Piano direttivo nazionale per il lavoro con le tifoserie in Svizzera

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Ufficio federale dello sport UFSPO

lavoro sociale con i *tifosi*
IN SVIZZERA

Gruppo di progetto «Piano direttivo nazionale per il lavoro con le tifoserie in Svizzera»:

Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera; Thomas Gander, Linda Hadorn
Associazione Svizzera di Football/Swiss Football League; Jörg Häfeli
Lega nazionale svizzera di hockey su ghiaccio; Su Elsener, Heinz Jung
Office fédéral du sport OFSPO; Anton Lehmann
Ferrovie Federali Svizzere; Markus Etter
Polizia cantonale BE; Pascal Bangerter
Infoklick.ch; Markus Gander

© by UFSPO/FaCH
Macolin/Moosseedorf 2010

Indice

1. Situazione di partenza 5
1.1 Mandato 5

2. Scopo 5
2.1 In generale 5
2.2 Obiettivi da attuare a livello locale 5
2.3 Obiettivi da attuare a livello nazionale 5

3. Situazione di partenza 6
3.1 Aumento del numero di spettatori 6
3.2 Le tifoserie delle curve 6
3.3 Al centro dell'attenzione 7

4. Situazione attuale del lavoro con i tifosi in Svizzera 8
4.1 In generale 8
4.2 Lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi 8
4.2.1 Uno sguardo sul lavoro sociale professionale con le tifoserie 9
4.2.2 Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera (FaCH) 9
4.3 Lavoro con le tifoserie a livello di società sportive 10
4.3.1 Calcio 10
4.3.2 Hockey su ghiaccio 11

5. Definizione e posizionamento del lavoro con i tifosi 11
5.1 Lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi 12
5.1.1 Metodi 12
5.1.2 Compiti 13
5.1.3 Profilo professionale richiesto 14
5.1.4 Presupposti strutturali 15
5.2 Lavoro con i tifosi nell'ambito del club 16
5.2.1 Funzione 16
5.2.2 Metodi 17
5.2.3 Compiti 17
5.2.4 Profilo professionale 18
5.2.5 Presupposti strutturali 18

6. Modelli / Finanziamento 19
6.1 Lavoro con i tifosi a livello locale 19
6.1.1 Varianti 19
6.1.3 Finanziamento del lavoro con i tifosi a livello locale 20
6.1.4 Responsabili dell'attività a livello locale 21
6.1.5 Fasi per avviare un lavoro preventivo con i tifosi a livello locale: 21
6.2 Centro nazionale di competenza per il lavoro con i tifosi 22
6.2.1 Scopo 22
6.2.2 Fase 1: collegamenti e scambio di informazioni 22
6.2.3 Fase 2: passaggio al Centro nazionale di competenze per il tifo 23

Allegato I: assistenza ai tifosi a cura delle FFS 23
Allegato II: strategia a tre fasi per il lavoro di polizia nel settore delle tifoserie 25

1. Situazione di partenza

1.1 Mandato

La tavola rotonda per la lotta alla violenza durante le manifestazioni sportive convocata dal capo del DDPS, il 23 giugno 2009 dava l'incarico di elaborare un documento programmatico per regolare il lavoro con le tifoserie in Svizzera. Nel quadro del progetto nazionale «Sicurezza nello sport» i relativi lavori sono stati delegati all'organizzazione mantello del lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi, denominata «Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera» (FaCH).

Il concetto quadro è stato approvato nel corso dell'ottava tavola rotonda contro la violenza nell'ambito delle manifestazioni sportive il due settembre 20100.

- Il documento quadro per i lavori di educazione dei tifosi in Svizzera funge da base e punto di riferimento per sviluppare il lavoro con le tifoserie sia a livello locale e di società sportiva, sia nazionale.
- Ogni club della Super League di calcio e della LNA di hockey su ghiaccio dispone per la fine del 2012 di un modello per il lavoro con le tifoserie.

2. Scopo

2.1 In generale

Il presente documento programmatico descrive modelli per un lavoro di lungo periodo da svolgere con le tifoserie a livello locale, regola collaborazione e coordinazione a livello nazionale e chiarisce i compiti dei diversi soggetti coinvolti. Esso contiene inoltre:

- principi metodologici,
- profilo professionale e descrizione dei compiti,
- una descrizione dei presupposti strutturali e proposte per il finanziamento.

Il documento è frutto del lavoro congiunto di diversi soggetti e responsabili nel settore del lavoro con le tifoserie e intende fungere da base per tutte le misure nel campo della prevenzione. Esso vuole inoltre contribuire al lavoro con i tifosi a livello locale e dotarlo di un quadro normativo comune.

Una volta approvato il piano direttivo i diversi soggetti che operano nel calcio e nell'hockey su ghiaccio – in collaborazione con FaCH – elaborano un piano di attuazione per raggiungere gli obiettivi prefissi a livello locale e nazionale.

2.2 Obiettivi da attuare a livello locale

Ogni club o sede di incontri (città, regione) della LNA (hockey su ghiaccio) o della Super League (calcio) si dota entro la fine del 2012 di un modello per il lavoro con le tifoserie (lavoro sociale su base professionale e incentrato sulle peculiarietà della società) conforme alle indicazioni del piano direttivo. In un secondo momento vengono elaborati modelli anche per la LNB (hockey su ghiaccio) e la Challenge League (calcio).

2.3 Obiettivi da attuare a livello nazionale

- Entro il 2013 deve essere istituito un centro di competenze nazionale per il lavoro con le tifoserie (CCN) che riunisca e assista i diversi attori del ramo e funga da cerniera, in modo da consolidare gli interessi del settore pubblico e dei privati.
- Per il lavoro con le tifoserie hockey su ghiaccio e calcio si dotano a livello di lega di un responsabile o di un delegato, che può essere un impiegato fisso o un mandatario esterno.
- Si elaborano moduli di formazione e perfezionamento per i soggetti attivi nel lavoro con le tifoserie.

3. Situazione di partenza

3.1 Aumento del numero di spettatori

Nel corso della stagione 2009/2010 si è avuto un nuovo record di ingressi, con una media di 11 255 spettatori per le partite della Super League di calcio e di 6 180 per gli incontri di hockey su ghiaccio della National League A. In termini assoluti ciò significa che nella stagione 2009/2010 poco meno di due milioni di persone hanno assistito dal vivo a un incontro di Super League e 1,3 milioni ad una partita di hockey su ghiaccio. Centinaia di loro (come mai prima) seguono la squadra in trasferta, nel calcio con treni speciali e nell'hockey con pullman. Contemporaneamente si assiste a una modernizzazione ed una commercializzazione del calcio e dell'hockey su ghiaccio che si rispecchia in tutta una serie di fenomeni e ricadute (orario di inizio della partite, nuovi stadi, regolamenti degli stadi, retribuzioni dei giocatori, etc.) che in parte portano anche a conflitti d'interesse con i tifosi.

Gli specialisti e le forze dell'ordine attribuiscono al termine «tifoso» (che preferiamo in questa sede all'inglese «fan») diverse accezioni cui corrispondono varie categorie. Mentre gli specialisti parlano di categorie A (il tifoso consumatore), B (il tifoso passionale) e C (il tifoso alla ricerca di emozioni)[1], i corpi di polizia suddividono in comunità di tifosi «a rischio» e «non a rischio»[2]. In linea di massima il lavoro con le tifoserie si rivolge soprattutto ai tifosi con esigenze particolari e a gruppi speciali di destinatari (v. oltre).

3.2 Le tifoserie delle curve

Con l'aumento degli spettatori negli anni passati si è verificata anche una crescita delle tifoserie delle curve negli stadi svizzeri. Sempre più giovani in età fra 15 e 25 anni[3] vivono la loro «condizione di tifoso» nelle curve, quasi sempre rigidamente separate dal resto dello stadio, che si sviluppano quindi in un significativo spazio della cultura giovanile delle rispettive città e regioni.

[1] V. WILHELM HEIMEYER; JÖRG-INGO PETER: Jugendliche Fussballfans. Soziale und politische Orientierungen, Gesellungsformen, Gewalt, Weinheim: Juventa, 1988. (studio dedicato in particolare ai tifosi di calcio in giovane età NdT)

[2] Allegato 1 alla Risoluzione del Consiglio, del 4 dicembre 2006, concernente un manuale aggiornato di raccomandazioni per la cooperazione internazionale tra forze di polizia e misure per prevenire e combattere la violenza e i disordini in occasione delle partite di calcio di dimensione internazionale alle quali è interessato almeno uno stato membro (2006/C 322/01).

[3] Stando alla definizione data dall'assemblea generale dell'ONU nel 1985, Anno internazionale della gioventù, il concetto si utilizza per indicare i giovani fra 15 e 25 anni. La definizione comprende quindi i giovani (fino a 19 anni) e i giovani adulti (fino a 25 anni).

Considerato che gli interessi commerciali diventano sempre più importanti si sono sviluppati anche sistemi di valori contrari ai già visti fenomeni di modernizzazione e commercializzazione, soprattutto per paura che in questa ricerca dell'evento mediatico non ci sia più posto per la curva in senso tradizionale o per i gruppi di tifosi.

