



KOORDINÁTOR STYKU S FANÚŠIKMI

(Metodická príručka klubového licenčného systému)

© SFZ 2011

Obsah	02
Úvodné slovo prezidenta UEFA	03
1. Základné východiská	04
2. Základné pojmy	04
2.1 Definícia Koordinátora styku s fanúšikmi	04
2.2 Cieľové skupiny	06
2.2.1 Fanúšikovia	06
2.2.2 Manažment klubu a jeho oddelenia	09
2.2.3 Bezpečnostný personál a polícia	09
2.2.4 Koordinátori styku s fanúšikmi iných klubov	09
2.2.5 Národné asociácie a ligy	09
2.2.6 UEFA	09
3. Prínos projektu	10
4. Výber Koordinátora styku s fanúšikmi	10
5. Práca s fanúšikmi a ich podpora	11
5.1 Organizačné záležitosti	11
5.2 Minimálne požiadavky na Koordinátora styku s fanúšikmi	12
5.3 Minimálne požiadavky na klub	12
5.4 Podpora národnej asociácie / ligy	13
5.5 Komunikačné kanály a nástroje	13
6. Aké úlohy rieši Koordinátor styku s fanúšikmi ?	14
6.1 Klubový Koordinátor styku s fanúšikmi	14
6.1.1 Každodenná práca	14
6.1.2 Úlohy stredno a dlhodobého charakteru	14
6.1.3 Činnosť počas hracích dní	15
6.2 Úlohy národnej asociácie / ligy	15
6.2.1 Koordinátor národnej asociácie / ligy	15
6.2.2 Riadenie projektu	16
6.2.3 Práca s fanúšikmi na úrovni asociácie / ligy	16
6.2.4 Aktivity súvisiace s reprezentáciou	16
7. Realizácia „Projektu KSF“	17
7.1 Vzdelávanie národných asociácií a klubov	18
8. Zdroje, kontakty, odkazy	19

Úvodné slovo prezidenta UEFA

Futbaloví fanúšikovia sú „živou vodou“ profesionálneho futbalu, ktorý by sa bez nich veľmi nelíšil od toho amatérskeho alebo obyčajnej zábavy.

Zatiaľ čo väčšina hráčov a trénerov počas svojej kariéry zmení klub aj niekoľkokrát, futbaloví fanúšikovia zostávajú verní svojmu klubu v dobrom aj v zlom, tvoriac tak jeho pevnú oporu.

Samozrejme, že za dobrých čias podpora a záujem o klub stúpa. Ale keď prídu horšie časy, sú to práve verní fanúšikovia, ktorí klubu pomáhajú vysporiadať sa s nezdarmi.

Veríme, že táto príručka sa ukáže byť dôležitým krokom v zabezpečení lepšej komunikácie medzi klubmi a ich fanúšikmi. V nepretržite sa meniacom a tak trochu aj zmätočnom svete špičkového klubového futbalu, je to viac ako kedykoľvek predtým dôležité, ako pre kluby, tak aj pre ich fanúšikov.

Sme svedkami, že množstvo klubov v celej Európe si čoraz viac uvedomuje potrebu pracovať s ich fanúšikmi a realizovaných už bolo aj viacero dobrých príkladov a progresívnych iniciatív. Stále však v tejto oblasti zostáva množstvo práce, a to je hlavný dôvod, prečo bola požiadavka Koordinátora styku s fanúšikmi (ďalej len „Projekt KSF“) zavedená do klubového licenčného systému UEFA, ktorý pokrýva viac ako tisíc profesionálnych klubov a je najdôležitejšou súčasťou platformy riadenia európskeho klubového futbalu.

Požiadavky „Projektu KSF“ sú zamerané na zlepšenie komunikácie a podporu lepšej organizácie fanúšikov. Lepšie organizovaní fanúšikovia môžu byť dobrým príkladom toho, ako sa majú správať ozajstní fanúšikovia, v protiklade s už dnes nie zriedkavým nevhodným správaním sa niektorých fanúšikov.

Táto príručka je len časť iniciatívy – jej úvod. Stupeň úspechu projektu bude závislý na konštruktívnom prístupe fanúšikov i klubov k nemu a i na ich vzájomnom prístupe.

Niet pochýb o tom, že úlohy „Projektu KSF“ budú náročné a ako sa dočítate aj v tejto príručke, očakávajú sa aj viaceré problémy a ťažkosti.

UEFA nepočíta s tým, že by zavedenie požiadaviek „Projektu KSF“ bolo pokojnou plavbou, ale väčšina vecí, ktoré stoja za to, nie je jednoduchých. Sme si však istí, že s podporou fanúšikov, manažmentov a majiteľov klubov, školením národných asociácií a líg, sa postupom času požiadavky projektu stanú dôležitou a neoddeliteľnou súčasťou sveta klubového futbalu.

Michel PLATINI
Prezident UEFA

1. Základné východiská

Požiadavky a doporučená tejto príručky vychádzajú z článku 35 „UEFA Club Licensing & Financial Fair Play Regulations, Edition 2010“ (článok 51 Smernice klubového licenčného systému SFZ z roku 2010), ktorý platí od 1.6. 2011 a znie nasledovne:

POPIS
1. Žiadateľ o licenciu musí ustanoviť koordinátora, ktorý bude pre fanúšikov hlavnou kontaktnou osobou s klubom.
2. Táto osoba sa v potrebnom rozsahu musí zúčastňovať zasadnutí manažmentu klubu a s jeho bezpečnostným manažérom spolupracovať najmä v oblasti organizácie stretnutí z pohľadu ochrany a bezpečnosti.

Znenie článku požaduje od futbalových klubov ešte pred začiatkom súťažného ročníka 2012/2013 ustanoviť tzv. Koordinátora styku s fanúšikmi (v ďalšom texte tejto príručky budeme používať skratku „KSF“), s cieľom rozvoja novej úrovne vzťahov medzi klubom a jeho fanúšikmi.

Tento koncept bol prediskutovaný na mnohých fórach už od roku 2009 a získal aj plnú podporu zástupcov národných asociácií, ktorí sú členmi Komisie klubového licenčného systému UEFA. Jednou z jeho nosných myšlienok je, že vníma futbalového fanúšika nielen ako konzumenta profesionálneho futbalu, ale hlavne ako subjekt, ktorý má čoraz väčší význam vo vzťahoch oboch zainteresovaných strán.

Článok 35 sleduje najmä tieto ciele :

- ▶ Vytvorenie siete „KSF“ na národnej a európskej úrovni, za účelom zdieľania vedomostí, praktických skúseností a zlepšenia vzťahov rôznych zainteresovaných strán, osobitne fanúšikov, manažmentov klubov, bezpečnostných a ochranných organizácií / služieb a pod.;
- ▶ Poskytnúť garanciu potrebného minimálneho toku informácií medzi klubmi a fanúšikmi a znížiť tak možnosť, že fanúšikovia nebudú mať právo vyjadrenia sa;
- ▶ Napomôcť tomu, aby sily a schopnosti fanúšikov pomáhali klubom prijímať pre klub dobré a dôležité rozhodnutia;
- ▶ Poskytnúť stimuly neorganizovaným fanúšikom klubov, aby postupovali spoločne a vyjadrovali svoje spoločné názory. Lepšie organizovaná základňa fanúšikov bude mať väčšiu silu vyjadriť svoje názory a spolupráca s „KSF“ jej poskytne lepšiu príležitosť, aby boli tieto názory vypočuté.

Táto príručka by mala slúžiť nováčikom vo funkcii „KSF“, ale aj tým, ktorí majú už v práci s fanúšikmi bohaté skúsenosti. Vychádza z návrhov, doporučení a pripomienok národných asociácií, klubov, fanúšikovských organizácií a iných zainteresovaných subjektov a jej cieľom je integrovať minimálne štandardy, požiadavky a doporučená, ako aj najlepšie praktické skúsenosti z tejto oblasti, ktoré budú ďalej národné asociácie, kluby i fanúšikovia rozvíjať vo svojich krajinách, berúc pri tom do úvahy ich špecifiká a osobitosti.

