

UNITA' DI CRISI AEROPORTUALE: L'ESPERINEZA DI TORINO CASELLE

Antonio Zuliani

In vista dell'evento olimpico, la Direzione dell'aeroporto Caselle di Torino ci ha chiamati a contribuire alla realizzazione di due importanti servizi per gli utenti coinvolti in una possibile situazione di crisi: un Centro Informazioni e un Centro Accoglienza.

Sebbene lo stimolo all'attivazione di questi servizi sia attribuibile alle Olimpiadi invernali del 2006 che si sono svolte a Torino, tali servizi non hanno avuto carattere provvisorio (periodo olimpico), ma si inquadrano all'interno delle procedure e dei servizi da attivarsi stabilmente in caso di crisi nell'ambito aeroportuale, tanto che le attività di implementazione delle procedure e di formazione del personale sono continuate anche negli anni successivi.

CENTRO DI CRISI

Il Centro di Crisi si muoveva ben al di là del funzionamento delle due strutture descritte. Il Centro Informazione e il Centro Accoglienza andavano, infatti, ad inserirsi all'interno del Centro di Crisi aeroportuale, coordinato da un apposito Comitato di Crisi. Il Comitato di Crisi è il centro di Coordinamento aeroportuale delle situazioni di emergenza e/o di criticità per lo scalo e viene attivato dall'ENAC (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) che ne assicura la supervisione nelle situazioni anomale

Il Comitato di Crisi, ovviamente, è composto dai rappresentanti degli Enti interessati all'evento, quali, tra gli altri la Direzione Circondariale Aeroportuale dell'ENAC, gli organi di polizia, l'ENAV, e il responsabile dell'Unità di crisi della SAGAT (la società che gestisce l'aeroporto stesso).

Proprio questo Rappresentante dell'Unità di crisi della SAGAT ha il compito di attivare, attraverso specifiche procedure, la due entità organizzative che siamo andati a costituire. Il collegamento stretto con questa struttura gerarchica e decisionale permette il buon funzionamento sia del Centro Informazioni, sia del Centro Accoglienza che altrimenti

rischierebbero di risultare avulsi dalla realtà dell'intervento complessivo con evidenti risvolti negativi sugli utenti interessati alla crisi in atto.

CENTRO INFORMAZIONI

Il Centro Informazioni, nel quadro di queste procedure, diviene il primo canale di comunicazione attraverso il quale parenti e congiunti dei passeggeri possono ottenere un contatto con l'Ente, ed assicurarsi informazioni "ufficiali" ed aggiornate sugli eventi in corso. Contemporaneamente diviene il principale centro di raccolta e sintesi delle informazioni fornite dai congiunti dei passeggeri, fornendo così un contributo importante alla definizione dello scenario operativo.

Un aspetto particolarmente delicato per il funzionamento di questo Centro è che esso non è in grado di fornire tutte le informazioni richieste da coloro che lo interpellano. Ad esempio, e non è poca cosa nel contesto di un'emergenza aeroportuale, non può fornire direttamente informazioni sullo stato di salute delle persone coinvolte nell'evento.

Pur non potendo soddisfare tale richieste il personale di questo Centro deve essere in grado di accogliere le richieste e le sofferenze ad esse accompagnate in modo da fornire agli interlocutori quella minima accoglienza emotiva capace di contenere le emozioni più forti e di far sentire che ci si sta occupando di loro. In tal modo sarà possibile contribuire alla costruzione una sorta di alleanza tra persona che ha chiamato ed autorità che si stanno occupando dell'emergenza. Se ciò non avvenisse non solo le persone che chiamano resterebbero all'interno di una situazione di angoscia spesso ingestibile, ma amplierebbero le richieste di notizie creando seri problemi di intasamento al sistema informativo.

Il personale del Centro Informazioni è stato individuato tra le varie società aeroportuali, e ciò per tre motivi di fondo:

- la conoscenza della realtà aeroportuale, molto utile nel lavoro di informazione;
- la presenza in aeroporto che garantisce un tempestivo avvio dell'attività del Centro (entro un'ora dalla sua attivazione da parte delle Autorità Aeroportuali);
- la maggior facilità, in situazione critiche, di raggiungere la sala adibita a Centro anche in considerazione dell'accreditamento di tale personale presso le autorità aeroportuali e di pubblica sicurezza.

CENTRO ACCOGLIENZA

Il Centro Accoglienza è stato pensato come un luogo nel quale le persone coinvolte possano ritrovare una base logistica e un momento di conforto in attesa degli sviluppi della situazione.

