

Considerazioni sul lavoro di FanKoordinator svolto per Euro 2000 Progetto Ultrà-UISP EMILIA-ROMAGNA (gennaio 2001)

In occasione dei Campionati Europei di calcio, l'organizzazione olandese Eurosupport e i Fancoaching belgi, supportati dai governi di Olanda e Belgio, hanno deciso di promuovere azioni di accoglienza e sostegno rivolte alle tifoserie delle nazionali presenti.

Per questo hanno individuato organizzazioni presenti nelle varie realtà nazionali e le hanno coinvolte nel progetto di istituire Ambasciate dei Tifosi allo scopo di fornire assistenza ai supporters, e in un lavoro di strada teso ad instaurare, con i tifosi, contatti e relazioni tali da rendere possibili interventi di prevenzione e di mediazione in caso di conflitti.

Come interlocutori sono stati scelti anche progetti e organizzazioni di consolidata e lunga esperienza nel lavoro con i tifosi: ad es. per l'Inghilterra la Football Supporter Association e per la Germania il coordinamento dei Fanprojekte. Per l'Italia la scelta è caduta sul Progetto Ultrà, unica struttura di intervento sociale rivolta ai tifosi, già da vari anni impegnata in un difficile lavoro di difesa della cultura popolare del tifo e di limitazione della violenza, della intolleranza e del razzismo presenti intorno ai campi di gioco.

Per questa scelta e per aver trovato le risorse economiche che ci hanno consentito di mettere in piedi l'intervento a Euro 2000 noi siamo particolarmente grati agli organizzatori olandesi e belgi. In questo modo ci hanno permesso un'esperienza che volevamo già realizzare durante i Mondiali del '98 in Francia ma che, per mancanza di fondi, non ci era stata consentita.

Un sentito ringraziamento agli organizzatori anche per tutti gli sforzi fatti per creare e cercare di gestire un sistema di assistenza e di supporto per i tifosi che coinvolgesse direttamente organizzazioni del maggior numero dei paesi presenti ad Euro 2000 e per aver dato modo a molti fan coordinator di differenti paesi di conoscersi e di confrontarsi sui diversi approcci lavorativi.

Dopo questi doverosi ringraziamenti, ci preme però entrare nel merito dei problemi e delle storture organizzative riscontrate durante Euro 2000, al fine di contribuire in maniera critica ma costruttiva all'evoluzione del lavoro sociale nell'ambito del tifo calcistico.

La distribuzione dei biglietti

Abbiamo riscontrato notevoli problemi nella gestione e nella distribuzione dei biglietti. Gli organizzatori di Euro 2000 hanno utilizzato un sistema di vendita, già risultato inefficace in occasione dei Mondiali di Francia '98, basato sulla prevendita "forzata" - alle federazioni calcistiche, a privati, ad agenzie, e su cospicue elargizioni agli sponsor (circa il 12%!) - della quasi totalità dei biglietti disponibili. I biglietti inoltre contenevano informazioni sul possessore (nominativo e nazionalità) e, su richiesta, dovevano essere mostrati alle autorità, assieme al documento di riconoscimento, pena l'arresto e l'espulsione. Adottando questa procedura rigida si sperava di controllare il flusso dei biglietti, eliminare la piaga del bagarinaggio e impedire a priori, a soggetti pericolosi segnalati dalle Polizie dei vari paesi europei, di acquistare biglietti.

Viceversa non solo tali obiettivi non sono stati raggiunti, ma si sono aggiunti ulteriori problemi che ci siamo trovati, in quanto fan coordinator, a gestire in prima persona. Tralasciamo l'aspetto dei controlli del biglietto e dei documenti - che ha portato all'arresto o all'espulsione indiscriminata di tantissimi tifosi, alcuni forse pericolosi teppisti con intenzioni bellicose, molti altri probabilmente solo tifosi che si erano fatti comprare il biglietto da parenti o amici e possedevano un biglietto non intestato a loro - per passare ad altre considerazioni.

La prevendita quasi totale doveva scoraggiare i tifosi senza biglietto dal recarsi a Euro 2000, ma come già successo durante Francia '98, l'essere senza biglietto non ha minimamente evitato che moltissimi tifosi si mettessero in viaggio.

