



Футбольные болельщики Европы
ФАН-ПОСОЛЬСТВА
ПОСОБИЕ



FOOTBALL SUPPORTERS EUROPE
FANS' EMBASSIES

Введение

Мы как представители организации „Футбольные болельщики Европы“ (Football Supporters Europe - FSE) верим, что футбольные болельщики являются основой футбольного мира, и их интересы должны быть учтены и соблюдены. Мы сделали такие выводы, поскольку имеем опыт постоянной работы над тем, чтобы футбольные фаны чувствовали к себе уважение. Вместе с тем мы поощряем фанов мыслить ответственно, чтобы предотвратить возникновение чувства напряженности и гнева, которые могут привести к насилию. В конечном итоге эта работа и опыт являются успешными и позволяют игре быть тем, чем она должна быть – футбольным праздником.

Мы на себе ощутили разницу между хорошо организованным футбольным мероприятием и таким, где с самого начала есть ощущение, что что-то «пойдет не так». И хотя всем известно, как много усилий и средств нужно, чтобы все «прошло, как надо», мы из своего опыта знаем, что есть несколько довольно простых мер и шагов, достаточных для того, чтобы дела не «пошли не так». В конце концов, мы сами являемся футбольными фанами.

Как представители своих стран в подразделении фан-посольств FSE мы занимаемся организацией фан-посольств в течение почти двух десятилетий. Мы создавали фан-посольства на многих международных футбольных соревнованиях и кубках и сделали все возможное для реализации по всей Европе совместно с футбольными властями и учреждениями концепции под девизом «фаны для фанов». Сегодня с помощью этого руководства мы хотим поделиться нашим опытом с вами, подчеркнуть важную роль фан-посольств в улучшении атмосферы вокруг футбольного события. Мы считаем, что эти услуги должны стать моделью «лучшей практики» не только на матчах национальных сборных, но, надеемся, и на клубном уровне, и там, где в этом будет необходимость. Кроме того, мы хотели бы, чтобы вы знали о нашей готовности предоставлять вам любые советы и поддержку в подготовке и предоставлении таких услуг.

Мы стали свидетелями улучшения атмосферы на последних международных матчах и турнирах и убеждены, что услуги фан-посольств сыграли в этом решающую роль, ведь мы предложили нашу помощь и услуги тысячам болельщиков, которые остались довольны тем, что мы делаем для них.

Участвуйте и принимайте вызов вместе с нами!

Михаэль Габриель,
Директор подразделения фан-посольства организации „Футбольные болельщики Европы“



СОДЕРЖАНИЕ

- Отправная точка: фаны как положительный фактор 07-08
- История и предпосылки социально-профилактической работы с болельщиками: английская и немецкая модели 09-11
- Что такое фан-посольство 12
- Как работает фан-посольство? 13-14
- Где находятся фан-посольства? 15-16
- Кто руководит фан-посольствами? 17
- Что необходимо? 18-19
- Информирование болельщиков 20-21
- Каналы связи фан-посольств 22-23
- Другие услуги и деятельность фан-посольства 24-25
- Кто должен быть партнером фан-посольств? 26-27
- Когда? Идеальный график работы 28-29
- Знаете ли вы что? 30-31
- Выводы 31
- Документация 32-39



Отправная точка: фанаты как положительный фактор

Главные футбольные турниры – между гостеприимством и безопасностью

Проведения большого футбольного турнира является, бесспорно, большим вызовом, но и большим шансом. В среднем более 2 млн иностранных гостей и местных любителей футбола ожидают гостеприимства многонациональных стран и принимающих городов, предоставляющих условия для успешного проведения футбольного фестиваля. Мировые первенства и чемпионаты Европы по футболу являются важными массовыми мероприятиями, привлекающими к себе больше внимания, чем любые другие события в мире. Футбольные фаны, яркие и шумные, любят путешествовать и развлекаться. В отличие от других гостей и туристов они считают себя частью этой замечательной игры и хотят активно участвовать в незабываемом празднике футбола. Максимально праздничная атмосфера должна сочетаться с максимальной безопасностью для зрителей, игроков и всех других гостей. Таким образом, основой концепции гостеприимства является баланс между безопасностью и доброжелательностью.

Организационный комитет, национальные футбольные ассоциации, а также государственные и местные органы власти, ответственные за подготовку матчей, должны осознавать, что теплый прием фанатов, уважение к ним и помощь в решении возникающих проблем являются главными принципами успешного проведения турнира. Поскольку большинство мероприятий, проводимых на протяжении чемпионата, касаются футбольных болельщиков, участие профессиональных специалистов по работе с болельщиками должно рассматриваться как одна из главных задач в подготовке к большому футбольному турниру.

Фаны как положительный фактор – участие и профилактика

Решающим с точки зрения гостеприимства и предотвращения насилия должен стать тезис: фаны, которых встречают и обслуживают как гостей, будут вести себя как гости. Если болельщиков считать проблемой, потенциальной угрозой для безопасности, существует большой риск, что это только будет способствовать возникновению неприятностей. Атмосфера в среде фанов становится напряженной, если они

чувствуют негативное к ним отношение, если существует неопределенность относительно билетов, проживания и транспорта, если они не могут получить необходимую информацию, если им нечем заняться и они вынуждены лишь слоняться по городу. В таком случае даже дружелюбно настроенные люди могут превратиться в раздраженную толпу. Агрессивные группы первыми воспользуются такой ситуацией, начиная драки с полицией или другими группами болельщиков, втягивая в столкновения все больше раздраженных людей. Однако, если принимающая страна / страны как можно более полно обеспечат приезжих фанов всем необходимым, будут приветливыми и любезными хозяевами, у агрессивных групп будет меньше шансов, чтобы нарушить спокойствие в городе.

Подавляющее большинство футбольных фанатов не видят себя в качестве простых свидетелей турнира. Они хотят подойти творчески к выражению своих эмоций, а значит, нуждаются в определенной доле свободы для воплощения задуманного, как в городе, так и на стадионах. Наилучшим способом для реализации творческого потенциала таких фанов будет объединение их усилий для участия в мероприятиях, проводимых в принимающем городе, а не полная или частичная их изоляция на это время. Такой подход к решению данной проблемы активно продвигается Фан-посольствами FSE. Для реализации этой цели FSE поддерживает инициативы, направленные на создание позитивного имиджа футбольного болельщика, продуктивно сотрудничает со средствами массовой информации с целью развеять убеждения о том, что болельщик несет в себе угрозу безопасности турнира.

Настоящее пособие «Фан-посольства FSE» должно стать тем инструментом, который в полной мере поможет поэтапной реализации данного проекта. Принципы работы фан-посольств, изложенные в пособии, в первую очередь будут полезны тем, кто прямо или косвенно имеет дело с футбольными болельщиками во время чемпионата мира, чемпионата Европы

или европейских клубных соревнований, а именно представителям оргкомитетов, органам государственной власти, футбольным ассоциациям, принимающим городам, а также болельщикам, которым интересно создание фан-посольств. Пособие содержит не только всю необходимую информацию о том, как организовывать фан-посольства и обеспечивать их успешную работу, но и приводит примеры из практики реализации проекта во время предыдущих турниров и других мероприятий, где услуги фан-посольств оказались необходимыми. Мы убеждены, что это методическое пособие будет полезным для реализации поставленной задачи, а также сможет показать необходимость социально-профилактической работы с футбольными болельщиками. Что, в свою очередь, отразится на организации мер безопасности во время проведения международных турниров и футбольных матчей.

Фан-посольства на клубном уровне

Концепция и услуги фан-посольств для болельщиков национальных команд на международных турнирах могут быть адаптированы для футбольных клубов и их болельщиков. Фан-посольства на клубном уровне могут быть трех видов:

- Фан-посольства для болельщиков, которые отправляются на выездные (чемпионата, кубка или международные) матчи своих клубов;
- Фан-посольства, организованные для болельщиков во время домашних матчей;
- Фан-посольства, специально организованные на время проведения важных футбольных матчей, таких как финал Лиги Чемпионов.

Для обеспечения успешной реализации проекта фан-посольства на клубном уровне FSE может предоставлять консультативную помощь в его планировании и организации, опираясь на богатый опыт подобной деятельности. ■



История и предпосылки социально-профилактической работы с болельщиками: английская и немецкая модели

Предпосылки

На Чемпионате мира 1990 года в Италии начинается реализация проекта фан-посольств (Fans' Embassies). Тогда услуги по информационной поддержке, получившие свое продолжение на последующих турнирах, были предоставлены фанам сборных Англии и Германии.

