

Gli inglesi sono bravi a stare in coda? Non dipende dai geni

Pubblicato: Domenica 25 Settembre 2022



Da una parte, la **finale di Champions allo stadio di Francia** a giugno 2022, con la debacle planetaria di gestione dei fan del Liverpool prima, durante e dopo la partita con il **Real Madrid**. Dall'altra la coda di gratitudine per vedere il **catafalco della regina a Londra**, dove tutto è andato perfettamente. Certo, direte voi, vuoi mettere la leggera differenza etnografica delle due tifoserie? In realtà, la gestione delle folle è una scienza che richiede competenze molto precise e capacità di adattamento alle dinamiche sul terreno, che non si improvvisano. (Foto di Pexels da Pixabay)

Secondo quanto ricostruito e valutato dalla commissione d'inchiesta del Senato francese, il pomeriggio del **28 maggio 2022, 15 mila tifosi giunti dal Regno Unito** sono stati indirizzati su un percorso alternativo, che finiva in una sacca creata dai mezzi stessi delle forze di polizia, posizionati per evitare potenziali attacchi terroristici, creando ore di blocco statico a causa della chiusura dei tornelli e dell'insufficiente capacità di gestione dei vari livelli di controllo dei biglietti e dei documenti. La **polizia** impreparata alla situazione **ha reagito alle blande proteste con spray al peperoncino**, esacerbando la situazione e provocando la reazione della folla, che, in virtù della sua quantità, a un certo punto ha fatto saltare tutti i cordoni di contenimento. La comunicazione nello stadio, nel frattempo, accusava i fan inglesi del ritardo per l'avvio della partita, contribuendo ulteriormente a far salire la temperatura dello scontro. Dopo il match, infine, la mancanza di controlli ha esposto i tifosi alle cariche, furti e violenze di **400 giovani francesi che hanno terrorizzato** lungo tutto il percorso di ritorno i malcapitati. Sono **1700** i sudditi di sua maestà re Carlo III, ora, hanno fatto causa e chiesto risarcimenti all'Uefa per i danni.

La parola folla deriva dal latino **fullare**, lavare i panni, in cui è implicita l'idea del premere, dello stringere. Quindi porta con sé l'idea della riduzione dello spazio a causa della presenza degli altri. A differenza di quello che avviene salendo su un aereo, non c'è nessuno a spiegare le regole di comportamento in caso di situazioni di pericolo e indicare le vie di fuga protette, **prima che l'evento abbia luogo**. In particolare, l'impedimento al proprio moto personale causa stress, tensione e aggressività, come quando siamo bloccati in auto in coda. Purtroppo, il naturale istinto a fare quello che fanno gli altri in situazioni di pericolo (herding, come un gregge), a volte diventa causa di tragedia.

Gli scienziati ci offrono un modello interessante per capire cosa avviene. **Nicolas Bain e Denis Bartolo** dell'Università di Lione, in Francia, hanno rinunciato all'idea di definire il comportamento generale di una folla sulla base dei singoli soggetti. Hanno invece considerato la folla come un tutto, soggetto alle **leggi dell'idrodinamica**. Osservando per esempio i filmati dei movimenti dei partecipanti alle maggiori maratone del mondo verso la linea di partenza e il loro successivo scatto, hanno identificato la **formazione di onde nella densità e nella velocità** della folla che si propagavano in modo costante verso la massa retrostante. Le osservazioni hanno dimostrato che quello che conta sono innanzitutto i **vincoli imposti dalla geometria dello spazio**, come larghezza della strada, presenza di strettoie, curve e così via. Questo permette di prevedere con successo accelerazioni e rallentamenti della velocità, e variazioni della densità di persone nei diversi punti del percorso in funzione dell'affluenza attesa.

Come si fa ad organizzare una coda che dura da 9 a 25 ore, lunga fino a 16 chilometri per 5 giorni non-stop? La coda per vedere il catafalco della **regina Elisabetta II** è un fenomeno illuminante di gestione smart delle masse in luoghi pubblici. Quali sono le mosse da fare?

1. **PIANIFICARE.** Si pianifica tutto per anni, prevedendo opzioni di scala diversa. Si stima la domanda per la coda e poi si creano scenari per 10 e 100 volte tanto, in caso le circostanze cambino la dimensione del fenomeno. Si arruolano degli esperti, come il professor Keith Still, che insegna e fa consulenza sulla gestione delle folle da 30 anni.
2. **COMUNICARE.** Si gestiscono le aspettative e si riduce l'incertezza al massimo, comunicando molto, prima e durante l'evento. Le persone hanno bisogno di sapere in anticipo cosa sta succedendo, di avere chiare aspettative ed essere costantemente informate e aggiornate. C'è un sito dettagliato e aggiornato continuamente che istruisce le persone su tutto quello che devono sapere per fare la scelta giusta prima di arrivare a Londra e mettersi in coda. Dice cosa portare e cosa è vietato. Si possono portare solo una piccola borsa o zainetto, cibo, e acqua, ombrello e carica extra per il telefono; sono vietati, seggiolini, animali, materassini e sacchi a pelo e anche fiori e indumenti con slogan offensivi o politici
3. **METTERE IN CODA.** Si gestisce la fila operativamente con un sistema di identificazione. Quando le persone raggiungono il punto di ingresso nella coda, viene consegnato un braccialetto colorato e numerato, con la registrazione sequenziale del momento di accesso. I braccialetti sono personali, rigorosamente non trasferibili e controllati lungo il percorso. Consentono di lasciare la coda per un breve periodo per andare al bagno o a prendere da mangiare. Si creano anche code alternative con regole molto chiare e visibili per chi ha problemi di accessibilità, disabilità rilevanti in questa situazione e anche per i VIP.
4. **DARE SUPPORTO.** Si crea un ecosistema di supporto, con 1000 volontari, 500 toilette portatili, luoghi pubblici e musei con servizi igienici a disposizione aperti 24 ore al giorno, distribuzione di acqua, raccolta di bagagli extra.

Aiuta, non poco, **se a stare in coda sono inglesi gestiti da inglesi**. Ma la gestione smart delle folle ha più a che fare con l'organizzazione che con la genetica.

“L'intelligenza di una folla è uguale all'intelligenza del più stupido dei presenti, divisa per il totale dei presenti”, Sir Terry Pratchett.

di [Giuseppe Geneletti g.geneletti@methodos.com](mailto:g.geneletti@methodos.com)