Il comportamento dei tifosi nelle curve è cambiato rispetto a quello che si notava negli anni '90: se al tempo faceva testo per le tifoserie l'esempio nordico tedesco e inglese (da cui si è sviluppato il movimento hooligan in Svizzera), attualmente le curve si rifanno al temperamento meridionale. I cosiddetti gruppi di ultrà garantiscono negli stadi elvetici un sostegno euforico (e costante) e coreografie che testimoniano una certa creatività. Con la comparsa della filosofia degli ultrà si sono sviluppati nuovi sistemi di valori e modelli di comportamento, dai quali inevitabilmente nascono nuovi potenziali di conflitto. Le tifoserie delle curve si considerano una parte importante di una partita di calcio e non è un caso che si parli di «dodicesimo uomo»; esse sono effettivamente convinte di poter contribuire in modo decisivo alla vittoria o alla sconfitta. Questa interpretazione del proprio ruolo ha portato ad una notevole identificazione dei tifosi con la squadra locale, la città, la curva o il gruppo. Ne è riprova il fatto che il loro linguaggio è caratterizzato da parole come fedeltà, amore, passione, solidarietà, etc.

Anche nelle curve delle piste di ghiaccio fanno sentire sempre più la propria presenza gruppi di giovani ultrà. In questo ambiente l'hooliganismo in senso classico non è quasi più percepibile.

Gruppi di tifosi che si autodefiniscono ultrà mostrano una predisposizione situativa alla violenza (ad esempio intensificazione della violenza per «liberare» un compagno fermato dalla polizia) o pianificano in modo premeditato atti di vandalismo, come attacchi per forzare i cancelli di ingresso alla pista, sfide violente con gruppi rivali, etc. Azioni in chiara violazione della legge (ad es. delle norme contenute nel regolamento degli stadi o nella legge federale sugli esplosivi LEspl) vengono compiute come chiara provocazione o come dimostrazione di forza, in quanto determinate regole sono viste come un ostacolo alla libera estrinsecazione della cultura del tifo. Una tale circostanza può essere nociva per il rapporto fra la società sportiva e la curva – oltre al fatto che in tal modo si mettono in pericolo anche spettatori che non intendono affatto partecipare ai suddetti episodi.

3.3 Al centro dell'attenzione

Negli ultimi due anni i conflitti si sono scatenati praticamente solo al di fuori degli stadi. Si rilevano sempre più frequenti confronti fra polizia o servizi d'ordine privati e gruppi di tifosi e il minimo screzio per via del meccanismo di solidarietà fra tifosi può sfociare in scontri aperti con livelli di aggressività impensati. Una conseguenza è che le partite di calcio o di hockey possono divenire interessanti come piattaforme per quanti cercano la violenza fine a sé stessa e per i quali l'evento sportivo scivola in secondo piano, sopravanzato dalla possibilità di vivere esperienze emozionanti come uno scontro. Oltre a ciò sulle curve la pressione aumenta sempre di più, con la conseguenza che i meccanismi di autoregolazione – presenti e funzionanti grazie alla buona struttura informativa e ai meccanismi di solidarietà, come dimostrato dai molti casi in cui essi contribuiscono a disinnescare le situazioni pericolose – potrebbero essere messi in pericolo. Non si può ancora immaginare che cosa ciò potrebbe significare per i comportamenti futuri, ma il pericolo di una radicalizzazione della curva, che vede la violenza come mezzo legittimo per difendere la propria cultura del tifo, non è comunque da escludere.

Federazioni e società sportive e mondo politico sono sotto pressione per via del dibattito a livello di media e di opinione pubblica. Le conseguenze erano e sono tuttora elevati investimenti e normative in materia di sicurezza. In una siffatta costellazione il lavoro con i tifosi e i suoi me-

todi assumono una notevole importanza. Operando come punto di contatto fra club e società, fra polizia, gestori degli impianti, esponenti politici e altri attori del settore, gli specialisti del lavoro con i tifosi possono creare un rapporto di fiducia con il nocciolo duro della curva. Grazie a buoni contatti gli operatori possono svolgere lavoro di prevenzione (come si dirà in seguito). Altro obiettivo del lavoro con i tifosi è raggiungere i gruppi di tifosi che non fanno parte delle frange estremiste degli ultrà ed enuclearne i bisogni. In questo ambito il lavoro con i tifosi va visto come complemento alle misure già esistenti sul comportamento da tenere con tifosi di calcio o hockey su ghiaccio e come una sorta di importante secondo pilastro accanto alla repressione. Una combinazione di prevenzione e repressione è già stata applicata con successo in altri ambiti societari.

In Svizzera non esistono a livello nazionale studi e ricerche empirici di tipo sociale riguardanti la composizione delle tifoserie, la cultura e il comportamento dei tifosi in grado di confermare o confutare i (pre)giudizi esistenti. In questo ambito si rileva un urgente bisogno di agire, ricorrendo magari alla collaborazione con le università.

4. Situazione attuale del lavoro con i tifosi in Svizzera

4.1 In generale

Nel presente documento con il termine lavoro con i tifosi (con le tifoserie) s'intende quello svolto nell'ambito delle società sportive e quello curato da operatori sociali di livello professionale. Ambedue vedono il proprio ambito di attività concentrato nel campo della prevenzione[4] (v. anche Cap. 5), per cui si hanno diversi punti di contatto con altri soggetti pubblici e privati parimenti impegnati nel settore.

Negli anni scorsi si è regolamentato il lavoro con i tifosi a livello di società sportiva (responsabile delle tifoserie, delegato ai tifosi) e si è sostenuto un lavoro socio professionale con i tifosi (sull'esempio del progetto per le tifoserie elaborato in Germania[5]). Lo scopo è quello di creare un pilastro di tipo integrativo e preventivo nel lavoro con le tifoserie.

Differenze fra lavoro sociale di tipo professionale con le tifoserie e quello svolto a livello di club		
	Attività socio professionale **Attori:** **specialisti delle tifoserie / operatori sociali**	**Lavoro a livello di società club** **Attori:** **responsabili / delegati**
Struttura	• Enti responsabili sotto forma di organismi indipendenti • Mandato di prestazioni con le autorità pubbliche (Cantone e città)	Impiegati o mandatari delle società sportive / funzionari
Finanziamento	• Finanziamento assicurato in maggior parte dal settore pubblico, con la partecipazione delle società sportive • Fondazioni	Società sportive

[4] Per la definizione del concetto di prevenzione v. ad es.: www.fen.ch (teoria della prevenzione di Martin Hafen) o Ufficio federale della sanità UFSP: Politica dei quattro pilastri: www.ufsp.admin.ch > Temi > Alcol, tabacco, droghue > Droghe > Prevenzione

[5] Si veda anche: www.kos-fanprojekte.de

Inserimento a livello di struttura	Nazionale: riunito nell'organizzazione mantello «Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera» (FaCH) Locale: inserito nelle offerte del settore pubblico nel campo della prevenzione nel lavoro giovanile e sociale	Come da regolamenti esistenti di SFL e NL
Destinatari principali	Gruppi informali di tifosi / Curve	Gruppi delle tifoserie organizzate e altri spettatori
Esigenze	Diploma o formazione nel campo del lavoro sociale (SUP o ASP)	Personalità matura e molto comunicativa

4.2 Lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi

Il lavoro di tipo socio professionale con le tifoserie acquista importanza sempre maggiore in tutta Europa. In Svizzera nel campo del calcio sono già stati avviati diversi progetti, attualmente nella fase di assestamento. Le nuove iniziative sono state indicate genericamente per lo più come «progetti per le tifoserie» (Fanarbeit), ma tale concetto ha portato a dei malintesi, per cui attualmente si preferisce specificare l'appartenenza geografica del progetto (Fanarbeit Bern, Fanarbeit Luzern, etc.). In tutti gli enti responsabili indipendenti i club garantiscono accanto ai poteri pubblici un apporto decisivo al finanziamento del lavoro professionale con i tifosi, che rappresenta pertanto una sorta di cerniera fra poteri pubblici e club. Per l'elaborazione della metodologia da seguire in questo campo la Svizzera si rifà alle esperienze fatte in Germania, dove nel 1993 il lavoro con le tifoserie ha fatto un balzo di qualità con l'approvazione di un documento di portata nazionale, il «Nationales Konzept Sport und Sicherheit»[6]. In Svizzera il lavoro sociale di tipo professionale con le tifoserie è considerato una disciplina ancora giovane i cui metodi non sono ancora del tutto consolidati.

Accanto al modello degli enti di gestione indipendenti, da qualche anno esiste anche (a Winterthur) un modello di lavoro professionale con i tifosi che potrebbe fungere da esempio per gli impianti di minori dimensioni, come di regola sono quelli della Challenge-League. Nel caso citato le risorse di personale preposte al lavoro giovanile/sociale vengono utilizzate con un tasso di occupazione predefinito per il lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi.