Проведение социально-профилактических мероприятий, а также всесторонняя поддержка фанов, отправляющихся на выездные матчи своих команд во время международных турниров, являются основными принципами работы фан-посольств. В последние 20 лет это стало ценным дополнением к обычным мероприятиям по обеспечению безопасности во время проведения футбольных турниров. Впрочем, в большинстве европейских стран репрессии силовых структур в течение длительного периода времени рассматривались, как единственный способ воздействия на болельщиков. Эта точка зрения начала меняться, в частности, после массовых

беспорядков фанов в 80-х годах. Изменения в отношении к поведению фанов получают все большее распространение. Они нашли отражение в виде рекомендаций по предотвращению насилия в спорте, опубликованных Советом Европы (Рекомендация № 1/2003):

«...Подобное насилие является частью более широкого социального явления, оно отрицательно сказывается на законопослушных болельщиках и местных жителях, поэтому необходим комплексный подход в борьбе с ним».

История

В рамках развития идеи активной социально-профилактической работы с футбольными болельщиками такая деятельность была начата на местах в ряде европейских стран, особенно в Англии и Германии.

- **Английская модель – фаны для фанов**

В Англии работа началась с инициативы лоббирования и самоутверждения, которую взяла

на себя независимая Английский ассоциация болельщиков (Football Supporters Association, теперь Football Supporters Federation – FSF), членами которой являются обычные футбольные болельщики. Английская служба фан-посольств имеет хорошую репутацию среди английских болельщиков благодаря своей надежности и последовательности, ведь фактически эта услуга предоставляется фанатами для фанов, где обе стороны доверяют друг другу. FSF создает фан-посольства к каждому матчу сборной Англии, демонстрируя, таким образом, постоянную готовность поддерживать своих болельщиков. Кроме того, большую популярность завоевал фан-журнал «Свободные львы», который FSF публикует к каждой игре.



- **Немецкая модель – профессиональные фан-работники**

Как и в Англии, в Германии в процессе подготовки фан-посольств были задействованы люди, завоевавшие доверие в болельщических кругах. Однако в Германии этим занимаются обученные социальные работники, занятые в различных фан-проектах местных футбольных клубов. Начиная с Чемпионата мира 1990 года, эти работники помогают болельщикам немецких клубов и национальной команды. Немецкими фан-посольствами занимается KOS - Координационный центр фан-проектов, который объединяет более 40 клубных фан-проектов в Германии.

- **Результат? Общий подход**

Интересно отметить, что, несмотря на очень разные начальные условия в двух странах, оказалось, что, действуя параллельно, обе стороны использовали очень похожие методы достижения цели по обеспечению услуг фан-посольств. Общность опыта и выводов, сделанных из того, каким образом они смогли достичь этого, позволяет нам с определенной долей уверенности говорить о том, что данные модели наиболее приемлемы.



От FSI к FSE

Для ускорения дальнейшего развития фан-посольств и укрепления работы с болельщиками в Европе в 2001 году была основана сеть Football Supporters International (FSI). Инициаторами создания FSI стали уже упомянутые FSF (Англия) и KOS (Германия), а также организации из Италии и Нидерландов. Позже FSI получило официальное финансирование для создания фан-посольств на Евро 2004 в Португалии.



На Чемпионат мира 2006 еще больше команд фан-посольств FSI прибыло в Германию, чтобы обеспечить информационную поддержку болельщиков своих стран при помощи, созданных в принимающих городах стационарных фан-посольств. Евро 2008 в Австрии и Швейцарии показало, что необходимо дальнейшее совершенствование работы. Для этого было увеличено количество мобильных команд фан-посольств, с самого начала подготовки к Евро 2008 был утвержден график работ, получено финансирование от УЕФА. Члены FSI постоянно помогали совершенствовать подходы для реализации проекта фан-посольств по всей Европе.

В 2008 году тогдашние члены координационной группы FSI решили, что пришло время трансформировать объединение в нечто новое, стать выразителем мнений футбольных

болельщиков по всей Европе. Было изменено название с FSI на FSE (Football Supporters Europe), что полностью отражает глубокие изменения в сущности подхода: сегодня FSE является демократической структурированной европейской сетью, представляющей интересы фан-групп и организаций со всего континента и занимающейся решением разнообразных вопросов и проблем.



Направление фан-посольств остается одним из важнейших в работе сети. Оно функционирует, как отдельное подразделение FSE, поэтому тесно связано со всей организацией, но автономно в плане финансирования и решения задач и вопросов с членами из 16 стран: Австрии, Англии, Испании, Италии, Германии, Польши, России, Турции, Уэльса, Украины, Франции, Хорватии, Чехии, Шотландии, Швеции и Швейцарии. ■



Что такое фан-посольство?

Концепция

Фан-посольство – это специальная информационная служба, предоставляющая консультационные и информационные услуги для поддержки болельщиков во время выездных матчей или международных турниров в другой стране. Предоставление таких услуг для болельщиков играет конструктивную роль и является позитивным элементом программы гостеприимства во время проведения турнира.

Цели

Основной задачей фан-посольств является предоставление точной, актуальной, надежной и объективной информации по любым вопросам, представляющим интерес для болельщиков. Фан-посольство также предоставляет информацию, касающуюся таких важных тем, как международная фан-культура и альтернативные мероприятия в принимающем городе. Фан-посольство обеспечивает помощь и поддержку в случае экстренных ситуаций (физическое насилие, кража) и может быть посредником в конфликтных ситуациях.

Преимущества

Несмотря на то, что фан-посольства совершенно не рассматриваются как инструмент воздействия силовых структур во время проведения турнира, опыт показывает, что наличие такой службы, которая предоставляет точную информацию и способствует созданию дружественной атмосферы среди болельщиков, может помочь в значительной степени уменьшить чувство опасности и изолированности среди фанов. Тем самым оно способствует снижению напряженности, которая, в свою очередь, может породить насилие. ■





Как работает фан-посольство?

Фан-посольство должно быть независимым центром для фанатов. Это означает, что работа посольства НЕ может преследовать коммерческие цели, НЕ может быть связана ни с компаниями или (футбольными) организациями, ни с любой политической идеологией или организацией. Фан-посольства, как правило, делятся на 3 вида:

Стационарные фан-посольства

Стационарное фан-посольство - это специальная служба, расположенная в помещении или отдельном здании, где предоставляется информация и / или помощь футбольным болельщикам и посетителям футбольного турнира. Также оно может выступать местом встречи, где болельщики имеют возможность обмениваться мнениями и необходимой информацией. Функционирование стационарного фан-посольства осуществляется за счет местного персонала, который имеет доступ ко всей необходимой информации и знаком с фан-культурой и специфическими потребностями болельщиков. Стационарные фан-посольства должны осуществлять свою работу в течение всего времени проведения турнира.

Мобильные фан-посольства

Если стационарные фан-посольства работают как информационные бюро, то мобильные, «международные» фан-посольства сосредоточены на работе на улице. В отличие от стационарных фан-посольств, которые находятся в определенных местах в каждом городе, мобильные группы сопровождают фанов к их местоположению в городе или за городом (например, кемпинги). То есть работники мобильных фан-посольств все время находятся рядом с фанами своих стран. Благодаря этому легче предотвратить потенциальные проблемы. Быстрый и точный обмен информацией позволяет создать специальные условия для различных групп фанатов, исходя из их потребностей.

До начала матча мобильные команды фан-посольств предлагают свои услуги и консультации в местах с наибольшей концентрацией болельщиков своей страны в городах, принимающих турнир. Для этого они устанавливают специальные стенды, часто с использованием автобусов, микроавтобусов или пикапов. Команда мобильного фан-посольства постоянно поддерживает связь со стационарным фан-посольством принимающего города.



Существующие каналы связи стационарных фан-посольств могут быть использованы командами мобильных фан-посольств по мере необходимости. Мобильные фан-посольства также должны тесно сотрудничать с официальными представителями своих стран в стране, принимающей турнир и / или матч. FSE активно сотрудничает с представителями международных мобильных фан-посольств в 16 различных странах.

Фан-консульства

В дни матчей службы фан-посольств могут быть дополнены за счет мобильных фан-консульств, которые ориентированы на меньшие группы болельщиков. Фан-консульства располагаются в ключевых точках в принимающем городе. Они обычно состоят из небольшой переносной информационной стойки и двух-трех человек персонала. Насколько это возможно, консульство предлагает те же услуги, что и фан-посольства. При необходимости консульства могут обращаться за помощью, как к стационарным, так и к мобильным фан-посольствам.

Поскольку одной из основных задач фан-посольств является предоставление информации и консультаций по принципу «фаны для фанов», как правило, разрабатываются следующие информационные справочники:

Фан-гид – печатный и онлайн

Предоставление футбольным болельщикам, путешествующим за границей, общей и специфической информации имеет важное значение. Как показывает опыт предыдущих турниров печатные и онлайн фан-гиды оказались наиболее удобным способом распространения такой информации.

