



## **CORSO DI ALTA FORMAZIONE**

### **SUPPORTER LIAISON OFFICER**

### ***TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E GESTIONE DEI CONFLITTI***

L'obiettivo è formare professionisti in grado di gestire e migliorare la comunicazione tra Club e Tifosi, creando un ambiente sportivo sicuro e costruttivo. Il corso mira a fornire strumenti teorici e pratici per gestire efficacemente le dinamiche relazionali, prevenire e risolvere i conflitti, negoziare accordi promuovendo il dialogo e la sicurezza.

#### **AREE DI COMPETENZA**

**COMUNICAZIONE:** Mantenere un dialogo aperto e trasparente tra la dirigenza, lo staff tecnico e i tifosi.

**GESTIONE DELLE RELAZIONI:** Costruire e mantenere rapporti duraturi e positivi con i gruppi di tifosi e i sostenitori individuali.

**SICUREZZA:** Collaborare con le forze dell'ordine e gli SLO di altre squadre per garantire la sicurezza durante le partite e gli eventi sportivi.

**ANALISI DEI BISOGNI:** Raccogliere e comunicare al Club le esigenze e i punti di vista dei tifosi.

#### **OPPORTUNITÀ PROFESSIONALI**

- **Club professionistici:** Ogni squadra deve avere almeno un Supporter Liaison Officer.
- **Organizzazioni calcistiche:** Ruoli in Federazioni o Leghe sportive.
- **Consulenza:** Lavori di consulenza per la gestione delle relazioni con i tifosi.

#### **DESTINATARI DEL CORSO**

Il corso è rivolto a professionisti del mondo dello sport e a coloro che aspirano a ricoprire il ruolo di Supporter Liaison Officer. Tra i principali destinatari figurano:

- SLO già operativi in Club di ogni categoria, desiderosi di aggiornare e approfondire le proprie competenze.
- Dipendenti e Dirigenti di società sportive (Dipartimenti marketing, comunicazione e sicurezza) che necessitano di competenze specifiche per interagire in ruoli di leadership sportiva.
- Appassionati e professionisti del mondo dello sport con spiccate doti relazionali e comunicative, desiderosi di intraprendere una carriera in questo ambito.
- Personale addetto alla sicurezza e all'organizzazione degli eventi che possono beneficiare di una comprensione approfondita del ruolo.



CENTRO DI RICERCA E STUDI UNIVERSITARI  
**Uni Armando Curcio**  
EDITORIA - LINGUE - MARKETING - DESIGN

## STRUTTURA MODULARE DEL CORSO

### **MODULO 1: FONDAMENTI DEL RUOLO SLO E CONTESTO NORMATIVO (16 ORE)**

**DOCENTE: DOTT. GIUSEPPE D'ANIELLO**

Questo modulo introduce la figura dello SLO, la sua origine, il mandato UEFA e il contesto legale e regolamentare in cui opera.

- **Introduzione al ruolo:** Definizione, obiettivi e importanza dello SLO nel calcio moderno.
- **Quadro normativo:** Legislazione nazionale e internazionale in materia di sicurezza negli Stadi e gestione dei tifosi.
- **Deontologia e responsabilità:** Codice etico, confidenzialità e limiti del ruolo (distinzione con organi di sicurezza/forze dell'ordine).
- **Le dinamiche del tifo:** Analisi delle dinamiche sociali, psicologia delle folle, culture ultras di identità e appartenenza.

### **MODULO 2: COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I TIFOSI (16 ORE)**

**DOCENTE: DOTT. FEDERICO MARSELLA**

Il fulcro del ruolo dello SLO è la comunicazione. Questo modulo si concentra sullo sviluppo delle abilità relazionali e sull'implementazione di canali di comunicazione efficaci.

- **Abilità comunicative:** Tecniche di ascolto attivo, Problem Solving e Decision Making.
- **Stili comunicativi:** Tecniche di comunicazione e analisi comportamentale.
- **Canali di dialogo:** Forum, incontri e punti di contatto.
- **Gestione delle informazioni:** Flusso bidirezionale e trasparenza delle informazioni.
- **Media e Social Media:** Utilizzo strategico per informare e coinvolgere.

### **MODULO 3: TECNICHE DI NEGOZIAZIONE E MEDIAZIONE DEI CONFLITTI (18 ORE)**

**DOCENTE: DOTT.SSA BARBARA LOPEZ CRIMINOLOGA**

Questo modulo fornisce gli strumenti pratici e le metodologie per gestire situazioni complesse e negoziare soluzioni condivise tra le diverse parti interessate (tifosi, club, autorità).

