



**Numero: 2023/004-APT**

**Ed. n. 1 del 06/10/2023**

Le Linee Guida contengono elementi di carattere generale per ambiti non coperti dalle norme dei regolamenti ENAC. I criteri interpretativi/procedurali/metodologici sono forniti senza alcuna indicazione preferenziale da parte dell'ENAC e tra di essi il richiedente può identificare il possibile modo di soddisfare il requisito, o il complesso dei requisiti, che meglio si adatta alla propria realtà.

Le informazioni tecniche riguardano invece pratiche comuni su specifici argomenti relativamente ad aeromobili, infrastrutture, operazioni di volo, ecc.

Le Linee Guida possono essere pubblicate come documento autonomo da utilizzare quale complesso di indicazioni tecniche e procedurali per l'attuazione di processi di certificazione/approvazione di tipo sperimentale in attesa dell'emissione di Regolamenti. L'ENAC verifica il mantenimento dei requisiti di rispondenza definiti nelle linee guida ed accettati dall'utenza.

# **Linee guida e buone pratiche per l'elaborazione e la gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari in ambito aeroportuale**



**DIREZIONE CENTRALE COORDINAMENTO STAFF DIRETTORE GENERALE E RELAZIONI INTERNAZIONALI**

**DIRETTORE: Dott.ssa Giovanna Laschena**

<b>APPLICABILITÀ</b>
<i><b>APT – GESTORI AEROPORTUALI</b></i>
<i><b>ATM – N.A.</b></i>
<i><b>EAL – TRASPORTO AEREO E AEROPORTI</b></i>
<i><b>LIC – N.A.</b></i>
<i><b>MED – N.A.</b></i>
<i><b>NAV – N.A.</b></i>
<i><b>OPV – N.A.</b></i>
<i><b>SEC – N.A.</b></i>

## Sommario

PREMESSA.....	4
INTRODUZIONE.....	4
PIANIFICAZIONE, PREPARAZIONE E RISPOSTA <sup>6</sup>	
Pianificazione e preparazione.....	6
Le quattro fasi della risposta .....	7
1. Risposta Immediata (da 0 a 4 ore).....	8
2. Risposta a breve termine (da 4 a 12 ore) .....	13
3. Risposta prolungata (da 12 a 24 ore).....	13
4. Assistenza nel medio-lungo periodo.....	14
LA COMUNICAZIONE.....	14
I familiari .....	14
Le vittime .....	15
Team di Contatto Aeroportuale.....	16
Centralini telefonici .....	17
Linee guida di comunicazione.....	18
Considerazioni linguistiche, religiose e culturali .....	20
Uso dei Social Media.....	20
FORMAZIONE.....	21
Aspetti generali.....	21
Team di Contatto .....	23
Personale Presidio Sale.....	24
Personale di Security .....	24
Forze dell'Ordine.....	25
Terzi Parti.....	25
ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI.....	25
Preparazione del piano .....	26
Esercitazioni .....	27
Simulazioni.....	28
Debrief e miglioramento continuo.....	28
ALLEGATO 1 SPUNTI DI RIFLESSIONE PER L'ELABORAZIONE E GESTIONE DEL PIANO .....	30
ALLEGATO 2 LINEE GUIDA DI COMUNICAZIONE .....	33
ALLEGATO 3 CHECK LIST PER L'ALLESTIMENTO DELLE SALE DI ASSISTENZA E ACCOGLIENZA ....	35

## **PREMESSA**

Il presente documento è frutto del lavoro congiunto condotto da ENAC; Comitato e Fondazione 8 ottobre e TT&A (nella persona del dott. Patrick Trancu). Esso si pone come strumento operativo utile a facilitare la redazione e gestione dei piani aeroportuali di assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari, in continuità con quanto stabilito dal Regolamento ENAC per l'assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari.

Le indicazioni contenute nel documento non hanno carattere prescrittivo, bensì possono aiutare nell'orientare l'approccio ai piani e alla loro gestione, attraverso lo sviluppo di una cultura del supporto e dell'assistenza consapevole e adeguato.

In questo senso sono state riportate all'inizio dei diversi paragrafi alcune frasi pronunciate dai familiari delle vittime dell'incidente di Linate dell'8 ottobre 2001 maggiormente significative in relazione alla tematica trattata.