- **Печатный фан-гид**

Печатный фан-гид может быть как национальным, так местным, для каждого принимающего

города. Национальный фан-гид может включать разделы из местных фан-гидов. Наряду со специальной информацией для фанов, например о европейских фан-культуре, и информацией о местной фан-сцене в фан-гиде должна быть представленная в удобной форме информация о проезде, проживании и питании; рекомендации о том, как и где провести свободное время разным группам болельщиков, например, лицам с нетрадиционной сексуальной ориентацией. Необходимо уделить должное внимание таким темам, как месторасположение фан-зоны и альтернативных мест для просмотра матчей; правилам поведения в городах и на стадионах и соблюдение мер безопасности. Стоит учесть потребности болельщиков с ограниченными физическими возможностями, поэтому фан-гид должен содержать информацию о доступных для них местах. Для того, чтобы обеспечить самую свежую информацию, фан-гид необходимо опубликовать незадолго до начала чемпионата мира или чемпионата Европы.

- **Онлайн фан-гид**

Интернет является чрезвычайно важным – если не самым важным – средством общения футбольных фанатов по всему миру. Он не имеет аналогов по скорости распространения новой информации и, благодаря своей интерактивности, по своевременному реагированию на запросы. Интерактивный онлайн фан-гид следует создавать до начала каждого крупного футбольного турнира в сотрудничестве с фан-клубами и командами фан-посольств для освещения всех актуальных для них тем. Как дополнительные инструменты можно использовать социальные сети, такие как Facebook и Twitter.

Онлайн и печатные фан-гиды должны быть доступны на нескольких языках, прежде всего на английском, а также на всех официальных языках команд-участниц турнира. Их дизайн должен быть привлекательным для футбольных болельщиков.



Где находятся фан-посольства?

Стационарные фан-посольства



Стационарное фан-посольство должно быть расположено в центральной части города, в котором будут проходить матчи в рамках чемпионата Европы по футболу или Кубка мира. Поиск его местоположения не должен вызывать трудностей у болельщиков. Вокруг места расположения стационарного фан-посольства устанавливаются информационные указатели, а его адрес указывается в официальных изданиях и брошюрах принимающего города, страны-хозяйки и УЕФА. Кроме того, имеет смысл установить на некоторых площадях и улицах города указатели

местонахождения фан-посольства. Стационарное фан-посольство должно находиться в капитальном строении или временном сооружении. Оно должно быть открытым для всех болельщиков независимо от их происхождения, расы, религии, пола или сексуальной ориентации. Стационарное Фан-посольство и территория вокруг него должны быть доступны для болельщиков с ограниченными физическими возможностями или особыми потребностями.

Мобильные фан-посольства



Мобильные фан-посольства в течение дней проведения матчей должны размещаться

в центральной части города. Места их расположения могут различаться в разных городах и существенно зависеть от возможностей инфраструктуры конкретного города. Мобильное фан-посольство должно быть там, где его легко найти; где ожидается появление большого количества болельщиков, прибывающих на матч. Мобильные фан-посольства обеих команд могут находиться как в разных местах, так и рядом друг с другом или в непосредственной близости от стационарного фан-посольства или фан-консульства.

Фан-консульства



Фан-консульства, которые являются наименьшими информационными пунктами, в дни матчей должны быть расположены в стратегически важных точках, особенно в местах крупных транспортных развязок, там, где фаны появляются лишь на короткое время (вокзалы, аэропорты и прилегающие территории стадионов). ■



Кто руководит фан-посольством?

Стационарные фан-посольства

В работе стационарного фан-посольства задействованы координатор, его помощники, местные болельщики и волонтеры. Сотрудники фан-посольства должны быть опытными (опыт играет решающую роль), должным образом подготовленными, иметь хорошие знания иностранного языка /языков. Персонал проходит общую подготовку, получает необходимые знания о фан-культуре в целом, информацию о местной фан-сцене, контакты и каналы связи со всеми соответствующими учреждениями и органами в своем городе. Управление командой фан-посольства осуществляет координатор, отвечающий за полноценное его функционирование и налаживание необходимых связей.

Требования к работникам фан-посольства

- Доверие со стороны футбольных болельщиков
- Глубокое понимание фан-культуры
- Способность находить общий язык и работать с разными группами болельщиков
- Ответственность перед другими сторонами задействованными в работе фан-посольства

- Высокий уровень владения иностранным языком/языками

Необходимые учебные курсы для сотрудников посольства должны проводиться на этапе подготовки. В ходе семинаров сотрудники / волонтеры фан-посольств должны получить знания по всем соответствующим аспектам (страна, город, стадионы, культура, законы, турнир и т.д.). Члены FSE обладают этими необходимыми знаниями и опытом, поэтому могут участвовать в данных семинарах или помогать в их подготовке.

Мобильные фан-посольства

Работой мобильных фан-посольств руководят международные группы экспертов сети FSE. Большинство участников имеют многолетний опыт работы на футбольных мероприятиях, поэтому готовы оказать полную и своевременную помощь в чрезвычайных ситуациях. Крайне важно, чтобы сотрудники мобильных команд, сопровождая болельщиков со своих стран, имели доступ ко всем объектам (стадионы, фан-зоны и т.п.), где могут находиться фаны. ■



Что необходимо?

Брендинг



Внешне стационарное фан-посольство должно быть четко обозначено как фан-посольство, лучше всего на нескольких языках. Разработанный логотип для фан-посольств должен быть одинаковым для всех принимающих городов, в которых они будут функционировать. Мобильные фан-посольства, обычно организуются под эгидой FSE, поэтому обозначаются отдельными логотипами фан-посольств соответствующей страны. Эти логотипы, как правило, являются видоизмененным логотипом FSE, дополненным национальными цветами. Они должны

размещаться во всех изданиях, которые выпускаются и распространяются фан-посольствами разных стран. Визуальное сходство логотипа мобильных и стационарных фан-посольств поможет болельщикам легко находить их в разных городах, принимающих один турнир.

Оборудование

Необходимое оборудование для стационарных фан-посольств:

- Помещение, достаточное по площади, чтобы вмещать не менее 4-х болельщиков и 4-х работников фан-посольства
- Помещение, в котором может разместиться достаточное количество рабочих столов для персонала фан-посольства
- Городской номер телефона
- По крайней мере, 2 ПК или ноутбука с доступом в Интернет для персонала
- По крайней мере, 1 компьютер с доступом в Интернет, которым посетители смогут воспользоваться бесплатно
- Принтер, запасные чернила и бумага для принтера
- Факс
- Сканнер или копировальный аппарат

- Один большой ТВ экран (диагональ не менее 93 см) с подключением к каналам, транслирующим футбольные матчи в прямом эфире
- Холодильник с освежающими напитками для персонала посольства и водой для посетителей
- Кофейный аппарат
- Туалет и умывальник
- Аптечка для первой помощи и (желательно) пункт скорой помощи поблизости
- Мобильные выносные информационные стойки (штендеры), которые можно размещать снаружи фан-посольства
- Отдельная комната для людей, у которых возникнет необходимость личного общения с работником фан-посольства
- Уличные столы и скамейки/стулья и хотя бы один тент; пространство необходимое для размещения этих конструкций непосредственно на территории стационарного фан-посольства
- Разнообразное игровое оборудование, например настольный футбол.

Доступность

Стационарные и мобильные фан-посольства должны быть полностью доступны для болельщиков с ограниченными физическими возможностями. Для этого фан-посольства располагаются в местах со свободным доступом, не имеющем никаких препятствий (лестницы и др.). ■



Мобильное фан-посольство должно иметь в своем распоряжении:

- Микроавтобус, автомобиль или пикап, который можно легко переместить и быстро установить
- Уличные столы и скамейки/стулья
- Зонт от солнца/дождя
- По крайней мере, один ноутбук

Пример из практики ✓

Двухэтажный автобус

В течение нескольких турниров немецкие мобильные фан-посольства использовали бросающийся в глаза красный лондонский двухэтажный автобус. Он не только привлек внимание болельщиков и СМИ, но и был достаточно просторным, чтобы удовлетворить все требования для идеального мобильного посольства.



Информирование болельщиков

Исходя из концепции гостеприимства, посетителям турнира крайне важно знать, что их может ожидать в принимающих городах, что они могут делать, а что нет. Поскольку перечень, возникающих вопросов достаточно большой и ситуация может меняться по ходу турнира, фан-посольства должны иметь необходимые каналы связи для быстрого обновления, изменения или уточнения информации. Правильным девизом фан-посольств может быть: «Мы не можем знать все, но мы знаем, как быстро все узнать!»

