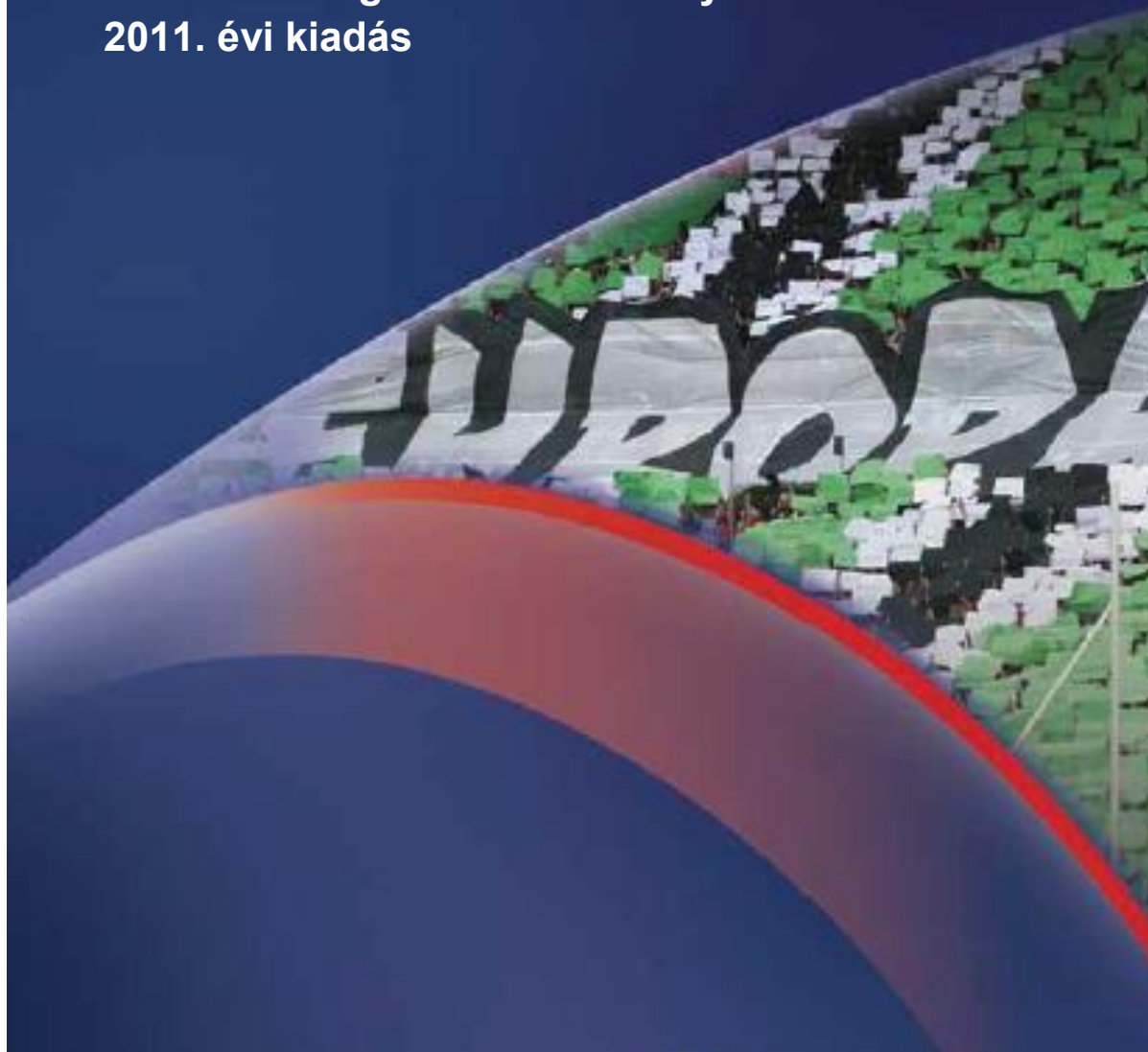




UEFA
Szurkolói megbízottak kézikönyve
2011. évi kiadás



**UEFA Supporter Liaison
Officer Handbook**
English version (2011 Edition)

AZ UEFA ELNÖK ELŐSZAVA

A szurkoló a profi labdarúgás lelke. Szurkolók nélkül a profi labdarúgás nem különbözne az amatőr sporttól, vagy egy időtöltéstől. Míg a legtöbb játékos és edző klubokat vált karrierje során, a szurkolók hűségesek maradnak csapatukhoz, ha fú, ha esik, ők képezik egyesületük alapköveit. Jó időkben növekedhet az általános érdeklődés a klub iránt, rossz időkben ellenben csak a lojális szurkolók tartanak ki csapatuk mellett. Úgy gondoljuk, ez a kézikönyv jelentős lépésnek bizonyul a jobb kommunikáció biztosítására a klubok és szurkolók között.

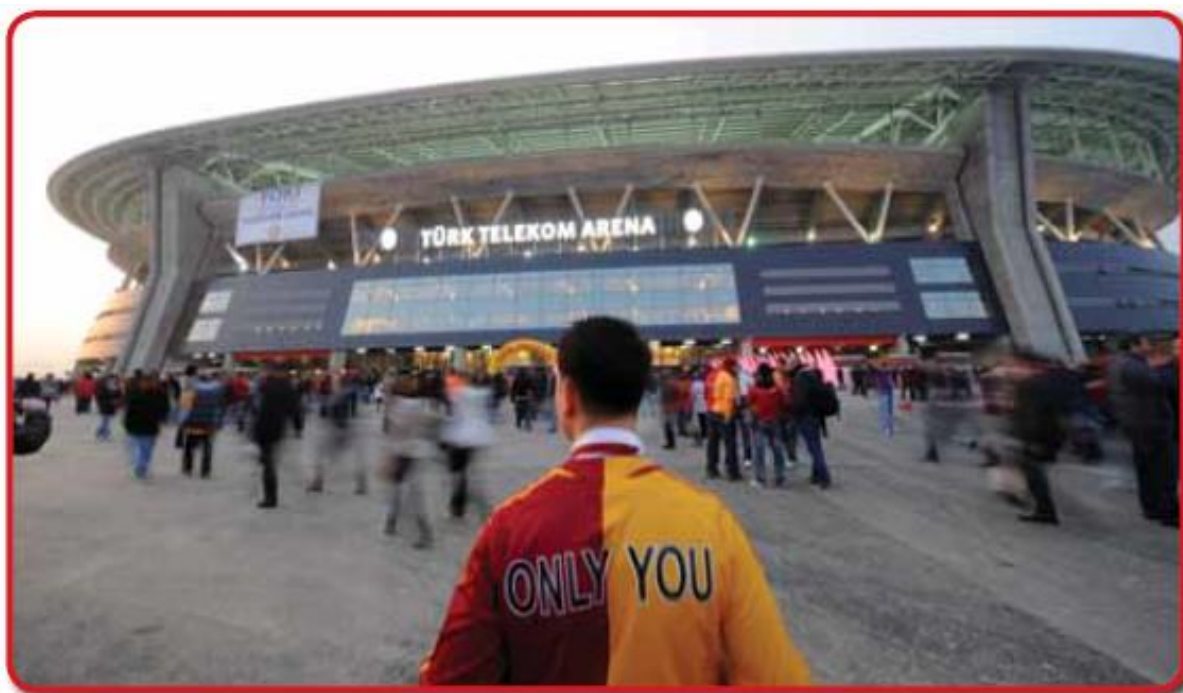


Az élvonalbeli klubfutball folyamatosan változó és átláthatatlan világában úgy gondoljuk, erre nagyobb szükség van, mint valaha, mind a szurkolók, mind pedig a labdarúgó klubok érdekében. Sok egyesületet látunk szerte Európában, melyekben egyre jobban felismerték a szurkolókkal való együttműködés szükségességét, és számos jó példa van arra, hogy haladó kezdeményezéseket vezettek be. Azonban még nagyon sok tennivaló van e területen, ezért integráltuk a szurkolói megbízottak kritériumait az UEFA klublicenz eljárásba, ami több mint 1000 profi klubot foglal magába, és a legfontosabb platform a klubfutball irányítása számára.

A szurkolói megbízotti kritériumok célja leginkább a kommunikáció javítása, és egy kiindulópont nyújtása a szurkolók számára, hogy jobban megszervezzék önmagukat és hallathassák hangjukat. A jobban megszervezett szurkolók csak pozitívumot jelenthetnek, és előtérbe helyezhetők a gyakran kommunikált negatívumokkal szemben.

Ez a kézikönyv e kezdeményezés egy részét, első lépését jelenti. A projektek sikere a szurkolók és a klub készségén múlik, mennyire konstruktívan közelednek a projekthez. Kétségtelen, hogy a szurkolói megbízotti szerep nagy kihívást jelent, és nehézségek várhatók, amint ez majd belátható lesz e kézikönyv olvasása során. Az UEFA nem várja el, hogy a szurkolói megbízottakkal kapcsolatos követelmények bevezetésével minden tökéletesen megvalósítható lesz, hiszen számos dicséretes lépés megvalósítása nem egyszerű. Azonban a szurkolók, a klubvezetés és a klubtulajdonosok eltökéltségével, a Supporters Direct folyamatos, értékes támogatásával és a nemzeti szövetségek és ligák támogatásával bizonyosak vagyunk benne, hogy a szurkolói megbízottakkal kapcsolatos követelményeknek idővel fontos és integrált szerepük lesz a klubfutball területén.

Michel Platini
UEFA elnök



Szurkolói megbízottak: Alapelvek

1. Bevezetés

E kézikönyv ajánlásai a 2010. évi kiadású UEFA Klublicenz és pénzügyi Fair Play szabályzat 35. cikkelyén alapszik. A 35. cikkely értelmében a klubok európaszerte kötelesek kijelölni egy szurkolói megbízottat a 2012/13. évi szezon kezdete előtt, hogy biztosítsák a helyes és konstruktív párbeszédet köztük és szurkolóik között. Ennek az új licenz követelménynek a bevezetése új mérföldkő a klubok szurkolóival ápoltságban, és megerősíti azt, hogy az UEFA milyen jelentőséget tulajdonít a klubok és szurkolóik közötti párbeszédnek és kommunikációnak.

A 35. cikkely az európai labdarúgás vezető testülete és a Supporters Direct között folytatott részletes tárgyalások eredménye. A kidolgozás szakaszában a szurkolói megbízottakkal kapcsolatos koncepciót megvitatták a 2009. évi Európai futball szurkolók kongresszusán, amit Hamburgban rendezett az Európai Futball Szurkolók (FSE) szervezete.

A szurkolói megbízottakkal kapcsolatos koncepciót az UEFA klublicenz bizottságban képviselt nemzeti szövetségek teljes mértékben támogatták a 2009/10-es szezonban, és a Supporters Direct-tel szoros együttműködésben folyt a koncepció kidolgozása. Felállítottak egy szakértői csoportot az FSE képviselőiből és szövetségi illetve egyesületi szurkolói megbízottak soraiból az UEFA és a Supporters Direct támogatása céljából e projekt megvalósítása érdekében.