Príručka bude podporovaná viacerými on-line zdrojmi a pravidelne doplňovaná a aktualizovaná, aj vzhľadom na vývoj profesionálneho klubového futbalu a vývoj vzťahov medzi fanúšikmi a klubmi. Počíta sa aj s workshopmi pre „KSF“ národných asociácií a klubov.

2. Základné pojmy

2.1 Definícia Koordinátora styku s fanúšikmi (ďalej len „KSF“)

Keď hovoríme o „KSF“, mali by sme všetci hovoriť o tom istom, preto prinášame nasledovný popis jeho postavenia a úloh :

- „KSF“ by mal byť „mostom“ medzi fanúšikmi a klubom, podporujúcim zlepšenie ich vzájomnej komunikácie;
- Jeho práca závisí od informácií, ktoré dostáva z oboch strán, ale aj od dôveryhodnosti, ktorú vo

vzťahu k obom stranám požíva;

- Informuje fanúšikov o dôležitých rozhodnutiach manažmentu klubu a opačným smerom komunikuje názory fanúšikov na ne;
- Rozvíja vzťahy nielen s rôznymi skupinami a platformami fanúšikov, ale aj s policajnými a bezpečnostnými predstaviteľmi;
- Stretáva sa s „KSF“ iných klubov, aby spoločne zabezpečili také správanie sa fanúšikov, ktoré zodpovedá bezpečnostným požiadavkám a pokynom.

Ako vyjadruje samotný názov tejto funkcie, „KSF“ je niekto, kto koordinuje a spája. Je vlastne mediátorom medzi fanúšikmi, klubom, národnou asociáciou a/alebo ligou a plní tiež funkciu spojovacieho článku medzi ďalšími zainteresovanými stranami, ako je napr. polícia, usporiadatelia alebo bezpečnostná služba.

Aby „KSF“ mohol riadne vykonávať svoju funkciu, musí zo všetkých strán dostávať potrebné informácie. Je preto veľmi dôležité, aby bol dôveryhodný, spoľahlivý a aby bol akceptovaný a rešpektovaný všetkými stranami, či už sa jedná o klub, fanúšikov, národnú asociáciu / ligu, políciu a pod.

„Bol som najatý fanúšikmi a klubom. Klub mi platí len to, čo na mňa prispejú fanúšikovia.“

Patrick Vestphael, KSF Brøndby IF Kodaň

Pokiaľ ide o rozhodnutia prijímané manažmentom klubu, je často lepšie, ak sú oznámené fanúšikom prostredníctvom „KSF“, ako keď sa ich majú dočítať v novinách alebo na webovej stránke klubu. Opačným smerom môže zasa „KSF“ komunikovať názory fanúšikov na prijaté rozhodnutia alebo iné ich návrhy a podnety.

Tlmočiac názory fanúšikov je v tomto procese „KSF“ vlastne nápomocný vedeniu klubu prijímať „lepšie rozhodnutia“, pričom hrá aktívnu rolu aj pri formovaní celkovej klubovej filozofie a stratégie.

Kľúčovou oblasťou činnosti „KSF“ sú vzťahy s ostatnými zainteresovanými stranami. Táto oblasť zahŕňa nielen komunikáciu s fanúšikmi, ale aj s políciou a organizátormi zodpovednými za ich riadenie a kontrolu.

Jedným zo spôsobov je predzápasový bezpečnostný míting, na ktorom by sa mali prerokovať potenciálne problémy, spojené s organizáciou konkrétneho zápasu. Tu môže „KSF“ zohrať dôležitú úlohu, ak je schopný informovať políciu a usporiadateľov napr. o aktuálnom stave a náladách medzi fanúšikmi.

Je v záujme nás všetkých, aby každý zápas prebehol nerušene. Významne k tomu môže napomôcť aj poskytnutie spoľahlivých informácií. „KSF“ pozná svoje mesto, štadión, osobitosti svojich fanúšikov, a tak môže poskytnúť cenné informácie, ako sa dostať na štadión, kde zaparkovať, ktorý podnik je bezpečný pre fanúšikov súpera, čo si fanúšikovia môžu zobrať na štadión, či boli fanúšikovia v poslednej dobe zapojení do nejakých problémov a pod.

Navyše, fanúšikovia vedia, že v „KSF“ majú niekoho, kto v ich mene bude komunikovať s políciou a organizátormi.

Pre domáci klub takáto výmena informácií medzi „KSF“ znamená, že bude informovaný o tom, čo môže očakávať od fanúšikov súpera a môže sa náležite pripraviť. Dozvie sa, či niektorí fanúšikovia súpera nemajú povest' problémových alebo ako na zápas pricestujú. Umožňuje to klubom správne rozlišovať, ako sa k tým-ktorým fanúšikom správať a vlastne to znamená, že je s nimi zaobchádzané lepšie. Kľúčovým faktorom tohto procesu preto bude vytvorenie celoeurópskej siete „KSF“ a súčasne je to jeden z hlavných cieľov projektu.

Čo to znamená v praxi ?

Dôležité je vedieť, že projekt len začína a z týchto dôvodov sú zatiaľ definované len niektoré minimálne požiadavky. Každý vie, čo robí taxikár, no málokto vie, čo by mal v praxi vykonávať

„KSF“. Preto to v tejto fáze bude vyžadovať najmä mnoho učenia sa a tréningu zameraného najmä na :

- výmenu skúsenosti a učenia sa jeden od druhého;
- rovnomerné zastupovanie záujmov oboch zainteresovaných strán (klubu a fanúšikov);
- funkciu „KSF“ ako komunikátora a mediátora preventívne riešiaceho možné problémy.

„KSF“ je v inej pozícii ako bezpečnostný manažér klubu. Pokiaľ bezpečnostný manažér klubu už väčšinou vidí len konkrétny priestupok fanúšika(ov), „KSF“ by mal poznať aj pozadie, ktoré k nemu mohlo viesť. Preto sme presvedčení, **že bezpečnostný manažér klubu a „KSF“ by mali byť dve rôzne osoby** a ak je to len trocha možné, „KSF“ by mal byť vybraný spomedzi fanúšikov klubu, mal by byť jedným z nich a ostatní fanúšikovia by ho mali poznať, dôverovať mu a akceptovať ho.

Iba takýmto spôsobom môže posúdiť a odhadnúť nálady fanúšikov, problémy, s ktorými sa stretávajú, ich potreby a prania. Je to pozícia, ktorá vyžaduje veľa flexibility a ťažkej práce. **Preto doporučujeme do funkcie „KSF“ ustanoviť pravého fanúšika klubu.**

2.2 Cieľové skupiny

Vo výkone svojej funkcie príde „KSF“ do kontaktu s rôznymi záujmovými osobami a skupinami, s často protichodnými potrebami a očakávaniami. Každá z nich bude vyžadovať iný spôsob komunikácie alebo spolupráce.



2.2.1 Fanúšikovia

Ako hovorí už samotný názov funkcie, hlavnou cieľovou skupinou „KSF“ sú fanúšikovia, ktorí podporovaním vyjadrujú klubu svoju osobnú a emocionálnu oddanosť.

Fanúšikovia však nie sú homogénna skupina, majú veľmi odlišné potreby a očakávaní, ktoré by mal „KSF“ riešiť v svojej každodennej práci.

Kto sú teda fanúšikovia ?

Futbal v určitej miere odráža spoločnosť a komunitu, v ktorej kluby vznikli a pôsobia. Je veľmi veľa dôvodov, prečo fanúšikovia chodia na štadión sledovať zápas svojho klubu a tieto dôvody sú ovplyvnené kultúrne, historicky, sociálne a dokonca aj psychologicky, súvisia spolu a neustále sa menia.

Neexistuje nič také, ako „typický fanúšik“. Naopak, v kluboch sa stretávame s rozmanitými prejavmi „fanúšikovskej kultúry“, a preto je takmer nemožné fanúšikov jednoznačne klasifikovať. Môžeme len načrtnúť, na koho a čo by sa mal „KSF“ vo svojej práci s fanúškmi zamerať.