Стационарные фан-посольства должны быть основными точками контакта для мобильных фан-посольств. Кроме того, строго рекомендуется сохранять тесные связи с органами государственной власти, силовыми структурами и средствами массовой информации в течение всего турнира. Эффективной является модель, при которой стационарные фан-посольства возьмут на себя часть обязанностей по обеспечению логистики и полноценного функционирования мобильных фан-посольств. Функции стационарных фан-посольств заключаются также в сборе и обмене полезной информацией с задействованными сторонами / учреждениями, за исключением личных данных и данных, которые могут иметь значение для расследования.

Фан-посольства должны предоставлять специальную информацию в соответствии с

конкретными интересами и потребностями футбольных болельщиков. Поэтому персонал фан-посольства должен быть готовым предоставить точную и свежую информацию о:

География принимающего города и его окрестностей

Необходимо иметь большой перечень рекреационных зон с нанесением их на карту города. Информацию об этих зонах также целесообразно включить в фан-гиды и журналы для фанов.

Наличие жилья

Во многих городах есть централизованные службы бронирования гостиниц, поэтому фан-посольствам необходимо поддерживать с ними тесный контакт. Кроме того, иметь исчерпывающий список отелей с обновляемой информацией о количестве свободных номеров. Также фан-посольства должны владеть информацией о бюджетной категории жилья (фан-лагеря, кемпинги, общежития) и местах временного размещения.

Городской и междугородний транспорт

Болельщиков необходимо обеспечить не только транспортной картой города и информацией о том, как проехать к гостинице, но и расписанием движения поездов и автобусов, чтобы они могли добраться до другого принимающего футбольный

турнир города. Очень важной является информация о том, как добраться до/со стадиона в дни матчей. Фан-посольства должны постоянно контактировать со службами, занимающимися транспортным обеспечением города, чтобы предоставлять актуальную информацию об их услугах и реагировать на потребности болельщиков.

Питание и развлечения

Помимо общего списка местных баров, ресторанов, клубов и т.д. необходимо быть в курсе конкретных потребностей разных групп фанов – например, многие английские болельщики отдают предпочтение английским пабам! Советы избегать «проблемных» районов города из-за высокого уровня преступности также могут быть полезны.

Экстренные службы

Фан-посольства должны быть готовы направить болельщиков в ближайшее медицинское учреждение, вызвать пожарную охрану или милицию. В их распоряжении должны быть списки аптек, врачей и адвокатов, особенно владеющих иностранным языком.

Консульские услуги

Фан-посольства должны тесно контактировать с консульскими учреждениями стран, чьи команды играют в городе, для решения таких вопросов, как потеря паспорта и т.д.

Местные законы и нормативно-правовые акты

Они могут отличаться от действующего законодательства в странах, из которых прибыли болельщики. Типичный пример, интересующий фанов, это законы относительно употребления алкоголя за рулем и на улицах, а также касающиеся черного рынка продажи билетов.

Исчерпывающая информация о турнире

Фан-посольства должны предоставлять информацию о расписании матчей, времени начала матчей, расположении стадиона, транспортных

развязках, в частности о дополнительных специальных автобусах для болельщиков и т.д.

Правила поведения на стадионе

Болельщики должны быть проинформированы о: расположении пунктов контроля входных билетов; о предметах, запрещенных к проносу на стадион; местах, где можно закрепить флаги и баннеры; о запрете продажи алкоголя на стадионах и т.д.

Билеты

Фан-посольства не продают билеты, но должны иметь актуальную и своевременную информацию от организаторов турнира о наличии билетов, ценах, местах и условиях продажи. Фан-посольство может также вести неофициальный мониторинг ситуации на черном рынке, чтобы иметь возможность сообщить фанам о количестве доступных билетов и ценах на них. Необходимо предоставлять полную информацию о местных нормативно-правовых актах, регулирующих вопрос покупки билетов с рук, сохраняя при этом объективность и беспристрастность подачи информации.

Для того чтобы выполнить все эти задачи, фан-посольства должны иметь в своем распоряжении необходимый список контактов. Этот список должен гарантировать прямую связь со всеми соответствующими учреждениями или организациями. Надо постоянно поддерживать связь со всеми компетентными лицами любой соответствующей организации. ■





Каналы связи фан-посольства

Необходимо распространять среди иностранных и местных болельщиков печатные издания (многоязычные национальные и местные фан-гиды, журналы для фанов, открытки, карты, плакаты, наклейки) с целью обеспечить их важнейшей информацией.

Печатный фан-гид

Национальный фан-гид выпускается к каждому турниру. В нем приведена полная информация обо всех городах, принимающих турнир, и обо всех национальных сборных, которые принимают в нем участие. В случае если турнир проводится в двух странах, рекомендуется издавать один общий фан-гид. Фан-гиды содержат туристическую информацию от А до Я, дополненную интересными фактами и рассказами о командах-участницах и их болельщиках. Кроме того, каждый принимающий город может печатать местный фан-гид, дающий информацию о местной субкультуре и фан-сцене. Другим важным элементом является предоставление информации, касающейся правил поведения на стадионах, списка разрешенных и запрещенных предметов. Содержащаяся информация в фан-гиде должна быть интересной и не содержать

большого количества рекламы. В идеале фан-гид следует издавать на английском и на всех языках стран-хозяев и команд-участниц. Фан-гид – полезный и незаменимый элемент программы гостеприимства. Это не только очень полезная для иностранных и местных болельщиков инициатива, но и отличная возможность привлечь местные фан-группы на ранней стадии подготовки к началу турнира.

На последних Чемпионатах Европы и мира различные учреждения и компании в принимающих городах издавали разные фан-гиды. Большинству болельщиков трудно было найти полную и исчерпывающую информацию в каком-либо одном из них. Было бы лучше предоставить всю информацию FSE, подразделениям фан-посольств и национальным командам фан-посольств для того, чтобы подготовить официальный фан-гид, который будет содержать всю необходимую информацию для различных групп фанатов.

При подготовке фан-гида следует принять во внимание экологический фактор: единый фан-гид, выпущенный правильно рассчитанным тиражом и непосредственно распространенный среди

болельщиков, причинит гораздо меньше вреда, чем 10 000 копий различных фан-гидов. В идеале фан-гид должен печататься на бумаге из вторично переработанного сырья.

Пример из практики ✓

Фан-гид к Чемпионату мира 2006

Во время проведения Чемпионата мира 2006 года в Германии впечатляющее количество (500 000 копий) фан-гидов было распространено среди болельщиков в фан-посольствах, билетных кассах, волонтерами в принимающих городах и непосредственно возле стадионов. Бесплатные информационные справочники преимущественно раздавали иностранным фанатам, хотя многие немецкие болельщики были тоже заинтересованы в такой информации. Фан-гид 2006 был подготовлен при участии активных болельщиков со всей страны. Для подготовки фан-гида объемом 132 страницы понадобилось более 6 месяцев.

Онлайн фан-гид

Многоязычный интерактивный онлайн фан-гид идеально запустить во время жеребьевки финальной части турнира, т.е. за шесть месяцев до начала будущего турнира. Онлайн фан-гид должен содержать все основные сведения, которые можно найти в печатных фан-гидах. Он должен регулярно обновляться, предоставляя последнюю информацию на нескольких языках. Благодаря интерактивности глобальной сети, сотрудники фан-посольств могут быстро реагировать на возникающие вопросы. Блоги и профили в социальных сетях, таких как Facebook и Twitter, способствуют интерактивному общению с фанатами.

Онлайн фан-гиды будут доступны по следующим адресам:

www.fanembassy.org/fanguide

www.2012fanguide.org

www.2014fanguide.org и т. д.

Фан-журналы

Каждая команда фан-посольства должна выпускать специальную информацию для фанов

в печатном виде. Опыт показывает, что фан-журналы, которые сделаны фанатами для фанов, пользуются большой популярностью. Фан-журналы должны выпускаться, как минимум, к каждому матчу в течение турнира на языке соответствующей страны. В фан-журналах или других информационных материалах, таких как буклеты и листовки, обязательно приводится информация о матче, сопернике, болельщиках и месте расположения стадиона. Фан-журналы часто делают в юмористическом стиле, что подразумевает включение в них футбольных викторин и загадок.

Пример из практики ✓

Free Lions (Свободные львы)

Английская организация FSF организует фан-посольства для каждого матча национальной сборной Англии по футболу и бесплатно распространяет фан-журналы «Свободные львы» в формате А5 тиражом до 30 000 экземпляров для каждой игры. Фан-журнал издается и распространяется членами FSF на добровольной основе и пользуется большой популярностью среди болельщиков сборной Англии.

Другие публикации

Кроме того, можно выпускать карманные карты со списками контактов фан-посольств в принимающих городах. ■





Другие услуги и деятельность фан-посольств

Посредничество

Члены команды мобильного фан-посольства должны быть либо опытными фанами, либо специалистами по работе с фанами. Особенно рекомендуется обращаться за консультацией в фан-посольства в случае возникновения конфликтных ситуаций или после вмешательства милиции. Это является правильным решением, исходя из практики предыдущих турниров.