A projektről tájékoztatást kaptak a szurkolók és a szövetségek is, illetve visszajelzést kértek tőlük, amit azután beépítettek ebbe a kézikönyvbe.

35. cikkely

Szurkolói megbízottak

1. A licenz kérelmezőjének ki kell jelölnie egy megbízottat, aki vezető kapcsolattartó személy a szurkolók irányába.
2. A szurkolói megbízottnak rendszeresen részt kell vennie az egyesületi menedzsmenttel rendezett találkozókban és együtt kell működnie a biztonsági főnökkel biztonsági és biztosítási ügyekben.

Általánosságban javítani kell azokon a megoldásokon, amelyekkel a futballklubokat irányítják (Good Governance – helyes vezetés), ezt célozzák az UEFA klublicenz és pénzügyi Fair Play szabályzat személyzeti és adminisztratív kritériumai is. A szurkolói megbízotti záradék legfontosabb célkitűzése az átláthatóság elérése és a jobb kommunikáció kialakítása az érintett felek között.

E projekt keretében a szurkolókat nem a profi futball rendszerben résztvevő fogyasztóként kezelik, hanem elismerik, hogy minden résztvevőnek az az érdeke, hogy a klubok és szurkolóik közötti konszenzuális és harmonikus viszony kiépítéséért még több erőfeszítést tegyen.

A szurkolók többsége megfontolt, felelősséget vállaló személy, akiket komolyabban kell venni, mivel ők a fontos és hosszútávú „kulturális befektetők”. A szurkolók és visszajelzéseik bevonása a döntéshozatalba segítheti az egyesületeket a jobb döntések kiválasztásában.

A tapasztalat azt mutatja, hogy a szurkolók viselkedése javul, ha bevonják őket a döntéshozatalba, míg a kizárás és elnyomás egyértelműen rossz eredményre vezet. A szurkolókat nem potenciális rendbontóként kell kezelni, hanem mint olyan embereket, akik aktívan hozzájárulhatnak egyesületük működéséhez. A szurkolói megbízottak segíthetnek szurkolótársaiknak abban, hogy felelősségteljesebb partnerekké váljanak, valamint abban is, hogy javuljon a párbeszéd minősége és hasznossága.

A 35. cikkely céljai

A 35. cikkely a következő célkitűzéseket tartalmazza:

- kialakítani egy hálózatot a szurkolói megbízottak között országos és európai szinten, hogy könnyebbé váljon a tudás átadása és az ajánlatos megoldásokkal kapcsolatos tapasztalatcsere, és javuljon a kapcsolat az egyes érdekcsoportok, főként a szurkolók és klubvezetők/ tulajdonosok/ biztonsági főnökök/biztonsági szervek között.
- garantálni egy minimális kommunikációs csatornát a klubok és szurkolóik között, és így csökkenteni a szurkolói jogfosztottság / leértékelés veszélyét.
- jobban összehangolni a szurkolók képességét a klub döntéshozatali mechanizmusaival, mivel óriási jelentőséggel bírnak az egyesület számára.
- vonzerőt nyújtani egy nagyon szervezetlen szurkolói tömegnek, hogy összefogjanak és hangot adjanak álláspontjuknak. Egy jobban szervezett szurkolói bázisnak nagyobb befolyása van, és a szurkolói megbízott jobban érvényesítheti ezt a befolyást.

Létrehozás

A szurkolók kérésére

Az utóbbi években a szurkolók képviselői Európaszerte hangsúlyozták a kommunikáció javításának szükségességét a szurkolók, klubok, szövetségek és a rendőrség között, és intenzív egyeztetéseken javasolták a szurkolói megbízottak alkalmazásának bevezetését országos és európai szinten egyaránt.



Az UEFA és a nemzeti szövetségek támogatásával

Az UEFA-nak az az álláspontja, hogy egy ilyen párbeszéd jobban visszatükrözi a labdarúgás, mint különböző érdekcsoportokat felölelő sportág természetét. A labdarúgó szurkolókat ebből a párbeszédből hosszú ideig kihagyták, most azonban a futballcsalád tagjaként / értékes érdekcsoportjaként tekintenek rájuk.

2007-ben a Supporters Direct az UEFA nevében végzett egy felmérést, és a megkérdezett tagszövetségek többsége arra az álláspontra helyezkedett, hogy a szurkolók és szövetségek közötti párbeszédet, valamint a szurkolók és klubok közötti párbeszédet javítani kellene, mert akkor a szurkolók komolyabb és felelősségteljesebb partnerekké válhatnak.

Az UEFA azzal, hogy elismeri a szurkolókat a labdarúgás fontos érdekcsoportjaként, és támogatja az európai szurkolói szervezeteket, a Supporters Direct-et (SD-t) és az Európai Labdarúgó Szurkolókat (FSE-t), továbbá a Futball a Rasszizmus ellen

(FARE) és a „Centre for Access to Football in Europe” (CAFE) szervezet munkáját, hozzájárul ahhoz, hogy mérvadó normák, alapelvek kerüljenek meghatározásra a szurkolói csoportok számára.

Michel Platini, az UEFA elnöke megerősítette az UEFA megközelítését, amennyiben a következőket nyilatkozta:

„A szurkolók a profi labdarúgás éltetői, ők jelentik a klubok identitását, önazonosságát. Tulajdonos, edző, játékos változik, jönnek-mennek, de a szurkolók mindig maradnak. Az UEFÁ-ban mi megpróbáljuk a szurkolók véleményét is beépíteni tevékenységünkbe.”

Erről a kézikönyvről

Ez a kézikönyv hasznára lesz azoknak a szurkolói megbízottaknak is, akik most kezdték ezt a munkát, és azoknak is, aki már tapasztalattal rendelkeznek a szurkolókkal kapcsolatos feladatokban. Ez egy olyan alapidokumentum, ami a szurkolói csoportok, nemzeti szövetségek, egyesületek és más érintettek visszajelzésein alapszik, és tartalmaz ajánlott eljárásmodokat, minimális normákat és követelményeket. Együtt a különböző, az UEFA által kifejlesztett online alkalmazásokkal e kézikönyv igyekszik megfelelő kontextusba helyezni a szurkolói megbízottak projektjeit, meghatározni minimum követelményeket és ajánlásokat.

Irányító szervezetek/szövetségek, klubok és szurkolók folytassák együtt az országos útmutatók kidolgozását az UEFA tagszövetségekben fennálló

különböző struktúrák és különbözőségek, továbbá az egyes országokban meglévő legfontosabb keretfeltételek figyelembevételével.



A szurkolókkal, szurkolói megbízottakkal és a szakszövetségekkel folytatott megbeszélések követően a Supporters Direct és az UEFA létrehozott egy szakértői csoportot, amely segítette a klubokat és a szövetségeket e kézikönyv kidolgozásában és a munkaköri leírás, a megkövetelt képzés és minimum követelmények megfogalmazásában a szurkolói megbízott vonatkozásában.

E könyv kiegészül online alkalmazásokkal, melyeket rendszeresen frissítenek a profi labdarúgás fejlődése szerint azzal az állandó szándékkal, hogy fejlesszék és javítsák a kapcsolatot a szurkolók és klubjaik között. Képzési workshop rendezésére is sor kerül a nemzeti szövetségek és a klubok szurkolói megbízottjai számára.

Meghatározás

2. Irányadó definíciók és célcsoportok

2.1. Szurkolói megbízott – irányadó definíció

Az egységes értelmezés garantálása céljából szükséges egy irányadó definíció a szurkolói megbízottak meghatározására, amikor rájuk hivatkozunk. Ez a meghatározás az alábbi:

- a szurkolói megbízott (SLO) hidat képez a szurkolók és a klub között azért, hogy javuljon a dialógus a két oldal között.
- Munkájuk függ attól az információtól, amit a két féltől kapnak, és a hitelességtől, amit élveznek mindkét fél részéről.
- Egy szurkolói megbízott tájékoztatja a szurkolókat a klubvezetés jelentős döntéseiről, és fordítva is, továbbítja a klubvezetésnek a szurkolók véleményét.
- A szurkolói megbízott nemcsak a különböző szurkolói csoportokkal épít ki kapcsolatokat, hanem rendőrséggel és a biztonsági főnökökkel is.
- A szurkolói megbízott a mérkőzések előtt felveszi a kapcsolatot az ellenfél klubjának szurkolói megbízottjával, hogy hozzájáruljon ahhoz, hogy a szurkolók a biztonsági iránymutatásoknak megfelelően viselkedjenek.

A szurkolói megbízott egy közvetítő szerepet betöltő személy a szurkolók és a klub, nemzeti szövetség, ill. liga között. A szurkolói megbízott egyúttal összekötő személy a labdarúgásban szereplő más felek között is, mint pl. a rendőrség és a rendezők. Ideális helyzetben a szurkolói megbízott, mint a klub alkalmazottja a szurkolói kapcsolatok ápolása céljából, mindkét fél ügyvédjeként lép fel, képviselve a klub (vagy nemzeti szövetség/liga) érdekeit ÉS a szurkolók érdekeit egyaránt.

„Engem a szurkolók és az egyesület alkalmaznak. A klub egyszerűen kifizeti nekem jövedelemként a szurkolók hozzájárulását.” (**Patrick Vestphael, a Brøndby IF szurkolói megbízottja**)

Munkája megfelelő elvégzéséhez a szurkolói megbízottnak mindkét fél részéről jó információkat kell kapnia. Fontos tehát, hogy hiteles személy legyen a szurkolói megbízott, és tiszteletben tartsa őt minden résztvevő, azaz a klub, a szurkolók, nemzeti szövetség, liga, rendőrség, rendezők stb. és elfogadja személyét.

A klubvezetés döntései során gyakran előnyös lehet, ha először a szurkolói megbízotton keresztül tájékoztatják a szurkolókat, és nem egyszerűen a sajtón keresztül vagy a klub weboldalán keresztül kommunikálják döntéseiket. Ugyanakkor a szurkolók is javaslatokat tehetnek az egyesületnek a szurkolói megbízotton keresztül. Ezzel az eljárással a szurkolói megbízott segíthet a klubnak a megfelelő döntések meghozatalában, azzal, hogy tájékoztatja a klub menedzsmentjét a szurkolók véleményéről, igényeiről és gondjairól. A szurkolói megbízott így aktív szerepet kap az egyesület politikájának és folyamatainak alakításában, és nem csupán egy szolgáltatót végeznek.

A szurkolói megbízott feladatának fontos része a különböző érdekcsoportokkal való kapcsolat felépítése. Ehhez nemcsak a szurkolókkal fenntartott kommunikáció tartozik, hanem a rendőrséggel és a nézők ellenőrzéséért felelős szervekkel is tárgyalnia kell a szurkolói megbízottnak. Egyik lehetőség erre a mérkőzés előtti biztonsági értekezlet, ahol az adott mérkőzéssel kapcsolatos összes potenciális problémát megbeszélhetnek. A szurkolói megbízott ebben fontos szerepet tölthet be azzal, hogy tájékoztatja a rendőrséget és a rendezőket a szurkolók hangulatáról.