## **INTRODUZIONE**

*“Virgilio aiuta Dante ad attraversare l'inferno. L'inferno sarebbe stato lo stesso, ma avere una guida avrebbe fatto la differenza”* (Figlia)

L'assistenza alle vittime di incidente aereo e ai loro familiari può essere definita come la capacità di fornire informazioni, risorse e servizi a supporto delle persone coinvolte in un incidente aereo, siano questi passeggeri, membri dell'equipaggio, persone coinvolte al suolo, familiari e/o amici delle persone coinvolte.

Il presente documento si pone come obiettivo quello di supportare gli attori del trasporto aereo nell'elaborazione e realizzazione di efficaci piani e programmi di assistenza alle vittime di incidente aereo, fornendo informazioni di contesto, raccomandazioni specifiche e una serie di linee guida e check-list. L'approccio seguito nel presente documento si basa su alcuni principi cardine elaborati rispetto all'esperienza italiana e alle *best practice* internazionali.

Ogni incidente aereo presenta problematiche e criticità uniche, variabili distinte e imprevedibili, tipologie di intervento molteplici e risposte specifiche, e ciò è ancora più evidente se ci riferiamo alla necessità, e alle modalità connesse, di prestare assistenza alle persone coinvolte, in particolare le vittime ed i loro familiari. Di conseguenza non è possibile determinare un unico modello di fornitura di assistenza ma, muovendo dalla sua rilevanza e necessità, è opportuno individuare un piano di assistenza flessibile e adattivo che permetta di prendersi cura delle persone coinvolte e delle loro

esigenze in modo efficace e compassionevole. Questo considerando altresì che potranno essere coinvolti, a seconda dell'evento occorso, l'aeroporto di origine, destinazione, alternato e/o di connessione.

Inoltre, la complessità del settore aeronautico e la sua intrinseca natura internazionale, fanno sì che si debba considerare come l'evento possa realizzarsi con un ampio numero di tipologie di aeromobile, il coinvolgimento di persone provenienti da ogni parte del mondo con differenti usanze e culture, vedere la prossimità o lontananza dei familiari e amici delle persone coinvolte, e molte altre variabili tutte capaci di impattare profondamente la risposta alla situazione emergenziale.

Nelle prime fasi successive al realizzarsi di un incidente aereo, ad esempio, non sarà immediatamente possibile conoscere le modalità e tempistiche con cui il vettore aereo coinvolto (o i vettori aerei coinvolti) potrà rispondere all'evento al fine – *inter alia* – di fornire assistenza e risposte ai familiari che si recheranno in aeroporto alla ricerca di informazioni rispetto ai propri cari.

Come l'esperienza dell'incidente aereo di Milano Linate dell'8 ottobre 2001 ha tristemente testimoniato, vi è dunque la necessità per l'aeroporto (inteso quale insieme e pluralità di soggetti, sia pubblici sia privati, coinvolti nella risposta ad un incidente aereo) di dotarsi di un piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari (d'ora in avanti "piano di assistenza"). Il piano è volto garantire un intervento efficace sin dai primi momenti immediatamente successivi all'incidente.

Il presente documento, pertanto, si propone di fornire indicazioni focalizzate innanzitutto sulla necessità di assicurare un'assistenza corretta ed efficace dando anche risposta alle quattro più comuni esigenze dei familiari in caso di incidente aereo:

1. La notifica iniziale di coinvolgimento di una persona nell'evento;
2. La determinazione del numero delle persone coinvolte;
3. L'accesso a risorse e informazioni;
4. Il recupero e la custodia degli effetti personali.

In aggiunta a ciò il documento si focalizza sulle molteplici forme di sostegno necessarie, quali:

- bisogni fisici di base (ad es. assistenza medica, necessità di protezione, di cibo e acqua, di indumenti asciutti);
- bisogni emotivi e/o sociali (ad es. comunicare o ricongiungersi con i propri cari, supporto psicologico e/o spirituale);

- necessità pratiche e/o logistiche (ad es. recuperare i propri effetti personali, ottenere un alloggio temporaneo, proseguire il proprio viaggio).

## **PIANIFICAZIONE, PREPARAZIONE E RISPOSTA**

Tutti i soggetti principalmente coinvolti – ENAC, vettore aereo, gestore aeroportuale, altri soggetti istituzionali, prestatori di servizi di assistenza a terra, associazioni no profit e terze parti selezionate per la fornitura di assistenza psico-sociale – sono chiamati a collaborare e a impegnarsi attivamente in un processo continuo di pianificazione e preparazione che includa, ma non si limiti a:

- predisposizione, mantenimento e aggiornamento del piano;
- esercitazione del piano;
- revisione del piano per la sua validazione e/o revisione critica a seguito dei risultati esercitativi e/o eventi occorsi.
- individuazione delle risorse e formazione, su base regolare, del personale preposto.

