

# SUGGERIMENTI PER LA GESTIONE DEI RISCHI E LA SICUREZZA DEGLI OPERATORI DELLE ORGANIZZAZIONI DI COOPERAZIONE E SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE

DOSSIER PREDISPOSTO DALLE RETI DI ONG AOI, CINI, LINK 2007  
IN COLLABORAZIONE CON L' UNITÀ DI CRISI DEL MAECI

## ARTICOLAZIONE DEL TESTO

Il testo condensa in alcuni brevi capitoli le informazioni, basate anche su esperienze vissute, ritenute utili a fornire una visione d'insieme, anche se molto sommaria, delle problematiche relative alla sicurezza in contesti potenzialmente pericolosi.

Le indicazioni e i suggerimenti ivi contenuti - frutto di un lavoro congiunto tra Ong impegnate in aree di emergenza e l'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale - intendono sollecitare la massima attenzione al tema della sicurezza e dei rischi a cui si può andare incontro e consigliare alcune regole per la loro gestione e i comportamenti da seguire.

Non si tratta di un codice da adottare tale e quale ma di un insieme di suggerimenti a cui eventualmente ispirarsi, filtrandoli o completandoli. **Spetta infatti ad ogni organizzazione o gruppo di organizzazioni definire, a seconda della propria specificità e dei paesi di intervento, il proprio piano di gestione del rischio e le proprie procedure di allerta.**

L'obiettivo principale è quello di fare comprendere:

- i) che la sicurezza personale dipende dalla solidità e preparazione dell'organizzazione di cui si è parte, ma anche e soprattutto dalla responsabilità dei singoli individui;
- ii) che la migliore garanzia contro possibili emergenze è la prevenzione, cercando di prevederle e studiando in anticipo le migliori strategie d'uscita.

### Il testo si articola in quattro capitoli:

1. Sicurezza personale, con indicazioni relative a ciò che si deve fare prima di partire ed una volta giunti nel paese, suggerimenti per l'abitazione, gli spostamenti, le comunicazioni e le informazioni sanitarie.
2. Norme di comportamento in generale ed a seguito di eventi pericolosi.
3. Gestione delle crisi, con un'illustrazione delle modalità di reazione a situazioni d'emergenza.
4. Attività dell'Unità di Crisi, con una breve panoramica degli strumenti impiegati durante una situazione di emergenza.

Roma, 9 Settembre 2015

# 1. SICUREZZA DEL PERSONALE NEI PAESI A RISCHIO

## PRIMA DI PARTIRE

1. Sul sito [www.viaggiasesicuri.it](http://www.viaggiasesicuri.it) si può verificare lo stato di allerta presente nel paese di destinazione, la situazione di sicurezza, i vaccini e le cautele sanitarie;
2. verificare la validità dei propri documenti di identità;
3. non partire senza un'adeguata copertura assicurativa che comprenda: polizza vita, malattia, infortuni e morte a causa infortunio, responsabilità civile, emergenza sanitaria e rimpatrio per salute;
4. nel caso di paesi particolarmente a rischio, è consigliabile comunicare all'Ambasciata i riferimenti relativi a date, orari dei voli, contatti telefonici, alberghi o altri luoghi dove si alloggerà.
5. In ogni caso è sempre importante registrare il personale sul sito [www.dovesiamonemondo.it](http://www.dovesiamonemondo.it), indicando il responsabile per le sicurezza dell'organizzazione e la localizzazione delle sedi operative nel paese.

## ARRIVO NEL PAESE

1. Quando si arriva per la prima volta, è bene che l'Ong/Osc chieda un incontro con il responsabile della sicurezza della Rappresentanza diplomatica per raccogliere informazioni dirette ed aggiornate in relazione alla prevalente situazione di sicurezza ed agli eventuali piani di emergenza e relative modalità operative;
2. chiedere l'inserimento del nominativo degli operatori e di eventuali familiari negli elenchi dei connazionali istituiti presso la Rappresentanza;
3. ai fini della reperibilità comunicare alla Rappresentanza e all'unità di Crisi i numeri di cellulare;
4. mantenere un regolare rapporto con la Rappresentanza, comunicando ogni variazione dei dati forniti compresi quelli relativi alle coordinate GPS delle sedi operative nel paese;
5. verificare il funzionamento del cellulare con operatore italiano, di quello con operatore locale ed eventualmente della radio;
6. avere sempre con sé i recapiti del responsabile della sicurezza della propria organizzazione e della Rappresentanza diplomatica, da utilizzare in caso di emergenza;
7. verificare dove si trovano le strutture sanitarie;
8. conoscere il quartiere in cui si risiede: dove si trova la stazione di polizia più vicina, quali negozi e ristoranti sono aperti fino a tardi; la presenza di telefoni pubblici;
9. evitare ogni comportamento che potrebbe attirare potenziali rischi;
10. tenere presente che muoversi con un'auto associata all'Ong/Osc attira sempre attenzione, potenzialmente anche negativa; ricordarsi pertanto che ogni comportamento sarà osservato con particolare curiosità e potrebbe essere studiato per progettare un attacco a fini criminali o estorsivi, se non addirittura terroristici, a seconda dei paesi.

## COMUNICAZIONI

1. Oltre ai numeri di telefono della propria Ong/Osc è consigliabile prendere nota di quelli dell'Utl e della Rappresentanza, in particolare del cellulare di reperibilità e di eventuali numeri di emergenza, e di quello della Sala operativa dell'Unità di Crisi;;
2. memorizzare i numeri di emergenza sia sulla SIM che direttamente sul telefono, assegnando numeri per la formulazione rapida;
3. accertare quali gestori telefonici sono attivi nel paese e quali sono le zone di copertura degli stessi;
4. in caso di spostamento sul territorio, acquistare più SIM di diversi gestori per poter chiamare da qualunque zona del paese e avere con sé almeno due batterie cariche per il cellulare;
5. se si devono raggiungere zone lontane dai centri abitati o aree di particolare criticità, sarà necessario dotarsi di telefono satellitare, dove memorizzare tutti numeri di emergenza;

6. qualora utilizzate, le comunicazioni radio siano essenziali, evitando trasmissioni non necessarie; le informazioni siano precise e rapide;
7. si raccomanda di prestare molta attenzione al contenuto delle comunicazioni, tenendo presente che qualsiasi comunicazione dal telefono fisso, portatile, satellitare, via radio, via internet e via posta elettronica potrebbe essere intercettata;
8. per una più ordinata ed efficace informazione e salvo casi di estrema criticità, le comunicazioni dell'Unità di crisi e dell'Ambasciata si indirizzeranno rispettivamente al responsabile sicurezza della sede dell'Ong/Osc e a quello della missione nel paese; lo stesso criterio vale, viceversa, per le comunicazioni dell'Ong/Osc, che saranno gestite dai responsabili della sicurezza.

## **SPOSTAMENTI**

1. Informare il responsabile per la sicurezza della sede locale dell'Ong/Osc della propria assenza e degli spostamenti, con le date di partenza e di rientro e gli itinerari; non pubblicizzare ad altri le proprie assenze;
2. per eventuali spostamenti non di servizio, fuori dal luogo di attività, si raccomanda di informare la propria Sede sulle località che si intendono visitare, dando comunicazione dei recapiti in cui ci si reca;
3. per gli spostamenti effettuati per ragioni di servizio o privati, fare sempre ricorso ad auto con autista, ponendo particolare attenzione affinché il veicolo non rimanga mai incustodito;
4. comunicare sempre l'avvenuto arrivo alla destinazione prevista e qualsiasi sopravvenuto ritardo;
5. nei luoghi pubblici d'attesa sedersi vicino ad altre persone e vicino agli ingressi, localizzare le uscite di sicurezza;
6. evitare i mezzi di trasporto pubblici;
7. evitare gli assembramenti, allontanarsi discretamente al formarsi di un assembramento, informarsi su possibili assembramenti pianificati (manifestazioni / ricorrenze religiose).

