

Διαχείριση ασφάλειας αθλητικών εκδηλώσεων

Το τρίπτυχο Ασφάλεια - Προστασία - Εξυπηρέτηση



του Γιώργου Γιαπανά

Ο αθλητισμός έχει, πλέον, συνδεθεί με το φαινόμενο της εμπορευματοποίησης και του ανταγωνισμού. Συνέπεια αυτής της σύνδεσης είναι και η εμφάνιση της βίας, κυρίως στο ποδόσφαιρο και άλλα ομαδικά αθλήματα.

Η βία μπορεί να λάβει διάφορες μορφές όπως μάχες μεταξύ αντίπαλων οπαδών (ίσως και εκατοντάδες οπαδούς, κάποτε οπλισμένους). Βία μπορεί να εμφανιστεί ως εξύβριση και κάποιες μικρές παραβάσεις ενώ σε πιο σοβαρά περιστατικά, η βία αφορά μεγάλης κλίμακας επεισόδια μεταξύ οπαδών αντίπαλων ομάδων που συχνά είναι καταστροφικά.

Η βίαιη συμπεριφορά των οπαδών αποτελεί για δεκάδες χρόνια το μεγαλύτερο πρόβλημα στον χώρο του ποδοσφαίρου. Χώρες όπως η Γερμανία, η Ολλανδία, η Ιταλία, το Ηνωμένο Βασίλειο κλπ., έχουν βιώσει (και ακόμα βιώνουν) τα μεγαλύτερα προβλήματα βίας στην Ευρώπη.

Υπάρχει η εκτίμηση ότι η πρόληψη απαιτεί μια δομημένη και θεσμοθετημένη προσπάθεια με συνεχή επικοινωνία με τους οργανωμένους οπαδούς. Η Γερμανία έχει κάνει προσπάθεια να μειώσει τη βία στο ποδόσφαιρο με τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των οπαδών και της αστυνομίας ενώ στην Ολλανδία τέτοιες ενέργειες αποσκοπούν στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των συλλόγων και των οπαδών τους και στην προσπάθεια να βοηθήσουν οπαδούς τους οι οποίοι έχουν καταδικασθεί για παραπτώματα βίας σε αθλητικούς χώρους. Στοιχεία δείχνουν ότι τέτοιες ενέργειες έχουν βελτιώσει τη σχέση μεταξύ των χούλιγκαν, συλλόγων και της αστυνομίας και μείωσαν σημαντικά τα περιστατικά βίας.

Μετά την τραγωδία στο Χέιζελ το 1985, η Ευρωπαϊκή Ένωση άρχισε προσπάθειες για διεθνή συνεργασία μεταξύ της αστυνομίας και των ποδοσφαιρικών αρχών ενάντια στον χουλιγκανισμό. Το Συμβούλιο της Ευρώπης ενέκρινε προτάσεις σχετικά με την πρόληψη βίαιης συμπεριφοράς, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ζήτησε από όλες τις χώρες μέλη του να ασχοληθούν με την βία στους αθλητικούς χώρους και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο πρότεινε διάφορα μέτρα για την επίλυση του προβλήματος.

Το 1996, η Ευρωπαϊκή Ένωση υιοθέτησε προτάσεις του Ηνωμένου Βασιλείου και εξέδωσε κατευθυντήριες γραμμές για την αντιμετώπιση του χουλιγκανισμού. Αυτές οι κατευθυντήριες γραμμές περιλαμβάνουν την ανταλλαγή πληροφοριών σε επίπεδο αστυνομίας και την εκπαίδευση των επιτηρητών για καλύτερο έλεγχο του πλήθους. Η ΕΕ πρότεινε, επίσης, όπως όλες οι αστυνομικές δυνάμεις συμμετάσχουν σε προγράμματα κατάρτισης για ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνικών πρόληψης της βίας στους αθλητικούς χώρους.

Ασφάλεια - Προστασία - Εξυπηρέτηση

Η διαχείριση ασφαλείας αθλητικών εκδηλώσεων υποδεικνύει μια σειρά ενεργειών και διαδικασιών, με σκοπό την παροχή ασφαλείας σε όλους τους συμμετέχοντες. Η τριάδα Ασφάλεια - Προστασία - Εξυπηρέτηση σχηματίζει τις τρεις έννοιες που στηρίζουν οποιαδήποτε δραστηριότητα.