### **Pianificazione e preparazione**

*“Ricordo la mancanza di gestione, una grandissima confusione, non si capiva dove si doveva andare, persone stravolte, che urlavano, straziate, incredole...”* (Figlia)

Nelle prime ore successive ad un incidente aereo possono presentarsi esigenze pressanti, urgenti e significative di assistenza non solo nei confronti delle persone coinvolte, ma anche nei confronti dei familiari presenti negli aeroporti di origine, destinazione e luogo del disastro. I familiari potrebbero trovarsi già sul posto, aver appena visto i propri cari partire o essere in attesa del loro arrivo. L'esperienza insegna come in caso di incidente aereo l'aeroporto sia considerato da parte dei familiari il luogo dove sia possibile ricercare informazioni sullo stato della propria persona cara, anche quando l'incidente sia avvenuto altrove, soprattutto se non sono in grado di ottenere informazioni in altro modo. Gli aeroporti dovrebbero essere preparati ad accogliere un numero potenzialmente elevato di persone alla ricerca di queste informazioni, con la necessità di provvedere ad adeguate forme di tutela, protezione e privacy delle vittime e dei loro familiari, evitando che possano essere esposti a contatti con giornalisti e curiosi.

Il piano di assistenza alle vittime e ai familiari si concentra sui seguenti aspetti:

- ⇒ Identificazione delle vittime e notifica di coinvolgimento ai familiari prossimi;

- ⇒ Raccolta e gestione delle informazioni;
- ⇒ Coordinamento con i centri di comando e controllo locale (Posto di Comando Avanzato – PCA; Centro Operativo dell’Emergenza – COE);
- ⇒ Attivazione, allestimento, presidio e gestione delle sale d’accoglienza per passeggeri, membri d’equipaggio, familiari dei passeggeri (e, nel caso, di persone coinvolte al suolo), familiari dei membri dell’equipaggio;
- ⇒ Trasferimento delle vittime sopravvissute e non ospedalizzate presso le sale d’assistenza;
- ⇒ Trasferimento dei familiari presso le sale d’accoglienza riservate;
- ⇒ Coordinamento con i vettori aerei interessati e il loro prestatore di servizi di assistenza a terra;
- ⇒ Ricongiungimento delle vittime sopravvissute con il proprio familiare prossimo;
- ⇒ Assistenza psico-sociale alle persone coinvolte;
- ⇒ Comunicazione con le persone coinvolte;
- ⇒ Comunicazione con i mass media;
- ⇒ Attivazione del Team di Contatto Aeroportuale, espressione di una pluralità di soggetti aeroportuali, pubblici e privati, (per assolvere i compiti previsti dall’art. 4.4 punto 3 del Regolamento).

### **Le quattro fasi della risposta**

*“Abbiamo vissuto, non so neanche dire quanti minuti, in questo tempo sospeso, in cui nessuno guardava neanche l’orologio, e avevamo tutti gli occhi alla porta per vedere se poteva arrivare qualcuno a darci delle informazioni” (Moglie)*

La risposta ad un incidente aereo può essere suddivisa in 4 fasi principali, ossia:

1. Immediata (da 0 a 4 ore);
2. A breve termine (da 4 a 12 ore);
3. Prolungata (da 12 a 24 ore).
4. A medio lungo termine

*“..perché ci siamo sentiti proprio come se dessimo fastidio. Quando siamo arrivati, siamo stati accolti, per modo di dire, e trasportati via...nessuno ci voleva” (Moglie)*

## 1. Risposta Immediata (da 0 a 4 ore)

In questo lasso di tempo, la risposta all'evento si concentra nella conduzione delle operazioni di soccorso tecnico e sanitario, con le risorse principalmente impiegate in attività di messa in sicurezza delle persone e del luogo dell'evento e il successivo trasferimento delle vittime sopravvissute presso gli ospedali e/o le sale d'assistenza aeroportuali. A tal fine, è assolutamente necessario che tutte le persone coinvolte nella risposta siano prontamente allertate e consapevoli dei propri ruoli e responsabilità.