Základňa fanúšikov zahŕňa rôzne skupiny, s ktorými sa „KSF“ bude stýkať a komunikovať. Tieto skupiny sa líšia v závislosti od národnej alebo územnej kultúry, sociálnych štruktúr a pod., a preto neexistujú v rovnakej podobe vo všetkých krajinách.



► **Neorganizovaní fanúšikovia**

Napriek tomu, že „KSF“ strávi najviac času s organizovanými skupinami fanúšikov, nesmie zabúdať ani na množstvo fanúšikov všetkých vekových kategórií, ktorí pravidelne navštevujú štadióny a nepatria k žiadnym organizovaným fanúšikovským skupinám.

► **Potenciálne nebezpeční fanúšikovia / chuligáni**

Medzi futbalovými fanúškmi sa spravidla vyskytuje aj menej početná skupina, ktorá má tendenciu vyvolávať fyzické konflikty s fanúškmi súpera, často na vopred dohodnutých miestach. Ostatní fanúšikovia, ktorí normálne nepatria k chuligánom, sa môžu začať správať násilne, ak majú pocit, že napr. polícia alebo usporiadatelia sa k nim správajú neprímerane.

„KSF“, samozrejme nebude schopný sám odstrániť tieto javy, ale komunikáciou, profilaktikou a stykom s týmito skupinami môže prispieť k zníženiu počtu takýchto udalostí.

► **Oficiálne fankluby**

Pri zastupovaní záujmov fanúšikov klubu musí „KSF“ komunikovať aj s oficiálnym fanklubom (ak klub taký má). Komunikácia môže prebiehať hlavne s jeho oficiálnymi predstaviteľmi alebo hovorcom.

► **Nezávislé fanúšikovské organizácie (domáce / zahraničné).**

Vznikajú najmä vtedy, ak sa fanúšikovia organizujú kvôli nejakým kampaniam (napr. ceny vstupeniek, termíny začiatkov zápasov, boj proti diskriminácii a pod.).

Existujú tiež tzv. fanúšikovské trusty, ktoré sa ako neziskové organizácie fanúšikov snažia zvyšovať demokraciu a transparentnosť v riadení klubu a zlepšovať a upevňovať vzťahy klubu s miestnou komunitou.

Nie je vylúčené, že „KSF“ príde do styku aj s ďalšími fanúšikovskými organizáciami, ktoré už majú nadnárodný charakter, ako sú napr. „Football Supporters Europe“ (FSE), „Supporters Direct“ (SD), „Futbal proti rasizmu v Európe“ (FARE) a niektoré ďalšie.

► **Aktívni fanúšikovia**

Sú to fanúšikovia vytvárajúci na štadiónoch atmosféru svojimi zvukovými alebo vizuálnymi prejavmi, napr. tzv. „ultras“. Hoci sú to rôzne skupiny, s rôznou filozofiou, spája ich veľká emocionálna naviazanosť na svoj klub. Ich aktivity a vášne sú občas v rozpore s požiadavkami na bezpečnosť na štadióne a môžu viesť aj ku konfliktom s usporiadateľmi alebo políciou.



► **Virtuálni fanúšikovia**

Dôležitou oblasťou činnosti „KSF“ by malo byť aj sledovanie nálad fanúšikov na rôznych internetových portáloch a fórach a ak to bude potrebné, aj komunikácia a reagovanie. Za týmto účelom môže „KSF“ využiť aj komunikáciu na sociálnych sieťach, ako napr. Facebook alebo Twitter.

► **Rodiny a deti**

Súčasný štadión by mali byť vhodne vybavené aj pre rodiny. Okrem toho, skupiny mladých alebo detí by nemali byť vnímané len ako vhodná pôda pre regrutovanie budúcich fanúšikov klubu. Aj tu môže „KSF“ realizovať činnosti zamerané na podporu vzájomného rešpektovania sa a tolerancie.

► **Hendikepovaní fanúšikovia**

To, aby si futbalový zápas svojho obľúbeného klubu mohli vychutnať aj rôznym spôsobom hendikepovaní fanúšikovia, vyžaduje vo viacerých oblastiach osobitný prístup. „KSF“ môže napr. s klubovým funkcionárom, starajúcim sa o vstup a umiestnenie hendikepovaných divákov, dohodnúť možnosti ich prístupu a umiestnenia na štadióne. Predpokladá sa, že „KSF“ bude s týmto funkcionárom úzko spolupracovať, dokonca v niektorých kluboch môže plniť obe úlohy. V takomto prípade by mal „KSF“ poznať aj príslušnú legislatívu, vyhlášky, smernice a pod., týkajúce sa hendikepovaných osôb.

► **Menšinové skupiny fanúšikov**

Na štadiónoch po celej Európe sa pomerne často vyskytujú prípady diskriminácie takých skupín fanúšikov, akými sú napr. rôzne etnické menšiny, homosexuáli, lesbičky a pod., ktorí z týchto dôvodov aj pomerne zriedka navštevujú futbalové štadióny. „KSF“ by mal v tejto oblasti vedieť reagovať na všetky možné prejavy takejto diskriminácie, mal by podporovať integráciu týchto fanúšikovských skupín medzi ostatných fanúšikov a napomáhať tomu, aby na štadiónoch vládla otvorená a vlúdna atmosféra voči všetkým členom spoločnosti.

► **Projekty fanúšikov**

Vznikajú v rôznych krajinách a vo väčšine prípadov sa zameriavajú na prevenciu vzniku násillia u mladých ľudí. Hlavnými úlohami je vytvorenie permanentnej komunikácie mladých fanúšikov (ultras, hooligans a pod.) s klubom, ale aj zlepšenie vzájomného poznania a pochopenia sa, ktoré bude viesť k trvalým pozitívnym zmenám na oboch stranách.

► **Ostatní**

„KSF“ by mal poskytovať servis všetkým fanúšikom na štadióne. Aby tak mohol robiť, musí poznať rôzne skupiny fanúšikov a aj s nimi súvisiace špecifiká. Potom v súvislosti s nimi môže využiť aj osobitný prístup a pomoc (napr. voči dôchodcom).

2.2.2 Manažment klubu a jeho oddelenia

„KSF“ je zamestnaný alebo do funkcie vymenovaný klubom, preto podlieha rozhodnutiam jeho manažmentu. Dobré vzťahy s vlastnými fanúšikmi sú dôležité pre každý klub, nakoľko zvýšenie fanúšikovskej základne ovplyvňuje finančné ciele klubu, jeho sociálnu zodpovednosť a dôležitou je, samozrejme, aj bezpečná atmosféra v deň zápasu. Toto všetko môže „KSF“ významne ovplyvňovať spoluprácou s rôznymi oddeleniami manažmentu klubu počas týždňa a v samotný deň zápasu.

2.2.3 Bezpečnostný personál a polícia

Otázkou najvyššej dôležitosti v deň zápasu je bezpečnosť na štadióne a jeho okolí. „KSF“ by preto mal byť v permanentnom styku s bezpečnostným manažérom klubu, políciou, usporiadateľmi, bezpečnostnou službou a pod. Okrem toho by, spolu s bezpečnostným a ochranným personálom, mal po zápase zosumarizovať a vyhodnotiť jeho priebeh a organizáciu, pozitívne i negatívne skúsenosti. Aby sme predišli možným nedorozumeniam podčiarkujeme, že „KSF“ nie je zodpovedný za bezpečnostnú stránku organizácie zápasu, no ak je to vhodné alebo potrebné, môže v tejto oblasti plniť dôležitú podpornú úlohu.

2.2.4 „KSF“ iných klubov

Dobré vzťahy s „KSF“ iných klubov sú dôležité pre výmenu informácií o konkrétnych skupinách fanúšikov a ich správne pochopenie. Medzi „KSF“ musí prebiehať výmena informácií napr. o cestovných detailoch fanúšikov, návštevnych poriadkoch jednotlivých štadiónov, miestnych osobitostiach a pod., a to všetko s cieľom, aby deň zápasu a samotný zápas bol pre všetkých pozitívnym zážitkom.