Mindenkinek az az érdeke, hogy békésen érjen véget egy mérkőzés. Ennek elérését segítheti, ha megbízható tájékoztatást kapnak a szurkolók. A szurkolói megbízott ismeri saját klubja szurkolóit, ismeri városát, saját szurkolói kultúráját, és így értékes információkat adhat át, mint pl. az útvonal a stadionba, parkolási lehetőségek a szurkolók számára, melyik kocsmát látogathatják problémamentesen a vendégcsapat szurkolói, mit vihetnek be a stadionba, volt-e valamilyen szurkolói kihágás az utóbbi időben, stb. Azonkívül a szurkolók bizonyosak abban, hogy a szurkolói megbízott személyében olyasvalaki van velük, aki az ő oldalukon áll, és kommunikál a rendőrséggel és a rendezőkkel.

A hazai egyesület számára ez a szurkolói megbízottak közötti információcsere annyit jelent, hogy tudja, mit várhat el a vendégcsapat szurkolóitól, és így ennek megfelelően fel tud rá készülni. Az egyesület tudja például, vannak-e rendbontó hírében álló elemek az ellenfél szurkolói között, és tudják, hogyan utaznak a szurkolók a stadionba. Ez lehetőséget nyújt a klubnak a differenciálásra, és nem egyformán kezelik az összes vendég szurkolót, ami azt is jelenti, hogy a szurkolók jobb bánásmódban részesülnek. A szurkolói megbízottak összeurópai hálózatának kialakítása fontos tényező ebben a folyamatban, és ez a projekt egyik célja.



Mit jelent ez a gyakorlatban?

Hangsúlyozni kell, hogy egy folyamat elején vagyunk, és hogy ez a folyamat csak a minimális követelményeket tartalmazhatja kezdetben. A szurkolói megbízott, mint olyan, nem egy elismert állás; mindenki tudja, mit csinál a taxisofőr, de azt kevesen értik, mi a szerepe egy szurkolói megbízottnak. Az első időszakban ezért különösen a gyakorlatból kell tanulni amellet, hogy a szurkolói megbízottak részt vesznek a szövetségeknek a Supporters Direct-tel és az UEFA-val együttműködésben rendezett alapképzésein. Az országos és európai szintű hálózatok is segítik a szurkolói megbízottat a tapasztalatcserében, egymástól való tanulásban és a színvonal további növelésében. Azáltal, hogy a szurkolói megbízott egyrészt a klub, másrészt a szurkolók oldalán áll, feladata hasonlít azéra az emberére, aki két lovat akar megülni egyszerre. A megfelelő egyensúlyt a szurkolói megbízottnak meg kell tartania. Ha erősebben képviseli egyik fél érdekeit, mint a másikat, nem végzi megfelelően a munkáját, és nem lesz hatékony. A két fél eltávolodik egymástól.

Fontos megérteni azt is, hogy a szurkolói megbízott kommunikátor, nem pedig „tűzoltó”. A szurkolói megbízott egyik feladata az, hogy megpróbálja megelőzni a problémákat, hogy azok egyáltalán kialakuljanak. Ezt a szurkolói megbízott képzéssel, kommunikációval, információval, meggyőzéssel és a szurkolókkal való kapcsolattartással éri el. A cél az, hogy arra ösztönözze a szurkolókat, hogy vállalják saját tetteikért a felelősséget. A szurkolók önszabályozása mindig a legjobb megelőzési forma, és a modern rendőrségi stratégiák, ahogy azt a rendőri együttműködésről szóló EU-kézikönyv is tartalmazza, elismerik annak szükségességét, hogy szoros kapcsolatot kell kialakítaniuk és párbeszédet kell kezdeményezniük a szurkolói csoportokkal és természetesen a szurkolói megbízottal. Ha már viszont erőszakos cselekményre kerül sor, akkor már túl késő - a szurkolói megbízott beavatkozása véget ér, és át kell adnia az ügyet a rendőrségnek vagy a rendezőknek. Itt a megelőzésé és az önszabályozásé a főszerep. Ez magában foglalja az erőszak tilalmát, és a többi klub szurkolói és a futballmérkőzésre járó kisebbségek tiszteletben tartását és a toleranciát velük szemben. Egy lehetséges ehhez vezető út, amikor a szurkolókat arra ösztönzik, hogy szerkesszenek maguknak egy olyan magatartási kódexet, amit azután be is tartanak.

A szurkolói megbízott jobb helyzetben, mint a biztonsági főnök, amikor önszabályozást kell elérni, mert ő közülük való. Sokkal valószínűbb, hogy a szurkolók megbízottnak benne és hallgatnak rá. Ennek a bizalomnak a fenntartásához a szurkolói megbízottnak bizalmasan kell kezelnie egyes szenzitív információkat a szurkolókról, és a kluboknak is megértően kell viszonyulniuk ahhoz, hogy a szurkolói megbízott nem fog tudni mindent elmondani, ami tudomására jut. Azonkívül, amíg a biztonsági főnök csupán a bűncselekményt látja, a szurkolói megbízott az ahhoz vezető folyamatot is láthatja. Ezért az a meggyőződésünk, hogy a biztonsági főnök szerepét el kell választani a szurkolói megbízott szerepétől, ahogy ezt a 35. cikkely rögzíti. Ez az oka annak, hogy a hitelesség olyan fontos.

Manapság azonban egy szurkolói megbízott sokkal több, mint egy közvetítő a klub és szurkolói közt. Szerepének részeként a szurkolói megbízott néha olyan feladatot teljesít, ami sokkal inkább hasonlít egy utazási irodai szervező, vevőkapcsolati menedzser, vagy tanácsadó profiljára.

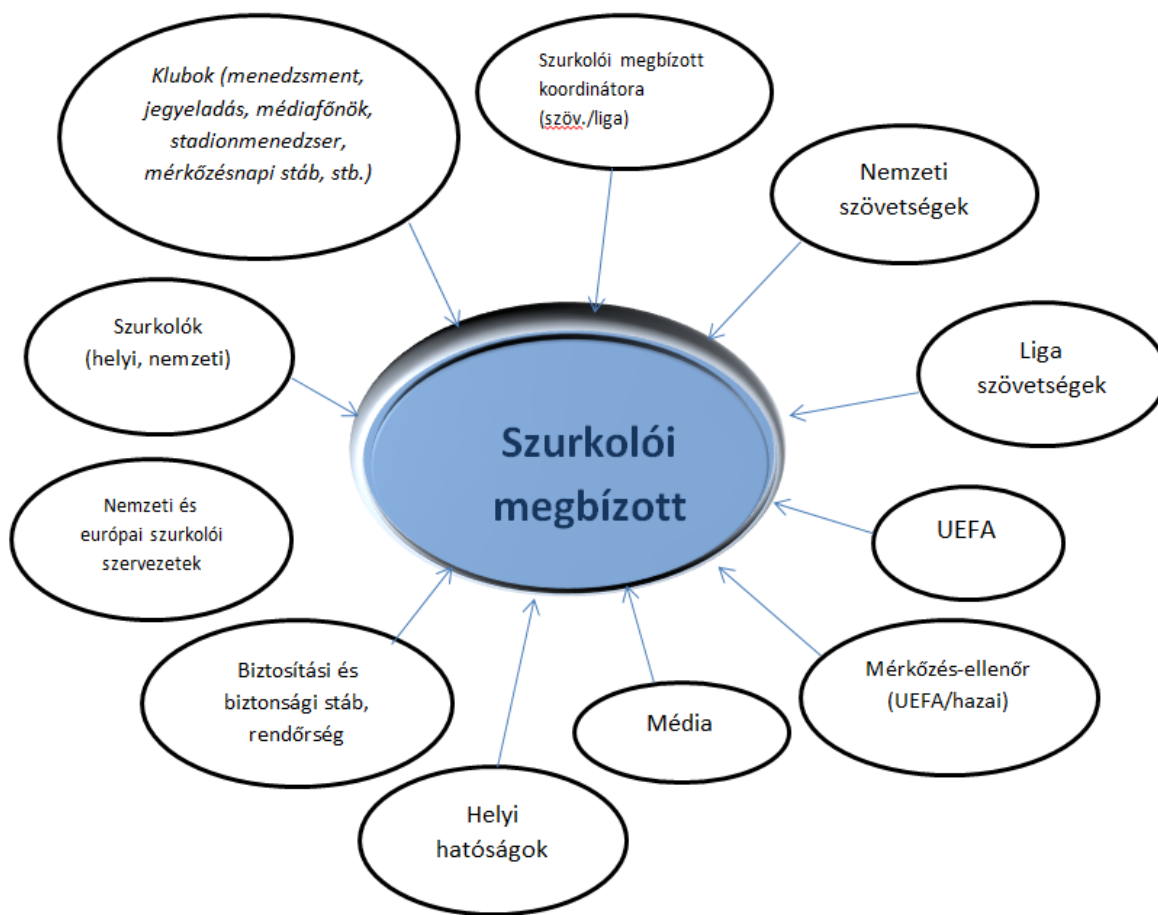
Pontosan ezért kellene a szurkolói megbízottat lehetőleg a szurkolók közül választani. A szurkolói megbízottnak jelen kell lennie a szurkolók között, ismernie kell őket, és el kell magát fogadtatni velük. Csak így tudja átérezni a szurkolók hangulatát, problémáikat megérteni, igényeikkel és vágyaikkal szembesülni. Nehéz feladat, ami terhelhetőséget és kemény munkát követel meg. Ezért egy igazi, őszinte szurkoló kijelölése ajánlott.



Célcsoportok

2.2. Célcsoportok

Feladatait végzése során a szurkolói megbízottak különböző érdekcsoportokkal kerülnek kapcsolatba, akiknek az igényei és elvárásai gyakran teljesen ellentétesek, és különféle támogatásokat követelnek.



2.2.1. Szurkolók

Ahogy a feladat elnevezése is sugallja, a szurkolói megbízott fő célcsoportja a szurkolók. A futballszurkolóknak érzelmi és személyes elkötelezettségük van egyesületük irányába, de ez nem egy homogén csoport, igényeik és elvárásaik nagyon különböznek, amivel egy szurkolói megbízott nap, mint nap szembesül munkája során. A szurkolói megbízottak egy klubnál és egy nemzeti szövetségnél azt a célt tűzik ki, hogy hidat építsenek maguk és a szurkolók között. De kik a szurkolók? Egy bizonyos fokig a labdarúgás a társadalom és a közösségek tükré, melybe a klubok beágyazódtak. Számos oka van annak, miért mennek az emberek a stadionba megnézni egy mérkőzést. Befolyásolják őket kulturális, történelmi, társadalmi, sőt még pszichológiai tényezők is, amik kölcsönösen hatnak egymásra és állandóan változnak. Nincs olyan, hogy tipikus szurkoló. Ellenkezőleg, minden klubban más szurkolói kultúrával találkozunk. Ezért lehetetlen a szurkolókat merev kategóriák közé szorítani. A szurkolói megbízottak célcsoportjait ezért csak körvonalazni lehet.

A szurkolói bázis különböző csoportokat ölel fel, akikkel a szurkolói megbízottnak foglalkoznia kell. Ezek a csoportok a helyi struktúráktól és kultúrától függően különbözőek; más országokban nem is léteznek mindegyik.