Помощь в экстренных ситуациях

В экстренных случаях, таких как кражи, обращение в фан-посольство может гарантировать профессиональную и быструю помощь на соответствующем языке.

Мероприятия и культурный обмен

Футбольные турниры международного уровня предполагают невероятно высокие шансы для общения между фанами разных возрастов из разных стран с разными культурными традициями. Таким образом, фан-посольства являются местами встреч и должны быть оборудованы столами, стульями, информационными досками и другими полезными устройствами. Дополнительные мероприятия:

- Культурная программа и программа социальной ответственности: в непосредственной близости от фан-посольства могут проводиться фан-акции. На предыдущих турнирах такое сочетание оказалось весьма привлекательным для фанатов.

Пример из практики ✓

Акция FARE Streetkick возле фан-посольств

Во время Евро 2004 и 2008 сотрудники стационарных и мобильных фан-посольств поддержали программу борьбы с расизмом FARE. Совместные акции фан-посольств и FARE под названием «FARE Streetkick» оказались очень успешными, объединив болельщиков и местных представителей национальных меньшинств и создали позитивную и дружескую атмосферу вокруг фан-посольств, как это было в Женеве или Лиссабоне. Кроме того, фан-посольства поддержали усилия FARE и УЕФА в борьбе против расизма за многонациональность культур, раздавая материалы, такие как фан-журнал FARE к Евро-2008 и брошюры в течение всего турнира.



- Межкультурный обмен: в сотрудничестве с местными фан-клубами, молодежными и культурными учреждениями в принимающих городах могут быть организованы совместные мероприятия с участием молодежи города и зарубежных гостей. ■

Положительный пример испанского фан-посольства

В работе фан-посольства иногда возникают нестандартные ситуации, которые отличаются от основных задач – консультаций, урегулирования конфликтов, обеспечения билетами и информацией о гостиницах или стадионе. Во время проведения Евро 2008 в Австрии английские фаны обратились в испанское фан-посольство с необычной просьбой: они хотели сыграть товарищеский матч с испанскими фанами. Английские фаны договорились о футбольном поле в городке возле Инсбрука и даже купили футболки для испанцев. С помощью сотрудников фан-посольства была быстро сформирована команда испанских болельщиков и состоялся интересный матч на зеленом газоне в австрийских Альпах. Такие встречи показывают, как футбол может объединить людей из разных стран.

Пример из практики

LISA Евро 2008

Команда фан-посольства в Инсбруке совместно с ассоциацией LISA (Лига по делам интеграции, спорта и борьбы с расизмом) организовали альтернативный Евро 2008 с особым акцентом на проблемы футбола и фанов. Целью этой серии мероприятий было повышение уровня информированности и более глубокий взгляд на различные проблемные ситуации. При участии специалистов в соответствующих областях были обсуждены разные темы, такие как расизм, гомофобия и женский футбол.



Кто должен быть партнером фан-посольства?

Согласованная и всесторонняя программа гостеприимства имеет большое значение для болельщиков. Таким образом, сотрудничество FSE с перечисленными ниже партнерами является необходимым для квалифицированной подготовки фан-посольств. Ниже приведено распределение задач и ответственности при разработке комплексной программы фан-посольств на международном турнире.

УЕФА

Как главная европейская футбольная организация и руководитель проекта Евро, УЕФА, естественно, является главным партнером фан-посольств. Начиная с Евро 2004, она предоставляет финансовую поддержку их деятельности. УЕФА также отвечает за предоставление аккредитации для доступа сотрудников стационарных и мобильных фан-посольств ко всем необходимым объектам на турнире.

Местный организационный комитет/ принимающие города

Местный организационный комитет и принимающие города должны нести ответственность за создание стационарных фан-посольств в ключевых районах города. В идеале это должно происходить в тесном сотрудничестве

с подразделением фан-посольств FSE. Кроме того, принимающие города должны покрывать расходы на персонал, волонтеров и оборудование стационарных фан-посольств. Для эффективной работы команд мобильных фан-посольств принимающие города должны обеспечить FSE удобные места для их расположения в городе во время проведения турнира.

Страны-участницы

Опыт работы английских и немецких фан-посольств показал, что учреждения и футбольные организации стран-участниц должны взять на себя полное или частичное финансирование фан-посольств своих стран, чтобы обеспечить предоставление необходимых услуг фанам во время турнира.

Национальные футбольные ассоциации

Футбольные ассоциации должны предоставить всю необходимую информацию о продаже билетов и содействовать работе фан-посольств. Это позволяет иметь самую свежую информацию для фан-гидов. Во время турнира работа фан-посольств во многом зависит от своевременного предоставления актуальной информации со стороны Национальной ассоциации. Прямое и прозрачное общение также способствует



работе фан-посольств в принимающих городах и помогает ответить на следующие вопросы: куда пойти, где находятся кассы, цены на билеты, время начала матча, контакты.

Для хорошей подготовки фан-посольств к Чемпионату мира или Европы национальные футбольные ассоциации должны помогать им в плане предоставления хорошего месторасположения рядом со стадионом, обеспечения персонала свободным доступом на стадион во время матчей и содействия их работе. Команды фан-посольств после каждого матча отчитываются об инцидентах, проблемах в поведении фанов до, во время и после матчей. Фан-посольства и футбольные ассоциации должны быть независимыми партнерами в работе с соответствующими группами футбольных болельщиков.

Правоохранительные органы

Сотрудничество между силовыми структурами и персоналом фан-посольств играет важную роль в контексте комплексной профилактики. Хотя методы правоохранительных органов и фан-посольства отличаются, их цель одинакова - предупреждать возникновение проблем. Поэтому обе стороны должны не только понимать принципы деятельности друг друга, но и сотрудничать по различным направлениям. Важно отметить, что обмен информацией о перемещении групп болельщиков, потенциально проблемных местах или информация о задержанных фангах не может рассматриваться как инструмент следственной работы правоохранительных органов. ■

Общая таблица возможных партнеров

Партнер	Направление сотрудничества
УЕФА	<ul style="list-style-type: none">• Финансирование• Информация о билетах, аккредитация
Национальные футбольные ассоциации	<ul style="list-style-type: none">• Информация о билетах, аккредитации на матчи перед турниром
Страна-хозяйка	<ul style="list-style-type: none">• Долевое финансирование стационарных фан-посольств• Общая информация о турнире
Местный организационный комитет/ Принимающие города	<ul style="list-style-type: none">• Определение месторасположения стационарных и мобильных фан-посольств• Долевое финансирование стационарных фан-посольств• Информация о принимающих городах• Волонтеры
Органы государственной власти	<ul style="list-style-type: none">• Общая организационная поддержка
Правоохранительные структуры	<ul style="list-style-type: none">• Должны учитывать пользу от работы фан-посольств• Взаимное признание и понимание методов работы друг друга, обмен информацией• Сотрудничество по общим вопросам управления толпой
Туристические агентства	<ul style="list-style-type: none">• Общая туристическая информация
Местный футбольные клубы	<ul style="list-style-type: none">• Предоставление помещений• Товарные матчи между болельщиками• Специальная информация для фанов
Местные фаны	<ul style="list-style-type: none">• Предоставление информации для фан-гида• Волонтеры

Пример из практики

Совещание по вопросам безопасности за день до начала матча

Во время Евро 2008 в Австрии и Швейцарии фан-посольства были приглашены на совещания по вопросам безопасности, которые происходили за день до начала каждого матча. В этих совещаниях принимали участие представители фан-посольств, задействованных на матчах (вместе с координатором стационарного фан-посольства), национальные футбольные федерации, местные органы правопорядка, силовые структуры стран-участниц, руководитель службы безопасности стадиона, а также другие заинтересованные стороны. Проведение таких совещаний дало всем сторонам возможность обсудить вопросы безопасности на матчах, обменяться информацией о проблемах, которые возникали раньше, и принять необходимые меры. Кроме того, такое сотрудничество помогло найти общий язык всем сторонам, а также помогло официально признать положительное влияние деятельности фан-посольств со стороны местных властей.



Когда? **Идеальный график работы**

Подготовительный этап

После чемпионата мира к чемпионату Европы и наоборот. Подготовку к следующему футбольному турниру целесообразнее начинать как можно раньше, буквально на следующий день после финала предыдущих соревнований.

Двухлетний подготовительный этап должен включать следующие вопросы и мероприятия:

Лоббирование и продвижение концепции фан-посольств – за 2 года до начала турнира

- Мероприятия по информированию об услугах фан-посольств и связанные с ним понятие гостеприимства на международных соревнованиях должны начинаться уже за два года до турнира. Цель состоит в том, чтобы создать механизм сотрудничества между FSE и национальными футбольными ассоциациями, органами государственной власти, силовыми структурами, принимающими городами и партнерскими организациями, такими как FARE, иностранными посольствами, общественными организациями, местными группами болельщиков, фан-клубами и т.д.