Rispetto all'assistenza alle persone coinvolte (passeggeri, membri dell'equipaggio, familiari, ecc.) le attività del sistema di risposta aeroportuale (e del vettore aereo coinvolto, ove presente, o suo rappresentante) riguardano l'attivazione, l'allestimento e il presidio delle sale di assistenza e accoglienza (tutte o in parte a seconda dello scenario) così definite:

- a) **sala assistenza passeggeri**
- b) **sala accoglienza familiari**
- c) **sala assistenza membri d'equipaggio**
- d) **sala accoglienza familiari membri dell'equipaggio**
- e) **luogo di ricongiungimento.**

*“a fatica si riusciva ad entrare, qualcuno dello staff ci accompagnava in una stanzetta...”* (Padre)

Per la corretta individuazione delle sale è opportuno prendere in considerazione:

- **la dimensione** (una o più sale) in base al numero di passeggeri dell'aeromobile più grande che serve l'aeroporto. Può trattarsi di un'area formazione, di una sala conferenze, di una *lounge* o di una sala riunioni, un'area del *terminal*, un *hangar*, ecc.
- **la sicurezza** (che possa essere rapidamente protetta). Dovendo essere protetta dal pubblico e dai media è auspicabile che questa sia individuata in un'area riservata, possibilmente periferica, segregata e con accesso limitato, protetta con l'ausilio di personale delle Forze dell'Ordine e del personale di Security. Tutte le persone titolate ad accedere nella sala dovrebbero essere riconoscibili.
- **il comfort** (riscaldamento e raffreddamento, nonché l'accesso ai servizi igienici oltre a generi di conforto);
- **l'accessibilità** (la sala dovrebbe essere accessibile a persone disabili e a mobilità ridotta);
- **la riservatezza** (la sala dovrebbe consentire ai sopravvissuti l'uscita dall'aeroporto in modo discreto e riservato una volta che si siano riuniti con i propri cari);



Il presidio delle sale è auspicabile che preveda – almeno – la presenza di personale del:

- ⇒ Gestore aeroportuale per operazioni di accettazione e registrazione dei familiari, supporto logistico e fornitura dei generi di prima necessità e conforto;
- ⇒ Forze dell'Ordine e personale dell'Impresa di Sicurezza per la protezione della sala e il controllo degli accessi;

In aggiunta, e ove disponibili, personale sanitario e per supporto psicosociale in base alle tempistiche di intervento previste dagli accordi stipulati dal gestore aeroportuale con le terze parti individuate dall'art. 4.6 del regolamento.

Al fine di pianificare il presidio delle sale il gestore aeroportuale dovrebbe indicare:

- ⇒ Il numero minimo di persone necessario per ciascuna sala
- ⇒ Le modalità di attivazione e coordinamento del personale incaricato
- ⇒ Chi è responsabile del coordinamento
- ⇒ Quali strumenti di comunicazione vengono utilizzati per il coordinamento (radio, cellulari, ecc.)
- ⇒ Le tempistiche di sostituzione del personale di presidio alle sale e le modalità di attivazione di risorse aggiuntive per il cambio turno

E' auspicabile che le procedure di attivazione e coordinamento così come i nominativi dei coordinatori siano indicati nel piano.

#### Accettazione e registrazione informazioni

Il personale individuato dal Gestore aeroportuale nel proprio programma di selezione e formazione del gruppo di persone dedicate al presidio delle sale, con il supporto del personale di Security, delle Forze dell'Ordine presenti in sala nonché degli psicologi dell'emergenza (una volta giunti) procede all'accettazione e alla registrazione delle informazioni personali dei sopravvissuti e, eventualmente, di particolari condizioni attinenti al loro stato di salute.

Per procedere alla registrazione delle informazioni personali non esiste un unico modulo che possa essere utilizzato. Essendo un aeroporto generalmente servito da più vettori aerei e clienti di

aviazione generale, è opportuna la presenza di un modulo standard cartaceo o digitale per l'accettazione e la documentazione (utilizzando eventualmente quello del vettore coinvolto).

### Assistenza

In aggiunta all'assistenza psicosociale, che avviene tramite il supporto delle associazioni e terze parti specializzate ed individuate in precedenza nel piano, è fondamentale altresì comprendere la necessità di soddisfare le esigenze fisiologiche di base dei passeggeri presenti in sala. A tal fine è opportuno considerare la dotazione di articoli e generi di primo conforto riportati nell'allegato **3** del presente documento, da considerarsi solo esemplificativa ma non esaustiva.