Aktív szurkolók (hazai és idegenbeli mérkőzésen)

Ez alatt azokat a szurkolókat értjük, akik a hangulatot gerjesztik – képen és hangban – a stadionban, pl. az ultrák. Bár léteznek különböző csoportok különböző filozófiával, azonos bennük az óriási érzelmi kötődés a klubhoz. Kreativitásuk és szenvedélyes viselkedésük miatt néha ellentétbe kerülnek a stadion biztonsági követelményeivel, ami félreértésekhez vezethet a rendőrséggel.

A szurkolói megbízottak meg kell próbálnia leépíteni a felek közt feszülő kölcsönös előítéleteket a különböző felek által tartott párbeszéddel az aktív szurkolók, biztonsági felelősök, rendezők és a rendőrség között.

Szurkolói klubok

A szurkolói megbízottak kommunikálnia kell a szervezett szurkolói csoportokkal (pl. szurkolói klubokkal), hogy képviselni tudja a szurkolók érdekeit a klubon belül.

Független szurkolói szövetségek (ISA-k) / szurkolói kezdeményezések

Ezek akkor jönnek létre, amikor szurkolók egy speciális céllal szervezik meg magukat, mint pl. kezdési időpont, belépőjegy ár, diszkrimináció elleni fellépés, és ez egy másik formája a szurkolói képviseletnek.

Szurkolói trösztök

A szurkolói trösztök, mint nem nyereség-orientált, demokratikus szövetkezetek képviselik a szurkolókat, amelyek részvényeket és képviselést szeretnének kapni klubjuk elnökségében. A demokráciáért és átláthatóságért szállnak síkra a klubvezetésben, és szorosabb kapcsolatért azzal a közösséggel, melynek szolgálatában állnak.

Országos és európai szurkolói szervezetek

A szurkolói megbízottak kapcsolatba kell lépnie az országos és európai szurkolói szervezetekkel, mint a Football Supporters Europe (FSE) és a Supporters Direct (SD), továbbá nem-kormányzati szervezetekkel (NGO-kkal), mint a Football Against Racism in Europe (FARE), az European Gay & Lesbian Sports Federation (EGLSF) és a Centre for Access to Football in Europe (CAFE). Továbbá tájékoztatás ezekről a szervezetről a 9. fejezetben található.

Nem szervezett szurkolók

Miközben a szurkolói megbízottak legtöbb idejüket a szervezett szurkolói csoportokkal kapcsolatos munkával töltik, fontos, hogy ne hanyagolják el az összes korosztályba tartozó, mérkőzésre járó szurkolók többségét, akiket egyetlen csoport sem képvisel.

Virtuális szurkolók

További fontos aspektusa a szurkolói megbízottak munkájának, hogy felügyeljék a szurkolók hangulatát az internetes fórumokon, és adott esetben párbeszédet kezdeményezzenek velük. A szurkolói megbízottak kommunikációs munkájuk keretében erőteljesen használják a közösségi médiát, mint a Facebook és a Twitter.

Erőszakra hajlamos szurkolók / huligánok

A labdarúgó szurkolók csoportjaiban gyakran fordul elő egy erőszakra hajlamos kisebbség, akik keresik a konfliktust az ellenfél szurkolóival előre egyeztetett helyszínen. Más szurkolók, akik rendes körülmények között nem tekinthetők huligánoknak, erőszakos cselekményeket követhetnek el, ha úgy érzik, hogy a rendőrség vagy a rendezők jogtalanul vagy aránytalanul léptek fel velük szemben. Bár a szurkolói megbízottak nem fogják tudni végleg kiiktatni az erőszakot a futballból, lényeges számukra, hogy kapcsolatban legyenek ezekkel a csoportokkal, ha hozzájárulásukkal csökkenteni szeretnék az erőszakot megelőzésen és lecsillapításon nyugvó megközelítéssel.

Szurkolói projektek

Szurkolói projekteket vezettek be különböző országokban, melyekben elsősorban a szociális munkára koncentrálnak, beleértve a kulturális és nevelési projekteket az erőszak megelőzésére fiatalok körében. Egyik fő feladatuk, hogy állandó kommunikációs kapcsolatot tartsanak fenn a szurkolók (huligánok, ultrák, stb.) és az egyesület között egymás jobb megértésének elősegítésére, és a fenntartható, pozitív strukturális és ideológiai változtatások kezdeményezésére.

Mozgássérült szurkolók

Mozgássérült szurkolóknak lehetnek különböző egyéb igényeik, hogy képesek legyenek élvezni a mérkőzést és szurkolni tudjanak csapatuknak. A szurkolói megbízottnak támogatnia kell stadionba jutásának megkönnyítését, meghatározni normákat a klub mozgássérültekért felelős megbízottjával együttműködésben, ezeket fenntartani és javítani. A szurkolói megbízottnak szorosan együtt kell működnie a mozgássérültekért felelős megbízott személlyel, néhány klubban egy személy vállalja lehetőség szerint mindkét szerepet. Ebben az esetben a szurkolói megbízottnak ismernie kell az idevonatkozó törvényeket és a megfelelő építészeti előírásokat, valamint a mozgássérülteknek megfelelő infrastruktúrát és szolgáltatásokat.



Alulképviselt csoportok

Etnikai kisebbségek, nők, homoszexuálisok, biszexuálisok, transzsexuálisok stb. az európai futballstadionokban hagyományosan alulképviseltek és/vagy diszkriminálják őket. A szurkolói megbízottnak támogatnia kellene ezeket a csoportokat oly módon, hogy minden szinten integrálja őket és biztosítja, hogy a stadion nyitva álljon a társadalom minden tagja számára, és mindannyiukat örömmel köszönti. A szurkolói megbízottnak tudnia kell a stadionban felmerülő diszkrimináció különböző formáiról, és egyrészt megfelelő intézkedésekkel kell ezekre válaszolnia, másrészt szorosan együtt kell működnie azokkal a szurkolói egyesületekkel, amelyek ezeket a kisebbségeket képviselik, és tanácsaikat kell kérnie.

Családok és gyerekek

A modern stadionokban megfelelő feltételeknek kell lenniük családok fogadására. Utánpótlás szurkolói klubok illetve gyermek szurkolói klubok azonban nem kell, hogy a jövőbeli szurkolók toborzásának színhelyeül szolgáljanak. Nevelési célú

intézkedések a tisztelet és tolerancia kialakítására ugyancsak a szurkolói megbízott munkájának részét képezheti itt.

Egyebek

A szurkolói megbízott minden szurkolónak szolgáltatást kellene, hogy nyújtson a stadionban. Ehhez ismernie kell a különböző csoportokat és a csoportokon belüli változásokat. A szurkolói megbízottak specifikus intézkedéseket alkalmazhatnak egyes célcsoportok, mint pl. a nyugdíjasok támogatására.

Célcsoportok

2.2.2. Klubmenedzsment és osztályok

Mivel a szurkolói megbízottat a klub nevezi ki és alkalmazza, a klubvezetés utasításai vonatkoznak rá. Minden klub számára fontos a szoros kapcsolat a szurkolókkal. A szurkolói bázis kiszélesítése mind a klub pénzügyi céljait, mind pedig társadalmi felelősségvállalásának céljait is szolgálják. A biztonság a mérkőzés napján szintén a klub prioritásai közé tartozik, és a szurkolói megbízott hozzájárulhat e célok eléréséhez, amennyiben hétközben és a játéknapokon szorosan együttműködik a klub különböző osztályaival.

2.2.3. Biztonsági és biztosítási stáb, rendőrség

A biztonság elsődleges jelentőséggel bír a stadionban és környékén játéknapokon. Szurkolói megbízottaknak ezért állandó kommunikációt kell fenntartaniuk a klub biztosítási és biztonsági főnökével, a rendőrséggel és rendezőkkel, a közlekedési cégekkel, stb. Nekik is részt kellene venniük a biztonsági személyzettel folytatott utólagos értékelő megbeszélésen a játéknap utáni napon, hogy a problémákat, trendeket rögzítsék és visszajelzéseket kapjanak a pozitív / negatív esetekről. A szurkolói megbízott nem vállal felelősséget a biztonságért, azonban ezt elősegítő funkciót tölthet be (amennyiben igény van rá és megfelelő).



2.2.4. Más egyesületek szurkolói megbízottai

Más egyesületek szurkolói megbízottaival kialakított jó viszony nagyon fontos azoknak a kluboknak a szurkolói igényei és óhajai megértéséhez és kommunikálásához. Minden klub szurkolói megbízottai információt kell cseréljenek az utazási intézkedések, a stadionok rendtartása vonatkozásában, a helyi szokásokkal kapcsolatban, és olyan tervek kidolgozásával kapcsolatban is, hogy a mérkőzés mindenki számára nagyszerű élményt szerezzen.

„A megfelelő irányítás a szurkolók védelméről szól.” (Steve Coppel, a Manchester United és az angol válogatott korábbi szélsője, és számos angol klub edzője)

2.2.5. Nemzeti szövetségek és ligák

Az irányító testületek igyekeznek profi módon szervezni a labdarúgást az összes érdekcsoport bevonásával. A szurkolók és klubjaik közti kapcsolat fontos szerepet tölt be e vonatkozásban. A nemzeti szövetségek vagy ligák – bármelyik is a licenszadó az UEFA klublicenz rendszerben – ki kell jelöljenek egy felelős személyt a szurkolói megbízott projektekre, egy projekt menedzsert a projekt és a projekt követelmények kommunikációs feladataira a végrehajtási fázisban és a projekt menedzselésére, amikor beindult. A cél az kell legyen, hogy a klub szurkolói megbízottjainak képezése és tudása javuljon rendszeres képzési workshopok szervezésével és további támogatás nyújtásával. Azonkívül a nemzeti szövetségek nagyon hasznosnak tarthatják az aktív szurkolói megbízott koncepciójának bevezetését, hogy az főszerepet játsszon a nemzeti szurkolói szervezetekkel és a válogatott csapat szurkolóival fennálló kapcsolatok fejlesztésében. Mivel a környezet és a motiváció azonos lehet a nemzeti szövetség szurkolói megbízottja és projekt menedzsere vonatkozásában, így ez egyazon személy is lehet.

2.2.6. UEFA

Az UEFA álláspontja szerint a szurkolók annak a futballközösségnek a lelkét, a sava-borsát képezik, akikhez tartoznak. Azonkívül az UEFA célja az UEFA alapszabály 2(j) cikkelye alapján: „annak biztosítása, hogy az európai labdarúgás különböző érdekcsoportjainak (ligák, klubok, játékosok, szurkolók) igényeit megfelelően figyelembe vegyék.”



Az érdekcsoportok közti párbeszéd javítása által az UEFA szeretné az irányítást a labdarúgásban javítani, ugyanakkor egy biztos környezetet garantálni versenyei számára. Létre fogja hozni a szurkolói megbízottak európai hálózatát, és támogatja őket abban, hogy jobb irányítással tudjanak tevékenykedni és fokozott biztonságot érjenek el a stadionokban a mérkőzések napján. Az UEFA-val szorosan együttműködve a Supporters Direct képzéseket és általános támogatást fog nyújtani a szövetség és klubok szurkolói megbízottainak.