- FSE должна предоставлять информацию о том, что такое фан-посольство, благодаря проведению семинаров в соответствующих странах.
- Необходимо начать процесс привлечения местных болельщиков. Их поддержка, участие в фан-проектах может быть очень важным для стационарных фан-посольств.

Исследования – за 1,5 года до начала турнира

- Сбор необходимой информации для печатных и онлайн фан-гидов и других публикаций фан-посольств следует начинать как можно раньше, лучше за полтора года до начала турнира. Для обеспечения высокого уровня содержания и качества информации рекомендуется сотрудничать с УЕФА, национальными футбольными ассоциациями, организационными комитетами, туристическими центрами, местными болельщиками, фан-группами и клубами.

Формирование команд фан-посольств и начало тренинговых программ

- В тесном сотрудничестве с опытными командами фан-посольств FSE для новых или

неопытных команд фан-посольств должны быть организованы ряд мероприятий: учебные семинары, тестирования. Это можно сделать во время проведения как квалификационных, так и товарищеских матчей национальных сборных команд.

- Мероприятия для существующих и потенциальных команд фан-посольств проводятся преимущественно в городах, принимающих турнир. Исходя из этого, должны активизироваться контакты с национальными футбольными ассоциациями, органами государственной власти, силовыми структурами, принимающими городами и другими задействованными организациями.

Предоставление информации – за 6 месяцев до начала турнира

- Запуск многоязычного сайта фан-гида должен состояться примерно в день проведения жеребьевки финального турнира.
- Печатный фан-гид целесообразнее всего издать до начала турнира, тогда как местные фан-гиды и все остальные печатные издания следует подготавливать и распространить незадолго до начала первых матчей, с тем, чтобы включить в них все последние новости и актуальную информацию.

Во время проведения турнира

Стационарные фан-посольства

Стационарные фан-посольства должны начать работу не позднее, чем за один день до начала турнира. Их услуги должны быть доступны как можно дольше в течение суток. 24-часовая телефонная горячая линия должна работать и тогда, когда фан-посольство закрыто. Ключевым фактором является способность быстро реагировать на потребности групп болельщиков. Но, конечно же, обобщая, стоит отметить, что услуги должны быть доступны в течение всего времени соревнований.

Мобильные фан-посольства

Мобильные фан-посольства должны работать максимум четыре дня на протяжении матчей своих национальных команд. Хотя рекомендуется начинать работу за два дня до матча и предоставлять услуги еще один день после его окончания. Помощь мобильного фан-посольства также должна быть доступна как можно дольше. Следует открыть 24-часовые телефонные горячие линии и обязательно информировать об этом болельщиков.

Фан-консульства

Часы работы фан-консульств зависят от таких факторов, как расписание матчей, вместимость стадиона и ожидаемое количество болельщиков.





Знаете ли вы?

Фан-посольство – это НЕ

- Касса
- Коммерческая организация
- Букмекерская контора
- Место продажи фаст-фуда
- Инструмент правоохранительных органов

Соглашение о конфиденциальности и правила

- В помещениях фан-посольства и на прилегающих территориях, а также в печатных изданиях (фан-гид, листовки и т.д.) не допускается оскорбление отдельных лиц, групп, религий, рас, национальностей, компаний или организаций.
- Каждый футбольный болельщик, который посещает фан-посольство, заслуживает уважительное, доброжелательное и вежливое отношение независимо от своей национальности, расы, вероисповедания, возраста, пола или сексуальной ориентации.
- Фан-посольства открыты для любого болельщика. Никому не должно быть отказано в доступе ко всей информации и в помощи фан-посольства! Информация, переданная персоналу фан-посольства, является строго конфиденциальной и не может быть передана никому без четкого разрешения лиц, давших информацию либо того, кого эта информация касается.

- Не допускается, чтобы любое лицо, которое не принадлежит к команде фан-посольства, собирало и/или использовало информацию, представленную посетителями в конфиденциальном порядке.
- Все европейские законы о защите личной жизни людей должны быть соблюдены. Никакие личные данные не могут быть предоставлены никому за пределами фан-посольства без четкого разрешения соответствующего лица. Никакие данные или информация не должны распространяться, если эти данные или информация касаются конкретного лица или группы лиц.
- Все европейские законы о правах человека, гражданском праве и правах подозреваемого в любом уголовном деле должны соблюдаться и выполняться.
- Фан-посольство должно быть «нейтральной территорией», то есть гостеприимным местом для всех футбольных болельщиков. Деятельность фан-посольства не должна быть связана ни с какими коммерческими организациями. Полезная информация для болельщиков от принимающего города, правоохранительных органов, УЕФА, ФИФА или должностных лиц организационного комитета Евро либо чемпионата мира должна распространяться через фан-посольства.

Финансирование

В принципе, коммерческие организации могут быть спонсорами мобильных фан-посольств. Но опыт показывает, что большинство футбольных болельщиков негативно относятся к коммерческому спонсорству в целом и в рамках фан-посольства в частности. Поэтому для успешной работы командам фан-посольств лучше не иметь коммерческого спонсора. Кроме того, Правила УЕФА и ФИФА по проведению международных турниров является весьма требовательными. Что касается чемпионатов Европы, УЕФА обычно предоставляет финансовую поддержку мобильным фан-посольствам. Таким образом, мобильные фан-посольства не могут содержать рекламу коммерческих спонсоров на территории объектов УЕФА, около стадионов и в принимающих городах.

Основные принципы FSE

Каждая команда фан-посольства, которая является частью сети FSE, официально признает Устав FSE и активно следует ее принципам:

- Не допускать дискриминацию любого лица или группы лиц по причине их этнического происхождения, способностей, религии, пола, сексуальной ориентации и возраста.
- Не признавать любой формы насилия, как в устном, так и в физическом плане.
- Выступать за расширение прав и возможностей футбольных болельщиков
- Способствовать созданию позитивного имиджа футбольного болельщика и футбольной культуры, и следовать таким ценностям, как честная игра и уважение к законам. ■



Выводы

Основные требования для успешного фан-посольства – это полные энтузиазма и преданные сотрудники, знающие и любящие фан-культуру. Реальные и серьезные обязательства со стороны всех соответствующих органов власти позволяют фан-посольствам быть источником актуальной и достоверной информации для болельщиков, и служат достаточным ресурсом для обеспечения высоких стандартов предоставления услуг.

Если эти требования будут выполняться, деятельность фан-посольств окажется полезной

в плане формирования приятных впечатлений от турнира, создания положительных эмоций и хороших отношений между группами фанатов, что поможет им чувствовать себя ценной самостоятельной частью турнира или отдельного матча. Поэтому в предоставлении качественных услуг фан-посольств должны быть заинтересованы все стороны, задействованы в каждом крупном футбольном турнире. ■

32 Документация

Пример ежедневного отчёта мобильного фан-посольства

Отчёт команды мобильного фан-посольства Испании в Вене,
матч Италия – Испания, период с 20.06 по 23.06.2008

Действия персонала фан-посольства	Прибыв на место, мы встретились с персоналом местного стационарного фан-посольства и командой мобильного фан-посольства Италии с целью координации и планирования действий на следующий день. Мы регулярно посещали стационарное фан-посольство для помощи в организации работы. Местом расположения нашего мобильного фан-посольства была выбрана площадь «Schwedenplatz» (итальянские и испанская информационные стойки, фан-гиды, листовки, и т.д.). Сотрудничество с итальянской командой было безукоризненным. Двое из нас регулярно были в центре города, фан-зоне, на улицах, где мы раздавали информационные материалы и консультировали испанских болельщиков. Важной была информация о билетах на матч (время от времени мы консультировались с Испанской федерацией футбола). В день матча мы находились, как в мобильном, так и в стационарном фан-посольстве. Перед началом матча двое из нас ходили с проверкой вокруг стадиона, осматривали входы и заходили на сам стадион. Ещё двое оставались с сотрудниками стационарного фан-посольства в фан-зоне во время матча и в центре города после него. В ночное время суток трое из нас находились возле стационарного фан-посольства, недалеко от которого испанские болельщики устроили праздник после победы своей команды.
Стационарное фан-посольство	Сотрудничество и помощь в решении вопросов были на надлежащем уровне. У нас было достаточно ресурсов и информации для работы с болельщиками. Иногда мы могли рассчитывать на помощь волонтеров стационарного фан-посольства.
Атмосфера в городе	Большое количество болельщиков приехало в город за день до матча, а именно 21.06.2008. В день матча большое количество испанских болельщиков были на центральных улицах города. Австрийцы не интересовались Евро 2008. В день матча Турция - Хорватия город заполнили болельщики. Атмосфера среди них была немного напряжённая, но без агрессии. Мы наблюдали типичные турецкие гуляния в центре города.
Поведение болельщиков	У испанских и итальянских болельщиков не было никаких проблем друг с другом. Некоторые из них даже знали друг друга, некоторые уже встречались в Вене (фаны «Лацио» и «Реала»). Большинство испанских болельщиков проводили время в барах и ресторанах, вели себя культурно и доброжелательно. После матча большое количество болельщиков продолжили совместное гуляние в центре города. Значительных инцидентов замечено не было. Только правоохранительные органы запретила футбол на улице после жалоб местных жителей.
Совещание с УЕФА по вопросу безопасности матча (22.06.08)	У нас была встреча с УЕФА за день до игры. Специалисты УЕФА дали разъяснения о фан-зоне и ситуации вокруг стадиона. Они предупредили, что очень большие флаги будут конфискованы, а также были обеспокоены какими-то знаками, которые любят показывать испанцы.

