asigurarea faptului că dialogul are loc la intervale regulate și că acesta implică următorii parteneri, după caz:
 - agenții pentru relația cu suporterii din partea cluburilor;
 - suporterii și inițiativele destinate acestora;
 - proiectele profesionale ale suporterilor;
 - autoritățile municipale;
 - organizațiile de transport;
 - asociațiile de fotbal la nivel de cluburi și la nivel național;
 - personalul de securitate de pe stadioane;

- d. promovarea platformelor și a dialogului cu fanii. Consolidarea respectului reciproc între toți partenerii într-o manieră clară și transparentă;
- e. încurajarea agențiilor guvernamentale și a altor agenții partenere în vederea stabilirii unei platforme internet pentru suporteri. Aceasta ar trebui să conțină informații turistice și administrative și ar trebui să fie concepută pentru a facilita comunicarea cu suporterii;

2. Crearea de oportunități de discuție prin:

- a. crearea de structuri de comunicare permanente și flexibile cu grupurile de suporteri locali, cu agenții pentru relația cu suporterii și cu alți experți profesioniști și voluntari în materie de comportament al suporterilor și de dinamică a mulțimilor;
- b. utilizarea medierii și a negocierii cu suporterii ca prim pas în situații de conflict;
- c. luarea în considerare a preocupărilor și intereselor suporterilor;
- d. crearea de oportunități de colaborare cu suporterii pentru personalul de poliție din prima linie implicat în operațiunile din ziua meciului;
- e. sensibilizarea cu privire la cultura fanilor și la bunele practici în materie de menținere a ordinii în rândul suporterilor;
- f. luarea în considerare a remarcilor suporterilor în evaluarea evenimentului;
- g. includerea de cursuri de limbi străine pentru membrii desemnați ai personalului care participă la activitățile polițienești cu ocazia meciurilor de fotbal de anvergură internațională.

3. Instituirea unei colaborări aprofundate cu suporterii prin:

- a. participarea alături de agenții pentru relația cu suporterii și de agențiile partenere la crearea, la nivel național și local, a unei rețele formate din mai multe agenții care să se poată stabili drept punct central pentru colaborarea cu suporterii;
- b. sporirea nivelului de toleranță de ambele părți prin îmbunătățirea încrederii reciproce. Obstacolele pot fi depășite învățând unii despre alții;

- c. crearea condițiilor propice pentru derularea de activități social-preventive cu suporterii, care să contribuie la consolidarea acceptării și a încrederii reciproce în rândul suporterilor și agențiilor implicate în gestionarea experienței fotbalistice;
- d. stabilirea, alături de agenții pentru relația cu suporterii, a celor mai bune mijloace (de exemplu, carte ale suporterilor etc.) pentru a încuraja cluburile să ia în considerare opiniile suporterilor, într-un mod structurat, cu privire la toate subiectele care îi afectează în mod direct. Printre subiecte se pot număra prețul билетelor, dotările stadionului, întârzieri, ora de începere a partidei;
- e. asigurarea faptului că cluburile furnizează informații suporterilor lor pe pagina principală a site-ului internet al clubului și prin intermediul tuturor canalelor de comunicare relevante, cum ar fi platformele de comunicare socială (Facebook, Twitter etc.);
- f. încurajarea asociațiilor de fotbal, a cluburilor și a municipalităților în vederea elaborării de programe alături de agenții pentru relația cu suporterii, de reprezentanții grupurilor de suporterii și de inițiativele destinate suporterilor pentru a exploata potențialul oferit de sport pentru integrarea socială și culturală;
- g. încurajarea entităților sus-menționate în vederea stabilirii unui dialog și a colaborării în parteneriat cu organizațiile implicate în promovarea sportivității și a toleranței și în combaterea rasismului și a xenofobiei în sport. Parteneriatele trebuie să acționeze pentru a se asigura că se iau măsuri de prevenire a rasismului pe terenurile de sport și la nivel local;
- h. recunoașterea dorinței a numeroși suporterii de a-și asuma responsabilitatea pentru atmosfera și condițiile din tribunele lor și pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă – suporterii se află într-o postură propice pentru a identifica soluții la probleme;
- i. colaborarea cu suporterii pentru a crea condițiile care să le permită să își controleze comportamentul – autocontrolul este un instrument foarte puternic;
- j. încurajarea și sprijinirea autoorganizării formale sau informale a suporterilor. Încurajarea unor discuții periodice între diferitele grupuri de suporterii pentru a afla punctele de vedere ale suporterilor reprezentativi cu privire la chestiuni importante;
- k. încurajarea grupurilor organizate de suporterii în vederea solicitării de consultanță din partea *Football Supporters Europe* (FSE), care reprezintă o organizație transnațională a experților în relația cu fanii și a reprezentanților fanilor;