Ci sono, infatti, moltissime variabili che determinano il flusso dei tifosi ad una manifestazione di carattere così popolare come un torneo Europeo di calcio, variabili che non vanno d'accordo con la scelta di fare una massiccia e forzata prevendita dei biglietti. *Motivi personali:* difficoltà economiche poi risolte; impossibilità di pianificare un viaggio con tanto anticipo; trovarsi in prossimità di una delle città in cui si gioca la partita per motivi di lavoro o per altri motivi ecc... *Disinformazione:* nel paese d'origine, ad esempio in Italia, non sempre c'è stata corretta informazione rispetto alla prevendita dei biglietti, o gli unici biglietti pubblicizzati erano all'interno di un pacchetto turistico particolarmente costoso messo a disposizione da un'agenzia viaggi. Esistono, d'altronde validi motivi per decidere, anche senza biglietto, di andare a vedere una o più partite dell'Europeo: l'entusiasmo che la propria nazionale può riscontrare dopo una prestazione positiva è sicuramente il più importante tra questi, accompagnato dalla convinzione che, arrivando sul luogo, in un modo o nell'altro, il biglietto si trova.

Tutto ciò ha pesato sicuramente sul comportamento dei tifosi italiani giunti agli Europei. Moltissimi di questi tifosi arrivavano senza biglietto e, spesso, la sera prima o il giorno stesso della partita, dopo un viaggio estenuante: per loro il problema principale era riuscire a trovare biglietti, ovviamente cercandoli attraverso le vie ufficiali. E qui abbiamo dovuto gestire la prima contraddizione: l'organizzazione di Euro 2000 dava i biglietti come esauriti.

Molte Federazioni (tra cui quella italiana) avevano ancora migliaia di biglietti invenduti e sono riuscite, solo con estrema difficoltà, ad avere la possibilità di vendere questi biglietti i giorni precedenti il match. L'informazione rispetto a biglietti ancora in vendita era inesistente e le sedi in cui veniva effettuata la vendita erano spesso scomode o in città diverse da quella dove si svolgeva la partita.

Il risultato è stato, naturalmente, quello del proliferare del mercato nero. Tantissimi bagarini che, guarda caso, erano riusciti a fare incetta di biglietti in prevendita. Tantissima gente che, costretta ad acquistare i biglietti in prevendita con amici, si è ritrovata, causa qualche defezione, con dei biglietti in più in mano che cercava di rivendere a prezzi di costo rischiando, e certe volte trovando, la galera per bagarinaggio.

Un traffico che sarebbe sicuramente stato meglio gestito se si prevedeva di tenere una buona scorta di biglietti da vendere nei giorni della partita per chi decideva, rispetto ai motivi sopra elencati, di venire all'ultimo momento.

Da parte nostra, abbiamo fatto fronte al problema trovando un rapporto diretto con la Federazione Italiana che fin dalle prime partite ci ha segnalato le sedi ufficiali delle prevendite. Potendo avere questa informazione, l'abbiamo trasmessa ai tifosi che siamo riusciti a raggiungere e abbiamo contribuito così a cercare, nel nostro piccolo, di risolvere una grossa mancanza degli organizzatori di Euro 2000.

Il comportamento delle forze dell'ordine

L'organizzazione ha scelto il motto Euro 2000 senza frontiere, ma nella pratica si sono chiuse le frontiere per fare dei controlli anche molto rigidi sui tifosi in arrivo. La polizia ha avuto, seppur in modo differente nei due paesi, un atteggiamento a nostro avviso scorretto nell'affrontare i tifosi.

In Olanda, si è avuta la sensazione che le forze del ordine fossero più discrete e meno visibili, anche se si sono verificati alcuni spiacevoli episodi: citiamo come esempio il comportamento particolarmente ingiustificato e repressivo tenuto durante la finale Italia-Francia a Rotterdam in cui ci sono state cariche e arresti ingiustificati di operatori tv e di una trentina di tifosi. Nonostante ciò, in Olanda, si può dire che il clima generale sia stato di festa e questo ha consentito al team di lavorare con maggiore libertà di azione, dando vita alla sperimentazione di interventi di prevenzione e riduzione del danno, obiettivi fondamentali della nostra presenza alla manifestazione.