Фан-зона для публичного просмотра	Официальная фан-зона во время матча Турция - Хорватия была заполнена полностью. На игре Испания - Италия все места тоже были заняты. Фан-зона закрылась очень рано почти сразу после окончания матча. Обстановка была дружеской и непринужденной.
Матч (транспорт, безопасность, правоохранные органы, стюарды, атмосфера и т.д.)	Болельщики добирались до стадиона в Вене на метро; им было легко таким же способом вернуться обратно в центр города. Были небольшие инциденты на стадионе в испанском секторе. Один испанский и один австрийский фанаты устроили небольшую потасовку. Два фаната зажгли в испанском секторе, к счастью, обошлось без вмешательства службы безопасности. Могло быть и хуже. Ситуация на входах и выходах стадиона была проблематичной: необходимо было показывать билет каждый раз, когда болельщики покидали сектор, что привело к некоторым недоразумениям во время перерыва, когда люди выходили, чтобы купить еду и напитки и попасть в туалет. Серьезные недоразумения возникли с ультрас группами, которым было отказано во входе. Мы выступили посредниками и успокоили ситуацию. Необходимо было размещать таблички, поясняющие процедуру прохождения на трибуну, на испанском языке на входе в сектор. Мы информировали болельщиков о правилах поведения на стадионе и о допустимых размерах флагов, раздавая листовки, информационные брошюры. Предоставляли эту информацию на веб-сайте и в личных беседах. Несмотря на это, мы увидели несколько больших флагов в испанском секторе, что сделало нашу работу напрасной. Вполне возможно, они подумали, что наша информация вредная. Наши итальянские коллеги говорили о плохом отношении к болельщикам в итальянском секторе, так как там правила безопасности были более строгими, чем в секторе испанцев. Мы расскажем об этой проблеме на следующей встрече с представителями УЕФА.
Билеты/Свободные зоны стадиона	В день матча в Испанской федерации футбола (RFEF) были билеты по 110 и 180 евро. Их продавали только испанским гражданам до 21.06.2008. В тот же день до начала матча на черном рынке (на улицах, в центре города, вокруг стадиона) можно было купить билеты за 80 евро. Мы видели много пустых мест на стадионе, большинство из них в итальянских секторах. По нашим оценкам на матче присутствовало около 12,000 испанских и 9,000 итальянских фанатов.
Правоохранные органы / Службы безопасности	Как и в других городах, поведение и работа сотрудников правоохранительных органов были на надлежащем уровне.
Сотрудничество с FairPlay / FARE	Мы не планировали заранее наше сотрудничество, но местом проведения акции Streetkick была территория возле стационарного фан-посольства поэтому мы часто общались. Также мы распространяли материалы FARE среди испанских болельщиков.

Пример ежедневного отчёта стационарного фан-посольства

Ежедневный отчёт стационарного фан-посольства в Базеле, 19.06.2008 г.

За день до четвертьфинального матча Нидерланды – Россия

Целевая группа	Цифры	Массовое скопление людей	Поведение/ атмосфера	Жалобы/ благодарности	Частые вопросы	Примечания
Фаны в фан-посольстве	Первая смена: 50 человек, 300 фан-гидов Вторая смена: 50/150		Всё началось спокойно. Около полудня начали прибывать голландские фаны			Теперепутали «Münster» и «Marktplatz»
Фаны на улицах	Первая смена: 120 человек, 130 фан-гидов Вторая смена: 200/165	На главной ж/д станции Базеля в основном большие группы фанов, всего несколько отдельных болельщиков. В городе много голландцев, также есть немцы, которые остались после своей вчерашней игры. Небольшое количество хорватов.	Люди довольные и ведут себя дружелюбно. Хорошая погода, очень доброжелательная атмосфера. Голландцы обращают внимание на всех женщин. После игры Турция – Хорватия турецкие фаны собрались ненадолго на Marktplatz, после чего направились в сторону Barfüsserplatz. Очень дружественная атмосфера. Голландские болельщики устроили гуляние на площади Claraplatz. Они уже прибыли в город.	Молодой человек пришёл специально поблагодарить немецких работников фан-посольства за помощь, оказанную ими вчера.	Где я могу спокойно переночевать в автомобиле? (Вопрос голландского фана)	Полиция обратилась в фан-посольство по поводу ограбления турецкого болельщика (все документы, деньги, ноутбук и т.д.) Он хочет выехать в Германию. Фан-посольство проинформировало об этом Турецкое консульство, после чего Консул связался с этим человеком. Город одевается в оранжевые цвета. Голландские фаны хорошо ориентируются в городе

Целевая группа	Цифры	Массовое скопление людей	Поведение/ атмосфера	Жалобы/ благодарности	Частые вопросы	Примечания
Местные жители		Везде				
Правоохранительные органы, частные охранные организации		Везде	Очень осторожные			
Другое (Футбольные ассоциации, команды FSE, медицинская помощь, транспорт, магазины и т.д)		Много торговцев билетами на вокзале	Российские и голландские сотрудники мобильных фан-посольств прибыли сегодня в город. Сотрудничество пока что хорошее	Одному сотруднику российского мобильного фан-посольства отказано во въезде в Швейцарию из-за проблем с визой, другой не приехал, потому что это оказалось слишком дорого		Евгений (сотрудник российского мобильного фан-посольства) поможет нам в нашем посольстве и в городе, голландское мобильное фан-посольство расположено на пересечении Kaufhausgasse и Freiestrasse

Пример графика работы фан-посольств в Швейцарии на Евро-2008

Мероприятие	Время	Опыт работы во время Евро-2008 в Швейцарии
Договорённость с принимающими городами о выделении места в центре города для стационарных и мобильных фан-посольств.	2 года до начала турнира	Швейцарские фан-посольства были расположены в центре города, но их объединили с коммерческими организациями. Это было плохим решением. Такого компромисса можно избежать на будущих турнирах, если начинать работу с принимающими городами на ранних этапах подготовки.
Участие местных болельщиков	2 года до начала турнира	Местные болельщики – это лучшие знатоки своих городов. Привлечение их к сотрудничеству может оказаться длительным процессом, так как они часто критикуют подобные турниры. Залог успешного участия болельщиков – это наличие местных объединений, таких как фан-проекты, а также непосредственное общение с самими фанами
Информирование заинтересованных сторон (например, владельцев ресторанов, туристических агентств, правоохранительных органов и т.д.)	1,5 года до начала турнира	Швейцарское Управление туризма организовало ряд семинаров для различных целевых групп. Семинары были разделены на 5 частей. Один из них был о фанах. Предоставленная информация заинтересованным в ней сторонам была очень важна. Потому как помогла развеять негативные убеждения о фанах и способствовала конструктивной беседе с ними. Это была хорошая возможность представить персонал фан-посольств и местные фан-группы.
Выбор местной фан-группы для организации фан-посольства	1,5 года до начала турнира	Национальный координатор может разработать общую концепцию и заботиться о делах, которые касаются болельщиков и фан-посольств. Тем не менее, важно, чтобы были определены местные команды, которые занимаются созданием и управлением фан-посольствами во время турнира.
Подбор местного персонала для фан-посольства	1 год до начала турнира	Необходимо чтоб весь персонал начинал работать одновременно и формировался в единую команду на ранней стадии. Кроме того существует немало вопросов, которые требуют достаточно длительного периода подготовки (сбор материала для местных фан-гидов, управление контентом веб-сайта и т.д.)
Тестовые фан-посольства (например, во время товарищеских матчей)	1 год до начала турнира	В большинстве стран существует ограниченное количество людей, которые имеют опыт в организации работы фан-посольств. Таким образом, мы должны дать возможность тестовым фан-посольствам получить первый опыт подобной работы. В Швейцарии мы сделали это благодаря организации фан-посольств в течение подготовки сборной Швейцарии по футболу к домашней игре против сборной Австрии и к выездной игре со сборной Англии.