Negli ultimi anni il lavoro professionale con le tifoserie si è sempre più diffuso ed è espressione dell'impegno del settore pubblico e dei club. Ad ogni modo i singoli servizi lottano costantemente con problemi riguardanti il finanziamento o la legittimazione. Nel presente documento di base si dovrebbero definire basi vincolanti per garantire l'esistenza di questo tipo di attività.

[6] Vedi anche http://www.kos-fanprojekte.de

4.2.1 Uno sguardo sul lavoro sociale professionale con le tifoserie

Nome	Ente responsabile	Risorse finanziarie	Fondazione
Fanarbeit Basel	Cantone Basilea Città Cantone Basilea Campagna FC Basel 1893	CHF 240 000/anno 1,6 posti a tempo pieno	Gennaio 2003
Fanarbeit Bern	BSC Young Boys Città di Berna Cantone di Berna	CHF 110 000/anno 0,8 posti di lavoro suddivisi fra due persone	Febbraio 2007
Fanarbeit Luzern	Cantone di Lucerna Città di Lucerna FCL-Innerschweiz AG	CHF 200 000/anno 1,2 posti di lavoro	Maggio 2007
Fanarbeit Zürich • Fanarbeit GCZ • Fansozialarbeit FCZ	Cantone di Zurigo Città di Zurigo FC Zürich GC Zürich	CHF 380 000/anno 2,40 posti di lavoro	Maggio 2008
Fanarbeit Winterthur	Da definire		
Fanarbeit St. Gallen	In fase di pianificazione		
Fanarbeit Sion	Esame preliminare		

4.2.2 Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera (FaCH)

Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera (FaCH) è l'organizzazione mantello del lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi e centro di competenze nazionale con sede a Moosseedorf, nei pressi di Berna. Essa rappresenta gli attori locali a livello nazionale e si adopera per diffondere un nuovo tipo di lavoro sociale professionale a livello locale. FaCH è stata creata nel 2005 sotto forma di associazione; per poter svolgere il proprio compito al meglio, a partire dal 2010 viene sostenuta da un finanziamento iniziale della Confederazione (UFSPO) e da un ente responsabile di cui fanno parte SFL, ASF e FFS. In tutto sono a disposizione un posto con tasso di occupazione del 100 % e un budget annuale di CHF 150 000 per i prossimi tre anni.

Compiti di FaCH
- Consulenza a partner locali (club, città, Cantoni, servizi di trasporto pubblici, etc.)
- Analisi della situazione ed enucleazione dei bisogni
- Contatto per federazioni sportive, uffici federali, FFS e altri
- Accompagnamento e sostegno del lavoro con i tifosi già esistente
- Collegamenti fra i soggetti attivi nel lavoro sociale di tipo professionale a livello locale
- Formazione e perfezionamento in materia
- Rappresentanza degli interessi locali nella sua qualità di organizzazione mantello
- Ulteriore elaborazione ed attuazione delle misure di assistenza ai tifosi delle FFS
- Ricerche sulla cultura del tifo e sul comportamento delle tifoserie, in collaborazione con scuole universitarie professionali e università
- Sviluppo del lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi
- Lavoro di pubbliche relazioni e comunicazione in occasione di determinate manifestazioni
- Scambi a livello internazionale

Ente responsabile e struttura organizzativa
Lavoro sociale con i tifosi Svizzera è una società indipendente; con l'allargamento del'ente responsabile entrano a far parte del comitato direttivo federazione e lega di calcio, Ferrovie federali e Ufficio federale dello sport (ASF, SFL, FFS e UFSPO). Con questo comitato allargato e sulla base della rete di contatti esistente si vuole definire una strategia a lungo termine e precisare il ruolo futuro di FaCH. Va inoltre esaminata l'opzione di sviluppare l'associazione per farla divenire un centro di competenze per il lavoro con i tifosi.

4.3 Lavoro con le tifoserie a livello di società sportive

4.3.1 Calcio

I responsabili dei tifosi a livello di club agiscono in maniera molto diversa. Se da un lato (in base alle direttive per la concessione della licenza) tutte le società dispongono di un titolare della funzione (incluso sostituto), dall'altro la definizione del ruolo in concreto non sempre risponde alle direttive. Le nuove regole in materia prevedono l'equiparazione del responsabile dei tifosi al responsabile della sicurezza – ma nella pratica ciò non comporta quasi nessuna differenza. La lega non verifica o controlla il lavoro dei responsabili, per cui non ci sono garanzie che esso venga effettivamente svolto; la maggior parte di detti responsabili lavora a titolo onorario e molti di loro non dispongono neanche delle necessarie competenze. Dal 2010 la lega ha incaricato uno specialista della prevenzione e delle tifoserie di migliorare la qualità del lavoro con i tifosi all'interno del club.

I responsabili dei tifosi espletano la propria funzione in modo diverso nonostante l'esistenza di direttive in materia e in mancanza di un processo di garanzia della qualità.

Tale circostanza influenza direttamente il lavoro dei club con i tifosi. Le varie società sportive hanno un dialogo molto diverso con i propri sostenitori. In linea di massima più grande e professionale è la società, tanta più attenzione viene dedicata al tema del lavoro con i tifosi. Spesso però la natura dei contatti fra il club e i suoi tifosi dipende dal lavoro di singole persone, che magari prendono la cosa particolarmente a cuore o hanno un'abilità del tutto particolare per questo genere di tematiche.

La qualità del lavoro con i tifosi del club è molto diversa e dipende dalle loro dimensioni e dall'impegno delle singole persone.

La Swiss Football League (SFL) sulla base dei propri regolamenti ha emanato una direttiva specifica su funzione e compiti del responsabile del lavoro con i tifosi e del suo sostituto[7] in ciascuno dei club che ad essa aderiscono. Ogni club di SFL deve determinare un responsabile o delegato per il lavoro con i tifosi. Funzione e compiti sono descritti in modo dettagliato.

4.3.2 Hockey su ghiaccio

A seguito degli scontri verificatisi dopo la finale dei playoff del 2001 la lega nazionale (NL) ha stabilito che ogni club della prima e della seconda lega deve indicare un cosiddetto delegato ai tifosi (v. complesso di regole «Fandelegierte im Eishockey»). I club hanno ricoperto tale carica in modo differente fra loro scegliendo persone fra gli stessi tifosi, o altre già attive nei servizi di sicurezza o altre ancora che già ricoprivano la carica di funzionari o di membri del comitato delle società. Un solo club ha ingaggiato una persona che può contare su una formazione e su una certa esperienza in campo pedagogico. Si tratta finora dell'unico posto di delegato alle tifoserie pagato da un club (40 % e 20 %) con un normale contratto di lavoro. Nei primi anni i delegati alle tifoserie si incontravano una volta prima dell'inizio della stagione, ma a partire dal campionato 2009/2010 per iniziativa degli stessi partecipanti si organizza un secondo incontro. I delegati dispongono di una tessera ufficiale di funzionario che consente loro l'accesso libero a tutti gli stadi e settori, lavorano a stretto contatto con i servizi di sicurezza delle società

[7] Direttive del comitato della SFL su finzione e compiti del responsabile dei tifosi dei club della Swiss Football League del 17 gennaio 2005 (versione rivista del 9 maggio 2008).

e sono parte integrante del sistema di gestione delle partite. Nella fattispecie apportano un importante contributo alla comunicazione e alla prevenzione.

Da quasi dieci anni nelle leghe nazionali A e B operano delegati alle tifoserie molto impegnati, che si incontrano a scadenze regolari. È ora giunto il momento di rafforzare le loro funzioni e di introdurre un rapporto d'impiego unitario per tutti i club.

5. Definizione e posizionamento del lavoro con i tifosi

Definizione del lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi
Il lavoro di questo genere è un'attività professionale che applica nell'ambito delle tifoserie i metodi del lavoro sociale. L'attività s'indirizza principalmente a persone o gruppi nello spazio sociale della curva, li motiva a strutturare in modo attivo il proprio spazio vitale e crea punti di contatto con i diversi gruppi di interesse. In caso di problemi personali o situazioni di crisi il lavoro sociale di tipo professionale sostiene i tifosi e li aiuta a far fronte alla situazione. Dato che gli appartenenti alla curva in gran parte sono fra 15 e 25 anni, tale attività si basa essenzialmente sugli approcci del lavoro giovanile. Gli operatori del settore si recano fra i tifosi (carattere di ricerca) e promuovono una cultura del tifo attiva, creativa e tollerante, tenendo sempre presente che i tifosi si incontrano in uno spazio sociale cui attribuiscono un significato particolare (sguardo orientato sullo spazio vitale). Si presentano come mediatori fra utenti dello spazio sociale (tifosi) e amministratori dello stesso (società, gestore dello stadio, etc.).

L'operatore sociale vede il tifoso di calcio e nella fattispecie la curva non come fattore di rischio, ma come persone o movimento sociale con risorse creative e potenziali che vanno appoggiati e riconosciuti.