In Belgio, invece, abbiamo avuto la sensazione di un'organizzazione molto più accurata che però lasciava poco spazio al lavoro sociale. I problemi dei tifosi venivano trattati come problemi di sicurezza (citiamo ad esempio il divieto assoluto di gestire le problematiche relative al reperimento

dei biglietti) e questo non ha lasciato spazio ad un approccio sociale, ovvero al nostro lavoro. I tifosi, in Belgio, si sono trovati di fronte a schieramenti di polizia che puntavano unicamente a garantire la sicurezza, dando per scontato che esistesse un pericolo su questo fronte. Atteggiamento ostile, controlli esagerati, misure rigide per evitare incidenti. Piccoli problemi di ordine pubblico sono stati risolti con rastrellamenti indiscriminati: ricordiamo gli ottocento tifosi inglesi rastrellati dai pub dopo aver lanciato dei fumogeni per farli uscire e poi arrestati. Di questi, si è poi saputo, che la stragrande maggioranza non era in alcun modo coinvolta negli incidenti. Questo rivela una grossa incapacità di mediare e di capire la situazione, si aveva la netta sensazione che ogni tifoso, specialmente inglese e tedesco fosse considerato un nemico.

O, ancora, il provvedimento miope di chiusura a Bruxelles della Grand Place dopo la partita Svezia-Belgio, che ha generato inutili tensioni e scontri tra tifosi belgi che volevano entrare in piazza per festeggiare e la polizia che ne impediva l'accesso.

Vorremmo, inoltre, segnalare che non abbiamo mai avuto dati certi relativi agli arresti a carico di tifosi italiani, effettuati dalle Polizie di entrambi gli stati ospitanti la manifestazione, poiché è mancata completamente l'informazione in merito. Tale informazione, come appreso durante lo stage formativo prima dell'avvio del torneo, avrebbe dovuto esserci data attraverso i contatti che gli organizzatori delle Fan Embassy avevano instaurato con le forze dell'ordine, ed era necessaria per consentirci di fornire assistenza ai tifosi fermati.

I fermi effettuati, di cui siamo venuti a conoscenza, riguardano circa 45 persone. Le notizie relative a questi fermi ci sono arrivate perlopiù dagli stessi tifosi e non, direttamente o indirettamente, dalle forze dell'ordine che avrebbero dovuto avvalersi della nostra presenza al fine di utilizzare strategie alternative a quelle repressive, ogniqualvolta ciò fosse stato possibile, al fine di mantenere il clima festoso della manifestazione.

Le celle di contenimento dei tifosi fermati, poi, sono state un provvedimento estremo, utilizzato senza criterio. Lo stesso comportamento di alcuni poliziotti, come ci è stato testimoniato da vari tifosi e anche da giornalisti italiani, è stato ingiustificatamente provocatorio e sadico. Poliziotti che insultano senza motivo; che ignorano bisogni primari come quello di bere, provocando ira e sdegno poiché aprono la grata della cella e si scolano, davanti all'assetato, una bottiglia di acqua fresca. Poliziotti che, quando fanno uscire le persone in stato di fermo, le provocano facendo sgambetti e aspettando una reazione, che per fortuna e intelligenza dei malcapitati non c'è stata.

Rispetto a questi problemi il nostro senso di impotenza è stato enorme e ciò che ci ha ulteriormente delusi e spiazzati è stato che durante la settimana di formazione rispetto a questi specifici problemi ci era stato prospettato uno scenario di intervento molto diverso da quello che poi abbiamo riscontrato nella realtà.

La presenza del team all'interno degli stadi

Abbiamo ritenuto indispensabile essere presenti, come team di lavoro, all'interno degli stadi in cui i tifosi italiani vivevano il momento centrale del loro viaggio in Belgio o in Olanda. Questo per molti motivi sostanziali nel lavoro sociale. Innanzi tutto la legittimazione del nostro ruolo con i tifosi: com'è possibile presentarsi ad un tifoso come referente delle informazioni su Euro 2000 e, per assurdo, non sapere nemmeno il risultato della partita che si è appena svolta? Il nostro incarico prevedeva come uno dei momenti chiave, l'intervento post partita. Per consentire la realizzazione di qualsiasi intervento, però, risultava necessario conoscere quali dinamiche si sviluppavano all'interno dello stadio sia fra i tifosi delle due squadre in gara, sia fra i tifosi della nostra nazionale. Vorremmo segnalare in proposito che la tifoseria al seguito dell'Italia (così come le tifoserie di quasi tutte le altre squadre nazionali) si compone di gruppi di tifosi provenienti da diverse squadre nazionali, quindi è molto probabile che si trovino gruppi solitamente antagonisti fra loro, a tifare nella stessa curva per la nazionale.

Un motivo quindi molto pratico per cui risultava necessario esserci durante la partite era che ciò ci avrebbe permesso di capire come organizzare il lavoro del team dopo la disputa di ciascuna gara, a seconda di com'era andata.