Η ασφάλεια είναι λιγότερο εμφανής και ξεκινάει με το δομικό σχεδιασμό και τη συντήρηση που θα αποτρέψει την κατάρρευση των κτιρίων ή την πυρκαγιά. Αφορά τη χωρητικότητα των αθλητικών εγκαταστάσεων, την είσοδο και την έξοδο από τις αθλητικές εγκαταστάσεις και τους σύνθετους χώρους. Χειρίζεται ζητήματα ανθρώπινων συμπεριφορών και έκτακτων περιστατικών. Η προστασία, από την άλλη πλευρά, αφορά την πρόληψη και τον εντοπισμό εγκληματικών συμπεριφορών και τρομοκρατικών απειλών, καθώς και τη διατήρηση της δημόσιας ασφάλειας. Δεν πρέπει όμως σε καμία περίπτωση τα μέτρα προστασίας να υπερτερούν αυτών της ασφάλειας ή το αντίθετο.

Η εξυπηρέτηση είναι το πιο εμφανές στοιχείο μεταξύ των τριών και αναφέρεται στην παροχή ενός αξιόπιστου και συναρπαστικού θεάματος στους θεατές, χορηγούς και επίσημους. Πρέπει να παρέχονται κατάλληλες και επαρκείς υπηρεσίες, όπως τρόφιμα, ποτά και εμπορεύματα και παράλληλα να υπάρχουν οι κατάλληλες αθλητικές εγκαταστάσεις για την άνετη φιλοξενία των θεατών. Για να μπορέσει να προσφερθεί άριστη εξυπηρέτηση στο κοινό, πρέπει η ασφάλεια και η προστασία να κυμαίνονται στα ίδια υψηλά επίπεδα.

Η κατανόηση και η ικανοποίηση των αναγκών των θεατών είναι ουσιώδης για την επαγγελματική παράδοση υπηρεσίας σε κάθε επιτυχημένη επιχείρηση. Για να βάλουν σε πρώτο πλάνο τις ανάγκες των ανθρώπων, οι διοργανωτές εκδηλώσεων πρέπει να είναι σε θέση να φροντίζουν τις διαφορετικές ανάγκες του κοινού στο οποίο στοχεύουν.

Το κοινό περιμένει να βρει συγκίνηση και ικανοποίηση σε ένα αξιόπιστο γεγονός που οργανώνεται σε άνετο περιβάλλον. Η συντριπτική πλειοψηφία των οπαδών είναι κανονικοί άνθρωποι, οπότε είναι σημαντικό να κρατηθούν οι επικίνδυνες ομάδες μακριά από αυτούς και οι ειδικές ανάγκες των παιδιών, των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία να τύχουν φροντίδας.

Οι οικονομικές πιέσεις απαιτούν από τους διοργανωτές του αθλητικού γεγονότος να τελειοποιούν την εμπορική βιωσιμότητα του αθλητικού χώρου και των εκδηλώσεών τους. Γι' αυτό είναι σημαντικό να καλύπτονται οι ανάγκες των θεατών, των χορηγών, των επισήμων και των μέσων μαζικής ενημέρωσης, επειδή τα σύνολα αυτά ασκούν επιρροή και συχνά αποτελούν σημαντική πηγή εσόδων.

Για τους διοργανωτές η εκδήλωση αρχίζει από τη στιγμή που ο αγώνας έχει ορισθεί μέχρι τη στιγμή που οι θεατές επιστρέψουν ασφαλείς στο σπίτι τους. Όλοι οι εμπλεκόμενοι μοιράζονται ένα και μοναδικό στόχο, την δημιουργία ενός ασφαλούς και φιλόξενου περιβάλλοντος για τους θεατές. Αν οι θεατές απολαύσουν το γεγονός, τότε είναι πιο πιθανό να επιστρέψουν και πάλι, να περάσουν περισσότερο χρόνο στο γήπεδο και να εκφράσουν την αγάπη τους για το ποδόσφαιρο.