Definizione del lavoro con i tifosi nell'ambito di un club
Tramite il lavoro sociale i club plasmano in modo attivo il rapporto con i propri sostenitori. Sulla base di obiettivi comuni (svolgimento di un incontro di calcio o di hockey su ghiaccio in un ambiente suggestivo) il lavoro con i tifosi nell'ambito del club cura i rapporti fra spettatori e club. Questo è consapevole del fatto che i sostenitori più fedeli hanno un ruolo importante; con la persona dal responsabile o del delegato il club mette a disposizione un punto di contatto per le esigenze dei tifosi; nell'altro senso la stessa persona veicola le comunicazioni del club ai tifosi.

Il lavoro con i tifosi, sia quello sociale di tipo professionale sia quello svolto nell'ambito del club, si distanzia da comportamenti violenti, razzisti o sessisti e dall'uso illegale o contrario ai regolamenti di fuochi d'artificio di qualsiasi genere[8]. Le leggi e i regolamenti vigenti rappresentano le condizioni quadro per il lavoro con i tifosi. Ciò vuol dire che si deve porre un freno alle attività illegali dei (giovani) tifosi evitando assolutamente di giustificarle o di tollerarle, far notare che si tratta di azioni illegali e rompendo una volta per tutte i meccanismi di giustificazione (ad es. consumo di alcool, pressione del gruppo, etc.). D'altra parte si deve anche agire contro la criminalizzazione dei tifosi, prendere sul serio i loro bisogni e le loro richieste e riconoscere il loro apporto (cosiddetto doppio mandato[9]).

[8] Vedi la Legge federale sulle misure per la salvaguardia della sicurezza interna (LMSI), il concordato intercantonale sulle misure di lotta alla violenza durante le manifestazioni sportive del 15 novembre 2007 e le direttive sugli «oggetti non autorizzati» nel calcio e nell'hockey su ghiaccio.
[9] Nel lavoro sociale quando si parla di doppio mandato si intende evidenziare la coesistenza di quello istituzionale e quello sociale («ciò che i problemi richiedono»), che a volte a seconda delle circostanze possono essere in contrasto fra loro. Il doppio mandato è caratteristico delle professioni sociali, in cui si tratta sempre di trovare un giusto mezzo fra gli interessi dei clienti o destinatari e quelli della società.

5.1 Lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi

5.1.1 Metodi

Definizione del servizio sociale
Nel corso della conferenza mondiale della IFSW (International Federation of Social Workers) del luglio 2000 a Montreal, in Canada, per il lavoro sociale è stata elaborata la seguente definizione: «Il servizio sociale professionale promuove il cambiamento sociale, la soluzione dei problemi nelle relazioni umane e la restituzione di potere e la liberazione delle persone per aumentare il benessere. Utilizzando le teorie del comportamento umano e dei sistemi sociali, il servizio sociale interviene lì dove le persone interagiscono con il proprio ambiente. I principi dei diritti umani e della giustizia sociale sono fondamentali per il servizio sociale.»

Nell'ambito di cui ci occupiamo trovano applicazione i seguenti approcci teorici del lavoro sociale:

Animazione socio culturale / pedagogia sociale: rafforzare le competenze (sociali) e promuovere le risorse del singolo e dei gruppi ponendo l'accento sulla convivenza pacifica.

Consulenza sociale (aiuto individuale, triage): migliorare le condizioni di vita individuali e sostenere in situazioni di necessità e di conflitto.

Lavoro sulla collettività: lavoro sul territorio nell'ambito di uno spazio sociale. Intervento su conflitti sociali con la partecipazione delle parti interessate e in considerazione delle strutture sociali e delle condizioni quadro.

Intervento sociale con i giovani: creare contatti di fiducia e approcci nell'ambiente di vita e di socializzazione dei giovani e dei giovani adulti: lavoro di approccio aperto.

Lavoro istituzionale: chiarire le cause e le condizioni del comportamento (deviante) dei giovani. Influenzare a livello (socio)politico di autorità, istanze e federazioni.

Ricerca: osservazione sociale empirica degli sviluppi nel composito panorama delle tifoserie, delle forme in cui esse si esprimono e del comportamento dei tifosi.

Questi approcci e metodi del lavoro sociale confluiscono in vario modo nel lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi:

- Si mette al centro dell'attenzione la partecipazione degli interessati e si presta particolare considerazione alle loro risorse personali. Per aprire nuovi orizzonti di sviluppo e limitare le tensioni è importante anche mettere in contatto il gruppo di destinatari con altre persone coinvolte. Lo sviluppo del singolo e la funzione di un gruppo sono considerati allo stesso livello.
- Si sostengono i tifosi in diverse situazioni e i più giovani nel loro divenire adulti. Gli operatori sociali che si occupano dei tifosi scoprono nel corso di colloqui le condizioni di partenza e l'ambiente personale del tifoso, intervengono in situazioni di particolare degrado e mostrano nuove possibilità di sviluppo nel rispetto delle condizioni quadro derivanti dalla legge e dalle convenzioni sociali.
- Si mettono i tifosi in condizione di affrontare in modo autonomo fasi difficili della vita ove dovesse mancare la necessaria rete sociale di sostegno.
- Si riconoscono situazioni di conflitto e tendenze sia parziali che generali, si aiuta ad analizzarle, si interviene e si fanno proposte su come superarle.

- Si prende le mosse da un approccio pedagogico di accettazione ed integrazione e si pongono limiti senza emarginare. Ciò presuppone una costante attenzione, ma può costituire nel contempo la condizione prima per dedicarsi ai tifosi «devianti» e poterli incontrare. Il lavoro sociale professionale si congeda definitivamente dall'illusione pedagogica per cui solo contrastando o istruendo si possono ottenere modifiche nei comportamenti.

Il lavoro sociale professionale è convinto della validità di tale approccio e come giovane disciplina nel campo del lavoro sociale si sottopone a una valutazione regolare.

Il lavoro sociale professionale con i tifosi si propone determinati obiettivi:
- Limitazione di conflitti, violenza, delinquenza e frustrazioni.
- Migliorare fiducia in sé stessi e sicurezza nel comportamento dei (giovani) tifosi di calcio.
- Rafforzare il meccanismo di autoregolazione e il senso di responsabilità delle curve.
- Promozione e mantenimento di una cultura del tifo attiva e creativa, con una coesistenza di società e tifosi alla base.
- Lotta a pregiudizi, inimicizie, orientamenti estremisti e paure diffuse.
- Coinvolgimento attivo dei tifosi.
- Buona collaborazione dei diversi soggetti coinvolti (società, tifosi, autorità, etc.) nel settore del tifo.

5.1.2 Compiti

Il lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi opera in un ambito caratterizzato dalla presenza di diversi attori, per cui non si rivolge esclusivamente ai tifosi, ma anche a molte istituzioni e soggetti che vengono a contatto con la tematica del tifo. Per raggiungere gli obiettivi e attuare nella pratica gli approcci metodologici del lavoro sociale con i tifosi svolge i seguenti compiti:

Offrire opportunità di contatto, assistenza e consulenza
- Creare contatti con i soggetti attivi nella curva.
- Assistenza dei tifosi nelle partite in casa e in trasferta, presso lo stadio o in viaggio (ad es. treni speciali; v. allegato I).
- Preparazione delle partite in casa o in trasferta (rilevamento e disinnesco di possibili ambiti conflittuali).
- Punto di riferimento e di contatto con connotazione di punto d'incontro al di fuori delle giornate di gara.
- Consulenza (sociale) e offerta di colloquio in caso di problemi o domande dei tifosi.
- Triage (mediazione).

Creare spazi di dialogo
- Promuovere il dialogo fra i diversi attori nell'ambito del calcio.
- Creare strutture di comunicazione fra curva e società.
- Spiegare ai tifosi l'atteggiamento che si intende tenere nei loro confronti.
- Sensibilizzare nei confronti dei diversi atteggiamenti e interessi.

Lavoro nell'ambito di progetti
- Avvio e realizzazione di progetti e iniziative specifici di prevenzione sulla base delle esigenze enucleate a livello locale (ad es. Programm 2. Chance, U16-Fahrten).

Mediazione e moderazione
- Mediazione in caso di situazioni acute di conflitto.
- Moderazione di colloqui e discussioni.
- Rappresentanza di esigenze e interessi dei tifosi.

Lavoro con istituzioni, media e opinione pubblica
- Elaborare prese di posizione.
- Informazioni ai media.
- Preparare relazioni e conferenze.
- Partecipazione a tavole rotonde.
- Collegamento in rete con le istituzioni del lavoro sociale e giovanile.
- Collaborazione con altri operatori del settore.
- Rappresentanza in organismi a livello di federazione e società e in istanze politiche.

Formazione e perfezionamento
- Formazione e perfezionamento personali.
- Passaggio di conoscenze specialistiche a scuole, università e ASP.
- Informazioni per la redazione di lavori di diploma.

5.1.3 Profilo professionale richiesto

Come particolare campo d'azione del sociale il lavoro socio professionale con i tifosi ha bisogno di specialisti formati (diploma o formazione in animazione socioculturale, in lavoro sociale o pedagogia sociale, SUP o ASP). Può essere inoltre utile impiegare anche una persona che possa valutare la cultura specifica della tifoseria locale e le sue evoluzioni che proviene da questo ambiente.