La nostra assenza dagli stadi avrebbe dovuto essere compensata dagli steward, figure di assistenza dei tifosi predisposte dall'organizzazione, ma con questi steward non sono state create

le premesse per un lavoro comune, pertanto abbiamo a maggior ragione avvertito l'indispensabilità della nostra presenza al fianco dei tifosi.

Abbiamo fatto fronte a questa lacuna organizzativa procurandoci dei Pass per tutto il team, grazie all'interessamento personale di uno degli organizzatori belgi. Purtroppo però abbiamo perso la prima partita disputata dalla Nazionale Italiana e di questo ha pesantemente risentito il nostro primo intervento ad Arnhem.

Durante le partite successive i nostri interventi all'interno degli stadi sono stati significativi nei rapporti di mediazione fra i tifosi e le forze dell'ordine. Ad esempio quando la polizia all'ingresso dello stadio non voleva far entrare gli striscioni dei tifosi perché non portavano i colori della nazionale, siamo riusciti, traducendone i contenuti, a farne passare alcuni; o quando, durante la partita Italia-Svezia siamo riusciti a mediare con la Polizia, che voleva arrestare due tifosi che avevano fatto il saluto romano durante l'inno italiano. Il risultato è stato che i due tifosi sono stati comunque fatti uscire dallo stadio, ma almeno non sono finiti in carcere e che, in questo modo, si sono evitati inutili innalzamenti di tensione all'interno dello stadio.

In un paio di occasioni siamo anche riusciti a far pressione per liberare alcuni tifosi fermati perché trovati o sprovvisti di biglietti o senza carta d'identità (che avevano lasciato in macchina).

L'organizzazione delle Fans Embassy e dei Fancoordinator

Riguardo all'organizzazione dei Fancoordinator, vi è stata la sensazione che molti dei team invitati siano stati chiamati più per avere una rappresentanza per ogni nazione da sbandierare ai giornali, che per avvicinarsi alle caratteristiche professionali che un tale compito richiedeva. Vi erano, infatti, team che non sapevano nulla di tifo calcistico ed altri che non avevano nessuna formazione nel lavoro sociale. Riconosciamo, comunque, che non era facile per l'organizzazione trovare in ogni Paese dei partner in grado di assolvere tale compito.

Altra grossa mancanza organizzativa è stata, senza ombra di dubbio, l'incertezza rispetto all'avvio e al finanziamento del progetto. Per chi, come noi, aveva segnalato, già durante l'incontro di Rotterdam (gennaio 2000) che, senza la certezza di un finanziamento e senza un riconoscimento ufficiale da parte delle autorità olandesi e belghe, non potevamo partecipare, questo incredibile ritardo è divenuto un grave handicap.

Un handicap che ha messo in forte crisi tutto un lavoro preparatorio preventivato dal Progetto Ultras ma che non è stato possibile realizzare!

In queste condizioni non siamo stati in grado di fare dei sopralluoghi e di reperire, per tempo, informazioni utili al nostro compito di fancoordinator. Abbiamo dovuto, a fatica, tenere genericamente impegnate una rosa di persone per mesi (abbiamo avuto la certezza del finanziamento e dell'avvio del progetto solo a metà maggio!) senza poter dar loro nessuna certezza rispetto a questo incarico né predisporre un seminario propedeutico alla loro attività durante Euro 2000. Non ci è stato consentito di fare informazione all'evento presso le tifoserie con cui potevamo avere contatto ed una pubblicità preventiva attraverso riviste specializzate sul tifo. Nemmeno la possibilità di fare una fanzine con tutte le informazioni necessarie per Euro 2000 (non ne avevamo, e in questo, gli organizzatori olandesi e belgi, nonostante le ripetute sollecitazioni, non hanno certo brillato) .

All'arrivo a Bruxelles abbiamo partecipato ad una settimana di stage formativo in cui i tempi di assimilazione ed elaborazione delle informazioni, che ci venivano quotidianamente date, andavano oltre le capacità umane. In una settimana abbiamo affrontato temi quali: il ruolo del fancoordinator, l'approccio con il tifoso, l'organizzazione della manifestazione nei due Stati ospitanti e in ciascuna delle diverse città, l'organizzazione delle forze dell'ordine nei due diversi Stati, nelle diverse città e all'interno dei diversi stadi, l'organizzazione del nostro lavoro, l'organigramma interno e gli spostamenti. Temi che richiedevano una memoria eccezionale e sicuramente dei tempi di elaborazione e assimilazione.