### **In caso di situazione degradata integrare le misure con le seguenti:**

1. Utilizzare orari differenziati di partenza e rientro nei vari giorni della settimana;
2. fare percorsi differenziati (evidenziare sul percorso la localizzazione di posti di polizia e pronto soccorso);
3. notificare al responsabile per la sicurezza dell'Ong/Osc ogni spostamento, indicando luogo di partenza e di arrivo, itinerario, tempo di arrivo previsto;
4. comunicare ad intervalli regolari (es. 30 minuti) la propria posizione;
5. attivare procedure d'emergenza al 2° report posizione mancato;
6. valutare l'opportunità di una scorta armata, di polizia o privata, ove normalmente utilizzata perché ritenuta indispensabile; ove possibile, preferire convogli organizzati da Agenzie umanitarie internazionali sorvegliati da militari.

## **PREVENZIONE**

### **LA CASA**

Non sottovalutare l'aspetto della sicurezza solo perché ci si trova a casa. La casa può essere oggetto di furti e i ladri potrebbero ferire o danneggiare operatori e operatrici. Anche alcuni sequestri di persona sono avvenuti penetrando in casa. Curare la sicurezza fisica della casa ed apportare migliorie se necessarie.

### **Comportamenti da acquisire:**

- Assicurarsi che le porte e le serrature siano robuste. Chiudere le porte anche se si è in casa e anche se si esce per pochi minuti;
- assicurarsi che l'area dell'ingresso sia bene illuminata;
- creare una "stanza di sicurezza" nella casa, dove potere rinchiudersi nel corso dell'incursione e chiedere aiuto; potrebbero essere adatte allo scopo una stanza da letto con una porta robusta o anche una stanza da bagno;
- mettere tende e tapparelle ad ogni finestra;

- assicurarsi che il personale di servizio conosca misure di sicurezza importanti, come: identificare tutti i visitatori che si presentano alla porta; impedire l'accesso a visitatori non autorizzati senza richiedere una specifica approvazione; non fornire mai informazioni sull'Ong/Osc e gli operatori/operatrici al telefono; avvertire immediatamente se notano persone sospette che si aggirano attorno alla Sede o residenza;
- assicurarsi che il personale di sorveglianza sappia esattamente i propri compiti; cosa il suo pattugliamento debba includere, quanto spesso debba avvenire e come dare l'allarme in caso di problemi; dovrebbe inoltre conoscere cosa fare in caso sia obbligato a lasciare la Sede o residenza perché minacciato dagli aggressori, dove andare e cosa fare;
- conoscere bene i propri vicini; mettete telefoni al riparo da finestre e porte attraverso le quali si può essere osservati;
- diffidate di visite inattese, specialmente nelle ore serali; potare o estirpare siepi o alberi che potrebbero nascondere un intruso negli spazi della Sede/residenza;
- se si è in un edificio a più piani, in ascensore stare vicini al pannello di controllo; se si è minacciati premete l'allarme e selezionate quanti più piani possibile in modo tale che la porta si possa aprire a piani differenti;
- prima di assumere personale informarsi bene sul suo passato professionale e chiedere referenze;
- se si rivela disonesto, è bene licenziarlo immediatamente e scortandolo fuori dalla Sede/residenza, avvertendo immediatamente del licenziamento tutti i negozi e i fornitori dove tale persona acquistava beni per conto dell'Ong/Osc o degli operatori; segnalate il licenziamento alla Polizia, chiedendo consigli circa la possibilità di vendette o ritorsioni.

### **Comportamenti da evitare:**

- Non affiggere il nome di operatori/operatrici sulla cassetta delle lettere o sul citofono;
- non lasciare oggetti di valore incustoditi e non lasciare in evidenza oggetti che i criminali potrebbero usare contro di voi (ad esempio, chiudere la scala in un posto sicuro).
- non aprire la porta agli sconosciuti;
- non permettete ad un estraneo di usare il telefono; piuttosto comporre il numero per tale persona;
- non dormire con le finestre aperte a meno che non abbiano le sbarre;
- non dare le chiavi di casa ai domestici; se ciò fosse inevitabile, mettete una serratura speciale alla quale i domestici non abbiano accesso.

## **L'ALBERGO**

Anche il risiedere in albergo, seppure per pochi giorni o finanche per poche ore, può rappresentare un fattore di rischio, spesso sottovalutato. Di seguito alcune misure precauzionali:

- preferire strutture grandi;
- scegliere stanze tra il II ed il VII piano vicino all'ascensore, maggiormente al riparo dall'effetto diretto di atti offensivi;
- conoscere i numeri di stanza dei colleghi;
- verificare la sicurezza di porte e finestre;
- non discutere dei propri programmi di viaggio o di lavoro in pubblico o nei luoghi ove si possa essere ascoltati (foyer, ristorante, bar);
- non invitate sconosciuti in camera;
- diffidare dei contatti troppo amichevoli od insistenti;
- consegnare tutti i valori alla sicurezza dell'hotel;
- bloccare la porta della stanza dall'interno;
- non pubblicizzare il numero della propria stanza sia a voce che lasciando in evidenza la chiave;
- lasciare sempre la stanza in ordine (un proprio ordine personale) in modo da notare eventuali "incongruenze".

## **RISCHI SOCIOPOLITICI**

### **DISORDINI SOCIALI**

Possono variare per dimensioni e tipologia, da piccole manifestazioni organizzate a dimostrazioni in larga scala fino a vere e proprie rivolte. Di norma gli operatori stranieri non sono il bersaglio diretto di queste manifestazioni, ma possono essere presi di mira se la protesta è indirizzata, anche indirettamente, contro il governo del loro paese (o contro l'Occidente). C'è poi il rischio di ferirsi semplicemente perché ci si trova nel posto sbagliato al momento sbagliato.

La maggior parte dei disordini sociali sono dovuti a problematiche legate al lavoro o più in generale a dispute di carattere politico e sociale.

## **LAVORO NEI CAMPI E NEGLI INSEDIAMENTI**

- cercare di capire come il proprio lavoro è visto dalla comunità locale;
- comprendere le dinamiche politiche del paese;
- fornire informazioni chiare circa il proprio lavoro;
- rispettare gli usi e costumi delle persone con cui si lavora;
- se si distribuiscono beni di consumo assicurarsi che tutti ne ricevano; in caso di distribuzione di beni ad una specifica comunità, avere chiara la posizione delle comunità limitrofe;
- il personale di sicurezza deve intervenire solo se necessario.

In generale, è bene che gli operatori internazionali e locali dell'Ong/Osc facciano propri ed attuino i principi umanitari comunemente adottati di Umanità, Neutralità, Imparzialità, Non discriminazione, Indipendenza.

## 2. NORME DI COMPORTAMENTO

### INDICAZIONI GENERALI

E' consigliabile tenere un comportamento discreto e prudente; evitare atteggiamenti e/o comportamenti che potrebbero urtare la suscettibilità della popolazione locale.

E' opportuno il massimo rispetto per la religione, i gruppi etnici e gli usi del paese in cui ci si trova.

In ambito lavorativo si deve mantenere sempre un comportamento calmo, professionale ed educato.

### Abbigliamento

Deve essere non offensivo verso i costumi locali. In particolare, è bene che le donne adottino un abbigliamento che eviti attenzioni indesiderate.

### Foto

Prestare attenzione ad eventuali divieti espliciti. Le installazioni militari, i posti di blocco segnalati dalle forze di sicurezza locali ed in alcuni paesi i palazzi governativi, gli edifici di culto e alcuni monumenti potrebbero rientrare tra le strutture da non fotografare. E' spesso proibito, e comunque sconsigliato, scattare foto negli aeroporti o nelle immediate vicinanze, anche utilizzando lo smartphone.