Rientrano inoltre nel profilo richiesto:
- Esperienza nel lavoro sociale aperto o di incontro
- Disponibilità a orari lavorativi irregolari, serali e festivi
- Capacità di comunicare con diversi gruppi di interesse
- Disponibilità e apertura verso la curva e gli appartenenti ad essa
- Capacità conflittuale e resistenza
- Capacità di imporsi e elevata resistenza alla frustrazione
- Professionalità anche in situazioni di stress e di conflitto
- Capacità di moderare e trattare, competenza nella conduzione di colloqui
- Approccio e affinità con il calcio o l'hockey su ghiaccio

5.1.4 Presupposti strutturali

Presupposto fondamentale
Il lavoro sociale professionale dipende da come si viene accettati e dalla fiducia dei destinatari (curve) da un lato e di tutti gli stakholder (altri spettatori, club, società sportive, federazione, forze di sicurezza, polizia, istanze politiche etc.) dall'altro. Sin dalla fase di introduzione si deve fare attenzione a coinvolgere le varie tifoserie attive (associazioni mantello, comunità di interessi CI, singoli gruppi non ufficiali, ultrà). Il lavoro sociale di tipo professionale nasce da un'iniziativa congiunta di città, Cantone, (di preferenza dipartimenti sociale o dell'educazione), società a tifosi. È pertanto raccomandabile utilizzare un gruppo di progetto su ampia base e coinvolgere possibili sostenitori (finanziari) e altri gruppi di interesse. L'associazione mantello Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera (FaCH) mette a disposizione il proprio Know-how e progetti già esistenti.

Il lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi è possibile nell'ambito di diverse strutture:
- Ente responsabile autonomo costituito dai finanziatori e da altri gruppi di interesse.
- Mandato di prestazione con un'istituzione cittadina operante nel campo del lavoro sociale o giovanile (lavoro di intervento con i giovani, streetworking, etc.)

Personale
Nella selezione del personale ci si deve orientare alle particolarità e possibilità locali. L'attività deve essere regolata con un normale contratto di lavoro e va remunerata adeguatamente. Si deve fare attenzione a redigere un elenco degli obblighi realistico e a prevedere risorse sufficienti allo scopo. In un team almeno una persona deve avere una formazione completa nel campo del lavoro sociale. I diversi modelli e le possibilità di finanziamento sono esposti in modo dettagliato nel capitolo 6.

Dotazione
Si devono mettere a disposizione locali per un centro d'incontro e di contatto dotato di ufficio e locale di ritrovo propri. La sede dell'attività professionale con i tifosi dovrebbe trovarsi nelle vicinanze o ancor meglio essere integrata nei locali dove si incontrano i gruppi di tifosi attivi nella curva.
Collocazione/Collegamenti
Per poter essere efficace il lavoro degli operatori sociali oltre a un rapporto di fiducia con i tifosi deve instaurare ottimi contatti con gli altri soggetti attivi nell'ambiente della tifoseria, in particolare con:
- dirigenza del club e delegato del comitato direttivo o del consiglio di amministrazione;
- delegato alla sicurezza e responsabile dei tifosi del club;
- gestore dello stadio e responsabile della sicurezza dello stesso;
- polizia (specialisti delle tifoserie e direzione operativa);
- centro per la prevenzione;
- media.

5.2 Lavoro con i tifosi nell'ambito del club

Di seguito si descrive il lavoro con i tifosi nell'ambito del club, sia nel calcio che nell'hockey su ghiaccio, differenziando solo ove si ritenga necessario.

5.2.1 Funzione

Responsabili e delegati al lavoro con i tifosi sono impiegati o funzionari del club, dipendono dalla direzione dello stesso e devono rispettarne le direttive. La base sono le direttive emanate dalle rispettive leghe. Essi agiscono nell'interesse del club o della lega; in questo ruolo si vedono confrontati ai più diversi gruppi di interlocutori:
- Club
- Organizzazioni di tifosi
- Operatori sociali che lavorano con i tifosi
- Servizi d'ordine e di sicurezza privati/Polizia
- Swiss Football League (SFL) o National League (NL)
- Media / Opinione pubblica

Club
Come impiegato o funzionario del club il responsabile o il delegato ai tifosi deve rispettarne le direttive e le linee guida. La sua attività non si limita alla semplice organizzazione delle partite, ma egli cura i rapporti con i tifosi anche nei periodi fra le partite e - in collaborazione con altri soggetti - crea i presupposti adatti per lo svolgimento di una partita in piena sicurezza, oltre a svolgere una importante funzione di prevenzione.

Organizzazioni di tifosi
Sono i gruppi più rilevanti fra quelli che si rivolgono al responsabile o al delegato al tifo. Le organizzazioni di tifosi non sono un gruppo omogeneo, per cui le aspettative e le pretese possono differenziarsi notevolmente. Il responsabile o il delegato per i tifosi sono punto di contatto e di mediazione fra tifosi e club.

Lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi
Il lavoro professionale con i tifosi, come organizzazione indipendente, per mandato si occupa in primo luogo di gruppi informali di tifosi. Il responsabile o il delegato sono in questo ambito punto di contatto fra gli operatori sociali da un lato e i tifosi e il club dall'altro.

Servizi d'ordine e di sicurezza
Il responsabile o il delegato per i tifosi nell'organigramma di un club sono allo stesso livello del responsabile della sicurezza. Nel loro lavoro fanno fronte a moltissime richieste, che esaudiscono con un'intensa attività di comunicazione e di collaborazione. In questo ambito la collaborazione si concentra essenzialmente sull'organizzazione delle partite, in quanto devono essere attentamente coordinati modalità di partenza e di arrivo, permanenza nello stadio e altri punti importanti.

Swiss Football League / National League
Le leghe hanno mostrato il dichiarato interesse per un lavoro dei delegati o dei responsabili dei tifosi di uguale qualità su tutto il territorio nazionale. Come interlocutore privilegiato esse cercano il colloquio alla pari con tali soggetti e sono responsabili per il loro costante aggiornamento in materia. Oltre a ciò esse garantiscono uno scambio di esperienze a livello nazionale e la coordinazione delle rispettive attività.

Calcio: con la commissione per la prevenzione e il lavoro con i tifosi (Kommission für Prävention und Fanarbeit) nella Swiss Football League si ha un'istanza cui i responsabili dei tifosi possono far capo con le loro richieste.

5.2.2 Metodi

Comunicazione e cooperazione
Per raggiungere i numerosi e complessi obiettivi che il lavoro con i tifosi persegue è necessaria una collaborazione trasversale fra i diversi gruppi, in modo da ottenere un effetto combinato delle attività svolte dalle varie organizzazioni che operano in questo ambito. Pertanto comunicazione e collaborazione sono della massima importanza per responsabili (delegati) che si occupano dei tifosi.

Club
Comitato e organo di gestione dovrebbero essere sempre informati sul lavoro svolto. Di rimando le informazioni rilevanti o che toccano gli interessi dei tifosi vanno trasmesse anche a loro. Persona di contatto per ambedue è il responsabile dei tifosi (o il delegato). L'importante è che questi riesca a sfruttare i punti di forza dei diversi settori del club per il suo lavoro per e con i tifosi e avvii in modo attivo i necessari processi di coordinazione.

Organizzazioni dei tifosi
Considerato che molte attività possono essere svolte solo in stretta collaborazione con i tifosi, le organizzazioni degli stessi sono partner del delegato o del responsabile. In tal modo gli è possibile rilevare le opinioni dei tifosi e farle confluire nel proprio lavoro.

Servizi d'ordine e di sicurezza privati
La collaborazione con le organizzazioni preposte alla sicurezza parte dal presupposto che le rispettive attività si completano a vicenda. Uno scambio in merito ai diversi interessi perseguiti e alle diverse aspettative è assolutamente necessario.

Responsabili e delegati per i tifosi di altri club di SFL e NL
Lo scambio reciproco di informazioni nel contesto tifosi/organizzazione della partita è un presupposto basilare per una cooperazione di stampo partenariale. Grazie ad esso e alle informazioni che si hanno sulla propria tifoseria è possibile pianificare e svolgere determinate azioni comuni. Una comunicazione permanente è decisiva per decidere le misure più adatte e stabilire regole di comportamento, che vanno comunicate ai propri tifosi prima della partita.

5.2.3 Compiti

- Il responsabile o il delegato per i tifosi, nel pieno rispetto degli obiettivi perseguiti dalla società, è tenuto in linea di principio a fare di tutto per
  - mantenere o aumentare il numero dei tifosi,
  - promuovere il loro attaccamento alla società e un impegno attivo a favore della stessa.