Мероприятие	Время	Опыт работы во время Евро-2008 в Швейцарии
Оборудование и дизайн фан-посольств	1 год до начала турнира	<p>Фан-посольства требуют соблюдения определенного стандарта во внутренней организации: компьютеры, интернет, телефоны, офисные столы и т.д. Это должно быть подготовлено заранее, возможно при поддержке партнеров программы и местного организационного комитета, а также с помощью спонсоров турнира.</p> <p>Фан-посольства должны иметь согласованный дизайн. Кроме того большое значение имеет интеграция концепции фан-посольств в концепцию принимающего города относительно информационных указателей</p>
Веб-сайт и фан-гид	9 месяцев до начала турнира	<p>Чем ближе начало турнира, тем больше болельщиков ищут информацию о принимающих городах и о турнире в целом. FSE запустили собственный сайт в сотрудничестве со странами-хозяйками и принимающими городами прошлых турниров. Стоит сказать, что он имел очень большую посещаемость. Люди уже знают этот сайт и будут искать его сразу после жеребьевки Евро-2012. Поэтому сайт должен быть доступен с момента жеребьевки. А это означает, что все должно быть подготовлено заранее, начиная с регистрации доменного имени. Фан-гид – это печатное издание, где собрана самая важная информация для болельщиков. Поскольку многие вещи могут измениться до начала турнира, фан-гид не стоит печатать слишком рано. Но важно подготовить концепцию и дизайн, который должен быть общим для сайта, фан-посольств и печатных материалов</p>
Выбор команды волонтеров для каждого фан-посольства	6 месяцев до начала турнира	<p>Принимающие города должны обеспечить определенное количество волонтеров для фан-посольств. В первую очередь это должны быть волонтеры с глубоким знанием иностранного языка. Они должны иметь возможность распространять свои материалы в городе, включая официальные фан-зоны. В Швейцарии мы имели заранее выбранную команду, что оказалось близким к идеалу.</p>
Подготовка команд волонтеров	4 месяца до начала турнира	<p>Небольшое количество людей имеют опыт работы в фан-посольствах поэтому волонтеров обязательно необходимо подготовить. Вовлечение в этот процесс местных фанов является успешным, так как они могут стать волонтерами фан-посольства. Таким образом, вам не придется долго готовить людей к встрече с болельщиками, потому что они уже и так хорошо знают мир футбольных болельщиков</p>

Болельщики национальной сборной и клубов

Когда речь идёт о фанах, правоохранительные органы, органы государственной власти и средства массовой информации часто очень обобщают это понятие. Предыдущий опыт и изобретения фан-работников могут помочь созданию более определенного взгляда на этот вопрос. Приведённый ниже список указывает на отличие между фанами национальных сборных и клубов:

Критерии	Болельщики национальных сборных	Болельщики клубов
Различная внутри-групповая динамика	Болельщики национальной команды отличается от болельщиков футбольных клубов. Фаны национальной сборной встречаются всего лишь несколько раз в год (во время турниров или отборочных матчей), среди них вряд ли образуется сплоченный коллектив, что иногда дает возможность не развиваться внутригрупповым процессам	Болельщики футбольных клубов (или организованная часть из них) постоянно собираются (по крайней мере, каждые выходные), нередко даже в неаппетитные дни и во время межсезонья. Это создает прочные связи внутри группы. Такие фаны образуют коллектив с общими интересами и предпочтениями. В результате чего, если они чувствуют плохое отношение к себе или возможность возникновения угрозы, то чаще всего проявляют солидарность гораздо быстрее. Поэтому в таком случае наблюдается совершенно иная внутригрупповая динамика
Различные взаимоотношения между болельщиками	Ранее матчи национальных сборных привлекали националистически настроенных хулиганов, особенно когда матчи проходили под грифом «повышенная опасность». Игры между Германией и Нидерландами (кульминация противостояния - Роттердам, 1996 году) часто рассматривались средствами массовой информации и общественностью в контексте Второй мировой войны. Таким образом, была спровоцирована повышенная опасность этих матчей. Во время Евро 2008 матч Германия-Польша в Клагенфурте был признан властями, СМИ и общественностью как достаточно небезопасный. И действительно, хулиганы с каждой стороны съехались в Клагенфурт.	Клубные фаны встречаются еженедельно во время матчей чемпионата своих стран. Существует большая преданность цветам клуба и своему городу. Вот почему есть противостояния между отдельными группами (например, Марсель против Парижа, Мадрид против Барселоны, Базель против Цюриха). Когда молодые люди становятся активными болельщиками в возрасте 12 или 13 лет, они знакомятся с подобными стереотипами. Если отдельные противостояния клубов объявляются матчами повышенной опасности, это способствует укреплению понятия врага и может привлекать склонных к насилию людей, которые надеются получить выгоду от таких матчей.
Различная возрастная структура	Посещение матчей национальных команд часто предполагает большие затраты времени и денег, поскольку половина матчей проходит за границей. В результате большинство болельщиков это те, кто может позволить себе поездки, а это значит, что средний возраст фана сборной выше. Взрослые люди обычно меньше способны к рискованным действиям, чем молодёжь. Даже если они чувствуют плохое отношение к себе, то, учитывая свой опыт, имеют тенденцию реагировать на конфликт более уравновешено. Кроме того они хорошо осведомлены о последствиях проблем в чужой стране.	Среднестатистический болельщик футбольного клуба моложе болельщика национальной команды. Молодые люди готовы идти на больший риск (который может предусматривать насилие) и в меньшей степени осведомлены о правовых последствиях в случаях нарушений. В сочетании с другими факторами (стереотипы в отношениях с властью, внутригрупповая динамика) это может привести к насильственным действиям. Кроме того молодые люди всегда хотят знать, где та грань, которую нельзя переходить и ставят под сомнение правила принятые взрослыми. Это не означает угловатой направленности в их действиях, а скорее всего, согласно социологическим исследованиям, является важным элементом в формировании личного самоопределения молодого человека.

Критерии	Болельщики национальных сборных	Болельщики клубов
<p>Различное отношение к болельщикам</p>	<p>В ходе подготовки к Чемпионату мира 2006 и Евро 2008 все ссылались на положительные аспекты, существующие в принципах поддержки национальной сборной. Например, организаторы сделали многое для того, чтобы очень тепло встретить англичан (2006) и голландцев. Представители власти общались непосредственно с болельщиками с целью реагирования на их потребности. Однако поведение фанатов во время турниров не отличалось существенно от поведения большинства клубных фанов. Болельщики сборных очень шумные, они играют в футбол общественных местах и время от времени что-нибудь ломают. Им много чего было позволено, что в большинстве случаев можно объяснить положительным имиджем болельщиков национальных сборных. Плохое поведение было просто принято без особых замечаний. А проявление гостеприимства, надлежащее реагирование на возникающие потребности фанов (если это было возможно) стали важной основой для благодарности со стороны болельщиков и для повышения их самодисциплины.</p>	<p>В повседневной жизни клубные фаньт (по крайней мере, организованные и инициативные) считаются угрозой для безопасности. Вместо того чтоб строить конструктивный диалог с болельщиками, органы государственной власти преимущественно руководствуются лозунгом: «Прежде всего докажите нам, что вы можете вести себя нормально, тогда мы сможем относиться к вам, как к обычным гражданам!» Такое отношение загоняет ситуацию в замкнутый круг. Это приводит лишь к ухудшению ситуации и не позволяет сосредоточиться на решении конфликтов. Диалог является жизненно важным элементом. Насилие начинается тогда, когда диалог заканчивается.</p>





Издатель:

Координационное бюро «Футбольные болельщики Европы»
Football Supporters Europe Coordinating Office
Почтовый ящик Postfach (P.O.Box) 50 04 03
22704 Гамбург Hamburg Германия Germany

Редакторы:

Даниела Вурбс, Эшли Грин, Михаэль Габриель, Томас Герцог, Томас Гасслер

Фото:

Koordinationsstelle bei der Deutschen Sportjugend, Colectivo CEPA - Andalucia,
Football Supporters Europe

Корректор (английская версия):

Тэм Фери / Association of Tartan Army Clubs, Гапет Каминс / Football Supporters Federation

Дизайн (оригинал – макет):

Puschel Artwork

Перевод на русский язык и дизайн (русская версия):

Пронкин Сергей (Pronkin Sergiy)
Football Supporters Europe

Редактор и корректор (русская версия):

Алла Скидан
(куратор курса «Журналистика; Реклама и связи с общественностью», преподаватель кафедры гуманитарных дисциплин Донецкого института психологии и предпринимательства)

Печать:

meindruckportal.de

Available from the publisher
Hamburg 2010
Copyright © 2010 Football Supporters Europe e.V.
All rights reserved!