Előnyök

3. Előnyök

A klubok és szurkolók számára fontos, hogy közösen dolgozzanak a szurkolói megbízottak bevezetésén, biztosítva azt, hogy mindegyik fél maximálisan profitáljon ebből. A szurkolói megbízottakat már foglalkoztató országok tapasztalatai alapján az alábbi lehetséges előnyöket tudtuk meghatározni a klubok, nemzeti szövetségek, ligák és szurkolók számára:

- közvetlen kommunikációs csatorna a klubok, nemzeti szövetségek/ligák és szurkolók között;
- jobb kapcsolat a szurkolókkal (nemzeti válogatottak szurkolói klubja, nemzeti szurkolói szervezetek klubszinten);
- a szurkolói vélemények és struktúrák jobb ismerete, ezáltal jobb kiindulópont a problémák megoldására;

- jobban szervezett szurkolók;
- nagyobb átláthatóság mindkét oldalon, ami jobb visszajelzésekhez, jobb döntéshozatalhoz és kevesebb félreértéshez vezet;
- kevesebb erőszak / jobb konfliktus menedzsment;
- jobb hangulat;
- pénzügyi előnyök a nézőszám növekedése által, jobb eladási számok a szurkolói árucikkek területén és magasabb szponzori bevételek, jobb szurkolói azonosulás a klubbal / válogatott csapattal.



Az UEFA meggyőződéssel állítja, hogy a klubok jelentősen többet nyerhetnének, mint amennyit befektetnek, ami azt jelenti, hogy a szurkolói megbízottak alkalmazása egy nagyon költséghatékony intézkedés. A szurkolói megbízottak felbecsülhetetlen tapasztalatokkal rendelkeznek, ami a piacon azonban nem kapható.



Míg a szurkolói megbízottak főként összekötő szerepet töltenek be a szurkolók és a klub menedzsment között, javítva az információáramlást, de villámhárítóként is szolgálnak a klubvezetők és szurkolók között, amennyiben fix pontként elérhetik őket a szurkolók a klubban, akik egyébként a sportigazgatót, sajtófőnököt vagy a biztonsági főnököt bombáznák tájékozódó kérdéseikkel. A szurkolóknak ők lehetőséget nyújtanak arra, hogy véleményüket meghallgassák, és ne hagyják egyszerűen figyelmen kívül. A szurkolók úgy érzik, hogy igényeiket és óhajaikat komolyan veszik, és a klub imázsa is javul a szurkolók körében. A klubok és nemzeti szövetségek a jobban szervezett szurkolókkal, következésképpen a jobb kommunikációs csatornákkal a stabil kapcsolattartó személyen keresztül jobban járnának. A kevesebb megalapozott szurkolói szervezet a számos szervezetlen szurkolói csoport helyett azt is jelenti, hogy a klub megbízható partnerrel rendelkezik, jobb megoldásai lesznek, és nagyobb befolyása lesz a szurkolókkal folytatott párbeszédben. A szurkolói megbízott szerepe pl. az angol első ligás klubnál, az Arsenalnál abban áll, hogy a különböző szurkolói csoportokat (kerekén 120) egy kalap alá kell vonni. Ennek során fontos, hogy a szurkolói klubok megőrizzék függetlenségüket. A klub elismeréssel kell adózzon a szurkolóknak, és kérnie kell, hogy kövessenek bizonyos irányokat, de egyébként szabad kezet kell adni nekik.



Az átláthatóságon is javítani kell, mert a szurkolói megbízott jobb helyzetből kiindulva kommunikálhatja a klubvezetés határozatait, pl. a belépőjegyekkel kapcsolatban. A szurkolókkal való konzultáció ebben az eljárásban ezenkívül a döntésen minőségét is javíthatja, és hozzájárulhat a sokba kerülő hibát elkerüléséhez. Mindig ajánlatos a döntések indoklását is elmagyarázni a szurkolóknak, nemcsak egyszerűen kiadni ezeket felülről.

A szurkolói megbízott rendszer célja az is, hogy jobb párbeszéd és együttműködés alakuljon ki a különböző klubok szurkolói között. Egy mérkőzés előtti beszélgetésben a hazai csapat szurkolói megbízottja teljesen más témákról is informálhatja a vendégcsapat szurkolói megbízottját. Egy másik példa az UEFA Bajnokok Ligájának információs brosrói, hogyan kerülnek azok a szurkolókhöz a jegyekkel együtt. A szurkolók felvállalhatják, hogy az ellenségeskedés csökkentését azzal, hogy találkoznak a mérkőzés előtt a potenciális problémák megbeszélése céljából és megfelelő információkat adnak át a rendőrségnek és a biztonsági főnököknek. Egy további mellékhatása lehet az erőszak csökkenése, amit Németországban el tudtak érni az elmúlt 18 évben a nézőszám háromszoros növekedése ellenére. Az e kézikönyvben leírt összes intézkedés végső soron azt a célt szolgálja, hogy el lehessen különíteni az igazi szurkolókat, tehát a nagy többséget a renitens, rendbontó kisebbségtől. Főképpen ez volt az oka, hogy a portugál labdarúgó liga úgy határozott, hogy bevezeti a szurkolói ombudsman intézményét. Az a meggyőződés vezette őket, hogy hatékony megoldás, ha az erőszak csökkentése a józan és felelősségteljesen viselkedő szurkolókkal való kapcsolatok javításával történik, és így több család és más szurkolók is visszajönnek a stadionba.

A klub a hangulatban is fejlődést láthatnak, mivel a szurkolói megbízott alkalmazható a szurkolókkal való kommunikációra minden területen. A szurkolói megbízott dolgozhat az ultra csoportokkal koreográfiák intézésében például, vagy éneklő területek megszervezésében, és jegyértékesítésben a klubhoz leginkább lojális szurkolói szektorokba, stb.

Az továbbá a véleményünk, hogy a jobb kapcsolat a szurkolókkal és a nézői létszám növekedése a bevétel növekedést is magával hozza, pl. a jegyértékesítésben, cateringben, merchandisingban és a szponzorációban. A klub marketing osztálya rábízhatja a szurkolói megbízottra azt a feladatot, hogy tudja meg, milyen fajta termékeket vennének leginkább a szurkolók.

Ha a szurkolók igényeit és óhajait komolyan veszik, azok erősebben azonosulnak csapatukkal és inkább hajlandók lesznek több pénzt elkölteni a stadionban.

A legfontosabb oszlop végül, melyre a 35. cikkely is támaszkodik – a konzultáció és a kommunikáció a szervezet javítására – semmi újat nem mond: a labdarúgásban már bevált koncepciókról van szó. Megmaradnak emlékeinkben azok a képek a FIFA 2006-os futball világbajnokságáról Németországból, vagy az UEFA 2008-as Európa bajnokságáról Ausztriából és Svájcól, ahol a szurkolók mindannyian együtt ünnepeltek a szurkolói zónákban és szurkolói parkokban és nézték a nagy kivetítőn a mérkőzéseket. Mindez azért volt lehetséges, mert az 1992-ben Németországban a szurkolói munkával kapcsolatban bevezetett biztonsági koncepciót integráltuk a nagy nemzetközi versenyek biztonsági koncepciójába. Ez a legjobb megerősítése az ebben a kézikönyvben leírt szurkolói megbízott koncepciónak.



A szurkolói megbízott kiválasztása

4. A szurkolói megbízott kiválasztása

A szurkolói megbízott kiválasztásának felelőssége a klubvezetés hatáskörébe tartozik. Nem könnyű feladat megtalálni a megfelelő személyt erre a funkcióra, mégis gyakran olyan személyek merülnek föl, akik előtte klubjuk szurkolói szervezeteiben dolgoztak. A számos különböző feladat alapján nem mindegyik szurkolóból válhat szurkolói megbízott. A szurkolói megbízottal szemben támasztott legfontosabb követelmény, hogy a klub szurkolói között messzemenően elfogadott személy legyen, és pontosan értse a célcsoportot.

Ideális körülmények között a klub teljes munkaidős szurkolói megbízottat alkalmaz. Néhány nagyobb ligában a nagy mennyiségű munka miatt szükségessé válhat több szurkolói megbízott alkalmazása. Másutt pedig előfordulhat, hogy a klubnak nem állnak rendelkezésére a szükséges források egy főállású szurkolói megbízott alkalmazására. Ilyen esetekben részmunkaidős szurkolói megbízottat is lehet alkalmazni, vagy a szurkolói megbízott funkcióját más szereppel is lehet kombinálni. Kisebb klubokban a szurkolói megbízott önkéntesként dolgozhat, és csak költségtérítést kap, mint pl. telefonköltséget, vagy közvetlenül a klubtól, vagy a szövetségtől, mint Ausztriában.

Ha nem lehet felvenni szurkoló e szerepre, akkor egy belső kijelölést lehet tenni. Ebben az esetben azonban fontos a maximális előnyök elérése, hogy a kiválasztott személy alaposan értse szurkolókat, utazzon velük, és szurkoljon velük a mérkőzéseken. Néhány klubot csábíthat a gondolat, hogy ne szurkolók jelöljön (hanem pl. egy volt játékost), de nekik tudniuk kell, hogy ahol ezt tették korábban, ott a kijelölt személy gyakran elég gyorsan lemondott tekintettel a feladat nagy igényeket és megfelelő szakértelmet támasztó természetére.



Szakmai előfeltételek

- tapasztalat emberek pozitív menedzsmentjében;
- tapasztalat és kapcsolatok a meghatározó szurkolói hálózatokkal (mint pl. a szurkolói klubok, ultrák és huligánok) helyi és nemzeti szinten;
- szakképzettség, technikai minősítés, vagy felsőfokú végzettség;
- az emberekkel való bánásmódban szerzett pedagógiai, pszichológiai és szociológiai alapismeretek, mindennek előtt a csoportdinamikai folyamatok vonatkozásában;
- alapismeretek angol nyelvből (az európai mérkőzésekre);
- az új média/technológiák alapos ismerete (üzleti applikációt, internet, stb.);
- politikai semlegesség;
- elkötelezettség az alapvető értékek mellett, mint a diszkrimináció ellenesség és az erőszak elutasítása.

Személyes kompetenciák

- jó kommunikációs készség és konfliktusmegoldó képesség;
- képesség a csapatmunkára;
- tanulási hajlandóság;
- nagyfokú elkötelezettség, motiváció, megbízhatóság és rugalmasság;
- kommunikációs készség mindennek előtt csoportokban és a nyilvánosság előtt;
- szolgáltatás-orientált gondolkodás és viselkedés;
- öntudatos tárgyalási képesség és magabiztosság;
- megfelelő élettapasztalat és tapasztalat a szurkolói munkában; a klub szurkolói bázisának ismerete és kapcsolattartás velük;
- időbeosztás rugalmassága, különösen hétvégén, továbbá terhelhetőség;
- szakszerű fellépés a helyzetnek megfelelően;
- stresszes és konfliktusos helyzetben nyugtató, csillapító, tárgyilagos profi magatartás.