### Alcol

Non eccedere, specie in pubblico; rispettare le leggi e gli usi locali nel caso di divieto; fare attenzione alla guida.

### Droghe

Mai usare sostanze illegali. Va tenuto presente che anche le sostanze considerate legali possono incidere sui propri comportamenti e sull'immagine che si dà di sé e della propria organizzazione. Informarsi sulle leggi locali in merito.

### Relazioni sessuali

Vale in ogni caso la regola del rispetto delle leggi e dei costumi locali, del rispetto delle persone, con particolare attenzione alla tutela e protezione dei minori, e del buon senso. Esistono Stati che considerano la relazione omosessuale come passibile della pena di morte (Iran, Mauritania, Arabia Saudita, Yemen, Sudan, alcuni stati della Nigeria, la parte meridionale della Somalia), mentre molti altri, in tutti i continenti, la considerano comunque un reato.

### Precauzioni igienico-sanitarie.

- Bere solo acqua in bottiglie sigillate oppure filtrata o sterilizzata con appropriati strumenti o bollita;
- non aggiungere ghiaccio alle bevande, a meno di averlo prodotto con acqua potabile;
- evitare verdure crude e gelati;
- mangiare carne e pesce ben cotti.

## COMPORTAMENTI A SEGUITO DI EVENTI PERICOLOSI

### CALAMITÀ NATURALI

#### Bagaglio di emergenza da tenere pronto per ogni evenienza

- Documento valido per l'espatrio
- Documento di identità; libretto sanitario e/o di vaccinazioni; patente auto
- Contante e carte di credito
- Farmaci di terapia (incluso spray repellenti per insetti)
- Un cambio abiti

- Un paio di scarpe comode
- Materiale igienico da toeletta
- Piccola scorta di cibo (barrette energetiche, cioccolato, biscotti secchi)
- Bottiglie/contenitori di acqua
- Torcia e batterie
- Carta e penna
- Un impermeabile
- Cellulare, simcard, caricabatterie

Essere certi di avere con sé un cellulare con batterie cariche, possibilmente una batteria di riserva; dove possibile è opportuno avere due SIM di differenti gestori; pile di ricambio per tutti i mezzi di comunicazione di cui si dispone ed i rispettivi caricatori.

In caso di evacuazione con la propria autovettura sarà opportuna una scorta di acqua, una tanica di benzina di riserva, cibo in scatola con apriscatole, sacco a pelo. Pensare alle esigenze dei familiari e dell'altro personale con cui si evacua.

## TERREMOTO

### Ci può coinvolgere in due diverse situazioni:

- Mentre ci troviamo all'interno di un edificio.

In questo caso il rischio principale è rappresentato dal crollo della struttura e, contemporaneamente, dalla caduta al suo interno di mobili e suppellettili; è quindi fondamentale identificare quali possano essere i punti più solidi della struttura (in genere le parti portanti, gli architravi, i vani delle porte e gli angoli in genere) e portarsi nelle loro vicinanze. Nello stesso tempo cercare di allontanarsi dalle suppellettili che potrebbero cadere addosso; può essere opportuno cercare di trovare riparo sotto il tavolo o il letto; a scuola ci si può riparare sotto i banchi, oppure addossandosi ad un muro maestro, in un punto lontano da finestre che potrebbero rompersi e provocare ferite.

- Mentre siamo all'aperto.

All'aperto il pericolo principale deriva da ciò che può crollare e pertanto occorre prestare attenzione a non sostare o passare sotto parti di edifici (balconi, cornicioni, grondaie ecc.), che potrebbero cadere; un buon riparo può essere offerto dall'architrave di un portone. Un'automobile può costituire un buon riparo e pertanto è consigliabile restarci dentro, sempre che non sia ferma sotto ad edifici, viadotti, cartelloni pubblicitari e tralicci.

In una città di mare può succedere che in seguito ad un sisma si producano onde marine di notevole altezza che si spostano molto velocemente; tali onde costituiscono un reale pericolo per chi si trova in prossimità della costa, per questo è consigliabile tenersi lontani dalle spiagge per diverse ore.

### Che cosa fare dopo un terremoto?

Immediatamente dopo un terremoto i principali pericoli in cui possiamo imbatterci sono: gli incendi, le fughe di gas ed il deterioramento delle condizioni igieniche.

Una volta terminata la scossa si deve:

1. Uscire con calma chiudendo acqua, luce e gas; per scendere usare le scale (se esistenti privilegiare quelle antincendio), non l'ascensore che potrebbe bloccarsi improvvisamente o, addirittura, precipitare;
2. Controllare dall'odore, assolutamente senza accendere fiamme libere, se ci sono perdite di gas ed in tal caso aprire porte e finestre e, se possibile, segnalarlo;
3. A meno di essere direttamente coinvolti nel soccorso, non usare il telefono o l'auto: le linee e le strade servono agli enti preposti al soccorso (Vigili del Fuoco, Croce Rossa ecc.);
4. Portarsi in zone aperte dove possono giungere facilmente i soccorsi (campi sportivi, giardini pubblici, piazze ampie) e non sostare in prossimità di corsi d'acqua;
5. Concordare con i familiari e i colleghi un punto di ritrovo e restare il più possibile uniti;
6. Non rientrare nelle abitazioni danneggiate se non accompagnati dagli operatori degli enti di soccorso;
7. Prestare la massima attenzione alle condizioni igieniche (la rottura di tubazioni o fognature può avere come conseguenza l'inquinamento dell'acqua potabile).

## TSUNAMI

Se l'epicentro del terremoto è in fondo al mare può seguire un maremoto (tsunami). Spesso non è costituito da un'unica onda, ma da un sistema di onde anche a distanza di decine di minuti una dall'altra. Una prima indicazione dell'avvicinarsi di uno Tsunami è il ritirarsi del mare dalla costa. Non esitare a raggiungere al più presto un'altura.

## TORNADO

Il tornado è una potente colonna di aria rotante. Staticamente è maggiore la possibilità che colpisca tra le ore 15 e le 20. Andare in un posto sicuro, ascoltare le radio per raccogliere informazioni, non esporsi in luoghi aperti fino a quando le autorità non dichiarano il cessato pericolo. Se ci si trova in un edificio recarsi immediatamente al livello più basso, stando lontani dalle finestre. Non guidare; se ci si trova in auto, uscire immediatamente a cercare riparo.

## TEMPESTE TROPICALI

La maggior parte dei danni iniziali sono dovuti al forte vento associato a questi eventi. In caso di forti e dannose tempeste: raccogliere acqua sufficiente fino a quando non saranno ripristinate le forniture. Se c'è stata un'interruzione della corrente elettrica verificare che non ci sia stato un deterioramento degli alimenti conservati in frigoriferi e freezer. Allerta per prevenire incendi. Non guidare se non assolutamente necessario.

## ALLUVIONI

Un'alluvione avviene quando una zona, normalmente asciutta, è allagata dalle acque che traboccano dalle rive o dagli argini di un fiume in piena a seguito di piogge prolungate e di forte intensità.