- **Teoria della negoziazione:** I principi fondamentali della negoziazione.
- **Gestione dei conflitti:** Analisi delle dinamiche conflittuali e strategie di de-escalation.
- **Tecniche pratiche:** Simulazioni di negoziazioni, role-playing e analisi di casi reali.



- **Persuasione e influenza:** Sviluppare la capacità di influenzare positivamente le decisioni.
- **Comunicazione non verbale:** Interpretare e utilizzare il linguaggio non verbale in contesti negoziali.

#### **MODULO 4: SICUREZZA, SERVIZI E GESTIONE DELLE CRISI (16 ORE)**

**DOCENTE: DOTT. GIUSEPPE PETRALITO DIRIGENTE SUPERIORE A.R. DELLA POLIZIA DI STATO**

Questo modulo affronta le interazioni con gli stakeholder e la pianificazione degli eventi per garantire un ambiente sicuro e accogliente.

- **Collaborazione istituzionale:** Rapporti con le forze dell'ordine, steward, addetti alla sicurezza (GOS) e autorità locali.
- **Gestione matchday:** Procedure operative, presenza e disponibilità dello SLO prima, durante e dopo la partita.
- **Prevenzione e de-escalation:** Strategie proattive per identificare e risolvere potenziali problemi prima che degenerino.
- **Pianificazione trasferte:** Coordinamento con gli SLO delle squadre avversarie per facilitare le trasferte.
- **Gestione delle crisi:** Comunicazione in situazioni di emergenza o scenari ostili.

#### **MODULO 5: ASPETTI OPERATIVI E SVILUPPO STRATEGICO (18 ORE)**

**DOCENTE: DOTT.SSA BARBARA LOPEZ CRIMINOLOGA**

Questo modulo copre gli aspetti pratici e l'integrazione del ruolo dello SLO nella struttura organizzativa del Club.

- **Integrazione nel Club:** Lavorare per monitorare la soddisfazione dei tifosi e raccogliere feedback strutturati.
- **Reporting:** Presentazione di report dettagliati alla dirigenza o al Consiglio di Amministrazione.
- **Sviluppo a lungo termine:** Strategie per il coinvolgimento della comunità e la creazione di una cultura del dialogo.
- **Casi studio ed esercitazioni pratiche:** Simulazioni di situazioni pratiche basate su scenari tipici.

#### **MODULO 6: INTELLIGENCE E PREVENZIONE (16 ORE)**

**DOCENTE: DOTT.SSA BARBARA LOPEZ CRIMINOLOGA**

Il modulo combina gli elementi chiave della prevenzione per analizzare la gestione del rischio e il contrasto alla violenza.



- **Gestione delle minacce Ultras:** Strategie operative utili allo SLO per la sicurezza degli eventi sportivi.
- **Raccolta di informazioni:** Analisi proattiva per anticipare i rischi.
- **Sicurezza sportiva:** Tecniche di prevenzione e gestione delle minacce.

## **MODULO 7: LINGUA INGLESE (25 ORE)**

**DOCENTE: PROVENINETE DA ISTITUTO ARMANDO CURCIO**

Il modulo prevede lo sviluppo di un corso di Lingua inglese Livello B1 del Quadro Comune Europeo di Riferimento.

- **Comprensione Orale:** Listening
- **Comprensione Scritta:** Reading
- **Produzione Orale:** Speaking
- **Produzione Scritta:** Writing

## **METODOLOGIA DIDATTICA**

Il corso prevede lezioni frontali e interattive, analisi di casi studio, esercitazioni pratiche di gruppo per favorire l'apprendimento.

## **VALUTAZIONE FINALE**

Al termine dei moduli, i partecipanti sosterranno un esame orale e presenteranno un progetto che simuli un piano di azione SLO per un Club specifico, per dimostrare l'acquisizione delle competenze necessarie.

Al termine del corso/del superamento della prova finale verrà rilasciato un Attestato di partecipazione. Questo documento certifica il completamento del percorso formativo e l'acquisizione delle competenze specifiche trattate.

## **DURATA DEL CORSO**

Il Corso ha una durata complessiva di 125 ore, suddivise in sessioni formative distinte. Al termine del percorso didattico è prevista una giornata dedicata all'esame finale per il conseguimento della certificazione.