L'aspetto fondamentale, che caratterizza il lavoro dell'operatore del Centro Accoglienza, si può riassumere nella sua capacità di essere presente a fianco del sopravvissuto o del parente di una vittima. Nei casi migliori potrà favorire il ricongiungimento tra le persone, nei casi peggiori, e purtroppo più plausibili nel caso di incidente aereo, fungerà da supporto fin tanto che i familiari abbiano notizie certe sul destino dei loro cari, non abbiano potuto raggiungerli

nei luoghi di ricovero o, nella peggiore delle ipotesi non venga compiuto il riconoscimento del cadavere.

Il personale del Centro Accoglienza è stato individuato con il diretto coinvolgimento delle tre maggiori Associazioni di volontariato operanti nel territorio: Croce Rossa Italiana, CISOM del Sovrano Ordine di Malta e Croce Verde Torino.

I vantaggi di tale scelta appaiono evidenti:

- si sono coinvolte tre grandi e storiche associazioni di volontariato con una vasta esperienza di intervento in situazioni di emergenza;
- le stesse si sono impegnate a garantire autonomamente la presenza del personale necessario al funzionamento del Centro;
- si tratta di personale già esperto in soccorsi di emergenza, pur se in contesti diversi;
- la loro attivazione da parte di chi dirige il Centro di Crisi appare semplificato, in quanto saranno le associazioni stesse a coordinarsi tra loro per fornire il miglior servizio.

Da questo punto di vista, appare interessante sottolineare che le procedure concordate prevedono che le squadre che interverranno presso il Centro Accoglienza saranno composte da personale misto delle tre associazioni, pur sotto il coordinamento di un'unica figura scelta e formata tra i dirigenti delle tre associazioni.

PERSONALE

La scelta del personale da impiegare nei due centri è caduta sul volontariato per due ordini di motivi. In primo luogo appariva assolutamente dispendioso pensare di avere del personale dedicato solamente ad un compito che ci si augurava del tutto raro. Inoltre si poneva il problema della sua formazione: avere dei volontari ha significato attingere alla loro formazione pregressa fosse essa relativa al funzionamento dell'aeroporto per il personale del centro Informazioni o alla gestione delle emergenze per quelle del centro Accoglienza, si trattava di una risorsa preziosa.

Il problema dei costi, in special modo nella predisposizione degli interventi di emergenza è particolarmente delicato e va reso il più possibile compatibile con la realtà economica del nostro paese e delle aziende che intendono strutturarsi per fornire risposte efficaci in questi settori.

Il problema di affrontare, una volta compiuta questa scelta, era quella della selezione del personale e della specifica formazione relativa all'impiego richiesto.

Selezione

La selezione è stata proposta al fine di fornire agli stessi volontari uno strumento di valutazione e di autovalutazione sul proprio funzionamento nelle situazioni di emergenza. Troppo spesso

La selezione è stata compiuta sulla base di due questionari che tendevano a rilevare non tanto l'idoneità, visto che nella letteratura internazionale non c'è uno strumento condiviso per

operare in tale senso, quanto sul possesso o meno di caratteristiche che avrebbero favorito, od ostacolato, questo lavoro e sull'esposizione a sofferenze significative.

La formazione

Il programma di formazione del personale è stato diverso per i due Centri. Per quello incaricato di fungere da interfaccia telefonica con i cittadini, l'attenzione maggiore è stata dedicata proprio al delicato compito di accogliere le sofferenze di coloro che chiamano, pur sapendo di non poter fornire loro alcuna informazione dettagliata sui fatti. Il tutto utilizzando un mezzo molto complesso e difficile come il telefono. Evidentemente, fulcro di questo intervento diviene l'ascolto, che consente di cogliere le informazioni importanti per la gestione della chiamata, non solo da "quello che dice" la persona che chiama, ma soprattutto dal "come lo dice", perché proprio in questo sta la sofferenza e l'ansia di chi chiama.

Nel caso del Centro di Accoglienza la formazione si è soffermata su temi quali: la psicologia del parente delle vittime, le reazioni di chi attende informazioni, le reazioni alla comunicazione della morte del congiunto, ecc.

In ogni caso l'attività formativa attivata è stata intesa come l'inizio di un processo di formazione continua. I momenti formativi e le esercitazioni da realizzarsi in futuro appaiono fondamentali al fine di mantenere attivo e formato un gruppo di persone che si spera entri in azione il meno possibile.

Per entrambi i Centri ci si è soffermati sui disagi e sulle sofferenze a carico degli operatori stessi, arrivando anche a suggerire le migliori strategie per farvi fronte.

Assistenza al personale volontario

Anche se non era previsto nel progetto originario, si sta organizzando una specifica attività di assistenza per i volontari che, come la letteratura conferma ampiamente, saranno sottoposti ad un significativo stress nel caso di impegno sul campo.

Per cercare di contenere la possibilità che tale stress evolva verso una situazione di disagio duraturo, fino a determinarsi una Sindrome Post Traumatica da Stress, si pensa di proporre delle attività di Debriefing per il gruppo dei volontari intervenuti.