### **Cosa fare se si viene coinvolti in un'alluvione**

Un'alluvione non è quasi mai un fenomeno che si sviluppa con una rapidità tale da impedire di mettere in salvo persone e cose. Per affrontare una tale situazione possono essere utili i seguenti consigli:

1. Nei locali minacciati dall'acqua si dovrà staccare la corrente elettrica, ma non bisogna eseguire tale operazione se il luogo in cui si trova l'interruttore generale è già inondato;
2. dopo l'inondazione non rimettere subito in funzione apparecchi elettrici che siano stati bagnati dall'acqua;
3. se si abita in una casa a più piani e l'acqua impedisce di uscire perché il livello è ormai molto alto, rifugiarsi ai piani più alti o, eventualmente, sul tetto;
4. mettete in un luogo sicuro le sostanze che potrebbero essere fonte di inquinamento come insetticidi, pesticidi, medicinali, ecc.;
5. se l'acqua potabile presenta odore, colore o gusto che inducono a credere che sia contaminata, prima di berla bisogna sterilizzarla facendola bollire o utilizzando sistemi appropriati (ad esempio mettere uno o due cucchiaini di cloruro di calcio per ogni litro d'acqua e lasciarla riposare per almeno trenta minuti prima di utilizzarla nella cottura dei cibi o per bere).

## FRANE

Una frana avviene quando delle masse di roccia si staccano da pendii più o meno ripidi e cadono, o scivolano, verso il basso sotto l'azione della forza di gravità. Ogni frana è un evento a sé, nel senso che può essere generata e si può sviluppare a seguito di elementi e situazioni locali molto varie, caratterizzate da fattori predisponenti (es. la natura del suolo, disboscamento, erosione) o da fattori determinanti (es. piogge intense, infiltrazioni d'acqua nel terreno, terremoti).

### **Cosa fare se si viene coinvolti in una frana**

È praticamente impossibile individuare precise norme di comportamento nel caso si sia coinvolti poiché gli elementi che caratterizzano una frana sono molteplici e di difficile controllo.

Se ci si trova all'interno di un edificio mentre la frana è in atto o si sta avvicinando, cercare di uscire ed allontanarsi adottando gli stessi comportamenti suggeriti per il terremoto.

Detriti quali massi, fango e strade crollate potrebbero indicare l'imminenza di una frana. Se una frana si sta avvicinando è possibile che venga udito un rumore inusuale di intensità crescente. Se uno dei casi sopramenzionati si verifica e si sospetta che una frana sia in corso, lasciare se possibile il luogo in cui ci si trova. Se ciò non fosse possibile cercare di raggiungere un piano elevato o comunque un posto sicuro. E' di fondamentale importanza tenersi al di fuori del flusso della frana o comunque dei detriti.

Se si sta percorrendo una strada in macchina ed una frana è appena caduta, cercare di segnalare il pericolo alle altre automobili che potrebbero sopraggiungere (es. triangolo di segnalazione, rami) e dare l'allarme al più vicino centro abitato.

## **VALANGHE**

È un fenomeno simile alle frane, ma da queste si differenzia perché si manifesta senza particolari segnali di preavviso, in pochi secondi, sviluppando un'impressionante potere distruttivo. La velocità di discesa può variare dai 50 ai 100 km/ora, mentre per una neve farinosa, più leggera, la velocità può raggiungere anche i 200 km/ora.

### **Cosa fare se si viene coinvolti in una valanga**

Se si viene travolti da una massa nevosa occorre simulare i movimenti del nuoto per galleggiare e cercare di tenere il viso libero dalla neve. Sotto la massa nevosa di una valanga si riesce a resistere circa 3 ore ad un metro di profondità e circa 45 minuti a 3 metri.

## **INCENDI**

Evacuare, se possibile, prima che il fuoco arrivi a minacciarci direttamente. Gli edifici possono essere una valida protezione se ben costruiti. Indossare abiti adeguati, il cotone protegge dal caldo e riduce lo stress termico. La maggior parte delle morti registrate durante gli incendi dipende dal panico e dall'impreparazione. Rimuovere materiali combustibili, tagliare la vegetazione nell'arco di 20-30 metri, predisporre scorte di acqua e controllare l'efficienza dei kit di emergenza.

## **CALDO ESTREMO**

Si considera un'ondata di caldo estremo un periodo di più settimane nel quale le temperature sono di 5°C superiori alla media stagionale in una determinata zona geografica. I disagi provocati dal caldo possono aggravarsi quando l'alta pressione atmosferica spinge l'umidità verso il suolo, rendendo l'aria soffocante.

### **Come comportarsi durante un'ondata di caldo estremo**

E' importante sapere che le persone anziane, quelle sovrappeso, i bambini ed i malati sono particolarmente a rischio. Si consiglia di restare all'interno il più possibile e di limitare l'esposizione ai raggi del sole nelle ore più calde della giornata (di solito fra mezzogiorno e le 4 del pomeriggio) e di evitare le zone più esposte (ad esempio le spiagge). Se non si dispone di aria condizionata, restare al piano terra, che è di norma il piano più fresco. Se possibile, si consiglia di trascorrere le ore più calde della giornata in luoghi pubblici con aria condizionata quali biblioteche, scuole, cinema o centri commerciali e di evitare tutte le attività fisiche.

Mangiare piatti leggeri e bere regolarmente bevande fresche e non alcoliche (fra 2 e 4 bicchieri d'acqua ogni ora). Vestirsi con abiti leggeri, non aderenti, di colore chiaro e che coprano il corpo il più possibile.

I due rischi principali legati al caldo estremo sono il colpo di calore ed il collasso da calore.

Il colpo di calore si verifica quando il corpo non riesce più a regolare la temperatura corporea, che può dunque raggiungere i 41°C in un quarto d'ora. Il colpo di calore può anche rivelarsi mortale se non vengono prestate cure immediate. Esso è caratterizzato da temperature corporee molto elevate, pelle calda e secca, un aumento del battito, senso di nausea, vertigini, allucinazioni e perdita di coscienza. In caso di colpo di calore bisogna chiamare il pronto soccorso e nell'attesa rinfrescare la vittima portandola in una zona d'ombra e utilizzare una spugna con acqua fresca per rinfrescarla. Non dare nulla da bere alla vittima.

Il collasso da calore avviene quando una persona, sottoposta a temperature molto elevate, perde troppi liquidi. E' frequente fra le persone anziane che soffrono di pressione alta e fra coloro che praticano una qualche attività fisica in periodi di forte caldo. I sintomi principali sono sudorazione eccessiva, pallore, crampi ai muscoli, stato di debolezza generalizzato, vertigini, mal di testa ed in alcuni casi vomito. Se il collasso da calore non viene curato in fretta, può velocemente trasformarsi in un colpo di calore. Aiutare la vittima a rinfrescarsi dandole una bevanda fresca e portandola in un luogo attrezzato con aria condizionata. Se entro un'ora i sintomi non scompaiono, chiamare il pronto soccorso.

## **VULCANI**

### **Misure di prevenzione**

Se ci si reca in un'area vulcanica particolarmente attiva, è opportuno informarsi sui segnali di allerta predisposti dalle autorità locali e le eventuali istruzioni da seguire in caso di eruzione. E' importante inoltre tenersi pronti a lasciare la propria sistemazione in qualunque momento. Si raccomanda infine di portare con sé un paio di occhiali protettivi ed una maschera per la respirazione.

### **Come comportarsi di fronte ad un'eruzione vulcanica**

Mantenere la calma. Controllare i media locali e tenersi pronti a lasciare il luogo in cui ci si trova in caso si riceva l'ordine di evacuazione. Nel caso in cui l'evacuazione sia impossibile o non necessaria, rifugiarsi all'interno dell'edificio in cui ci si trova e coprirsi la testa. Cercare di evitare le zone sottovento e le valli che si trovano sotto il vulcano. Spegnere l'aria condizionata e tutti gli altri sistemi di areazione (ventole, camini...). Indossare un paio di occhiali protettivi, una maschera che protegga dalle ceneri (se non si dispone di una maschera utilizzare una sciarpa) ed indumenti che coprano anche braccia e gambe. Le ceneri possono essere molto irritanti per la pelle e le vie respiratorie. Tenersi inoltre lontani dalle colate di fango e guardare attentamente a monte prima di attraversare una valle o un ponte. Se possibile, non guidare attraverso la cenere; in caso non vi sia scelta tenere la velocità al di sotto dei 55 km orari.