A szurkolói megbízottal szemben támasztott követelmények

5. Törődés a szurkolókkal és támogatásuk

A 35. cikkely végrehajtásának elősegítésére az első időszakban az UEFA – a Supporters Direct-tel együttműködve – meghatározott néhány minimum követelményt a szurkolói megbízottak, klubok és szövetségek számára és kiadott különböző ajánlásokat a további intézkedésekhez a következő években. A napi feladatok pontos felsorolása a 6. fejezetben található.

5.1. Szervezési ügyek

A szurkolói megbízott – lehetőség szerint – a klub alkalmazásában áll, és így rajta van a klub szervezeti ábráján. Ha ez nem lehetséges, akkor az alábbi feltételeket kell alkalmazni:

- A szurkolói megbízott a klubvezetés alá tartozik, és azok utasításait kell kövesse.
- A szurkolói megbízott feladatait és kompetenciáját egy munkatervben kell rögzíteni, és a szurkolói megbízottnak nagyfokú szabadságot kell adni munkája megszervezéséhez.
- A szurkolói megbízott rendszeresen kell, hogy tájékoztassa a klubvezetés munkájáról.
- A klubvezetésnek konzultálnia kell a szurkolói megbízottal a szurkolókkal kapcsolatos összes kérdésben, és feljogosítani kérések megfogalmazására.
- A klub kell adjon egy e-mail címet a szurkolói megbízottnak, és ezt fel kell tüntetnie a klub web-oldalán, együtt egy linkkel ezzel a kézikönyvhöz, és e projekt rövid bemutatását.
- A nemzeti munkajogot be kell tartani, különösen a munkaidővel összefüggésben.

5.2. Minimális követelmények a szurkolói megbízottal szemben

Egy szurkolói megbízottnak az alábbi minimális követelményeket kell betartania:

- a szurkolói megbízottnak a klub rendelkezésére kell állnia, mint fő kapcsolattartó személy;
- ő biztosítja az információáramlást / kommunikációt/ párbeszédet a szurkolók és a klub között;
- ő veszi fel a kapcsolatot a különböző szurkolói csoportosulásokkal, más szurkolói megbízottakkal, a labdarúgó szövetséggel, a ligával, a rendőrséggel, stb. és kiépíti a megfelelő kapcsolatokat;
- a szurkolóknak komolyan kell venniük őt, ezért tapasztaltnak kell lennie, és kapcsolatban kell lennie a klub szurkolói bázisa hálózataival;
- a szurkolói megbízott összegyűjti a visszajelzéseket, folyamatosan ellenőrzi és értékeli a projektet.

Javaslatok szurkolói megbízotti feladatokra

Teljes mértékben a klub érdekében igyekezzen a szurkolói megbízott cselekedeteivel a szurkolók megtartásán és erősítésén dolgozni, és minél több szurkolót (diverzitás és létszám) a stadionba csalogatni hazai és idegenbeli mérkőzésen is. Aktívan támogatnia kell a szurkolók bevonását a klub életébe minden területen.

A szurkolói megbízottnak főként azon kell dolgoznia, hogy minél korábban biztosítsa a megfelelő párbeszédet a szurkolók, rendőrség és rendezők között, megfelelően képviselje a szurkolók érdekeit a rendőrséggel folytatott együttműködés során, és a rendőrség és rendezők érdekeit a szurkolókkal folytatott tevékenysége során.

A játéknapokon kívüli időben a szurkolói megbízottnak igyekeznie kell:

- megbeszéléseket szervezni / ilyeneken részt venni, ahol a szurkolókat tájékoztatják a klub friss híreiről, foglalkoznia kell a szurkolókkal kapcsolatos kérésekkel, problémákkal;
- megbeszéléseket kezdeményezni a szurkolók és a klub képviselői között (játékosok, edzők, elnökségi tagok, hivatalos személyek, stadionigazgató, stb.) és intézményi képviselők között (rendőrség, rendezők, tömegközlekedésért felelős cégek, helyi hatóságok, stb.) azzal a céllal például, hogy javuljon a párbeszéd a különböző felek között, jobban megértsék egymás szerepét és véleményét;
- eseményeket szervezni a szurkolók számára (futball tornákat, partikat, stb.);
- részt venni a szurkolói klub megbeszélésein;
- részt venni a szurkolói web-oldalakkal kapcsolatos egyeztetéseken (fórumok, stb.), használni a közösségi médiát a pozitív szurkolói kultúra kialakítására;
- dolgozni a média képviselőivel, különösképpen arra figyelni, hogy a szurkolói megbízott munka és általában a szurkolók arányosan szerepeljenek a médiában;
- felvenni a kapcsolatot a másik klub szurkolói megbízottjával egy adott mérkőzés előtt, hogy:
 - o kicseréljék a megfelelő információt a szurkolókról,
 - o ellensúlyozzák a negatív attitűdöket és előítéleteket és megelőzzék a konfliktusokat (közös események, mint pl. szurkolói futball mérkőzések szervezése, szurkolói zónák kialakítása, stb. segíthet e tekintetben).

Játéknapon (a mérkőzés előtt, alatt és után) a szurkolói megbízott:

- legyen jelen a szurkolók között;
- ösztönözze a csapat támogatását, melynek során a szurkolókat pozitív módon befolyásolják, és megpróbálják hatástalanítani a felismerhető, erőszakos irányú tendenciákat;
- a mérkőzés után összefoglalja az esetleges panaszokat a jelenlévő szurkolók részéről, és megpróbálja felismerni a panaszok és a mérkőzés napján felmerült más problémák körülményeit és okait.

Klubokkal szembeni követelmények

5.3. Minimum követelmények a klubokkal szemben

Az alábbi minimum követelményeket kell egy klubnak teljesítenie:

- kijelölni egy szurkolói megbízottat, és gondoskodni arról, hogy az illető részt vegyen a licenszadó által szervezett tanfolyamokon;
- rendelkezésére bocsátani megfelelő forrásokat (iroda, berendezések, akkreditáció, stb.);
- rendszeres megbeszéléseket szervezni a klub menedzsment és a szurkolói megbízott között;
- intézkedést hozni a szurkolói megbízott és a különböző szurkolói csoportok közötti rendszeres találkozókról;
- konzultálni a szurkolói megbízottal a szurkolókat érintő témákban.

Ajánlások a klubok számára

E minimum követelményeken túl a klub lehetőség szerint törekedjék a szurkolói megbízott támogatására, figyelembe véve, hogy a szurkolói megbízott egy nehéz közvetítő szerepet tölt be egyrészt, mint a szurkolók ügyvédje, másrészt, pedig mint a klub képviselője.

Számos dolog van, amiben a klub segíteni tudja a szurkolói megbízottat kötelezettségei minél hatékonyabb elvégzésében, mint pl.:

- biztosít egy saját irodát a megfelelő berendezésekkel (vonalas és mobil telefon, fax, komputer, internet, nyomtató, stb.) a klub adminisztratív épületében, és hozzáférést biztosít a megfelelő egyesületi hálózathoz (média és ügynökségi kapcsolatok, stb.);
- biztosítja a klub infrastruktúrájának használatát (tárgyalótermek, műszaki berendezések, stb.);
- biztosít egy gépkocsit, hogy meg tudja látogatni a releváns célcsoportokat;
- garantál egy éves költségvetést számára, ami fölött a szurkolói megbízott rendelkezik munkája végzéséhez;
- biztosít szurkolói reklámtárgyakat, merchandising cikket (autogram-kártyákat, posztereket, jelvényeket, klubmezeket, stb.) a szurkolók számára elosztásra, és ha lehetséges ingyenjegyeket is;
- segítséget nyújt a szurkolói vonatkozású publikációk írásához és előállításához;
- megszervez egy belső képzést, hogy a klub alkalmazottai tudják, ki a szurkolói megbízott és mi a szerepe;
- segít létrehozni a kapcsolatot a klub szurkolói és a klub játékosai, edzői és vezetői között;
- segít rendezvényeket szervezni és lebonyolítani a szurkolók által vagy szurkolók számára (pl. futballtornákat, utazásokat az idegenbeli mérkőzésekre);
- biztosítja a képzést és az utasításokat;
- garantálja, hogy a klubról szóló információk széles körben és gyorsan hozzáférhetőek legyenek;
- biztosítja az átláthatóságot azon megfontolások elmagyarázásával, amelyek az adott döntésekhez vezetnek;
- kidolgoz egy formális eljárást a stadion betöltés kezeléséről, a szurkolók tájékoztatásáról a döntések vonatkozásában, és az ehhez kapcsolódó fellebbezések megfontolásáról, melynek során biztosítja, hogy a szurkolói megbízottat az eljárás minden szintjén meghallgassák;

- biztosít egyesületi rendezőket, akik a szurkolókat elkísérik az idegenbeli mérkőzésekre;
- információt cserél a többi klubban;
- biztosít egy pályaoldali akkreditációt a vendégcsapat szurkolói megbízottja számára.



A szövetség / liga támogatása

5.4. A nemzeti szövetség / liga támogatása

A szakszövetség / liga igyekezzék teljesíteni az alábbi minimális követelményeket:

- a klub szurkolói munkájának fejlesztését, koordinálását és támogatását;
- szurkolói megbízottak képzésének lebonyolítását az alábbi célokkal:
 - bemutatni azokat az ajánlott eljárásmodokat, amik a szurkolókkal és a klub szurkolói munkájával kapcsolatosak;
 - meghatározni sztenderd eljárásokat és közös célokat;
 - elősegíteni az információcserét és a tapasztalatcserét;

- egy adatbázis vezetését a szurkolói megbízottak elérhetőségeivel, ahogy azt a klubok a klublicenz eljárás keretében benyújtották;
- annak megítélését, hogy a klubok megfelelnek-e a klublicenz és a pénzügyi fair play UEFA szabályzata 35. cikkelyében előírt követelményeknek, és a klubok megfelelő megbüntetését, amennyiben nem felelnek meg a kritériumoknak;
- a szurkolói megbízott számára a jelentési és visszajelzési csatornák biztosítását.

Ajánlott ezért, hogy a szakszövetség kialakítsa saját szurkolói kapcsolattartó pontjait, amit a projektmenedzser felügyel, és alkalmazzon szurkolói megbízottat, aki ezt vezeti; így megfelelnek a fent említett minimális követelményeknek.

A szakszövetségek esetlegesen kiállíthatnak egy olyan akkreditációt a szurkolói megbízottnak, mellyel az ország összes stadionjába beléphet, hogy megkönnyítsék munkáját a különböző résztvevő felekkel.