2.2.5 Národné asociácie a ligy

Riadiace orgány usilujú o profesionálne riadenie futbalu, s účasťou všetkých zainteresovaných strán a dôležité v tejto oblasti sú aj vzťahy klubov so svojimi fanúšikmi.

Subjekt riadiaci klubový licenčný systém by mal vymenovať osobu – projektového manažéra zodpovedného za „Projekt KSF“, ktorého hlavnou úlohou bude vysvetlenie jeho významu a cieľov, požiadaviek vo fáze jeho implementácie a riadenie projektu v budúcnosti.

Národné asociácie alebo ligy musia mať záujem o zvyšovanie kvalifikácie klubových „KSF“ a za týmto účelom organizovať semináre, školenia, či workshopy a poskytovať klubovým „KSF“ všetku nevyhnutnú podporu.

Na druhej strane, tento projekt môže byť užitočný aj pre národné asociácie, napr. pre rozvoj vzťahov s oficiálnym fan klubom reprezentácie, významnými podporovateľmi a pod. Berúc do úvahy podobnosť úloh a motiváciu lídra projektu, môže funkciu projektového manažéra a „KSF“ národnej asociácie vykonávať rovnaká osoba.

2.2.6 UEFA

UEFA je presvedčená, že futbaloví fanúšikovia sú veľmi dôležitou súčasťou futbalovej komunity. Aj v článku 20(j) Stanov UEFA sa hovorí, že jedným z dôležitých cieľov tejto organizácie je zaistiť náležité rešpektovanie potrieb všetkých zainteresovaných strán (líg, klubov, hráčov, fanúšikov). Skvalitňovaním dialógu všetkých zainteresovaných strán UEFA usiluje o skvalitnenie riadenia futbalu a vytvorenie bezpečného prostredia na štadiónoch v jej súťažiach.

V záujme skvalitnenia riadenia futbalu a zvýšenia bezpečnosti na štadiónoch pri stretnutiach v rámci jej súťaží, UEFA vytvorí a bude podporovať celoeurópsku sieť klubových a zväzových „KSF“, ktorej všestrannú podporu, v blízkej spolupráci s UEFA, avizuje aj organizácia „Supporters Direct“.

3. Prínos projektu

Je veľmi dôležité, aby kluby a fanúšikovia spoločne podporovali tento projekt, pretože jeho zavedenie môže byť pre obe strany veľkým prínosom.

Zo skúsenosti z tých krajín, v ktorých už "KSF" pracujú, uvádzame nasledovné potenciálne výhody pre kluby, fanúšikov, národné asociácie alebo ligy :

- *Priamejšia komunikácia medzi klubmi, národnou asociáciou / ligou a fanúšikmi;*
- *Zlepšenie vzťahov s fanúšikmi (fanklub reprezentácie, národné a klubové organizácie fanúšikov);*
- *Lepšie poznanie štruktúr a názorov fanúšikov, uľahčujúce riešenie mnohých problémov;*
- *Zlepšenie správania sa organizovaných fanúšikov;*
- *Väčšia transparentnosť na oboch stranách, vedúca k lepšej spätnej väzbe, kvalitnejším riešeniam a rozhodnutiam klubových manažmentov a znižujúca riziká nedorozumení;*
- *Zlepšenie vzťahov a komunikácie medzi fanúšikmi rôznych klubov;*
- *Zníženie počtu násilných konfliktov a vyššia kvalita ich riešenia;*
- *Celkové zlepšenie atmosféry;*
- *Finančné výhody vďaka rastu návštevnosti, lepšieho predaja tovarov / suvenírov, zvýšenia príjmov od sponzorov;*
- *Výraznejšie stotožnenie sa fanúšikov so svojím klubovým / národným mužstvom.*

UEFA je presvedčená, že kluby v tejto oblasti ako protihodnotu získajú omnoho viac, ako vložia a z týchto dôvodov sa „KSF“ javí ako veľmi výhodná a efektívna investícia.

„KSF“ disponujú cennými vedomosťami a skúsenosťami, ktoré nie je možné získať inou cestou alebo kúpiť si. Sú špecifickým mediátorom a informačným kanálom medzi fanúšikmi a manažmentom klubu, ponúkajúcim tým fanúšikom, ktorí by v prípade absencie takéhoto kanála žiadali informácie od športového riaditeľa, tlačového hovorcu alebo bezpečnostného manažéra klubu, pevný kontaktný bod. Fanúšikovia takto cítia, že ich názory, potreby alebo požiadavky nie sú ignorované, naopak, sú seriózne vypočuté a takýmto spôsobom sa zlepšuje a upevňuje vzťah fanúšikov ku svojmu klubu.

4. Výber "KSF"

Zodpovednosť za výber "KSF" je na manažmente klubu. Nájst' na túto funkciu tú správnu osobu nie je ľahká úloha, no kandidáti sa často "ponúkajú" aj vďaka spolupráci klubu s vlastnými fanúšikovskými organizáciami.

Je jasné, že nie každý fanúšik sa môže stať "KSF". Jednou z hlavných podmienok je, aby bol medzi fanúšikmi dobre známy, aby bol nimi akceptovaný a aby tiež veľmi dobre poznal cieľové skupiny, na ktoré má zamerať svoju činnosť (viď časť 2.2).

Ideálne je, ak je "KSF" v klube zamestnaný na plný úväzok. V niektorých "silných ligách", aj vzhľadom na predpokladaný objem práce, sa môže ako potrebné ukázať zamestnať na túto funkciu aj viac osôb. Ak klub nemá dostatok finančných prostriedkov, aby zamestnal "KSF" na plný úväzok, je vhodné ho zamestnať na čiastočný úväzok alebo jeho funkciu skombinovať s plnením iných úloh v klube.

V malých kluboch môže zasa "KSF" pracovať ako dobrovoľník, ktorému sú hradené niektoré náklady (napr. telefóny, cestovné) priamo klubom alebo prostredníctvom riadiaceho orgánu súťaže (napr. v Rakúsku).

Ak nie je možné na túto funkciu zamestnať niektorého z fanúšikov, je možné ho interne vybrať spomedzi iných zamestnancov, či spolupracovníkov klubu. V tomto prípade by však vybraná osoba mala dobre poznať fanúšikov klubu, cestovať s nimi na zápasy a byť s nimi počas nich aj na tribúnach.

Niektoré kluby majú pokušenie vymenovať do tejto funkcie osobu nepochádzajúcu z prostredia fanúšikov, napr. bývalého hráča. Uvádzame však, že tam, kde už sa to v minulosti stalo, tieto osoby pomerne rýchlo, zrejme aj vzhľadom na náročnosť funkcie a požadované znalosti, na funkciu „KSF“ rezignovali.