Dopo un'eruzione vulcanica, prestare assistenza alle persone ferite e controllare l'evoluzione della situazione sui media locali e seguire le eventuali istruzioni.

Controllare inoltre che non vi siano perdite di gas. Nel caso si senta odore di gas, aprire le finestre e lasciare il luogo in cui ci si trova. Se possibile, chiudere il gas e chiamare un tecnico. Controllare l'impianto elettrico. Nel caso si notino scintille, fili strappati o si senta odore di bruciato, staccare l'elettricità e chiedere aiuto a un tecnico. Controllare infine che non vi siano danni ai tubi dell'acqua ed alle fognature. Nel caso si sospettino danni, non usare il bagno, non bere acqua del rubinetto e chiamare un idraulico. Pulire il tetto dell'edificio dalle ceneri per evitare rischi di crollo.

## **ESPLOSIONI**

Tre o quattro secondi dopo l'esplosione realizza che sei vivo, non sei ferito e ti trovi nel tuo ufficio. L'edificio è pieno di fumo con gente che urla e si dirige disordinatamente verso le scale e le vie di uscita. Ti è chiaro solo ora che è esplosa una bomba.

In una situazione simile:

- indirizzare le persone verso le scale di emergenza o verso le uscite e controllare che non sia rimasto nessuno negli uffici;
- allontanarsi subito dall'edificio, ci potrebbero essere bombe inesplose o a tempo differenziato;
- contattare il responsabile per la sicurezza per informarlo dell'accaduto, evitando informazioni inutili per non intasare linee telefoniche utili ai soccorsi;

La stessa cosa può capitare in un locale pubblico e in strada.

Occorre in ogni caso allontanarsi dal luogo dell'esplosione, a meno di mettere a disposizione competenze indispensabili nell'immediato (es. se si è medici/infermieri o esperti di esplosivi).

## **MINE ANTIPERSONA**

### **E' possibile trovarle:**

- in posti adatti per le imboscate a veicoli e/o pattuglie appiedate
- al margine delle strade e sui sentieri

- in deviazioni attorno ad ostacoli
- in possibili aree di sosta ed uscite da strade
- in trincee ed altri posti in cui i soldati ed i civili possono fermarsi
- nelle strutture e posizioni che sono state utilizzate durante il conflitto

Dopo la fine del conflitto, un campo minato è normalmente individuabile attraverso segnali regolamentari e/o di circostanza, a cui occorre quindi prestare attenzione.

## CHECK POINT

A seconda della zona e della situazione nel paese, tenere presente il rischio di posti di blocco regolari ed irregolari, questi ultimi organizzati da potenziali rapinatori e/o sequestratori.

### **Ai check point regolari (Polizia o Forze armate):**

- moderare la velocità ed essere pronti a fermarsi se richiesto;
- tenere la sicura inserita e i finestrini chiusi;
- togliere eventuali occhiali da sole che potrebbero insospettire gli operatori del dispositivo;
- se è notte, accendere le luci interne del veicolo e spegnere i fari quando ci si avvicina al check point;
- tenere sempre le mani ben in vista;
- non effettuare movimenti bruschi;
- mantenere la calma, anche nel caso in cui venga intimato di fermarsi;
- essere amichevoli e gentili;
- mostrare il documento di identità, a richiesta, ma rimanere all'interno del veicolo e non aprire il finestrino; se necessario, dichiarare il proprio status;
- se intimati ad uscire, rimanere vicino al proprio mezzo, tenendone le chiavi, e contattare immediatamente il proprio referente;
- controllare attentamente ogni perquisizione a cui si è soggetti (possibilità di furto);
- possibilmente evitare il ritiro dei documenti d'identità.

### **Ai check point irregolari (gruppi armati non identificabili):**

- una volta in posizione sicura, tentare immediatamente di contattare il proprio responsabile (comunicando: chi, cosa, dove, quando);
- mantenere la calma ed essere disponibili al dialogo;
- Evitare di reagire a provocazioni o furti;
- Valutare molto bene la situazione prima di una eventuale reazione.

## SEQUESTRI DI PERSONA

Il fenomeno dei sequestri di connazionali all'estero, a scopo terroristico o estorsivo, ha riguardato anche operatrici e operatori di Ong/Osc. Ha assunto crescente attenzione da parte del mondo politico, degli organi di informazione, dell'opinione pubblica italiana e sono altresì cresciute le aspettative per una gestione efficace e competente di tale tipologia di crisi anche da parte delle Ong/Osc e della rete diplomatico-consolare, per le parti di loro competenza.

Peraltro, la rapidità della diffusione delle notizie impone la necessità di fornire informazioni tempestive alle strutture preposte presso il Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale e di adottare in tempi brevi opportune misure.

Si ritiene utile fornire alcune linee guida sulla condotta da adottare in caso di sequestri di italiani all'estero, elaborate sulla base delle pregresse esperienze e di consultazioni tra Ong e Unità di Crisi e tra questa e altre Amministrazioni dello Stato e Partner europei.

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE DEI RAPITI

Le famiglie devono designare un unico interlocutore per i contatti con le Istituzioni, che assicuri coerenza nelle informazioni e che costituisca per tutto il corso della crisi un affidabile punto di riferimento anche rispetto alle notizie diffuse dai mass media. Egli deve essere sempre raggiungibile nelle 24 ore.

E' Importante instaurare da subito un rapporto basato sulla fiducia. Chi è designato dall'Unità di Crisi al contatto con le famiglie ha un compito difficilissimo perché condivide inevitabilmente l'angoscia divenendo l'unico "sostegno esterno" delle famiglie ed è sottoposto ad un impegno totalizzante.

## **SUGGERIMENTI PER EVITARE IL SEQUESTRO E IN CASO SI VENGA SEQUESTRATI**

### **Misure cautelative**

- Fare attenzione ad auto sospette od a persone estranee al quartiere, che sostino sia in prossimità della abitazione che dell'ufficio;
- verificare con i vicini di casa circa eventuali presenze 'anomale' di persone o di mezzi nel circondario;
- durante gli spostamenti in auto verificare frequentemente il retrovisore per controllare se qualcuno sta seguendo il vostro mezzo;
- reclutare personale di sicuro affidamento, sia per le attività che per le abitazioni (controllare presso le altre Ong e le autorità locali la validità delle informazioni fornite della persona);
- istruire il personale (domestici, autisti, guardiani) circa le possibili minacce o rischi a cui prestare attenzione (es. necessità di controllare gli estranei, di segnalare pacchi e oggetti di cui non si conosce la provenienza...);
- segnalare tempestivamente alle autorità locali od alla Rappresentanza italiana fatti o persone ritenuti sospetti;
- ricordarsi che la prevenzione e la collaborazione sono strumenti essenziali per la difesa contro terrorismo e criminalità.

### **Condotta in caso si venga sequestrati**

Ogni situazione di sequestro o rapimento è diversa. Non ci sono strette e specifiche norme di condotta che si adattino alle diverse personalità dei rapitori. Numerosi accorgimenti - individuati sulla base di rapimenti terminati con esito positivo per l'ostaggio - possono tuttavia contribuire a limitare i negativi effetti di una situazione di detenzione.