Il piano dovrebbe indicare dove si trovano i materiali in dotazione per l'allestimento e chi è responsabile del loro mantenimento e trasferimento alle sale.

Inoltre, giova ricordare come tra i superstiti vi possano essere anche animali domestici che viaggiavano al seguito dei passeggeri. L'impossibilità di ricongiungersi con un animale domestico scomparso dal volo può essere molto traumatica per la vittima di un incidente aereo. È opportuno quindi tenere presente che potrebbe esservi le necessità di rispondere anche a simili esigenze.

Infine è appropriato prevedere un processo di gestione per il parcheggio dei veicoli delle persone coinvolte, compresi i familiari, che si presentino presso l'aeroporto.

### Indicazioni sale

I familiari che si recano in aeroporto in cerca di informazioni sui loro cari sono probabilmente confusi e sotto shock. È opportuno che il Gestore aeroportuale, con il supporto delle Forze dell'Ordine, pianifichi il posizionamento di personale presso punti di primo contatto aeroportuale dove i familiari giunti in aeroporto possano recarsi. A titolo di esempio:

- Centro - banco informazioni;
- Area Check-in o banchi check-in del Vettore aereo coinvolto;
- Biglietteria aeroportuale o del Vettore aereo coinvolto;
- Lost & Found.

Sarebbe opportuno prevedere spazi e relative modalità di raduno delle persone sopraggiunte affinché queste vengano quanto prima accompagnate presso la sala accoglienza, assicurando loro, una volta individuate, protezione e tutela. Il supporto delle Forze dell'Ordine è cruciale in quanto tra

questi soggetti potrebbero confondersi curiosi e rappresentanti dei media con l'intento di avere accesso alla sala accoglienza per proprie finalità personali e/o professionali, non afferenti all'assistenza delle persone coinvolte. Attenzione dovrebbe altresì essere prestata all'indicazione dello stato del volo sui sistemi informativi aeroportuali, prevedendo specifiche indicazioni per indirizzare le persone interessate al luogo di raduno individuato. Nel caso in cui la sala sia posizionata in zona remota sarebbe inoltre necessario prevedere la disponibilità di veicoli per il trasporto alla sala dal luogo di raduno.

Il cartello indicatore della sala di accoglienza dovrebbe essere chiaramente visibile in prossimità della stessa.

Il piano dovrebbe indicare dove vengono tenuti in deposito i cartelli indicatori e chi è responsabile del loro mantenimento e trasferimento alle sale.

#### **a) Sala assistenza passeggeri**

I passeggeri che, a seguito del primo triage sanitario, sono classificati in codice verde, vengono indirizzati alla Sala assistenza passeggeri dove vengono registrati e dove viene fornito loro un segno distintivo a testimonianza della fine dell'attività e per la loro pronta individuazione in caso di necessità. Tale segno potrebbe rifarsi a un cartellino, braccialetto, cordino, QR code, o altro, purché univoco nell'identificazione della persona. Tale segno distintivo permetterebbe altresì il pronto allontanamento di persone non aventi titolo di accedere e/o permanere all'interno della sala.

Si dovrebbe inoltre prevedere la messa a disposizione di bus intercampo per il trasferimento dei passeggeri non ospedalizzati dalla zona di triage alla Sala assistenza passeggeri.

#### **b) Sala accoglienza familiari**

Ai familiari che hanno concluso il processo di accettazione e registrazione dovrebbe essere fornito un segno distintivo per la loro pronta individuazione in caso di necessità (analogamente al punto precedente).

Qualsiasi comunicazione ai familiari riguardante una specifica vittima dovrebbe avvenire in modo riservato, semmai identificando un luogo dedicato nei pressi della sala di accoglienza.

In aggiunta, è auspicabile prevedere un processo di gestione di ulteriori specifici bisogni delle persone coinvolte, come ad esempio necessità verso propri ulteriori familiari (es. figli minori a casa o a scuola, familiare con necessità di assistenza, ecc.). A questo fine sarebbe opportuno integrare il piano con una serie di domande che potranno essere rivolte ai familiari (si veda allegato 2 al presente documento).

### **c) Sala assistenza membri d'equipaggio**

È opportuno che i membri dell'equipaggio sopravvissuti e che non siano stati trasportati in ospedale siano accolti in un luogo a loro riservato e sicuro, lontano dalle sale passeggeri e loro familiari, dove possano contattare le loro famiglie, ricevere e dare informazioni alla loro Compagnia ed ai loro rappresentanti, ed eventualmente essere sentiti da parte dei soggetti deputati all'investigazione.

