



ДОВІДНИК
ДЛЯ СПІВРОБІТНИКІВ ПО РОБОТІ З ВБОЛІВАЛЬНИКАМИ
ФУТБОЛЬНИХ КЛУБІВ ПЛ та ПФЛ УКРАЇНИ
(Підготовлено Департаментом з питань стадіонів, безпеки проведення змагань та реалізації спеціальних проєктів)

ЗМІСТ

- 1.1. Мінімальні вимоги до СРВ
- 1.2. Рекомендації для СРВ
- 2.1. Мінімальні вимоги до клубів
- 2.2. Рекомендації для клубів
- 3. Відбір співробітника по роботі з вболівальниками (СРВ)
- 4. Задачі СРВ
 - 4.1. Повсякденна робота
 - 4.2. Завдання середньо - та довгострокового характеру
 - 4.3. Діяльність, пов'язана з ігровими днями

Зв'язок з вболівальниками та робота з ними

Для сприяння виконанню Статті 35 Правил УЄФА з ліцензування клубів та фінансового "фейр-плей" на початковому етапі, УЄФА та Supporters Direct розробили низку мінімальних вимог до Спіфвробітників по роботі з вболівальниками (далі – СРВ), клубів та керуючих органів, а також рекомендації, що покликані посилити цю діяльність в наступні кілька років.

СРВ має бути найнятим клубом, із внесенням посади в штатний розклад. Якщо зарахування в штат з яких-небудь причин неможливе, мають бути виконані наступні умови:

- СРВ доповідає керівництву клубу та виконує його доручення
- Обов'язки та права СРВ зазначаються у робочому плані. В своїй діяльності СРВ має користуватися високим ступенем авторитету, свободи дій та рішень
- СРВ має надавати керівництву клубу регулярні звіти
- Керівництво клубу має прислуховуватися до СРВ в усіх питаннях, що стосуються вболівальників, та приділяти йому увагу за запитом
- Клуби мають виділити для СРВ окрему адресу електронної пошти та вказати її на клубному сайті

По відношенню до СРВ клуби мають дотримуватися вимог трудового законодавства країни.

Вимоги та рекомендації

1.1. Мінімальні вимоги до СРВ

Діяльність СРВ повинна відповідати наступним мінімальним вимогам:

- СРВ має бути основною контактною особою для вболівальників в клубі
- СРВ відповідає за обмін інформацією, спілкування, діалог між вболівальниками та клубом
- СРВ налагоджує спілкування та вибудовує взаємовідносини з різними групами вболівальників, іншими СРВ, футбольною асоціацією, лігою, органами правопорядку та ін.
- СРВ має користуватися довірою вболівальників, і тому йому слід мати досвід спілкування та знайомства серед груп активних вболівальників.
- СРВ збирає коментарі та думки, спостерігає за розвитком проекту та оцінює його результати.

1.2. Рекомендації для СРВ

Представляючи інтереси клубу СРВ має прагнути зберегти та збільшити базу спільнот вболівальників, сприяти зростанню відвідуваності стадіонів як на домашніх, так і виїзних матчах. Він має активно заохочувати залучення вболівальників до життя клубу на всіх рівнях. На перших етапах СРВ має намагатися налагодити взаємодію між вболівальниками, органами правопорядку та стюардами, при цьому він представляє інтереси вболівальників в спілкуванні з поліцією та стюардами та, навпаки.

В неігрові дні СРВ може:

- організувати або відвідувати зустрічі для інформування вболівальників свіжими новинами про події в клубі, почути їх прохання та побажання
- ініціювати зустрічі вболівальників з представниками клубу (гравцями, тренерами, членами правління, співробітниками, керівництвом стадіону, та ін.) та інших організацій (поліції, служби стюардів, громадського транспорту, місцевих органів влади) - наприклад, з метою укріплення діалогу між різними сторонами та розуміння того, яку роль відіграє кожна з них, яких позицій дотримується
- організувати заходи для вболівальників (футбольні турніри, розважальні збори та ін.)
- відвідувати збори клубів вболівальників

- брати участь в обговореннях на сайтах вболівальників (форумах, соціальних мережах)
- спілкуватися з представниками преси, приділяти увагу об'єктивному відображенню подій у середі вболівальників та роботі з ними
- контактувати з СРВ іншого клубу перед грою, для того, щоб:
 - обмінятися важливою для вболівальників інформацією
 - запобігати конфліктам

В ігрові дні(перед, під час та після матчу) СРВ має:

- бути серед вболівальників
- намагатися створювати позитивну атмосферу та запобігати тенденціям до негативних проявів
- після гри проаналізувати можливі недоліки в організації матчу, скарги вболівальників та інші проблеми, пов'язані з ігровим днем

2.1. Мінімальні вимоги до клубів

Клуби мають виконувати наступні мінімальні вимоги:

- призначити СРВ та направити його (їх) на курси СРВ, створені органом, що ліцензує клуб
- забезпечити СРВ необхідними ресурсами (кабінет, устаткування, акредитація та ін.)
- проводити регулярні зустрічі керівництва клубу з СРВ
- сприяти регулярним зустрічам СРВ із різними групами вболівальників
- консультиватися з СРВ у питаннях, пов'язаних із вболівальниками