- La decisione se opporre o meno resistenza ai rapitori non può che essere strettamente personale. Tentativi di resistenza possono essere molti rischiosi; si può rimanere feriti. E' inoltre possibile che al momento del rapimento bendino gli occhi o somministrino droghe.
- Essere presi in ostaggio è una delle esperienze più devastanti. Lo spazio che va da 15 a 45 minuti dal momento del rapimento è il più pericoloso. Occorre attenersi alle istruzioni dei rapitori. Al momento dell'azione essi si trovano in uno stato fortemente emotivo e sono portati a reagire con violenza. Dopo l'iniziale ondata emotiva i rapitori sono maggiormente in grado di valutare con obiettività la propria posizione. E' importante evitare di irritarli e fornire ogni possibile dato sulla propria persona.
- Immediatamente dopo il rapimento è importante respirare profondamente e tentare di rilassarsi. La paura della morte e di ferite è una normale reazione a questa situazione. La consapevolezza delle proprie reazioni può aiutare ad adattarsi alla nuova situazione con più efficacia. Un ostaggio normalmente prova la più grande ansia nelle prime ore dopo l'incidente. L'ansia comincia a declinare nel momento in cui ci si rende conto di essere ancora vivi e si instaura una sorte di routine. Sentimenti di depressione e vulnerabilità perdureranno per l'intero periodo di detenzione e la maggior parte degli ostaggi si sentono profondamente umiliati da quello che subiscono durante la prigionia. La maggior parte degli ostaggi comunque si adatta alla situazione. La responsabilità dell'ostaggio è quella di sopravvivere.
- Non comportarsi da eroi. Non rispondere o agire in modo provocatorio. Accettare la situazione ed evitare ogni azione che possa determinare una reazione violenta dei rapitori; tentare tuttavia, ove possibile, di memorizzare elementi e tempo del percorso fino al luogo di detenzione;
- Mantenere un basso profilo. Evitare di dare l'impressione di studiare i rapitori ma nella misura del possibile tentare di ricordare le loro caratteristiche, i loro abiti e individuare la catena di comando. Sono dati che possono aiutare le autorità dopo il rilascio.
- Essere collaborativi e obbedire alle richieste dei rapitori senza dimostrarsi né servili né antagonisti. Bisogna essere consapevoli della percezione dei propri atteggiamenti e toni di linguaggio da part

dei rapitori. Evitare di dire o fare cose che possono destare ostilità o sospetti nei rapitori. Evitare le polemiche. Agire in modo neutrale ed ascoltare con attenzione i rapitori. Evitare di parlare a meno di non essere interpellato e dire solo il necessario. Evitare di dare suggerimenti ai rapitori che possono portare ad attribuirvi la responsabilità di eventuali errori. Evitare nella misura del possibile l'isolamento e i tentativi dei rapitori di disorientarvi. Essi potrebbero levare gli orologi per rendere impossibile capire se è notte o giorno. Cercare di mantenere quindi una forma di routine.

- Tentare di mantenersi freddi concentrandosi su scene gradevoli, ricordi o preghiere. Cercare di ricordare la trama di film o libri. Vi manterrà mentalmente attivi. Pensieri positivi e senso dello humour, nei limiti del possibile, aiutano a ridurre l'ansia.
- Chiedere ogni cosa di cui avete bisogno o volete (medicine, libri, carta): alla peggio diranno di no.
- Costruire un rapporto con i rapitori. Trovare aree di comune interesse di tipo personale evitando temi politici. Un eccellente argomento di discussione è la famiglia e i bambini. Se si conosce la lingua dei rapitori usarla, ciò migliorerà le comunicazioni e i rapporti. Tener presente che i rapiti spesso sviluppano un atteggiamento positivo verso i rapitori denominata "sindrome di Stoccolma", che comporta un senso di identificazione con essi e atteggiamenti negativi verso le autorità.
- I rapitori potrebbero chiedere di firmare o di leggere in un video dei testi che confermino che siete vivi o di scrivere/leggere una confessione che insieme all'organizzazione di appartenenza siete stati coinvolti in attività negative. La decisione di firmare/leggere i contenuti di tali testi non può che essere individuale. Alcuni rapiti rifiutano di firmare a meno che non vi siano cambiamenti nel testo. Ciò migliora il morale facendo sentire meno vulnerabile e potrebbe anche aumentare un certo grado di rispetto nei rapitori.
- Fare esercizi fisici ogni giorno. Stabilire un programma di ginnastica quotidiano e mantenerlo. Se è possibile, mantenersi pettinati e puliti.
- I sequestrati tendono ad avere difficoltà a trattenere liquidi e a perdere appetito e peso. Tentare di bere acqua e di mangiare anche se non si è affamati. E' importante mantenersi in forze, anche per mantenersi lucidi.
- Evitare di indirizzare minacce ai rapitori o dare ad intendere di voler testimoniare contro di loro. Se i rapitori tendono a coprire la loro identità, non dare alcun indicazione di riconoscerli. Tentare di identificare buone ragioni per le quali i rapitori non dovrebbero farvi del male. Incoraggiate gli stessi ad informare le autorità della vostra situazione e delle vostre condizioni. E' importante che i rapitori vi vedano come una persona degna di compassione e di pietà. Non implorate o piangete. Occorre guadagnare il rispetto dei rapitori e la loro simpatia.
- Siate preparati a parlare alla radio o al telefono. Se i rapitori vi coinvolgono nei negoziati siate certi, se possibile, che i messaggi siano trasmessi con accuratezza e correttamente compresi, anche se è possibile che i rapitori vi chiedano di dare messaggi allarmati a familiari od autorità, anche sotto la minaccia delle armi.
- Tentare di fuggire solo se si è sicuri del successo. Se vi riprendono i rapitori potrebbero usare violenza nei vostri confronti o verso altri. In ogni occasione specificare che come operatore umanitario non si portano responsabilità politiche ma si esercita un'azione di solidarietà e fratellanza
- Se ci si accorge di un tentativo di liberazione tramite l'uso della forza buttarsi subito per terra e cercare riparo. Tenere le mani sulla testa e quando opportuno identificarsi.
- Essere sempre pazienti. Evitare di perdere la calma e ricordare che, anche se non si vedono, diversi soccorritori sono al lavoro per salvarvi.

## STUPRI

### TATTICHE UTILIZZATE DAGLI STUPRATORI

Il ciclo di aggressioni sessuali può essere suddiviso in cinque parti:

1. *Scelta della vittima*: a seconda della motivazione l'aggressore sceglie la sua vittima, che viene attentamente selezionata; attende pazientemente fino a che la potenziale vittima si trovi in uno stato di vulnerabilità o isolamento;
2. *Adescamento della vittima*: l'aggressore adesca la sua vittima (i) ingannandola e costringendola ad accompagnarla; (ii) circondandola; (iii) sorprendendola.
3. *Fase iniziale dell'aggressione*: l'aggressore mantiene il controllo della vittima attraverso la propria presenza con minacce e violenza.
4. *Aggressione*.

5. *Rifiuto*: l'aggressore decide, nella fase finale, se seviziare o uccidere la vittima.

## PSICOLOGIA DEGLI STUPRATORI

Non esiste un singolo profilo che possa rispondere alla domanda sul perché si verifichi uno stupro. Le spinte emotive che portano i molestatore ad agire si possono suddividere in: *rabbia*, *potere*, *sadismo* ed *opportunismo*.

**Rabbia.** L'aggressione sessuale diventa espressione del mezzo per scaricare sentimenti di forte rabbia, odio, disprezzo, collera e frustrazione (causati da stress, spesso provocati da una donna importante nella vita del molestatore). La violenza è utilizzata al fine di sovrastare e sottomettere la vittima. L'aggressione sessuale per questo tipo di stupratore appare più impulsiva che premeditata e la vittima potrebbe anche non essere una persona verso cui lo stupratore nutra dei sentimenti. Lo stupro è il mezzo attraverso cui lo stupratore può ferire e umiliare la sua vittima e, attraverso essa, colpire terze persone per lui significative traendone soddisfazione e sollievo.

