

Marek Doliński

Manager ds. bezpieczeństwa Turnieju EURO 2012 w Polsce
e-mail: marek.dolinski@euro2012.com

kom. dr inż. Andrzej Machnac

Komenda Główna Policji
e-mail: a.machnac@policja.gov.pl
web: sites.google.com/site/machnacandrzej/

Dodatek

do artykułu pt. „OBŁUGA UCZESTNIKÓW” opublikowanego w miesięczniku [Policja 997](#) w numerze [4 \(73\)](#) z kwietnia 2011 r. w dziale TYLKO SŁUŻBA w obszarze Przed EURO 2012

Wysoki standard obsługi uczestników imprezy masowej podczas UEFA EURO 2012™ oraz innych ligowych meczów piłkarskich wymaga rozpoznania wielu aspektów z zakresu potrzeb i zachowań uczestników imprezy, w tym wymagań kulturowych i komunikacji międzyludzkiej. Stewardzi, jako trzon dobrze wyszkolonych służb informacyjnych i porządkowych, powinni posiadać wiedzę pozwalającą na zaspokajanie podstawowych potrzeb osobistych użytkowników. Przykładowo, widzowie pochodzący z różnych środowisk mogą mieć pytania, co do usytuowania na terenie obiektu miejsc przeznaczonych na modlitwę, czy też stref przeznaczonych dla palących. Ponadto, niepełnosprawni użytkownicy mogą potrzebować informacji o tym, gdzie znajdują się przeznaczone dla nich sektory i toalety, a osoby niedowidzące mogą pytać o dostępność systemu z dźwiękowym komentarzem stanu gry. Zdarzyć się może również, że w grupie uczestników znajdą się osoby posiadające pewne ograniczenia medyczne uniemożliwiające przejście przez bramkę bezpieczeństwa, ze względu na posiadaną protezę lub rozrusznik serca. W takim wypadku stewardzi muszą niezwłocznie wdrożyć procedurę zastępczą pozwalającą zachować płynność przejścia przez bramki wejściowe przy jednoczesnym zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa. Należy pamiętać, że niepełnosprawność to nie tylko jeżdżenie na wózku inwalidzkim i z tego też powodu osoby, które proszą o specjalne traktowanie powinny być obsługiwane w taki sposób, jakby były osobami niepełnosprawnymi. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, co do postępowania z określoną osobą lub grupą osób, stewardzi powinni uzyskać stosowne instrukcje od swoich przełożonych. Niewątpliwie nie zwalnia to ich z posiadania informacji na temat udogodnień danego obiektu sportowego dla klientów niepełnosprawnych. Często zdarza się, że w wielu obiektach jest wyznaczony pracownik lub steward, z którym osoby niepełnosprawne mogą kontaktować się w sprawie biletów oraz miejsc do parkowania. W nowoczesnych obiektach sportowych znajdują się specjalne rampy lub windy, w celu umożliwienia dostania się do obiektu. Nie można zapomnieć o fakcie, że osoba niepełnosprawna może mieć swojego opiekuna, dla którego miejsce powinno znajdować się obok niej. Równie ważną informacją są toalety dla osób niepełnosprawnych, które mogą być udostępnione w pobliżu miejsc dla widzów, czy też obsługa cateringowa realizowana bezpośrednio w miejscach ich przebywania. Służby informacyjne powinny wiedzieć i informować o możliwości podłączenia aparatów słuchowych do systemu ogłoszeniowego, czy też skorzystania z zestawu radiowego dla osób niewidomych lub niedowidzących, umożliwiającego słuchanie specjalnego, nadawanego na żywo komentarza do imprezy. Obowiązkiem stewardów jest znajomość sposobu komunikacji z niepełnosprawnymi klientami zarówno w sytuacjach normalnych, jak i awaryjnych, a także wiedza co do miejsc schronienia, do których osoby niepełnosprawne mogą być ewakuowane w sytuacji awaryjnej. Nie można pominąć wymogów akredytowanych dziennikarzy związanych z pomieszczeniami do obserwowania, pisania, nadawania i przesyłania raportów, o których organizacji i sposobie funkcjonowania powinni wiedzieć stewardzi. Istotną rolę odgrywają oni również w procesie wsparcia ochrony osób o statusie VIP, takich jak politycy i członkowie rodzin

królewskich, którym mogą towarzyszyć pracownicy ochrony osobistej często wymagający miejsc siedzących oraz możliwości zbadania dróg wejściowych i wyjściowych przed przybyciem ochranianych osób.