5.5. Kommunikációs csatornák

A kluboknak különböző lehetőségeik vannak arra, hogy szurkolóikkal kommunikáljanak és javasítsák velük kapcsolatukat, és ebben a szurkolói megbízottnak fontos szerep juthat. Ezekhez a lehetőségekhez az alábbiak tartoznak:

- szurkolói karták, azaz megállapodások, melyek közös célokat és a kluboknak a szurkolókkal szembeni kötelezettségeit – és fordítva is – rögzítik, és a pontosan meghatározza a két fél jogait és kötelességeit;
- szurkolói fórumok (rendszeres találkozó a klub képviselői és a szurkolók képviselői között /kéthavonta vagy negyedévente/, és ezen jegyzőkönyveinek közzététele, pl. a klub web-oldalán);

- szurkolói panelek vagy konzultációs csoportok a szurkolók visszajelzéseinek összegyűjtésére;
- szurkolói elégedettségi felmérés / szurkolói visszajelzések nyomtatványa;
- szurkolói vitacsoportok (informális találkozók, ahol a szurkolók megoszthatják véleményüket a klub alkalmazottaival);
- panaszeljárás;
- a szurkolók számára fenntartott szekció a klub web-oldalán, beleértve a „mondd el véleményedet” részt és az üzenő táblát is;
- hírlevelek és egyéb kiadványok;
- közösségi média felajánlások (Facebook, Twitter, stb.);
- ifjúsági korú szurkolói klubok / gyermek szurkolói klubok;
- önkéntes segítők a mérkőzések napján, akik segítik a szurkolókat különböző területeken;
- szurkolói zónák;
- szurkolói üzenetek (pl. az európai mérkőzéseken);
- nyílt edzésnapok;
- szurkolói rendezvények (pl. karácsonykor vagy szezonkezdéskor) autogram órával.

A szurkolói megbízott feladatai

6. Miféle feladatokat végez egy szurkolói megbízott?

6.1. Egyesületi szurkolói megbízott

Az alábbiakban felsorolunk néhány olyan feladatot, amit egy szurkolói megbízott végez a szurkolói összekötői szerepéből kifolyólag. Ezek a feladatok fel vannak osztva a napi munkára, amikor nincsen mérkőzésnap, és olyan napokra, amikor hazai és idegenbeli mérkőzéseket rendeznek, a mérkőzések előtt, alatt és után. Ajánlatos talán kijelölni egy szurkolói megbízott csapatot kijelölni a munka mennyiségét figyelembe véve, hogy a fő felelőst pl. távolléte esetén helyettesíteni tudják. A szurkolói megbízott munkája természetesen minden országban különböző lehet a kulturális és strukturális adottságok szerint. Sztenderd recept nincs. Ez a lista ezért csupán útmutatóként szolgál.

a) Napi munka

Rutin feladatok

Levelezés a szurkolókkal (a klub politikájának átvilágítása)

E-mailek / levelek megválaszolása, továbbítása vagy megírása

- közvetlen vagy személyes kérdések
- általános kérdések

Telefonhívások / internet

- a bejövő kérdések megválaszolása és továbbítása

- kommunikáció a szurkolókkal
- internetes üzenő táblák meglátogatása, ahol lehetséges, csatlakozni a vitához

Adat menedzselés

- szurkolói klub adatbázis adminisztrációja
- a szurkolói web-oldal frissítése

Információgyűjtés (a klubról, a szurkolói klubról, szurkolói témákról, stb.)

Potenciális források:

- média
- internet
- média konferenciák
- edzések
- személyes kapcsolatok
- létező klub CRM rendszer (CRM = vevőkapcsolati menedzsment)

Potenciális vevők:

- szurkolók
- klubvezetők
- belső osztályok
- média (független média munka csak a szurkolói témákról)

Részvétel a munkacsoportokban / megbeszéléseken való részvétel szurkolókkal kapcsolatos témákban

A szurkolók számára érdekes témák (általános aktuális információk a klubvezetés részéről, catering, találkozók szponzorokkal, események a tagoknak, jegyértékesítés és anti-diszkriminációs kampányok, stb.).

Részvétel biztonsági és/vagy mérkőzések előtti tervezési megbeszéléseken

- szezon előtt
- a hazai mérkőzések előtt és, ha lehetséges, utána
- amint szükséges

Jegyértékesítés (különösen az idegenbeli mérkőzésekre)

- a jegykontingens esetleges elosztása
- a jegykontingens ellenőrzése
- belépőjegyek visszatartása „szükség esetére”

b) Középtávú és hosszútávú feladatok

Játékosok és szurkolók közötti kommunikáció megszervezése

- játékosok estje
- kérdések-válaszok programja tagok/szurkolói klubok számára
- regionális szurkolói klubtalálkozók a játékosokkal
- vendég szurkolói klubok partija játékosok részvételével
- autogram aláírások
- futball tornák meglátogatása

Szurkolói utazások megszervezése (ahol a szurkolók nem teszik meg önállóan)

Kapcsolattartás a klub utazási irodájával vagy a kijelölt képviselőjével:

- idegenbeli mérkőzésekre (hazai és európai)
- barátságos mérkőzésekre
- edzőtáborokba
- válogatott mérkőzésekre

Kommunikációs munka / Networking

- más klubok szurkolói megbízottaival
- helyi és országos szurkolói szervezetekkel

Képzés és információcsere, tapasztalatcsere

- kötelező részvétel a nemzeti szövetség / liga által szervezett szurkolói megbízottak találkozóján, és a szurkolói megbízottak által szervezett találkozók (adott esetben több alkalommal évente)
- részvétel a szurkolókkal kapcsolatos rendezvényeken és konferenciákon
- más szurkolói megbízottakkal való találkozók megszervezése
- részvétel biztonsági megbeszéléseken
- kapcsolattartás a nemzeti szövetségekkel
- a nemzeti szövetség / liga által szervezett képzési tanfolyamok és szemináriumok
- mérkőzés jelentések kitöltése a licencadó nevében

c) Tevékenységek a mérkőzés napján

Mérkőzések idegenben

Információgyűjtés (a hazai klub helyzete)

- utazási információ, intézkedések, útvonalak
- Magatartási ajánlások a fogadó klub városában, ill. országában
- vendégszurkolók találkahelye
- kapcsolat a hazai csapat szurkolói megbízottjával
- kapcsolat a biztonsági főnökkel
- kapcsolat a rendőrséggel és rendezőkkel és, ha szükséges, információcsere

- az európai idegenbeli mérkőzések előtt kapcsolat a hazai klubbal azon kapcsolattartó helyek és személyek beazonosítására, akik beszélik a vendégcsapat nyelvét, vagy legalább angolul tudnak

Kommunikáció

- információ a klub web-oldalán
- hírlevelek, e-mailek a szurkolói kluboknak vagy egyéni szurkolóknak
- ha lehetséges, közvetlenül e-mailen vagy telefonon

Utazás a mérkőzésre

- szervezett szurkolói vonaton vagy buszon
- egyénileg kocsival / vonattal / repülőgépen

A mérkőzés előtt

- jelenlét és kommunikáció a szurkolókkal a vendégszektoron kívül (lehetőleg egy klubjármű használata, mint szurkolói kontaktpont)
- jelenlét és kommunikáció a szurkolókkal kocsimákban és szurkolói találkahelyeken
- rövid megbeszélés a kollégákkal (hazai csapat szurkolói megbízottjával, biztonsági főnökkel, rendőrséggel, rendezőkkel) kb. 45 perccel a kezdés előtt

A mérkőzés alatt

- jelenlét a saját szurkolói szektorban (vendégek álló vagy ülőhelyein)
- ha szükséges, ideiglenes jelenlét a pálya szélén, hogy nyugtató, békéltető hatással legyen a szurkolókra (a szurkolói megbízott azonban nem felelős a nézők ellenőrzéséért)
- problémák esetén közvetítő szerep a rendezők és szurkolók között
- kommunikáció a szurkolókkal félidőben
- kommunikáció a szurkolók ellenőrzéséért felelős személyekkel, rendőrséggel, rendezőkkel és a kollégákkal

A mérkőzés után

- jelenlét a vendégszurkolók szektorának kijáratánál
- kommunikáció a szurkolókkal a mérkőzés után
- a szurkolók távozásának felügyelete
- jelenlét a városban vagy a stadion környékén (a helyszíntől függően, és szükség szerint a helyzetnek megfelelően)
- részvétel a szurkolók kocsmái összejövetelén a városban, és, ha szükséges, partikon és rendezvényeken, melyeket a szurkolói megbízottak teamje és a szurkolói klubok szerveznek

Hazautazás

- egyéni hazautazások

Hazai mérkőzések

Szurkolói tevékenységek / koreográfiák

- konzultáció az érintett szurkolói szervezetekkel
- folyamatok koordinációja a marketing / stadion szervezői csapattal
- a biztonsági menedzserek és összekötők tájékoztatása



Információk továbbadása

- magatartási ajánlások
- kapcsolat a hazai csapat szurkolói megbízottjával
- kapcsolat a biztonsági főnökkel
- szurkolói találkahely és központi megállóhely
- kapcsolat a rendőrséggel és szurkolókkal, és, ha szükséges, információcsere

Kommunikáció

- információ a klub web-oldalán
- hírlevelek, e-mailek a szurkolói kluboknak
- ha szükséges, közvetlen e-mail vagy telefon

Ünnepségek és a pályán rendezendő aktivitások előkészítése

- a szurkolói klub prezentációja a pályán
- szurkolói klubok vagy fiatal szurkolók fellépése
- játékos-kísérők / labdaszedő gyerekek / szervezése

A mérkőzések előtt

- jelenlét és, ha szükséges, kommunikáció a vendégszurkolókkal és azok képviselőivel a vendégszektoron kívül
- jelenlét és kapcsolat a hazai csapat szurkolóival a stadionban és a szurkolói találkahelyeken
- rövid megbeszélés a kollégákkal (vendégcsapat szurkolói megbízottja, biztonsági főnök, rendőrség, rendezők), kb. 45 perccel a kezdés előtt



A mérkőzés alatt

- jelenlét a saját szurkolók szektorában (álló vagy ülőhelyen)
- ha szükséges, ideiglenes jelenlét a pálya szélén, hogy nyugtató, békéltető hatással legyen a szurkolókra (a szurkolói megbízott azonban nem felelős a nézők ellenőrzéséért)
- problémák esetén közvetítő szerep a rendezők és szurkolók között
- kommunikáció a szurkolókkal félidőben
- kommunikáció a szurkolók ellenőrzéséért felelős személyekkel, rendőrséggel, rendezőkkel és a kollégákkal

A mérkőzés után

- jelenlét az információs pont közelében (vagy hasonló találkahelyen) és ott kommunikáció a szurkolókkal
- részvétel a szurkolók kocsmái összejövetelében a városban, és, ha szükséges, partikon és rendezvényeken, melyeket a szurkolói megbízottak teamje és a szurkolói klubok szerveznek

Nemzeti szövetség / liga feladatai

6.2. Nemzeti szövetség / liga

Szurkolói megbízott koordinátor

- A szurkolói megbízott koordinátor felelőssége, hogy ellenőrizze a szurkolói megbízott projektet a megvalósítás időszakában, képzéseket szervezzen, és sztenderd eljárásokat dolgozzon ki, és felügyelje a klub szurkolói munkáját. További fontos feladata, hogy pozitív kapcsolatot alakítson ki az egyes szurkolókkal és a nemzeti szurkolói szervezetekkel. Néhány szövetségnek lehet esetleg saját válogatott szurkolói klubja is, annak összes szervezési felelősségével együtt. A szerep a mindenkori ország helyzetétől függ. Néhány javaslat a tevékenységekre, amiket országos szinten végre lehet hajtani:

Projekt menedzsment

Fejlesztés és képzés

- egységes sztenderdek és eljárások kidolgozása és bevezetése
- szurkolói megbízott képzési tanfolyamok és találkozók szervezése (beleértve a közös megbeszéléseket a klub biztonsági főnökével, ha szükséges)
- munka a szövetség illetékes bizottságaiban

A klubbal folyó szurkolói munka felügyelete

- játéknapokról jelentések és értékelések készítése gyenge pontok beazonosítása céljából, és a munka rendszerének biztosítására
- a klub szurkolói megbízottja helyzetének értékelése (pl. ellenőrző listával a mérkőzésnapon látogatásokról) és rendszeres ellenőrzése
- javaslatok tétele a javításra
- a szurkolói megbízott kijelölésének felügyelete az alkalmasság vonatkozásában

Kommunikáció

- információ beszerzése a klubról, szurkolói megbízottról, szurkolói szervezetekről, speciális magazinokról, internetről, stb.
- az információk feldolgozása és továbbadása az érintett személyek / szervek számára
- együttműködés a rendőrséggel, tudósokkal és más illetékes szervezetekkel
- kapcsolat a megfelelő külföldi intézményekkel

Szurkolói kapcsolattartás liga szinten

Kapcsolattartás a klubokkal

- tájékoztatás elkészítése minden szurkolókkal kapcsolatos témában
- segítség a szurkolói megbízott kiválasztásának kritériumai terén, és a kezdeti oktatások
- általános segítségnyújtás problémák esetén

Kapcsolattartás a klub szurkolói megbízottjával, országos szurkolói szervezetekkel (ha van ilyen) és általában a szurkolókkal

- tájékoztató és szolgáltató pont
- rendszeres kommunikáció
- segítségnyújtás
- találkozók szervezése a szurkolók képviselőivel (megbeszélés a nemzeti szövetséggel, szurkolói fórumok, szurkolói kongresszus, stb., ha szükséges)
- részvétel workshopokon, kerekasztal beszélgetéseken, a szurkolói megbízott és más szurkolók által szervezett találkozókra, mint a nemzeti szövetségi / liga hivatalos képviselője
- egy szurkolói megbízott kézikönyv összeállítása szurkolókkal együttműködésben
- szurkolói útmutatók összeállítása (pl. a nagy tornákra) szurkolókkal együttműködve
- részvétel a kampánymunkákban (diszkrimináció-ellenes, erőszak megelőzési munkákban, stb.)
- esetenként szurkolókkal kapcsolatos projektek szervezése



Válogatott csapat szurkolóinak tevékenysége

Néhány nemzeti szövetség számára hasznos lehet, ha a szurkolói megbízott koordinátor felügyeli a válogatott csapat szurkolói klubjának működését is (ahol ilyen létezik). Ez a következő feladatokat tartalmazhatja:

Szurkolói munka (hazai mérkőzéseken)

- helyi szurkolói megbízottak alkalmazásának koordinálása
- a fogyatékos szurkolókkal kapcsolatos összekötő és támogató szolgáltatások koordinálása a klub fogyatékosok ügyeivel megbízott vezetőjével együttműködésben
- általános összekötő funkció (szurkolók, válogatott szurkolói klubja, szurkolói megbízottak, nemzeti labdarúgó szövetség, rendezők, stadion menedzsment, rendőrség, stb.)
- kapcsolattartás a szurkolói klubok alkalmazottaival, szurkolói megbízottakkal, rendszeres mérkőzés-látogató szurkolókkal, önkéntesekkel
- jelenlét a vendégszektorban / az éneklő szurkolók szektorában: mediáció (közvetítés), válaszadás kérdésekre, információcsere, javaslatok fogadása, segítségnyújtás problémák esetén, stb.

Szurkolói munka (idegenbeli mérkőzéseken)

- a szurkolói kapcsolatok és segítő szolgáltatások koordinációja (szükség esetén)
 - szurkolói megbízottak teamje
 - szurkolói klub alkalmazottai
 - szurkolók követe
- általános összekötő szerep (nemzeti szövetség biztonsági és jegyértékesítési osztályai, biztosítási és biztonsági szervezetek, hazai nemzeti szövetség, rendőrség, szurkolói megbízottak, szurkolói klubok, szurkolói nagykövet, más szurkolók, stb.)
- általános jelenlét a vendégszurkolók szektorában (ld. a hazai mérkőzéseket)

Kilátás és megvalósítás

7. Kilátás és megvalósítás

Úgy tűnik, elértünk oda, hogy általános konszenzus van abban, mekkora jelentőséggel bír a szurkolók bevonása az európai futball dialógusába, nemcsak a szurkolók és klubok és/vagy szövetségek között, hanem maguk a szurkolók között is.

A modern rendőrségi stratégiák azt is figyelembe veszik, milyen fontos a szurkolókkal való együttműködés a nézők biztonságos környezetének megteremtésében. A szurkolói megbízott projekt egy újabb lépés a szurkolók elismerésének útján, mint komoly és felelős partnerek a párbeszéd minőségének és hasznosságának javításában.

A projekt egyik általános célja a szurkolói megbízottak hálózatának kiépítése mind országos, mind pedig európai szinten. A legutóbbi incidensek UEFA Bajnokok Ligája és UEFA Európa Liga mérkőzéseken rávilágítottak olyan problémákra, melyek feltehetőleg elkerülhetők lettek volna, ha dialógusra kerül sor a szurkolói megbízottakkal e mérkőzéseket megelőzően.

A szurkolói megbízottakkal és szurkolói csoportokkal elvégzett rendszeres klubszintű és nemzeti szintű felmérések lehetővé teszik a szurkolói megbízottak munkájának javítását, és e kézikönyv aktualizálását a legújabb felismerések szerint.

Következő lépések

Az új követelmények teljesítéséhez a szurkolói megbízott projekt kapcsolatok hálózata jött létre az összes európai szakszövetségből, hogy elmagyarázzák ezt a projektet a kluboknak és a szurkolói csoportoknak. A megvalósítást követően az UEFA és a nemzeti szövetségek maradnak meg kapcsolattartónak a szurkolói megbízottak és a klubok kérdései esetén, míg a Supporters Direct lesz a fő kapcsolattartó a szurkolói csoportok és szurkolók számára az általános érdeklődések vonatkozásában, és azon szurkolók számára, akik klubjukban aktívan szeretnének részt venni a projektben.

A 2011/12-es szezonban 591 klub nyújtott be UEFA licensz iránti kérelmet, és több mint 700 másik klub kért hazai licenszet, mely ugyanolyan vagy hasonló elveken nyugszik. E projekt mérete és jelentősége látható ezekből a számokból. Mint maga a licensz rendszer is, a szurkolói megbízottak megvalósítása és fejlesztése is jó eszköz a minimális sztenderdek növelésére, egy olyan dinamikus rendszer, ami állandóan változik, és a szurkolók és klubok közötti párbeszéd javítására és fejlesztésére koncentrál.

Minden klubnak ki kell jelölnie egy szurkolói megbízottat 2012 tavaszára, amikor a klublicenszeket értékeli az UEFA 2012/13-as versenyévadjára.

Képzések a nemzeti szövetségekben és a klubokban

Az oktatás alapvető jelentőségű. A nemzeti szövetségeknek évente rendezniük kell egy workshopot, hogy a szurkolói megbízottak értékelni tudják az országukban elvégzett munkát, információt tudjanak cserélni és meg tudjanak egyezni az országos sztenderdekben és eljárásokban. Ahol lehetséges be kell vonni az oktatás egyes részeibe a szurkolók képviselőit, hogy igényeiket és kéréseiket meghallgassák és figyelembe vegyék.

Kezdetben az UEFA támogatni fogja a szakszövetségeket tapasztalt szurkolói megbízottjai segítségével és a Supporters Direct-tel való együttműködéssel abban, hogy workshopokat szervezzenek klubjaik számára és e klubok szurkolói megbízottai számára. A szurkolói megbízott koncepció bevezetésének elősegítéséhez, és

figyelembevételével, hogy néhány országban új ez a koncepció, különböző oktató videófilmek készültek, melyeket ezután a nemzeti szövetségek, majd a klubok rendelkezésére bocsátanak az UEFA web-oldalán keresztül és más belső kommunikációs platformon keresztül (pl. a KISS).



Ezek az oktatófilmek útmutatást nyújtanak és mintát szolgáltatnak azokról a kluboknál alkalmazott szurkolói megbízottaktól és nemzeti szövetségektől, melyek már tapasztalatot szereztek e projekt vonatkozásában. Ahogy a projekt halad, folyamatosan kiegészül további példákkal az ajánlott eljárás módok és esettanulmányok vonatkozásában.

A klubszinten dolgozó szurkolói megbízott munkájának értékelésére folyamatban van a nemzeti szövetségek számára egy szoftver fejlesztése.

Nemzeti szinten azt ajánljuk, hogy a licenszadó vállalja e kézikönyv vagy legfontosabb részeinek fordítását saját nyelvére klubjai számára. A licenszadó a kézikönyvet testreszabhatja vagy kiegészítheti, hogy az tartalmazza a nemzeti sajátosságokat és célkitűzéseket.

Az UEFA továbbra is hangsúlyozni fogja az új kritériumok jelentőségét, és a szurkolói megbízott projektet a nemzeti szövetségi vezetés, és a futball más irányítói (az ECA-n keresztül a klubok, a Professzionális Labdarúgó Ligák Európai Szövetsége, a FIFPro, az EU, stb.) figyelmébe ajánlja.

Visszajelzések begyűjtése

Alapvetően fontos, hogy folytatódjék a szurkolóktól, kluboktól és a szakszövetségektől a visszajelzések begyűjtése, nemcsak a jó gyakorlatok példáinak rögzítésére, hanem a kihívások és problémák meghatározására, hogy javítani tudjuk a felajánlott szolgáltatásokat és a kézikönyvet. A Supporters Direct és a nemzeti szövetségek hálózata biztosítja az UEFÁ-t, hogy ezt képes lesz megtenni.

Tartalomjegyzék

Az UEFA elnök előszava.....	2
1. Bevezetés	3
2. Irányadó definíciók és célcsoportok	7
2.1. Szurkolói megbízott – irányadó definíció	7
2.2. Célcsoportok	10
2.2.1. Szurkolók	11
2.2.2. Klubmenedzsmen és osztályok.....	15
2.2.3. Biztonsági és biztosítási stáb, rendőrség.....	15
2.2.4. Más egyesületek szurkolói megbízottai	16
2.2.5. Nemzeti szövetségek és ligák.....	16
2.2.6. UEFA	16
3. Előnyök	17
4. A szurkolói megbízott kiválasztása	22
5. Törődés a szurkolókkal és támogatásuk	23
5.1. Szervezési ügyek	24
5.2. Minimális követelmények a szurkolói megbízottal szemben.....	24
5.3. Minimum követelmények a klubokkal szemben.....	25
5.4. A nemzeti szövetség / liga támogatása	27
5.5. Kommunikációs csatornák.....	28
6. Miféle feladatokat végez egy szurkolói megbízott?	29
6.1. Egyesületi szurkolói megbízott	29
6.2. Nemzeti szövetség / liga.....	35
7. Kilátás és megvalósítás	37