**Potere.** Questo tipo di stupratore esercita la forza quando è necessaria per sovrastare la vittima e esercitarne il controllo. L'aggressore, tramite minacce verbali, intimidazioni con armi e/o violenza psicologica, pone la vittima in situazione da non opporre resistenza; soddisfa così la sua esigenza di sicurezza, forza, padronanza e controllo, compensando i suoi sentimenti di inadeguatezza, vulnerabilità ed impotenza. Normalmente questo tipo di stupro viene commesso in stato di guerra.

**Sadismo.** Lo stupratore sadico erotizza l'aggressione attraverso la violenza sessuale. Il molestatore trae soddisfazione dall'abuso sulla vittima. Quest'aggressione è intenzionale, calcolata e premeditata e lo stupro procura intenso appagamento nel dominare, ferire ed umiliare la vittima.

**Opportunismo.** E' forse la più comune motivazione e, nella maggior parte dei casi, questa violenza avviene in concomitanza ad altri reati (rapine, sequestro di vettura).

## SUPPORTO ALLE VITTIME DI VIOLENZA SESSUALE

Alla vittima di stupro deve essere assicurato l'accesso ad un trattamento profilattico con farmaci anti-Hiv entro quattro ore, assistenza medica, inclusi i test per malattie veneree e, per le donne, di gravidanza, oltre al sostegno psicologico, salvaguardandone sempre la dignità.

La privacy della persona vittima di stupro deve essere strettamente protetta. La persona assalita sessualmente deve poter decidere se denunciare il fatto o meno alla polizia. Questo passo può sottoporre la vittima ad ulteriore stress, attraverso interrogatori a volte condotti con fare indifferente e persino provocatorio in un momento molto delicato che richiederebbe tutt'altro approccio. Una situazione ancora più logorante si può presentare nel caso in cui il delinquente sia catturato e venga aperto un processo durante il quale la vittima è frequentemente costretta a rivivere pubblicamente il trauma subito.

## INCIDENTI STRADALI

Sono molto più frequenti e preoccupanti di quanto si pensi. In caso di trauma stradale bisogna prestare i primi soccorsi alle persone ferite e stabilire il contatto con il proprio responsabile facendo subito un rapporto verbale e, successivamente, anche scritto. Questo resoconto deve essere chiaro, accurato nei dettagli, ma breve e prodotto con autocontrollo, anche ai fini degli adempimenti assicurativi. In particolare, occorre essere precisi riguardo al luogo e l'ora dell'incidente, gli eventi accaduti, lo stato di salute degli occupanti e altre persone eventualmente coinvolte e quali azioni sono state intraprese.

In caso di vittime tra la popolazione locale a seguito di un incidente stradale, in alcune zone reale può essere il rischio di un linciaggio degli occupanti e soprattutto del guidatore del veicolo, anche se condotto prudentemente e rispettando il codice della strada.

Dal punto di vista etico, la scelta migliore è evidentemente quella di prestare soccorso trasportando la vittima al più vicino ospedale se le condizioni di salute lo permettono. Se però la reazione delle persone presenti è violenta, non rimane altra scelta che abbandonare al più presto il luogo dell'incidente, informare l'Ambasciata, recarsi al più vicino posto di polizia per denunciare l'accaduto e tornare sul posto insieme ai poliziotti.

Una situazione difficile può presentarsi altresì quando qualcuno, anche di sesso femminile, apparentemente ferito sulla strada chiede soccorso. Se ci si trova in una zona considerata sicura si deve prestare soccorso, avvisando il proprio responsabile, ma sempre usando prudenza perché questa situazione può costituire un trucco per sequestrare il veicolo e rapinare gli occupanti. Se ci sono seri dubbi sull'autenticità della situazione si deve proseguire e chiamare immediatamente i soccorsi.

## **CONSEGUENZE PSICOLOGICHE DEI TRAUMI E ASSISTENZA ALLE VITTIME**

Per molte persone vittime di forti sconvolgimenti lo shock dura alcuni giorni o settimane per poi risolversi progressivamente. In alcuni casi, però, un grave trauma emotivo può determinare deterioramenti della salute protratti nel tempo. Il 'disordine da stress post-traumatico' (PTSD) è un'entità clinica ben riconosciuta che presenta, tra i sintomi principali: sensazione di rivivere il trauma (*flashbacks*), angoscia di fronte a situazioni che lo ricordano, incubi, prostrazione, ansietà, ipereccitabilità, aggressività brusca ed esagerata, sensi di colpa, incapacità a concentrarsi, disturbi del sonno, allucinazioni, ridotto coinvolgimento emotivo col mondo circostante inclusi i familiari.

Altre, più gravi manifestazioni cliniche possono includere l'abuso di alcol e droghe, disordini ossessivo-compulsivi, attacchi di panico, depressione ed perfino suicidio. Il PTSD è presente quando alcuni di questi sintomi durano almeno un mese e sono accompagnati da compromissione della funzionalità nelle relazioni sociali o lavorative. Questa patologia può colpire non solo le persone vittime dirette ad esempio di un'aggressione ma anche gli individui che sono stati testimoni o che hanno ascoltato i racconti dei protagonisti. Situazioni violente riverberano pesantemente anche in individui che non hanno vissuto l'esperienza in prima persona.

Le persone ferite da un trauma emotivo devono essere allontanate dal luogo dove l'esperienza è stata vissuta. Nel periodo che segue un incidente, oltre alle cure mediche immediate, è necessario offrire sostegno psicologico alle persone che hanno vissuto direttamente o indirettamente l'esperienza traumatica. Tra le misure utili a superare lo stress, si devono considerare un periodo di ferie e/o una nuova destinazione temporanea o definitiva.

Una volta che le manifestazioni più acute siano state superate, la terapia breve cognitivo-comportamentale e farmacologica hanno elevata efficacia e, anche se il ricordo dell'evento non può essere cancellato, lo stress che ne deriva può essere progressivamente controllato.

### 3. GESTIONE DELLE CRISI

In una situazione di emergenza ognuno deve avere ben chiaro il proprio ambito di competenza, in modo da evitare contrasti che potrebbero compromettere la corretta gestione dell'evento. La struttura di comando deve essere chiara a tutti per consentire interventi adeguati e per rendere esplicite le responsabilità di ognuno.

Alcuni tipi di crisi possono essere previste; ad esempio se un'area è stata colpita in precedenza da fenomeni naturali o se il quadro socio-politico presenta criticità. In questo caso sarebbe opportuno avviare il meccanismo di gestione delle crisi evitando ritardi o indecisioni che potrebbero compromettere il buon esito dell'intervento. In particolare per le crisi inattese, l'acquisizione preventiva di ogni informazione utile (indirizzi di altre Ong e organizzazioni internazionali, compagnie aeree, ospedali, autorità locali...) costituisce la cornice entro cui si articola l'azione di emergenza.

#### **COSA FARE IN CASO D'EMERGENZA**

La Rappresentanza diplomatica ha la responsabilità politica formale della gestione della crisi e ne coordina gli aspetti operativi per la tutela dei connazionali (DPR 5.1.1967 n. 18, artt. 37 e 45; DPR 5.1.1967 n. 200, artt. 26, 27 e 63).

Poiché ogni situazione d'emergenza è confusa, è fondamentale evitare, prima di tutto, di aumentare la confusione assumendo iniziative non coordinate. A meno che la situazione non lo renda impossibile, è pertanto sempre opportuno verificare il da farsi con le altre Ong e organizzazioni internazionali con le quali si collabora e con la Rappresentanza diplomatica (Ambasciatore o funzionario delegato).