Każdy steward, w celu możliwości udzielenia stosownych informacji uczestnikom, powinien perfekcyjnie znać lokalizację punktów sprzedaży biletów oraz udzielania pierwszej pomocy, a także umiejscowienia najbliższych toalet, czy też punktów gastronomicznych. Sukces imprezy wiąże się również z umiejętnością przekazywania przez nich stosownych wskazówek dotyczących m.in. dyslokacji sprzedaży programów i produktów związanych z imprezą oraz przyjmowania zakładów, a nawet rozmieszczenia automatów ze środkami higieny dla kobiet. Zdolność stewardów do wskazywania uczestnikom właściwych wejść, bloków i rzędów odpowiadających numerom siedzeń, a także najbliższych wyjść po zakończeniu meczu oraz w sytuacji zagrożenia może się znacznie przyczynić do usprawnienia organizacji całej imprezy. Niedopuszczalna jest sytuacja, w której członkowie służb informacyjnych i porządkowych nie posiadają szczegółowych informacji na temat godziny rozpoczęcia i zakończenia danej imprezy, czy też czasu trwania przerwy oraz godziny zamknięcia barów. Analogicznie, za wyjątkową niekompetencję można by uznać błąd ich wiedzy na temat miejsca wywieszenia regulaminu, określającego m.in. co wolno, a czego nie wolno wносить na teren stadionu. W przypadku, kiedy widz poczuje się słabo lub skaleczy, steward powinien niezwłocznie udzielić mu pierwszej pomocy i wskazać lub odprowadzić do najbliższego punktu pierwszej pomocy, zachowując odpowiednie procedury bezpieczeństwa. Znane muszą być stewardom równie dobrze procedury obsługi zgłaszania rzeczy zagubionych lub przekazywania rzeczy znalezionych. Sytuacją wyjątkową jest zachowanie się służb informacyjnych i porządkowych w przypadku zagubienia dzieci. W takim wypadku stewardzi są zobowiązani do natychmiastowego powiadomienia stanowiska dowodzenia, w celu zabezpieczenia wyjść obiektu i przekazania szczegółowych danych dziecka, takich jak: imię i nazwisko, wiek, wzrost, wygląd i ubiór. Ważne jest również uspokojenie rodzica lub opiekuna oraz wyznaczenie odpowiedniego punktu spotkania, gdy tylko dziecko zostanie odnalezione. Jeśli zachodzi pilna potrzeba przekazania wiadomości dla jednego z widzów, wówczas często stosuje się system nagłośnieniowy pozwalający poinformować daną osobę, aby skontaktowała się z najbliższym stewardem, przy wykorzystaniu którego osoba ta może skontaktować się ze stanowiskiem dowodzenia, za pośrednictwem jego telefonu alarmowego. Nie należy przy tym zapominać, że do podstawowego zakresu obowiązków stewardów powinno należeć ciągłe wypatrywanie i nasłuchiwanie sygnałów mogących świadczyć o zagrożeniu. W razie gdyby miało wystąpić jakieś zdarzenie związane z tłumem powinni oni zwracać baczną uwagę na tłum i sytuację w wyznaczonych im sektorach oraz nadzorować ruch widzów, w tym pojawianie się i przebywanie ich na imprezie, jak i jej opuszczanie.