2.2. Рекомендації для клубів

Крім наведених мінімальних вимог, клубам слід всіма можливими шляхами підтримувати СРВ із розумінням того, що у цього співробітника складна роль посередника, коли він має відстоювати інтереси вболівальників, але, в той же час, залишатися представником клубу. У клубу є багато способів допомогти СРВ якомога ефективніше виконувати свої обов'язки, наприклад:

- обладнати необхідним устаткуванням (звичайний та мобільний зв'язок, факс, комп'ютер, доступ до Інтернету, принтер та ін.) кабінет СРВ в адміністративному корпусі клубу, а також познайомити його з партнерами клубу (представниками ЗМІ, спеціалізованих служб тощо)

- надати можливість СРВ користуватися клубною інфраструктурою (кімнати для переговорів, технічне обладнання тощо)
 - забезпечити СРВ транспортом для зустрічей із цільовими групами
 - виділити річний бюджет на роботу з вболівальниками
 - надати атрибутику та, якщо можливо, квоту квитків для розповсюдження серед вболівальників
 - надати допомогу у підготовці та випуску публікацій, пов'язаних із вболівальниками
 - проводити внутрішні навчальні заняття для співробітників клубу, які мають знати свого СРВ та розуміти його роль в клубі
 - допомагати в налагодженні зв'язків між вболівальниками та гравцями, тренерами та офіційними представниками клубу
 - допомагати в організації та проведенні заходів для вболівальників, наприклад, футбольних турнірів, поїздок на виїзні матчі
 - забезпечувати належне навчання та підготовку СРВ
 - забезпечувати своєчасне отримання СРВ інформації про життя клубу
 - забезпечити прозорість, інформуючи СРВ про причини прийняття тих чи інших рішень
 - надавати клубних стюардів для супроводу вболівальників на виїзні матчі
 - в разі запровадження системи заборон на відвідання матчів розробити формальні процедури таких заборон та системи сповіщення вболівальників про такі заборони, думка СРВ має бути врахована на всіх етапах таких процесів
 - обмінюватися інформацією з іншими клубами,
- надати СРВ команди гостей акредитацію із доступом до ігрової зони

3. Відбір співробітника по роботі з вболівальниками (СРВ)

Відповідальність за відбір СРВ лежить на керівництві клубу. Знайти належну кандидатуру на цю посаду - нелегке завдання. Не кожен вболівальник здатен охопити всі напрямки діяльності, що передбачені для ролі СРВ. Найголовнішими умовами є гарне знання цільових груп вболівальників, вміння спілкуватися як з їх представниками, так і з суб'єктами та особами відповідальними за забезпечення громадського порядку та громадської безпеки. Бажаним є наявність певного авторитету серед основних груп активних вболівальників. Бажано, щоб СРВ працював у клубі на повній ставці, іноді доречним, через великі обсяги роботи, є наявність у клубі декількох СРВ. Якщо у клубу немає фінансової можливості для оплати повної зайнятості СРВ, можна розглянути можливість роботи неповний день або за сумісництвом з іншою посадою в клубі (але не всі посади можуть бути суміщені з роллю СРВ). В невеликих клубах на початковому етапі СРВ може працювати на добровільних засадах, але з обов'язковою компенсацією видатків на відвідування виїзних матчів, телефонних розмов, тощо. Також

допускається повне або часткове фінансування діяльності СРВ клубів за рахунок ліги, федерації, або інших організацій, в тому числі на підставі спонсорства. Якщо на роль СРВ неможливо залучити одного з вболівальників, допускається вибір СРВ з числа працівників клубу, але в цьому випадку дуже важливо, щоби обраний співробітник дуже добре розумів вболівальників, а також обов'язково подорожував з ними, знаходився поруч на трибунах під час матчів. Не рекомендується призначати на роль СРВ людину не з середі вболівальників, ефективність такої роботи є дуже низькою та зазвичай мета налагодження нормального діалогу не досягається.

3.1. Перелік бажаних якостей кандидата на посаду СРВ для клубів

- Вища освіта
- Базова англійська мова (для міжнародних матчів)
- Знання сучасних комп'ютерних технологій
- Досвід спілкування та налагодження зв'язків з групами вболівальників
- Політична нейтральність
- Прихильність до таких основних цінностей, як боротьба з дискримінацією та не сприйняття насильства

Особисті якості

- Вміння спілкуватися з людьми та вирішувати конфлікти
- Вміння працювати у команді
- Готовність навчатися новому
- Висока самовіддача, мотивація, надійність та гнучкість
- Вміння виступати перед людьми
- Перевірене вміння вести перемовини та досягати мети
- Відповідний життєвий досвід та досвід спілкування із вболівальниками; гарне знання спільнот вболівальників клубу та особисті знайомства серед них
- Гнучкість у робочому графіку, можливість працювати у вихідні дні
- Професійний підхід до ситуації
- Заспокійлива, миролюбна, розсудлива професійна поведінка у стресових та конфліктних ситуаціях

Задачі СРВ

Нижче наведений список питань, які може вирішувати СРВ в сенсі зв'язку з вболівальниками. Ці питання розділені на повсякденну роботу в неігрові дні та роботу з вболівальниками під час домашніх та виїзних матчів (перед, під час та після гри). Цей список не є вичерпним, і може коригуватися залежно від умов конкретних клубів.