##### **Cosa fare**

Attenersi alle istruzioni dell'Ambasciata, coordinandole con il piano di emergenza stabilito dall'Ong/Osc; assumere informazioni sulla situazione da conoscenti e colleghi presso Ong, organismi Internazionali e ambienti locali e confrontarle con l'Ambasciata; possibilmente, formulare richieste ad organismi internazionali o ad altre Ambasciate solo dopo averle preventivamente concordate con la Rappresentanza di riferimento.

##### **Cosa non fare**

Assumere iniziative autonome di contatti con le Autorità locali; inoltrare richieste dirette ai contingenti militari italiani o internazionali, ove presenti.

#### **COMUNICAZIONE**

Parte integrante della gestione di una crisi è la comunicazione d'informazioni sulla crisi stessa. Una comunicazione errata può aggravare la crisi, diffondendo informazioni sbagliate o mancando l'occasione per dare indicazioni utili. Come per gli aspetti operativi, pertanto, anche per la comunicazione è necessario rispettare attentamente la linea di comando d'emergenza (nell'Ong/Osc e con l'Ambasciata). Una comunicazione organizzata e uniforme è la prima regola per la gestione dell'emergenza.

Può accadere facilmente che durante una crisi si possa essere contattati da giornalisti che chiedano una valutazione o dichiarazione sull'accaduto. L'Ong/Osc, nella libertà di comunicare secondo le proprie valutazioni, tenga conto che il raccordo con l'Ambasciata permette di utilizzare le occasioni di contatto con la stampa anche per informare il pubblico sulle dimensioni di un'emergenza e sulle contromisure da intraprendere in stretto coordinamento con chi è incaricato della gestione della crisi.

## 4. L'UNITÀ DI CRISI

L'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri e della cooperazione internazionale è stata istituita formalmente il 19 gennaio 1990, con apposito Decreto del Ministro degli Affari Esteri. Ai sensi dell'art.3 comma 1 lettera B del Decreto Ministeriale 2060 dell'11 ottobre 2010, attuativo del DPR n. 95 del 19 maggio 2010, "l'Unità di Crisi è chiamata a seguire le situazioni internazionali e di crisi con particolare riguardo agli interessi italiani nonché a tutelare in situazioni di emergenza la sicurezza dei connazionali all'estero, avvalendosi anche della collaborazione di altre Amministrazioni ed organi dello Stato".

Spetta all'UdC il coordinamento generale degli interventi di tutela in favore dei connazionali sia nei rapporti con la rete diplomatico-consolare che con le altre articolazioni dello Stato.

Nella fase di normalità l'Unità provvede:

- a) all'osservazione e all'analisi di specifiche aree di tensione o di conflitto dove esista un pericolo per le comunità o gli interessi italiani;
- b) alla costante raccolta e aggiornamento delle informazioni concernenti i Paesi considerati a rischio;
- c) all'esame e all'elaborazione delle soluzioni più adatte ai numerosi problemi che possono derivare da potenziali emergenze;
- d) alla distribuzione e cura della manutenzione di apparati radio e satellitari presso le Ambasciate e i Consolati in Paesi a rischio;
- e) alla tutela della sicurezza dei lavoratori impiegati nei numerosi cantieri italiani nel mondo e alla collaborazione con le Ong/Osc impegnate nelle attività umanitarie e di sviluppo all'estero;
- f) alla gestione di una banca dati contenente informazioni rivolte ai viaggiatori che si recano all'estero.

### ANALISI DEL RISCHIO

Per cercare di prevedere e quindi attivare i meccanismi adatti a gestire efficacemente le emergenze è necessario raccogliere sistematicamente le informazioni riguardanti le potenziali situazioni di instabilità. È questo il presupposto indispensabile della pianificazione di emergenza e costituisce uno dei principali settori di azione dell'Unità di Crisi.

Le informazioni arrivano dalle Rappresentanze diplomatico-consolari italiane, dalle altre Amministrazioni dello Stato, dalle Agenzie di intelligence, dalle organizzazioni internazionali, dagli esperti delle UTL, dalle Ong/Osc e dalle fonti di pubblico accesso (open source intelligence, OSINT). Le Ong/Osc possono essere importanti antenne sulla situazione in un determinato paese, specialmente quando operano in aree periferiche.

Le informazioni sull'evoluzione della situazione possono permettere di adottare le misure necessarie per la tutela dei connazionali e, se del caso, modificare gli avvisi sul sito "Viaggiare Sicuri".

### STRUMENTI DELL'UNITA' DI CRISI

#### SISTEMA MULTIMESSENGER

Attraverso un software l'Unità di Crisi è in grado di inviare SMS a gruppi di persone per fornire informazioni di sicurezza, aggiornamenti ed indicazioni utili. L'Unità di Crisi è stata la prima struttura europea ad utilizzare tale tecnologia per l'assistenza ai connazionali all'estero nelle grandi emergenze internazionali.

Va rilevato che la gestione di banche dati sensibili che riguardino la sfera privata di cittadini italiani (come i numeri telefonici) è regolata da norme, raccolte nel D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, noto anche come "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, l'invio di massa di SMS di pubblica utilità è stato regolamentato da un provvedimento dell'Autorità Garante del 12 marzo 2003 che, al punto 3, regola l'invio di tali SMS da parte di un soggetto pubblico.

## **IL SITO [WWW.VIAGGIARE Sicuri.IT](http://WWW.VIAGGIARE Sicuri.IT)**

Il sito mette a disposizione informazioni di carattere generale sui singoli paesi, con schede descrittive sulla documentazione necessaria per l'ingresso nel paese, la situazione sanitaria con indicazioni sulle strutture presenti, le norme riguardanti la viabilità e l'occorrente per la guida (patente, assicurazione, equipaggiamenti...), i contatti delle rappresentanze italiane e con una sezione aggiornata relativa alla sicurezza.

## **IL SITO [WWW.DOVESIAMONELMONDO.IT](http://WWW.DOVESIAMONELMONDO.IT)**

Il sito, illustrato nella sezione introduttiva, è stato creato dopo lo Tsunami del 2004, che ha mostrato l'impossibilità di contattare i connazionali in situazioni di crisi che non abbiano previamente segnalato il proprio viaggio.

Il sito è ormai utilizzato da oltre mezzo milione di viaggiatori l'anno, ma le potenzialità d'incremento sono ancora significative, considerato che il sito "Viaggiare Sicuri" è visitato da oltre 3 milioni di utenti unici l'anno. L'esperienza ha dimostrato che l'efficacia del sito si basa sul passaparola tra coloro che l'hanno utilizzato con successo e sul senso di fiducia che il Ministero degli Affari Esteri riesce a trasmettere in proposito.

## **COLLABORAZIONE IN SEDE UE**

### **IL CONCETTO DI STATO GUIDA (*LEAD STATE*)**

Il concetto di cittadinanza europea, codificato nell'art. 20 del trattato istitutivo della Comunità Europea, ha esteso l'ambito entro il quale l'Unità di Crisi presta la propria opera di assistenza. Ogni cittadino dell'Unione, infatti, gode nel territorio di un paese terzo nel quale lo Stato membro di cui egli ha la cittadinanza non è rappresentato, della tutela da parte delle autorità diplomatiche e consolari di qualsiasi altro Stato membro.

L'assistenza in caso di emergenza può pertanto essere richiesta ai nostri Uffici all'estero anche da parte dei cittadini comunitari presenti nei Paesi terzi.

Il principio è quello di affidare la gestione degli interventi al centro e in loco a quel partner UE che – resosi disponibile – abbia sul terreno una capacità operativa più ampia rispetto agli altri, sia perché conta di un numero più elevato di cittadini residenti, sia perché dispone in loco di maggiori strumenti e dotazioni.

L'eventuale decisione sulla necessità di procedere ad un'evacuazione di cittadini europei spetta al Lead State. Resta invece responsabilità dei singoli Stati Membri mantenere aggiornate le liste delle presenze dei rispettivi connazionali.