Nižšie uvedené vlastnosti a atribúty by mali pomôcť klubom vybrať vhodného „KSF“

► **Profesionálne zručnosti**

- *Skúsenosti s pozitívnym vedením ľudí;*
- *Skúsenosti a kontakty s kľúčovými skupinami fanúšikov (ultras, hooligans, fanclub a pod.) na miestnej, ale i národnej úrovni;*
- *Odborná alebo technická kvalifikácia alebo akademický titul;*
- *Základné vedomosti z oblasti pedagogiky, psychológie a sociológie, týkajúce sa skupinovej dynamiky a styku s ľuďmi;*
- *Ovládanie aspoň základnej úrovne anglického jazyka (pre medzinárodné stretnutia);*
- *Ovládanie súčasných mediálnych technológií (PC a počítačové aplikácie, internet a pod.);*
- *Politická neutralita a neangažovanosť;*
- *Podpora takých hodnôt, ako je antidiskriminácia, odmietanie násilia a pod.*

► **Personálne schopnosti**

- *Dobré komunikačné schopnosti a schopnosti riešenia konfliktov;*
- *Schopnosť pracovať v tíme;*
- *Schopnosť učiť sa novému;*
- *Vysoký stupeň lojálnosti, motivácie, spoľahlivosti a flexibility;*
- *Schopnosť vystupovať pred ľuďmi a na verejnosti;*
- *Schopnosť myslenia a správania sa v prospech ľudí;*
- *Schopnosť viesť rozhovory a dosiahnuť želané (asertivita);*
- *Potrebné životné skúsenosti a skúsenosti v styku s fanúšikmi, dobré poznanie fanúšikov klubu, osobné známosti s nimi;*
- *Flexibilita v pracovnom čase, ochota pracovať cez víkendy;*
- *Profesionálny prístup k riešeniu situácií;*
- *Upokojujúce a nekonfliktné správanie sa v stresových a konfliktných situáciách*

5. Práca s fanúšikmi a ich podpora

V záujme uľahčenia zavedenia požiadaviek článku 35, UEFA v spolupráci s organizáciou „Supporters Direct“ v tejto fáze projektu rozpracovala súbor minimálnych požiadaviek voči „KSF“, klubom a futbalovým orgánom a tiež doporučenia, ktoré by mali napomôcť v pokračovaní tejto práce v budúcich rokoch.

V časti 6. tejto príručky nájdete aj podrobnejší opis každodenných úloh a činností „KSF“.

5.1 Organizačné záležitosti

„KSF“ by mal byť zamestnanec klubu a mal by teda byť zahrnutý aj v jeho organizačnej schéme. Ak tomu tak nie je, mali by byť dodržané nasledovné podmienky:

- „KSF“ podlieha pokynom a požiadavkám klubového manažmentu;
- Práva a povinnosti by mal mať špecifikované v pláne práce alebo v popise pracovnej činnosti, pričom by mu mal byť ponechaný primeraný stupeň slobody konania a rozhodovania;
- O svojej činnosti musí pravidelne informovať manažment klubu;
- Manažment klubu by mal venovať „KSF“ pozornosť vo všetkých záležitostiach fanúšikov;
- Klub by mal „KSF“ prideliť vlastnú e-mailovú adresu a túto zverejniť na svojej webovej stránke, spolu s odkazom na túto príručku a „Projekt KSF“;

- Vykonávanie činnosti „KSF“ by malo rešpektovať ustanovenia platného zákonníka práce / iných súvisiacich predpisov, najmä čo sa týka pracovnej doby.

5.2 Minimálne požiadavky na „KSF“

Činnosť „KSF“ by mala zodpovedať týmto požiadavkám :

- Je hlavnou kontaktnou osobou klubu vo vzťahu k fanúšikom;
- Riadi komunikáciu a výmenu informácií medzi klubom a fanúšikmi;
- Spolupracuje na rozvoji vzťahov s rôznymi fanúšikovskými skupinami, „KSF“ iných klubov, futbalovou asociáciou / ligou, políciou a pod.;
- Má dôveru fanúšikov, pretože má skúsenosti s kontaktovaním sa s rôznymi ich skupinami;
- Získava spätnú väzbu, monitoruje a hodnotí projekt.

Doporučenia pre „KSF“:

Majúc na mysli záujmy klubu, „KSF“ by mal usilovať o udržanie, či dokonca zvýšenie jeho podpory, ako pri domácich zápasoch, tak pri zápasoch u súpera, mal by aktívne podporovať zapojenie sa fanúšikov do všetkých úrovní života klubu a osobitne sa snažiť o obojstranne dobrú atmosféru medzi fanúšikmi, usporiadateľmi a políciou.

V nezápasové dni by „KSF“ mohol :

- Organizovať alebo navštevovať stretnutia fanúšikov, na ktorých ich bude informovať o novinkách a udalostiach v klube, prípadne si vypočuje ich názory alebo žiadosti;
- Iniciovať stretnutia fanúšikov, rôznych zástupcov klubu (hráči, tréneri, funkcionári) a zástupcov iných organizácií (napr. polícia, štátne a samosprávne orgány a pod.), s cieľom prediskutovania si názorov a vyjasnenia si pozícií, ktoré zúčastnené strany v súvislosti s klubom zastávajú;
- Organizovať podujatia pre fanúšikov;
- Aktívne sa zúčastňovať diskusií na rôznych fanúšikovských web stránkach alebo sociálnych sieťach;
- Spolupracovať s predstaviteľmi médií, za účelom objektívneho vykreslenia každodennej práce „KSF“ a samotných fanúšikov;
- Kontaktovať „KSF“ klubu, s ktorým sa odohrá najbližšie stretnutie, s cieľom výmeny informácií dôležitých pre fanúšikov a prípadnej preventívnej eliminácie negatívnych nálad, v čom môžu byť nápomocné aj rôzne aktivity (napr. futbalový zápas fanúšikov oboch klubov).

V deň zápasu (pred, počas a po) by „KSF“ mal :

- Byť prítomný medzi fanúšikmi;
- Pozitívne vplývať na povzbudzovanie svojho klubu a snažiť sa eliminovať akékoľvek tendencie smerujúce k prejavu sa negatívnych nálad alebo násilia;
- Po stretnutí zosumarizovať akúkoľvek sťažnosť zo strany fanúšikov, ktorí navštívili zápas, snažiť sa analyzovať a pochopiť jej dôvody, ako aj príčiny všetkých ostatných problémov súvisiacich so zápasom.

5.3 Minimálne požiadavky na klub

Klub by mal splniť minimálne tieto požiadavky :

- Ustanoviť svojho „KSF“ do funkcie a zabezpečiť jeho účasť na podujatiach zameraných na jeho zaškolenie, zlepšenie informovanosti a pod. (môže organizovať licenzor alebo iný subjekt);
- Poskytnúť mu potrebné materiálne a technické podmienky pre činnosť;
- Pravidelne ho prizývať na zasadnutia manažmentu klubu;
- Vytvárať podmienky pre jeho pravidelné stretnutia s rôznymi skupinami fanúšikov;
- Konzultovať a prediskutovávať s ním všetky záležitosti a otázky súvisiace s fanúšikmi.

Doporučenia klubom:

Okrem splnenia vyššie uvedených požiadaviek, by mal klub všemožne podporovať „KSF“ a byť si vedomý toho, že plní náročnú úlohu „prostredníka“, v rámci ktorej chráni záujmy fanúšikov, ale zároveň vystupuje aj ako predstaviteľ klubu.

Nižšie uvádzame viacero možností, ako môže klub svojmu „KSF“ pomôcť vykonávať jeho funkciu čo najefektívnejšie :

- Poskytnúť mu kanceláriu s potrebným vybavením (hlavne telefón/fax, PC, tlačiareň, prístup na internet a pod.);
- Umožniť mu využívanie ďalšej klubovej infraštruktúry (napr. zasadačky, technické vybavenie sekretariátu a pod.);
- Umožniť mu cestovanie, za účelom stretávania sa s cieľovými skupinami (viď časť 2.2);
- V rámci ročného klubového rozpočtu vyčleniť položku na pokrytie nákladov potrebných na jeho činnosť;
- Poskytnúť mu primerané množstvo klubových suvenírov/tovarov, prípadne voľných vstupeniek, ktoré môže rozdať na stretnutiach s fanúšikmi;
- Pomáhať mu pri tvorbe a distribúcii písomných materiálov, týkajúcich sa fanúšikov alebo dôležitých pre fanúšikov;
- Interne zabezpečiť, aby ho poznali aj ostatní zamestnanci/spolupracovníci klubu a vedeli, akú činnosť pre klub vykonáva;
- Pomáhať mu s nadväzovaním kontaktov s hráčmi, trénermi a rôznymi predstaviteľmi klubu, ale aj s rôznymi skupinami fanúšikov;
- Byť nápomocný pri organizácii podujatí fanúšikov a pre fanúšikov (napr. futbalový zápas fanúšikov alebo výjazd fanúšikov na zápas u súperu);
- Zabezpečiť potrebnú úroveň jeho prípravy a vzdelávania;
- Zabezpečiť, aby mal čo najrýchlejšie k dispozícii aktuálne informácie o dianí v klube;
- Transparentne mu vysvetliť a zdôvodniť rozhodnutia prijaté manažmentom klubu;
- Rozpracovať procesy a procedúry týkajúce sa napr. zákazov na štadióne, oznamovania rozhodnutí fanúšikom a pod., brať pri nich do úvahy aj názor „KSF“;
- Poskytnúť klubových usporiadateľov na doprevádzanie fanúšikov klubu na zápasy u súperu;
- Vymieňať si čo najviac informácií s druhými klubmi;
- Pri domácich stretnutiach poskytnúť „KSF“ súperov akreditáciu so vstupom do hracej zóny.