- A prescindere dalla manifestazione si sforza di curare con i tifosi e tutti i gruppi di interlocutori un dialogo costruttivo e interpreta la propria attività nei confronti dei tifosi come un servizio offerto dal club. In particolare dovrebbe:
  - informare i tifosi sulle ultime novità riguardanti la società,
  - promuovere chiarimenti e discussioni fra tifosi e rappresentanti della società (giocatori, allenatore, membri del comitato, gestore), rappresentanti delle autorità (ad es. polizia, ufficio dei lavori pubblici), rappresentanti dei proprietari dello stadio, collaboratori dei servizi di sicurezza,
  - sostenere gli incontri e gli appuntamenti organizzati dai tifosi,
  - collaborare puntualmente con polizia, servizio d'ordine, pompieri, proprietari degli stadi, FFS, rappresentanti della città, dei media e del lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi.
- In occasione di determinate manifestazioni cura i bisogni dei tifosi e in particolare garantisce tempestivi contatti fra tifosi, polizia e servizio d'ordine, rappresenta gli interessi dei tifosi nei confronti della polizia e in senso inverso spiega la funzione della polizia e del servizio d'ordine all'intenzione dei tifosi. In situazioni ad alto contenuto emotivo - se possibile e responsabile - parla con i tifosi cercando di evitare o di smorzare i conflitti.

Alla vigilia delle partite il responsabile dei tifosi (o il delegato) cerca di allacciare i contatti con l'omologo presso la società avversaria per ridurre pregiudizi e inimicizie ed evitare sul nascere eventuali conflitti.

5.2.4 Profilo professionale

Un presupposto importante per lo svolgimento di questa funzione sono buone conoscenze del mondo del tifo (organizzato) ed un'elevata accettanza presso i gruppi di destinatari.

Accanto a questi presupposti fondamentali il titolare del posto dovrebbe disporre delle seguenti competenze professionali ed umane:
- esperienza nell'indirizzare in positivo altre persone;
- esperienze e contatti con i principali raggruppamenti del mondo del tifo;
- conoscenze di base della psicologia e dei processi propri della dinamica di gruppo;

- elevata capacità di comunicazione, di risolvere i conflitti, spirito di gruppo e capacità di cooperare;
- disponibilità ad apprendere, sguardo d'insieme e buona retorica;
- sicurezza nelle trattative e capacità d'imporsi;
- modo di fare in grado di calmare gli animi e professionale in situazioni di stress e di conflitto.

5.2.5 Presupposti strutturali

Rapporto di lavoro regolare
- Il responsabile del lavoro con i tifosi o il delegato alla materia è un collaboratore del club inserito nell'organigramma sociale. Dipende dalla direzione del club e ne rispetta le direttive.
- Il rapporto di lavoro fra responsabile o delegato e club è regolato tramite un contratto di lavoro o un mandato.
- Compiti e competenze sono regolati in un elenco degli obblighi.

Presupposti materiali
- Possibilità di usare l'infrastruttura del club con tutti i moderni mezzi di comunicazione.
- Per accompagnare i tifosi il responsabile (o il delegato) deve ricevere una tessera che gli consenta l'accesso a tutti i settori importanti dello stadio (emessa da SFL/NL).

Presupposti non materiali
- Predisporre tutti i collegamenti e i contatti rilevanti del club.
- Sostegno nella concezione e nella realizzazione di bollettini destinati ai tifosi.
- Creare contatti con i tifosi e i loro club, i giocatori, l'allenatore e i funzionari del club.

6. Modelli / Finanziamento

Questo capitolo descrive possibili modelli del lavoro svolto a livello locale con le tifoserie e suggerisce come potrebbe essere organizzata la collaborazione a livello nazionale. Nella trattazione si distingue quindi fra livello nazionale e locale.

6.1 Lavoro con i tifosi a livello locale

6.1.1 Varianti

Il presente documento di base sulla scorta di quanto detto nelle pagine precedenti propone tre modelli per il lavoro svolto con i tifosi a livello locale sia da operatori sociali sia nell'ambito del club. Le tre varianti vogliono mostrare come si possa realizzare un progetto di alta professionalità adattato alle singole realtà locali (ad es. finanze disponibili, numero di tifosi, etc.).

Variante 1: lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi organizzato nell'ambito di un ente responsabile autonomo e ingaggio di un responsabile o un delegato pagati.

Variante 2: lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi organizzato nell'ambito di un ente responsabile autonomo e impiego di un responsabile o un delegato remunerati su base forfetaria

Variante 3: mandato di prestazione con un'istituzione cittadina attiva nel campo del lavoro sociale e giovanile aperto (lavoro di intervento con i giovani, streetworking, etc.) come pilastro sociale di tipo professionale e impiego di un responsabile o un delegato cui si garantisce un rimborso spese.

La scelta della variante più adatta avviene sulla base di un'analisi della situazione a livello locale, basata su elementi quali:
- Quadro generale relativo ai tifosi
- Dimensioni e composizione della curva
- Aspettative ed esigenze dei tifosi
- Dimensioni della città e del bacino di utenza
- Presupposti esistenti a livello di club
- Offerta esistente a livello di città e/o di Cantone
- Tradizioni curate dal club
- altro

6.1.2 Finanziamento del lavoro con i tifosi a livello locale

Le differenze esistenti fra le tre varianti a livello di finanziamento sono riportate nello specchietto seguente:

	Lavoro sociale con i tifosi di tipo professionale	**Lavoro con i tifosi a livello di club**
Variante 1	**Posto in percentuale:** circa 160 % **Preventivo:** minimo CHF 220 000	**Posto in percentuale:** 50 % **Preventivo:** minimo CHF 50 000
Variante 2	**Posto in percentuale:** 80 – 140 % **Preventivo:** minimo CHF 120 000	**Posto in percentuale:** manca un posto fisso rimborso forfetario in base all'attività svolta (per partita) **Preventivo:** CHF 1000 a partita, circa CHF 36 000 all'anno
Variante 3	**Posto in percentuale:** mandato di prestazione con il Cantone o la città **Preventivo:** minimo CHF 40 000	**Posto in percentuale:** manca un posto fisso rimborso spese **Preventivo:** minimo CHF 10 000

La variante scelta non ha un influsso preponderante ai fini del finanziamento, considerato che in ogni caso si dovrebbe utilizzare la stessa chiave di ripartizione. Questa si basa sulla partecipazione dei soggetti riportati di seguito:

- Club di calcio o di hockey su ghiaccio
- Poteri pubblici (città, Cantone) nel caso di lavoro sociale professionale

Chiave di ripartizione dei costi del lavoro sociale con i tifosi di tipo professionale

Cantone	1/3 o 33.33 %
Città	1/3 o 33.33 %[10]
Club	1/3 o 33.33 %

[10] A seconda del Cantone il finanziamento dei 2/3 a cura del settore pubblico può essere ripartito in percentuale diversa fra Cantone e città.

Chiave di ripartizione dei costi di un responsabile o delegato:
Club 100%

La ripartizione paritaria consente un coinvolgimento equilibrato ed un diritto di partecipazione dei diversi gruppi di interesse e garantisce che tutto il know-how esistente in materia confluisca nella struttura. L'introduzione di un'attività professionale di prevenzione con i tifosi è possibile solo con il coinvolgimento di tutte le parti interessate e necessita pertanto anche dell'appoggio convinto dei poteri pubblici all'attività svolta nei club.

Questo modello di finanziamento presuppone che l'impegno nel lavoro con i tifosi nasca e venga portato avanti a livello locale. Allo scopo può rendersi necessario un appoggio a livello politico e lo stesso club deve essere sensibilizzato a mettere in piedi un'attività preventiva destinata ai tifosi. La partecipazione di federazioni e leghe agli sforzi locali deve dipendere da come si presenta il singolo caso (progetto pilota) e dai contributi versati ai club per il lavoro di prevenzione.

6.1.3 Responsabili dell'attività a livello locale

a) Club
Il lavoro con i tifosi è un segnale che il club invia ai propri sostenitori per manifestare l'intenzione di considerare i loro interessi e di contribuire tramite un'attività di integrazione ad una cultura del tifo che si voglia creativa, tollerante ed entusiasta. Senza il sostegno dei club non è possibile lavorare con i tifosi, né a livello professionale né a livello di club. Il presupposto fondamentale per un buon funzionamento è che il club veda il lavoro con i tifosi come pilastro della prevenzione e come importante elemento di un pacchetto di misure volte a curare i rapporti con la comunità dei propri sostenitori. Con l'impegno ideale e finanziario del club si pongono le basi per coinvolgere altri partner e in tal modo allargare la cerchia di responsabili del lavoro con i tifosi.

b) Cantoni e città
La partecipazione di Cantoni e città al lavoro sociale professionale con i tifosi deve esprimere la volontà di sostenerlo nel quadro dei propri programmi nel campo del lavoro sociale e giovanile. In tal modo tali istanze riconoscono che le curve si sono trasformate in importanti spazi sociali urbani e regionali, sottoposti come gli altri ambiti del genere ad una costante dinamica di sviluppo. Considerato che la curva si è andata sviluppando fino a divenire uno dei più grandi centri di aggregazione cittadini o regionali per giovani e giovani adulti, con un pubblico molto eterogeneo (con un proprio potenziale in termini di risorse per quel che attiene a impegno, creatività, appartenenza, etc.) un impegno in questo ambito dovrebbe costituire un'attività strategica dei dipartimenti dell'educazione o della socialità. Accordi di prestazione o di sovvenzionamento fungono da base per un impegno di natura finanziaria.