Sopravvissuti al periodo di stage ci siamo immersi nel lavoro accorgendoci che molte delle parole ascoltate durante il seminario, soprattutto quelle relative al supporto fornitoci dagli organizzatori e

alla comunicazione repentina di informazioni importanti per svolgere al meglio i nostri compiti, non corrispondevano poi alla realtà. I ns. "pilot" di riferimento, ad esempio, risultavano spesso impreparati a risolvere i problemi che gli ponevamo, da quelli inerenti al lavoro (informazioni relative agli italiani fermati, disponibilità immediata nel caso di lavoro di mediazione con le autorità locali) a quelli di carattere logistico quali ad esempio dove andare a dormire (oltre al faticoso lavoro in strada, che si concludeva molto tardi la notte, dovevamo spesso provvedere a trovare gli alloggi perché l'organizzazione di Eurosupport aveva ideato soluzioni di alloggio irrealizzabili, quali ad esempio lavorare a Bruxelles e dormire a Loon up Zent, ovvero a due ore e mezza di distanza). Oltre a ciò, spesso gli incarichi che ci venivano assegnati dai referenti delle fan-embassy erano fuorvianti rispetto agli obiettivi della nostra presenza in strada: ad esempio il volantinaggio fatto per i grandi alberghi di Bruxelles in cui sicuramente nessuno dei tifosi, target privilegiato del nostro intervento, avrebbe potuto permettersi di trascorrere una notte.

Tali incarichi portavano via tempo prezioso innanzi tutto al reperimento di informazioni più specifiche sulla città e quindi per noi più necessarie, e poi anche alla necessaria organizzazione degli spostamenti del team nelle zone della città dove si accalcavano i tifosi. Ricordiamo, ad esempio, che non sempre le fan embassy erano dislocate in luoghi centrali (la fan embassy di Bruxelles collocata vicino allo stadio anziché in centro), e questo implicava un allungamento dei tempi di spostamento.

Ricordiamo, inoltre, che non sempre le fan-embassy erano funzionali.

Ad esempio, ad Amsterdam l'ambasciata era in Piazza Dam, ma pochissimo funzionale. Nell'autobus a due piani predisposto per assistere i tifosi, c'erano due telefoni che potevamo usare a fatica solo dopo aver a lungo motivato i motivi della nostra chiamata ai responsabili dell'organizzazione, e i tifosi, anche in quell'occasione, hanno ricevuto assistenza unicamente grazie alle informazioni che riuscivamo a raccogliere da soli.

Un altro problema che ha reso difficile il lavoro è stata la comunicazione, che doveva essere garantita dalla dotazione di due cellulari (pochi!) per ogni team. Il cellulare olandese però non era valido in Belgio e viceversa. Per cui appena attraversavamo la frontiera dovevamo aspettare di incontrare il pilot che ci consegnava il nuovo cellulare, rimanendo ore e ore completamente isolati. Così come eravamo isolati quando dormivamo in uno stato e lavoravamo nell'altro.

Nonostante queste difficoltà il ns. team di lavoro si era organizzato con 2 persone addette al coordinamento: con il compito di fare piano di lavoro, di tenere i contatti con l'organizzazione generale di Eurosupport, di trattenere rapporti con media, istituzioni, comuni, uefa, figc, ufficio biglietti.

Altre 6 persone (suddivise a coppie formate da un tifoso e un operatore sociale) con compiti di informare e comunicare con i tifosi italiani nelle strade delle città, aiutare i tifosi nei momenti di crisi, e risolvere problemi tecnici relativi al reperimento dei biglietti o dell'alloggio. Man mano che la squadra della Nazionale italiana procedeva con successo il torneo, anche il rapporto con i tifosi è andato consolidandosi, il nostro ruolo era già noto e i nostri numeri di telefono anche, perciò è stato sempre più facile trovare un rapporto con i tifosi di riconoscimento reciproco, utile alle finalità del progetto.

Vorremmo concludere questa relazione sul lavoro svolto, che si è concentrata principalmente sulle difficoltà incontrate e sulle strategie di superamento adottate dal team di lavoro, sottolineando che questa esperienza ha permesso comunque al nostro team di crescere. Soprattutto, però, ci ha confermato l'esigenza di perfezionare, attraverso la sperimentazione, gli interventi sociali nell'ambito del tifo calcistico.