5.4 Podpora národnej asociácie / ligy

Riadiace orgány by mali plniť minimálne tieto požiadavky :

- Rozvíjať, podporovať a koordinovať prácu klubov s fanúšikmi;
- Organizovať pre klubových „KSF“ semináre, školenia alebo workshopy, najmä za účelom informovania o najnovších trendoch v tejto oblasti, rozpracovania a prijatia všeobecne platných štandardov a úloh, ale aj výmeny informácií a skúseností medzi „KSF“;
- Viesť informačnú databázu s kontaktmi a informáciami o klubových „KSF“, získanými v rámci licenčného konania;
- V rámci licenčného konania preveriť, či kluby splnili požiadavky klubového licenčného systému UEFA týkajúce sa „KSF“ a v prípade nesplnenia požiadaviek udeliť klubu(om) zodpovedajúcu sankciu;
- Poskytnúť klubovým „KSF“ primerané nástroje spätnej väzby a informovanosti.

Za účelom splnenia týchto požiadaviek sa aj riadiacim orgánom doporučuje vytvoriť si vlastný systém kontaktu s fanúšikmi a klubovými „KSF“, ktorý bude zastrešovať napr. projektový manažér a tiež menovať / zamestnať vlastného „KSF“.

V záujme pomôcť klubovým „KSF“ pracovať a komunikovať so všetkými zainteresovanými stranami, môže národná asociácia / liga zvážiť možnosť vydať im akreditácie / preukazy, umožňujúce vstup na štadióny všetkých klubov, na ktoré sa vzťahujú ustanovenia klubového licenčného systému UEFA.

5.5 Komunikačné kanály a nástroje

Na komunikáciu a upevnenie vzťahu so svojimi fanúšikmi majú kluby viacero možností, pričom „KSF“ môže v týchto procesoch zohrať veľmi užitočnú úlohu.

Patria sem:

- Charty fanúšikov – t.j. prehlásenia/dohody stanovujúce spoločné ciele a povinnosti klubu voči jeho fanúšikom, ale aj opačne, s presným vymedzením práv a povinností oboch strán;
- Fanúšikovské fóra (schôdze napr. raz za štvrtrok), za účasti predstaviteľov klubu, závery ktorých sa zverejnia napr. na webovej stránke klubu;
- Konzultačná skupina alebo panel monitorujúci názory fanúšikov;
- Dotazníky zisťujúce spokojnosť fanúšikov;
- Neformálne stretnutia fanúšikov s predstaviteľmi klubu;
- Procedúry evidovania a riešenia sťažností;
- Samostatná sekcia na webovej stránke klubu, s rubrikami ako „vyjadri svoj názor“ alebo „fórum fanúšikov“ a pod.;
- Informačné e-maily s novinkami z klubového života;
- Klubový časopis, zápasový bulletin a podobné tlačoviny;
- Komunikácia prostredníctvom sociálnych sietí (Twitter, Facebook a pod.);
- Fan zóny, kluby detských fanúšikov a pod.;
- Dobrovoľníci, ktorí počas zápasových dní pomáhajú fanúšikom riešiť prípadné problémy;
- Fanúšikovské ambasády (napr. pri stretnutiach v súťažiach UEFA);
- Otvorené tréningy;
- Osobitné podujatia typu „Otvorenie sezóny“, darovanie krvi, autogramiády a pod.

6. Aké úlohy rieši „KSF“?

6.1 Klubový „KSF“

Uvádžeme prehľad úloh, ktoré môže riešiť „KSF“. Sú rozdelené do viacerých oblastí. Práca „KSF“ však závisí od viacerých faktorov a teda nie je možné zostaviť univerzálne platný a vyčerpávajúci zoznam úloh. Preto aj tento zoznam slúži iba ako príklad.

6.1.1 Každodenná práca

- Rutinná činnosť
(korešpondencia, e-maily, telefonáty, internet, internetové fóra a pod);
- Dátový manažment
(aktualizácia webovej stránky fanúšikov, administrácia databázy fanúšikov);
- Zhromažďovanie informácií
(médiá, internet, tlačové konferencie, osobné kontakty, tréningové jednotky);
- Stretnutia týkajúce sa záležitostí fanúšikov, pracovné skupiny
(novinky, čo zaujíma fanúšikov, problémy);
- Stretnutia týkajúce sa bezpečnosti
(pred sezónou, pred domácimi zápasmi, v prípade potreby);
- Činnosť týkajúca sa fanúšikov so zákazom vstupu na štadión
(komunikácia s klubom a fanúšikmi, ktorých sa to týka, styk s klubom, kde sa odohrá najbližší zápas);
- Ticketing, rozdelenie vstupeniek
(týka sa najmä stretnutí u súpera).

6.1.2 Úlohy stredno a dlhodobého charakteru

- Komunikácia medzi hráčmi a fanúšikmi
(podujatia s účasťou hráčov, autogramiády, návšteva hráčov na zasadnutí fanklubu a pod.);

- Organizácia vycestovania fanúšikov na stretnutie u súpera (organizácia dopravy na stretnutia domácej súťaže, prípadne stretnutí v pohárových súťažiach UEFA);
- Nadväzovanie kontaktov (s „KSF“ iných klubov, s miestnymi alebo národnými organizáciami fanúšikov);
- Vzdelávanie, výmena informácií a skúseností (podujatia pre „KSF“ organizované asociáciou/ligou, školenia, kurzy, stretnutia s „KSF“ iných klubov).

6.1.3 Činnosť počas hracích dní

Zápas u súpera

- Zhromažďovanie informácií (situácia v domácom klube) (cestovné detaily, osobitosti cieľového mesta/štátu, kontakt s „KSF“ a bezpečnostným manažérom (BM) domáceho klubu, v súťažiach UEFA kontakt na domáci klub + dohodnutie kontaktného miesta a osoby hovoriacej jazykom hosťujúceho klubu alebo anglicky);
- Komunikácia (Informácie na webe klubu, e-mailly fanúšikovským klubom, ak je treba aj telefonický kontakt);
- Cesta na zápas (s organizovanou skupinou fanúšikov – vlakom, autobusom alebo individuálna cesta autom, lietadlom);
- Pred zápasom (kontakt fanúšikmi na miestach stretov alebo v sektore hostí, stretnutie s „KSF“ a „BM“ domácich);
- Počas zápasu (prítomnosť medzi fanúšikmi v sektore hostí, v prípade problémov komunikácia s usporiadateľskými zložkami a osobami domáceho klubu, komunikácia s fanúšikmi cez polčasovú prestávku);
- Po zápase (prítomnosť pri východe zo sektora hostí, komunikácia s fanúšikmi, koordinovanie odchodu, prípadne prítomnosť v meste/baroch/puboch, monitorovanie situácie);
- Cesta domov (samostatne alebo s organizovanou skupinou fanúšikov).