Umiejętność przekazywania informacji, a szczególnie sposób w jaki się to wykonuje niejednokrotnie stanowi o skuteczności działań stewardów. W każdej trudnej sytuacji, powinni oni wyrażać swoje potrzeby i oczekiwania spokojnie oraz stosunkowo przejrzyście, pozwalając jednocześnie drugiej osobie na przedstawienie własnego stanowiska w sposób umożliwiający znalezienie wspólnej podstawy porozumienia. Właściwe rozwiązanie sytuacji wymaga zrozumienia tego, co faktycznie się stało i niejako spojrzenia na dany problem z pozycji kibica. Niezależnie od okoliczności niezadowolonemu kibicowi zawsze należy przedstawić wyjaśnienie. Nie można sobie pozwolić w relacji z klientem na zachowanie agresywne i mające znamiona pasywności, ponieważ może to prowokować do przemocy. Jedynie zdecydowane, przyjazne i nacechowane pewnością siebie zachowanie stewardów pozwoli na właściwą reakcję w stosunku do osoby rozgniewanej lub skarżącej się. Osoby, które wypily zbyt dużo alkoholu, są szczególnie wrażliwe na sygnały niewerbalne dostarczające wielu informacji o odczuciach ludzi i stanowiące sygnały ostrzegające o rosnącym napięciu i rozgniewaniu. Bardzo łatwo można nieświadomie zareagować na wrogą postawę w sposób, który zwiększa napięcie zanim cokolwiek zostanie powiedziane. Z tego też powodu już sama postawa stewardów powinna dawać właściwe wrażenie bezpieczeństwa, ochrony i dobrej obsługi widzom przybywającym na obiekt. W żadnym wypadku członkowie służb informacyjnych i porządkowych nie powinni wpatrywać się w swoich rozmówców, wskazywać ich palcami oraz

dotykać, czy naruszać ich przestrzeni osobistej i wciskać do narożnika. Do grupy właściwych zasad zachowania tych służb należy również prowadzenie rozmowy w sposób opanowany, spokojny, ale zdecydowany, niesprawiający wrażenia pouczenia danej osoby. Niedopuszczalne jest mówienie podniesionym tonem, czy też krzyczenie lub odpowiadanie w sposób zirytowany na rozgniewaną postawę kibica. Praktycznie w każdej sytuacji stewardzi udzielając informacji lub wyjaśnień powinni mówić głośno, używając jednocześnie spokojnego języka ciała, przy zrelaksowanej postawie, otwartych dłoniach i wyrazie twarzy świadczącym o uwadze. Ich odbiorcy powinni mieć wrażenie, że przedstawia się im sugestie, a nie co mają konkretnie robić.

Istotną rolę spełniają stewardzi w rozwiązywaniu pojawiających się konfliktów. W tym celu powinni oni posiadać pewną strategię wycofania się z sytuacji, w której rozpoznają potencjalne niebezpieczeństwo, polegające na opuszczeniu strefy bezpośredniego zagrożenia i przemyśleniu na spokojnie tego, jak należy zareagować na zdarzenie. Komfortowa odległość i zastosowanie zasady dobrej komunikacji, w obliczu potencjalnego konfliktu lub agresji, może doprowadzić do uspokojenia sytuacji. Niezależnie od sytuacji w każdym przypadku steward powinien powiadomić kierownika odcinka o zaistniałym zdarzeniu.

Wykonywanie pracy związanej z bezpieczeństwem i zabezpieczaniem wymaga od stewardów ogólnej wiedzy z obszaru zabezpieczania materiału dowodowego m.in. na potrzeby dochodzeń prowadzonych przez Policję. Jako osoby, które jako pierwsze przybyły na miejsce zdarzenia lub są jego naocznymi świadkami powinni zadbać o nienaruszalność materiału dowodowego m.in. poprzez niedopuszczenie osób postronnych w pobliże miejsca popełnienia przestępstwa. Powinni również mieć świadomość sporządzenia stosownych notatek po zdarzeniu opisujących wszystkie okoliczności i zawierających dane osób uczestniczących w wydarzeniu, a także wszystkie spostrzeżenia i podjęte działania. W notatce powinny znaleźć się także informacje o tym, kiedy dane zdarzenie się rozpoczęło i zakończyło oraz w jakim miejscu i jaki miało charakter. Nie należy zapominać, że często w kompleksie stadionowym funkcjonuje system telewizji przemysłowej (CCTV), z którego nagrania mogą zapewniać doskonałe dowody uzupełniające opis zdarzenia i podjętych działań.