3.2. Повсякденна робота

Спілкування з вболівальниками (прозорість клубної політики):

- відповіді на листи та запити
- прями та особисті питання
- загальні питання

Дискусії телефоном та в Інтернеті

- відповіді на запитання та їх пере адресація
- спілкування з вболівальниками
- стеження за форумами та групами у соціальних мережах, участь у дискусіях, якщо це доречно

Управління та збір інформації

- ЗМІ;
- Інтернет;
- прес-конференції;
- учбові заняття;
- особисті контакти;
- клубні системи автоматизації (CRM)

Участь у робочих групах, зустрічах, що присвячені проблемам вболівальників

Відвідування нарад з безпеки

- в період передсезонної підготовки
- перед та, якщо необхідно, після матчів

3.3. Завдання середньо - та довгострокового характеру

Організація спілкування вболівальників з гравцями

- заходи за участю гравців та тренерів
- сеанси запитань та відповідей для вболівальників
- відвідання футбольних змагань

Організація поїздок вболівальників (якщо це необхідно)

Налагодження зв'язків

- СРВ інших клубів
- місцеві та національні організації вболівальників

Навчання, обмін інформацією та досвідом

- обов'язкове відвідання зібрань СРВ, що проводяться Федерацією або лігою, а також зустрічей, що організують самі СРВ (бажано кілька разів на рік)
- відвідання заходів та конференцій на вболівальницьку тематику
- організація зустрічей з іншими СРВ
- відвідання нарад з безпеки
- підтримання зв'язків з Федерацією
- участь в навчальних курсах та семінарах Федерації та ліги
- складання звітів

3.4. Діяльність, пов'язана з ігровими днями

3.4.1. Виїзні матчі

Збір інформації

- Інформація про транспорт, розміщення, маршрути
- звичаї та заборони міста-господаря або країни, традиції команди-господаря
- місця збору вболівальників
- зв'язок з СРВ команди-господаря
- зв'язок з офіцером з безпеки
- зв'язок з правоохоронними органами та стюардами
- перед виїзними матчами в єврокубках - зв'язок з клубом-господарем для виявлення контактних осіб та пошуку людей, що володіють мовою спілкування команди гостей або англійською (за контактами також можна звертатися до координатора проекту СРВ в Федерації)

Спілкування та зв'язок

- інформація на клубному сайті
- розсилки новин
- якщо доречно, прямий зв'язок телефоном або електронною поштою

Поїздки на матчі

- поїздки з організованими групами вболівальників потягами або автобусами
- самостійні поїздки

Перед грою

- присутність серед вболівальників, спілкування з ними в місцях їх збору
- короткі зустрічі з колегами (СРВ клубу-господаря, офіцером з безпеки, співробітниками правоохоронних органів, стюардами) - наприклад, за 45 хвилин до початку гри

Під час гри

- присутність в секторі серед своїх вболівальників
- якщо необхідно, тимчасове перебування в ігровій зоні
- посередництво між стюардами та вболівальниками при виникненні проблем
- спілкування з вболівальниками в перерві матчу
- спілкування зі стюардами та колегами

Після гри

- присутність на виході з сектору
- спілкування з вболівальниками після гри
- спостереження за виходом вболівальників зі стадіону
- присутність в місті або передмісті (в залежності від місця проведення матчу та загальної ситуації)
- присутність у барах та інших місцях зборів вболівальників

3.4.2. Домашні матчі

Творчість вболівальників на секторі. Банери, перфоманс

- консультації вболівальників з клубом
- координація з відділами маркетингу чи адміністрацією стадіону
- погодження банерів чи перфомансу з службою безпеки стадіону

Збір інформації

- правила поведінки
- зв'язок з СРВ команди-гостей
- місця збору вболівальників
- зв'язок з правоохоронними органами та стюардами
- зв'язок з офіцером з безпеки

Спілкування та зв'язок

- інформація на клубному сайті
- розсилки новин
- якщо доречно, прямий зв'язок телефоном або електронною поштою

Перед матчем

- присутність серед вболівальників гостей (при необхідності), спілкування з ними поза їх секторами
- присутність серед вболівальників господаря в місцях їх збору
- короткі зустрічі з колегами (СРВ клубу-господаря, офіцером з безпеки, співробітниками правоохоронних органів, стюардами) - наприклад, за 45 хвилин до початку гри

Під час гри

- присутність в секторі серед своїх вболівальників
- якщо необхідно, тимчасове перебування в ігровій зоні
- посередництво між стюардами та вболівальниками при виникненні проблем
- спілкування з вболівальниками в перерві матчу
- спілкування зі стюардами та колегами

Після гри

- спостереження за виходом вболівальників зі стадіону
- присутність серед вболівальників господаря в місцях їх збору, спілкування з вболівальниками

Для нотаток