6.1.4 Fasi per avviare un lavoro preventivo con i tifosi a livello locale:

Lavoro sociale di tipo professionale	Lavoro nell'ambito del club
Decisione per una o l'altra delle varianti descritte al n° , eventualmente previa analisi dell'ambiente circostante e dei presupposti.	
• Istituzione di un gruppo responsabile del progetto che riunisca i diversi attori: vertici del club, rappresentanti dei poteri pubblici (Cantone e città), rappresentante riconosciuto dei tifosi, specialista nel lavoro con i tifosi. Determinazione della direzione del progetto. • Raccolta delle informazioni disponibili in materia (piani direttivi, proposte a livello politico, etc.) • Redigere un documento di principio per il lavoro con i tifosi. • Chiarire struttura e chiave di ripartizione dei costi. • Avviare le necessarie richieste e le iniziative politiche	• Istituire il posto o la funzione del responsabile o del delegato che si occupa dei tifosi sulla base delle linee guida. • Redigere un elenco degli obblighi e un profilo professionale del posto. • Chiarire come inserire la persona nella struttura sociale e il ruolo del superiore gerarchico. • Garantire il finanziamento.
Preparazione di un accordo di collaborazione fra il lavoro sociale di tipo professionale con i tifosi e nell'ambito del club.	

Per quel che riguarda il lavoro con i tifosi nell'ambito dei club o quello sociale di tipo professionale sono disponibili valori basati sull'esperienza e documenti di principio, per cui le nuove iniziative non devono iniziare da zero. Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera (FaCH) e i responsabili del lavoro con i tifosi a livello di federazioni o di leghe sono a disposizione per assistere in questo genere di attività.

6.2 Centro nazionale di competenza per il lavoro con i tifosi

6.2.1 Scopo

Per coordinare a livello nazionale le attività dei diversi soggetti coinvolti e svilupparle, e per svolgere il lavoro di lobby per la prevenzione nel campo dei tifosi si deve istituire un Centro nazionale di competenza per il tifo (CCT). Altri compiti da affidare a tale istanza potrebbero essere:

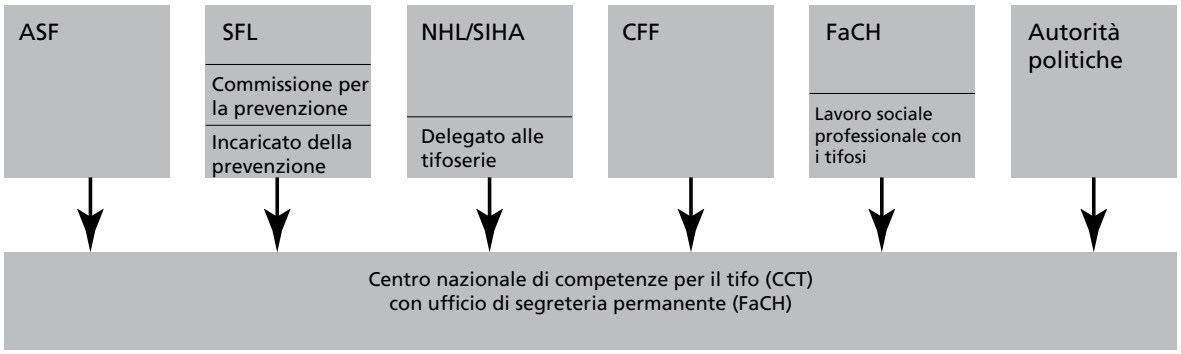
- Consulenza ai partner locali (club, città, Cantoni, trasporti pubblici, altri) nell'elaborazione di modelli ottimali per il lavoro con i tifosi e di piani direttivi adatti alle condizioni locali.
- Analisi della situazione e dei bisogni effettivi.
- Accompagnamento e sostegno specialistico delle attività esistenti.
- Rete di collegamenti fra i soggetti attivi nel lavoro con i tifosi (prevenzione).
- Interlocutore per la prevenzione e il lavoro con i tifosi a livello nazionale e internazionale.
- Collaborazione a istanze nazionali e gruppi di lavoro multidisciplinari.
- Formazione e perfezionamento.
- Diffusione di informazioni nel campo del lavoro con i tifosi e della cultura del tifo.
- Lavoro puntuale di pubbliche relazioni e comunicazione in occasione di manifestazioni.
- Scambi a livello internazionale.

La creazione di un centro nazionale di competenze dovrebbe **avvenire in due fasi**:

6.2.2 Fase 1: collegamenti e scambio di informazioni

In una prima fase Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera (FaCH, v. Cap. 3.1.2) si occupa della segreteria del centro nazionale di competenze e continua a fungere da organizzazione man-

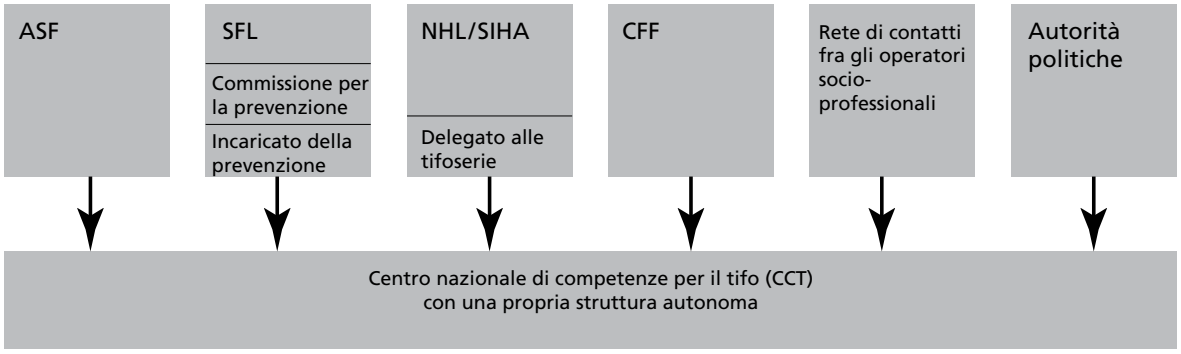
tello e centro specializzato del lavoro sociale di tipo professionale. Al centro dell'interesse si trovano collegamenti e scambio d'informazioni fra i diversi attori, determinazione dei bisogni e pianificazione di un centro di competenze nazionale con il mandato di prestazioni descritto in precedenza. Vengono coinvolte organizzazioni attive nella prevenzione e nel lavoro con i tifosi. Oltre a federazioni, leghe e iniziative individuali sono integrate nella struttura anche le autorità politiche (città, Cantoni e Confederazioni, ad es. Unione delle città svizzere, Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonale delle opere sociali)



Dal 1.1.2010 al 31.12.2012 il **Finanziamento** di FaCH è assicurato da un credito iniziale della Confederazione (UFSPO, credito residuo dell'EURO 2008) per CHF 100 000 e da un contributo annuo di SFL, ASF e FFS per un importo globale di CHF 110 000. La somma basta per gestire la segreteria della CCT con le attuali strutture di FaCH.

6.2.3 Fase 2: passaggio al Centro nazionale di competenze per il tifo

Prima di decidere l'istituzione di un centro di competenze si valutano con i diversi partner le esperienze fatte nella prima fase. Nei limiti in cui se ne riscontri il bisogno, nella seconda fase l'associazione Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera viene trasformata con un orientamento allargato e nuovi settori di azione in centro di competenze dotato di una struttura autonoma. Ciò presuppone che il lavoro con i tifosi – sociale di tipo professionale o a livello di club – e l'approccio preventivo nei confronti dei tifosi di calcio e hockey su ghiaccio si sono ormai consolidati ed è possibile una fusione fra partner di pari livello.



Per la gestione del CCT è necessario un preventivo di CHF 280 000 all'anno, che consente di istituire due posti a tempo pieno. I soggetti di livello nazionale dovrebbero sforzarsi a favore di una professionalizzazione del lavoro con i tifosi. L'impegno delle federazioni sportive e delle leghe in quanto organizzatori delle competizioni è di centrale importanza per consolidare un'attività professionale con i tifosi. Conformemente alle loro disposizioni statutarie le federazioni sportive nazionali concentrano il loro impegno (finanziario) su attività di rilievo nazionale. L'interesse della Confederazione alla creazione di un centro nazionale di competenze consiste essenzialmente nella possibilità di assicurare i collegamenti in rete dei soggetti attivi nei vari

settori del lavoro con i tifosi. Gli sforzi nel campo del lavoro con i tifosi sono inoltre strettamente collegati con misure di carattere sovraordinato nel campo del sostegno dei giovani o con misure preventive specifiche di altri campi. Infine l'UFAS sostiene le federazioni mantello nazionali che si occupano delle questioni giovanili. Attualmente diversi uffici federali si occupano della problematica relativa alla violenza in occasione di manifestazioni sportive. Il DFGP ha un ruolo di guida nell'emanazione di nuove norme (LMSI II)[11] e nella loro applicazione (HOOGAN[12]). Nel 2009 l'UFAS ha elaborato un rapporto sui giovani e la violenza[13], che costituisce la base per un programma di prevenzione a livello svizzero[14]. Tale programma dovrebbe essere attuato nella pratica a partire dal 2011 e sarà rilevante anche per il lavoro con i tifosi. In occasione di EURO 2008, infine, l'allora consigliere federale Samuel Schmid convocò una cosiddetta «Tavola rotonda contro la violenza in occasione delle manifestazioni sportive» che il suo successore, Ueli Maurer continua a tenere in vita.