- l. încurajarea tuturor cluburilor, nu doar a celor care participă la competițiile europene, să apeleze la un agent pentru relația cu suporterii pentru a dialoga cu aceștia;
- m. încurajarea tuturor organismelor fotbalistice naționale de licențiere (asociații sau ligi naționale, după caz) în vederea solicitării de consultanță din partea *Supporters Direct Europe (SD Europe)* în legătură cu formarea cu privire la proiectul privind agenții pentru relația cu suporterii, precum și în legătură cu dezvoltarea acestui proiect.

4. Promovarea unui comportament adecvat prin:

- a. luarea în considerare a faptului că pasiunea poate genera atât comportamente pozitive, cât negative, *de exemplu*, în cadrul interacțiunii dinamice cu operațiunile de siguranță și securitate;
- b. evidențierea valorii adăugate a comportamentului adecvat la evenimentele fotbalistice și schimbul de experiențe pozitive între diferite tipuri de sporturi cu culturi diferite ale fanilor;
- c. tratarea suporterilor într-un mod echilibrat și pe baza comportamentului lor real, și nu în funcție de percepții sau de istoricul comportamentului acestora, luând în considerare cadrul juridic intern, și excluderea suporterilor cu comportament infracțional sau antisocial;
- d. desfășurarea unor observatori instruiți, care sunt experți în comportamentul suporterilor, la partidele din deplasare;
- e. furnizarea de instrucțiuni și informații clare cu privire la aspectele la care suporterii se pot aștepta în zilele de disputare a meciurilor;
- f. informarea suporterilor cu privire la măsurile de siguranță și de securitate sau la măsurile juridice;
- g. schimbul de bune practici în ceea ce privește echilibrul just între o cultură a fanilor acceptabilă și măsurile de siguranță și de securitate.

5. Asigurarea corectitudinii și a respectului în relația cu suporterii:

- a. luarea în considerare a opiniilor suporterilor, după caz, în cadrul pregătirii măsurilor juridice sau a strategiei de siguranță și securitate aferentă evenimentului;
- b. încurajarea suporterilor în vederea colaborării cu poliția pentru a combate „stereotipurile asociate dușmanilor”;
- c. crearea unei atmosfere de respect reciproc, de dialog, de fraternitate și de respectare a legilor și reglementărilor;
- d. axarea pe provocările care pot aduce partenerii laolaltă în viitor, și nu pe chestiunile care au provocat opoziția acestora în trecut;
- e. afișarea unei transparențe sporite în operațiunile polițienești și de însoțire a suporterilor.
- f. recunoașterea nevoilor suporterilor, în locul condamnării unei culturi a fanilor în ansamblu din cauza unor comportamente negative. Suporterii care acționează în mod rezonabil și responsabil ar trebui să fie încurajați să se implice mai mult.

Ar trebui, de asemenea, promovată utilizarea internetului (de exemplu, o platformă internet pentru suporterii care să conțină informații turistice și administrative etc.) pentru a saluta și a facilita comunicarea cu suporterii.