Domáci zápas

- Aktivity fanúšikov, choreografie (komunikácia a koordinácia zamýšľaných choreografií s fanúšikmi a príslušnými oddeleniami klubu, upovedomenie organizačných a bezpečnostných zložiek);
- Rozosielanie informácií (osobitosti mesta / štadióna, kontakt s „KSF“ a „BM“ hosťujúceho klubu, kontaktné centrá fanúšikov, kontakt s políciou);
- Komunikácia (Informácie na webe klubu, e-mailly fanúšikovským klubom, ak je treba aj telefonický kontakt);
- Príprava predzápasových činností a aktivít na hracej ploche (napr. organizácia doprovodu mužstiev pri vychádzaní na hraciu plochu, organizácia podávačov lôpt);
- Pred zápasom (ak je to potrebné, kontakt fanúšikmi hostí mimo ich sektoru, prítomnosť medzi vlastnými fanúšikmi, krátke stretnutie s „KSF“ a „BM“ hostí, organizátorskými zložkami domácich);
- Počas zápasu (prítomnosť medzi fanúšikmi na tribúne, v prípade problémov komunikácia s usporiadateľskými zložkami a osobami, komunikácia s fanúšikmi cez polčasovú prestávku);
- Po zápase (prítomnosť na dohodnutom kontaktnom mieste, komunikácia s fanúšikmi, prítomnosť v meste / baroch / puboch, monitorovanie situácie);

6.2 Úlohy národnej asociácie / ligy

6.2.1 „KSF“ národnej asociácie / ligy

„KSF“ národných asociácií / líg budú zodpovedať / spoluzodpovedať za projekt počas doby jeho zavádzania, organizáciu, zavedenie štandardných procesov vzdelávania a monitorovanie práce klubov s fanúšikmi. Ďalšou ich kľúčovou úlohou bude rozvoj dobrých vzťahov s individuálnymi i organizovanými fanúšikmi. Niektoré asociácie majú tiež oficiálne fankluby reprezentácie, so svojimi štruktúrami a úlohami. Pozícia a úlohy „KLS“ národnej asociácie / ligy budú preto závisieť od špecifických podmienok v tej-ktorej krajine.

Nižšie uvádzame príklady niektorých činností a aktivít, ktoré môžu byť vykonávané na úrovni národnej asociácie / ligy:

6.2.2 Riadenie projektu

* Vývoj a vzdelávanie

- Definovanie a ustanovenie jednotných štandardov a procedúr;
- Semináre a kurzy klubových „KLS“ (ak je to potrebné, spolu s bezpečnostnými manažermi klubov);
- Práca v príslušných komisiách národnej asociácie.

* Monitorovanie práce s fanúšikmi v kluboch

- Správy zo zápasov a ich hodnotenie, s cieľom identifikovania nedostatkov v chode systému;
- Hodnotenie postavenia „KSF“ v kluboch, napr. prostredníctvom dotazníka;
- Návrhy na zlepšenia;
- Monitorovanie „KSF“ klubov z hľadiska ich vhodnosti na vykonávanie tejto funkcie.

* Komunikácia

- Zhromažďovanie informácií z klubov, fanúšikovských organizácií, médií, internetu a pod.;
- Spracovanie informácií a ich poskytnutie príslušným osobám / orgánom;
- Spolupráca s bezpečnostnými, vzdelávacími a inými inštitúciami a orgánmi;
- Kontakt s príslušnými zahraničnými inštitúciami a orgánmi.

6.2.3 Práca s fanúšikmi na úrovni asociácie / ligy

* Kontakt asociácie s klubmi

- Poskytovanie informácií a noviniek z tejto oblasti;
- Pomoc pri výbere „KSF“, úvodné zaškolenie;
- Všeobecná pomoc pri riešení problémov v tejto oblasti.

* Kontakt s klubovými „KSF“, organizáciami fanúšikov a fanúšikmi vo všeobecnosti

- Informačné a servisné miesto;
- Pravidelná komunikácia;
- Pomoc pri problémoch;
- Organizácia stretnutí s fanúšikmi a ich organizáciami;
- Návšteva podujatí organizovaných fanúšikmi;
- Príprava príručiek, metodických materiálov a pod., v spolupráci s fanúšikmi;
- Príprava informačných „sprievodcov“ fanúšikov, napr. pred zápasmi alebo turnajmi v zahraničí;
- Účasť v rôznych kampaniach (Boj proti rasizmu, intolerancii a pod.);
- Organizácia projektov súvisiacich s fanúšikmi.

6.2.4 Aktivity súvisiace s reprezentáciou

Niektoré národné asociácie môžu považovať za prospešné, aby ich „KSF“ spolupracoval aj s oficiálnym fanklubom reprezentácie (ak taký asociácia má), prípadne inými organizáciami fanúšikov, podporujúcimi reprezentáciu. Takáto činnosť môže obsahovať :

* Práca s fanúšikmi pri domácich zápasoch

- Koordinácia s nasadením „KSF“ klubu, na štadióne ktorého sa hrá zápas;
- Spolupráca a pomoc hendikepovaným fanúšikom;
- Úloha „spojovníka“ medzi fanúšikmi, fanklubom, klubovým „KSF“, usporiadateľmi, políciou atď.;
- Udržovanie kontaktov s predstaviteľmi klubov fanúšikov, pravidelnými návštevníkmi stretnutí, dobrovoľníkmi a pod.;
- Prítomnosť v sektore fanúšikov na zápase, sprostredkovateľská činnosť, odpovede na otázky, výmena informácií, registrovanie návrhov, pomoc pri riešení problémov a pod.

* Práca s fanúšikmi pri zápasoch u súpera

- Koordinácia činností a služieb pre fanúšikov;
- Úloha „spojovníka“ v rámci organizácie bezpečnosti, rozdelenia vstupeniek, kontaktu s domácou národnou asociáciou, ostatnými fanúšikmi a pod.;
- Prítomnosť v sektore hostí na stretnutí.

7. Realizácia „Projekt KSF“

Zdá sa, že v otázke dôležitosti zainteresovania fanúšikov do celoeurópskeho futbalového dialógu bola dosiahnutá všeobecná zhoda, nielen medzi fanúšikmi, klubmi a národnými asociáciami, ale aj medzi samotnými fanúšikmi. Na vzájomnú spoluprácu pri dosiahnutí pokojnej a bezpečnej atmosféry futbalových zápasov sa zameriava aj súčasná stratégia a metódy práce polície, či iných bezpečnostných zložiek.

„Projekt KSF“ je ďalším krokom k tomu, aby boli futbaloví fanúšikovia v tomto vzťahu vnímaní ako seriózni a zodpovední partneri, taktiež usilujúci o zvýšenie kvality a efektívnosti vzájomného dialógu zainteresovaných strán.

Všeobecným cieľom tohto projektu je vytvorenie širokej siete „KSF“ na národnej i celoeurópskej úrovni. Nedávne incidenty v zápasoch Ligy šampiónov, či Európskej ligy UEFA opätovne poukázali na existenciu problémov, ktorým by zrejme bolo možné predísť, ak by sa pred ich konaním viedla komunikácia s účasťou koordinátorov styku s fanúšikmi.

Pravidelná komunikácia s rôznymi fanúšikovskými skupinami, klubovými aj národnými „KSF“ umožní identifikovať oblasti, ktoré budú vyžadovať skvalitnenie ich činnosti a následne aj aktualizovať a doplniť túto príručku o najnovšie informácie.

Ako teda ďalej ?

Za účelom zavedenia týchto nových požiadaviek bola vytvorená sieť kontaktných osôb z každej členskej asociácie UEFA, ktoré napomôžu rozšíriť myšlienky a ciele projektu do klubov a medzi futbalových fanúšikov.

Po jeho zavedení zostanú UEFA a jej členské asociácie kontaktnými miestami pre potreby klubov súvisiace s „KSF“ a organizácia „Supporters Direct“ kontaktným centrom pre všetkých fanúšikov, ktorí chcú byť do projektu aktívne zapojení.



V súťažnom ročníku 2011/2012 žiadalo o udelenie licencie pre vstup do súťaží UEFA 591 klubov a viac ako 700 klubov žiadalo o udelenie domácej licencie, vydávanej na podobných princípoch. Toto tiež podčiarkuje význam a rozsah „Projektu KSF“, ktorý podobne ako samotný klubový licenčný systém, bude podliehať dynamickým zmenám, zameraným na zlepšenie dialógu medzi fanúšikmi a klubmi.