Allegato I: assistenza ai tifosi a cura delle FFS

Il giorno della partita i tifosi si spostano essenzialmente con i mezzi di trasporto pubblici, per lo più da una stazione ferroviaria di partenza a una di arrivo e viceversa. Le FFS mettono a disposizione per tali tratte treni speciali, per separare i tifosi dagli altri viaggiatori. La collaborazione con le FFS è una parte importante del lavoro con i tifosi e negli ultimi anni si è rilevato pagante. Dal 2009 la collaborazione con le FFS per quel che riguarda l'accompagnamento sui treni è una misura ormai consolidata.

Essenzialmente nell'ambito del viaggio – e in collaborazione con FFS o altri servizi di trasporto pubblici – si perseguono i seguenti obiettivi:
- Concentrare e garantire gli impieghi sui treni, per ottenere un accompagnamento regolare e di alta qualità dei tifosi.
- Migliorare la comunicazione fra polizia ferroviaria, accompagnatori in servizio sul treno e tifosi.
- Diminuire i danneggiamenti del materiale rotabile e delle stazioni.
- Misure di contenimento in situazioni conflittuali sul treno (discutere, ammonire).
- Informazioni per gli altri viaggiatori e se necessario mediazione fra questi e i tifosi.
- Svolgimento senza problemi del viaggio da A a B e ritorno.

Una valutazione interna mostra che gli impieghi sui treni devono essere pianificati in stretta dipendenza dalle particolarità locali. Non va inoltre dimenticato che si tratta di un ambito sensibile del lavoro con i tifosi. Nella pratica oggi i tifosi vengono accompagnati da operatori sociali professionali, responsabili dei tifosi dei club, accompagnatori o cosiddetti Grands Frères.

I soggetti attivi a livello locale sono responsabili per i compiti seguenti:
- Intervento in conflitti che vedono coinvolti i tifosi.
- Mediazione in conflitti che vedono coinvolti i tifosi (polizia ferroviaria/tifosi, personale del treno/tifosi, viaggiatori regolari/tifosi) con lo scopo di disinnescare la situazione e trovare insieme una soluzione accettabile.
- Raccogliere e inoltrare eventuali richieste dei tifosi nei confronti delle istanze coinvolte (polizia ferroviaria). Se possibile avviare processi che possono portare a soddisfare tali richieste.

[11] http://www.admin.ch/ch/i/sr/120/index.html
[12] http://www.fedpol.admin.ch > Temi > Sicurezza > Tifoseria violenta > Sistema d'informazione HOOGAN
[13] Rapporto «I giovani e la violenza – per una prevenzione efficace nella famiglia, nella scuola, nello spazio sociale e nei media. www.bsv.admin.ch > Temi > Questioni dell'infanzia e della gioventù
[14] http://www.bsv.admin.ch > Temi > Questioni dell'infanzia e della gioventù

- Intervento in caso di comportamento sbagliato.
- Comunicare informazioni rilevanti ai tifosi (ad es. motivo del ritardo nella partenza) per mostrarsi padroni della situazione ed evitare pertanto un possibile aumento della situazione.
- Richiamare l'attenzione dei tifosi su eventuali pericoli (freno d'emergenza, non gettare oggetti dai finestrini, etc.).

Se possibile ad accompagnare i tifosi sono sempre gli stessi operatori e poliziotti; ciò facilita la comunicazione fra le diverse parti coinvolte e consente di creare un rapporto stabile. Oltre a ciò in tal modo si rafforza e si garantisce la collaborazione (operatori sociali, polizia ferroviaria, tifosi). Un importante presupposto di base per essere visibili a tutti e vedere riconosciuto il proprio ruolo dai tifosi in viaggio è il contatto diretto dell'accompagnatore con i leader del tifo sui treni speciali. L'ideale sarebbe quindi reclutare per tali missioni persone attive nel lavoro con i tifosi nei relativi club.

Lavoro sociale con i tifosi in Svizzera è responsabile dei seguenti compiti:
- Perfezionamento delle squadre impiegate.
- Perfezionamento delle misure prese dalle FFS per l'accompagnamento dei tifosi.
- Resoconti all'intenzione delle FFS dopo l'impiego, per garantire la qualità.
- Gestione dei pagamenti nell'ambito del budget preventivato

Per il futuro vanno posti i seguenti accenti:
- Scambi regolari fra tutti i soggetti coinvolti.
- Continuazione della buona collaborazione fra i vari attori.
- Negli ambiti già consolidati non c'è più un minimo di impieghi, ma si accompagnano tutti i treni speciali.
- In altri ambiti si deve consolidare l'accompagnamento dei tifosi sui treni speciali.
- Sviluppo congiunto di misure che consentono di realizzare al meglio gli obiettivi.
- A livello strategico viene coinvolta la Swiss Football League per promuovere la collaborazione in questo quadro. Gli aspetti operativi restano demandati a FaCH.

Allegato II: strategia a tre fasi per il lavoro di polizia nel settore delle tifoserie

La classica strategia d'intervento a tre fasi si è rilevata in linea di massima adeguata, soprattutto anche nell'ambito di EURO 2008, e viene adottata in Svizzera da tutti i corpi di polizia. Gli elementi centrali sono i tre punti dialogo, contenimento e intervento, applicati alla luce del principio dell'adeguatezza. Grazie ad essi si cerca di mantenere il dialogo aperto il più a lungo possibile, di sedare gli animi e se del caso di intervenire in modo tempestivo ed efficace. Le tenute cui si fa riferimento nella descrizione non hanno un ruolo prioritario; molto più importante è che la regola d'ingaggio venga effettivamente utilizzata.

Le classiche tre fasi:
- **Dialogo:** l'impiego avviene di regola con l'uniforme ordinaria, ma può essere svolto anche in assetto antisommossa (ev. con contrassegni particolari). L'approccio della polizia è amichevole, aperto e cooperativo.
- **Contenimento:** l'impiego avviene con la normale uniforme o in assetto antisommossa (ev. con contrassegni particolari). In questa fase si tratta di mediare in incidenti di scarso rilievo dialogando con le parti coinvolte. I colpevoli vengono fermati e consegnati alle autorità giudiziarie.
- **Intervento:** l'impiego avviene di regola in assetto antisommossa. In questa fase si tratta di pacificare la situazione, stabilire l'identità dei sospetti, garantire l'integrità delle cose,

fermare i disturbatori e ristabilre sicurezza e ordine.

Il responsabile dell'impiego può decidere in ogni momento adattamenti situativi della strategia a tre fasi, sulla base della situazione effettiva e sempre nel rispetto dell'adeguatezza dell'intervento. Sia nella pianificazione sia nella pratica si può consapevolmente rinunciare ad una o più fasi. Soprattutto nelle partite ad alto potenziale di rischio – a causa delle limitate risorse in termini di personale – i corpi di polizia spesso non riescono a mettere in campo ancor più agenti in uniforme per attuare come da schema la strategia a tre fasi. Inoltre a causa della crescente predisposizione alla violenza le forze d'intervento prive di equipaggiamento adatto sono esposte a notevoli rischi in caso di scontri.

Sarebbe comunque errato parificare l'applicazione della strategia a tre fasi a mancanza di polso o addirittura a debolezza e rinunciarvi in futuro. Soprattutto l'uso delle prime due fasi dialogo e contenimento non significa certo accettare supinamente le richieste della controparte ed evitare a ogni costo l'intervento di polizia o il confronto arrivando alla totale rinuncia da parte delle forze di intervento. La tattica della strategia a tre fasi si basa piuttosto sull'uso conseguente e generalizzato del principio dell'adeguatezza. Il modo di intervenire in caso di violenze nel corso di manifestazioni sportive è chiaramente cambiato nel giro di un anno. In questo ambito tutti i soggetti coinvolti mostrano maggiore durezza e sono sempre più disposti ad attaccare, per cui è cambiata anche la soglia d'intervento della polizia. Tutto questo però non esclude aprioristicamente l'applicazione della strategia a tre fasi.

L'adeguatezza può essere descritta in via di principio come segue:

- Ogni misura coercitiva di polizia deve essere adatta a mantenere o ristabilire la situazione di legalità.
- Una misura non deve andare oltre lo stretto necessario per raggiungere lo scopo che ci si prefigge.
- Una misura non può causare uno svantaggio chiaramente sproporzionato rispetto allo scopo perseguito.

© by UFSPO/FaCH
Macolin/Moosseedorf 2010