Predpokladáme, že na jar 2012, kedy vyvrcholí udeľovanie licencií pre súťažný ročník 2012/2013, bude v každom klube, žiadajúcom o udelenie licencie, pracovať „KSF“.

7.1 Vzdelávanie národných asociácií a klubov

Vzdelávanie je veľmi dôležité. Národné asociácie by mali každoročne organizovať podujatia, ktoré „KSF“ umožnia zhodnotiť ich prácu, vymeniť si informácie, prípadne sa dohodnúť na ďalších opatreniach alebo procesoch. Určitých častí takéhoto podujatia by sa mali zúčastniť aj zástupcovia fanúšikov, čo umožní vypočuť si ich názory alebo pripomienky a prípadne ich aj vziať do úvahy.

V tejto fáze zavádzania projektu sa UEFA spolieha predovšetkým na tých, ktorí už majú s prácou „KSF“ skúsenosti a v spolupráci s organizáciou „Supporters Direct“ pomôže národným asociáciám v organizácii podujatí pre kluby a klubových „KSF“.

Vzhľadom na to, že pre väčšinu členských asociácií UEFA je táto problematika nová, na pomoc vzdelávaniu už bolo pripravených viacero metodických video-materiálov, ktoré budú k dispozícii najskôr národným asociáciám a neskôr, hlavne prostredníctvom webovej stránky UEFA a jej komunikačných platforiem (KISS, FAME), aj klubom.

Tieto metodické video-materiály obsahujú rady, doporučenia a príklady práce klubových „KSF“ a riadiacich orgánov z krajín, kde už „KSF“ pracujú a, samozrejme, ako sa bude projekt vyvíjať, budú sa postupne aktualizovať a dopĺňovať novšími materiálmi a ich analýzami. Uvažuje sa tiež o vývoji softvéru, ktorý napomôže národným asociáciám hodnotiť klubovú prácu s fanúšikmi.

Na úrovni členských asociácií UEFA doporučujeme preloženie tejto príručky alebo aspoň jej kľúčových častí do národného jazyka a jej následnú distribúciu klubom. Národná asociácia pritom môže príručku doplniť alebo upraviť v závislosti od osobitostí úloh alebo špecifik konkrétnej krajiny.

UEFA bude pokračovať v objasňovaní dôležitosti tohto projektu a podsúvať ho do pozornosti vrcholných orgánov svojich členských asociácií, ale tiež aj do pozornosti takých organizácií, akými sú Európska asociácia klubov (ECA), Asociácia európskych profesionálnych futbalových líg (AEPFL), ale aj samotná Európska únia. Organizácia „Supporters Direct“ zasa pomôže UEFA získavať spätnú väzbu z prostredia fanúšikov a klubov a analyzovaním pozitívnych, ale aj negatívnych odoziev, bude napomáhať nielen ku skvalitneniu ponúkaných služieb, ale aj skvalitneniu obsahu tejto príručky.

8. Zdroje, kontakty a odkazy

Vznik tejto príručky riadila expertná skupina v zložení :

Augustí BASSOLS

Ombudsman členov FC Barcelona, Španielsko

Tomáš ČARNOGURSKÝ

Koordinátor styku s fanúšikmi FC Slovan Liberec, Česká Republika

Stuart DYKES

Projektový konzultant, Supporters Direct

Antonia HAGEMANN

Vedúca európskeho rozvoja, Supporters Direct

Sefton PERRY

Manažér pre benchmarking, UEFA Club Licensing & Financial Fair Play Unit

Thomas SCHNEIDER

Vedúci práce s fanúšikmi, Bundesliga

Jorge SILVÉRIO

Ombudsman fanúšikov Portugalskej profesionálnej ligy

Patrick VESTPHAEL

Koordinátor styku s fanúšikmi Brøndby IF, Dánsko

Thomas „Tower“ WEINMANN

Koordinátor styku s fanúšikmi Borussia Mönchengladbach, Nemecko

Daniela WURBS

Generálna riaditeľka a koordinátorka, Football Supporters Europe.

Svojimi radami, doporučeniami a praktickými skúsenosťami tiež prispeli :

Lasse BAUER (Alpha Brøndby), **Dave BOYLE** (bývalý generálny riaditeľ Supporters Direct),

Julia EBERT (koordinátorka styku s fanúšikmi, Werder Bremen), **Volker FÜRDERER**

(bezpečnostný manažér, FC Schalke 04 Gelsenkirchen), **Gerald von GORRISSEN** (kontakt

s fanúšikmi, Nemecký futbalový zväz), **Tommy GUTHRIE** (manažér vzťahov s fanúšikmi,

Fulham FC), **Vegar HJERMUNDRUD** (Aliancia nórskeho fanúšikov), **Ralf KLENK** (koordinátor

styku s fanúšikmi, VfB Stuttgart), **Karl LUNDÉN** (Únia švédskych futbalových fanúšikov),

Marie MAILLEFER (Licenčná administratíva UEFA), **Björn MARTENS** (Únia fanúšikov Ajaxu

Amsterdam), **Christian MÜLLER** (bývalý finančný riaditeľ Bundesligy), **Matthias NEUMANN**

(Fan projekty, Borussia Mönchengladbach), **Ole PALMÄ** (bývalý generálny riaditeľ Brøndby

IF Kodaň), **Marco RÜHMANN** (projektový manažér, Bundesliga), **Till SCHÜSSLER** (koordinátor

styku s fanúšikmi, Werder Bremen), **Pedro Faleiro SILVA** (Asociácia fanúšikov Sportingu

Lisabon), **Jill SMITH** (koordinátorka styku s fanúšikmi, FC Arsenal London), **Helmut SPAHN**

(bývalý bezpečnostný manažér, Nemecký futbalový zväz), **Heidi THALLER** (Fair Play Vienna),

Frank WATERMANN (koordinátor styku s fanúšikmi, FC Hannover 96), **Dieter ZEIFFERT**

(koordinátor styku s fanúšikmi, Werder Bremen).

Ďalšie participujúce organizácie

Football Supporters Europe (FSE)

Nezávislá demokratická organizácia fanúšikov, organizujúca viac ako 2 mil. futbalových fanúšikov z 36 krajín Európy.

Zaoberá sa najmä takými otázkami, ako sú bezpečnosť fanúšikov, distribúcia vstupeniek, časy zápasov a pod. Každoročne organizuje Kongres európskych fanúšikov futbalu:

Web: <http://fanseurope.org>

E-mail: info@footballsupporterseurope.org

Supporters Direct (SD)

Realizuje kampane za väčšie sociálne, ekonomické a kultúrne uznanie športových klubov. Úzko spolupracuje s UEFA, viacerými futbalovými asociáciami a ligami a aj Európskou komisiou. Má členov vo viac ako 20 krajinách.

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

E-mail: enquiries@supporters-direct.coop

Football Against Racism in Europe (FARE)

Cieľom organizácie je boj s rasizmom a diskrimináciou. Má členov v 37 krajinách a mnoho jej členov pochádza z prostredia profesionálnych klubov a hráčov.

Web: <http://www.farenet.org>

E-mail: enquiries@farenet.org

European Gay & Lesbian Sport Federation (EGLSF)

Vznikla v roku 1989. Jej hlavným cieľom je boj s diskrimináciou v športe na základe sexuálnej orientácie, podpora športovcov gayov a lesbičiek a ich integrácie v športe.

Web: <http://www.eglsf.info>

E-mail: eglsf@eglsf.info

Centre for Access to Football in Europe (CAFE)

Funguje ako konzultačná a partnerská organizácia UEFA, jej členských asociácií a futbalových klubov, s ktorými komunikuje najmä ohľadne vytvárania podmienok pre hendikepovaných divákov. Spolupracuje aj s Európskou komisiou.

Web: <http://www.cafefootball.eu>

E-mail: info@cafefootball.eu

**© SFZ 2011
Text neprešiel
jazykovou úpravou**