Ai membri dell'equipaggio dovrebbero inoltre essere fornite informazioni e assistenza psicosociale analoghe a quelle fornite nelle altre sale d'accoglienza, prevedendo anche l'attivazione, nel più breve tempo possibile, di protocolli CISM per la gestione del trauma.

### **d) Sala accoglienza familiari dei membri dell'equipaggio**

È opportuno che i familiari dei membri dell'equipaggio sopraggiunti in aeroporto siano accolti in un luogo a loro riservato e sicuro, lontano dalle sale per le vittime ed i loro familiari, dove possano ricevere indicazioni sullo stato dei loro cari.

Anche a costoro dovrebbero essere fornite informazioni e assistenza psicosociale simili a quelle fornite nelle altre sale d'accoglienza. Allo stesso modo, all'interno della sala dovrebbero essere predisposti servizi di conforto come quelli indicati per la sala assistenza dei familiari delle vittime.

In aggiunta, sarebbe necessario prevedere un processo di gestione di ulteriori specifici bisogni delle persone coinvolte, come ad esempio necessità verso propri ulteriori familiari (es. figli minori a casa o a scuola, familiare con necessità di assistenza, ecc.).

### **e) Luogo di ricongiungimento**

Il luogo di ricongiungimento è un'area o spazio in cui i sopravvissuti all'incidente possono riunirsi con il proprio familiare. Nella scelta di tale luogo è necessario fare attenzione all'esigenze di riservatezza, privacy e tutela delle persone coinvolte. Esso dovrebbe essere situato possibilmente nei pressi della sala assistenza passeggeri o della sala accoglienza familiari.

## **2. Risposta a breve termine (da 4 a 12 ore)**

Durante questo arco temporale, in genere dalle 4 alle 12 ore, le attività di soccorso tecnico e sanitario si avviano a conclusione, con il successivo procedere alla messa in sicurezza del sito per le successive attività di natura investigativa. L'assistenza attivata nei confronti delle vittime e dei loro familiari continuerà invece a essere fornita in aeroporto, con la possibilità che arrivino molte altre persone man mano che la notizia dell'incidente aereo si diffonde.

La gestione delle informazioni diventa centrale nelle attività condotte nelle sale di accoglienza e assistenza. I briefing da parte del Team di Contatto dovrebbero continuare ad essere condotti a intervalli regolari. Il personale di presidio nelle sale continuerà altresì nella raccolta di dati e informazioni utili nonché nell'accettazione delle persone sopraggiunte (in particolare nella sala accoglienza familiari e sala accoglienza familiari membri dell'equipaggio).

Il vettore aereo avrà attivato il proprio piano e mobilitato le proprie risorse. Sarà messo in funzione da quest'ultimo un numero verde per le richieste di informazioni. Tra le altre diverse attività, inizierà l'attivazione dei membri del proprio Special Assistance Team per il raggiungimento del luogo dell'evento così da stabilire il proprio Centro di Accoglienza per i Familiari (generalmente non prima delle 12 ore).

## **3. Risposta prolungata (da 12 a 24 ore)**

Questo è il periodo in cui la conduzione delle attività di assistenza dovrebbe spostarsi in gran parte al di fuori dell'aeroporto, con una graduale ripresa ordinaria delle attività aeroportuali. Il vettore aereo coinvolto avrà stabilito e avviato, con proprio personale, le operazioni del proprio Centro di Accoglienza per i Familiari, con spostamento dei familiari e degli amici presso questo luogo. L'attività di ricongiungimento dovrebbe essere prossima al termine e al contempo avviata l'attività di identificazione dei deceduti e restituzione delle salme. I sopravvissuti non ospedalizzati richiederanno di recuperare gli effetti personali e di continuare il viaggio o tornare a casa. Le sale attivate verranno chiuse e riportate alla loro destinazione originaria.

#### **4. Assistenza nel medio-lungo periodo**

Conclusasi la risposta prevista per le prime 24 ore, inizierà una nuova fase, definita di recupero e pieno ritorno alla normalità delle operazioni (1 giorno – 2 settimane), ove il personale locale coinvolto tornerà al disbrigo delle proprie mansioni abituali. Per un ulteriore periodo di tempo l'attenzione dei media, le operazioni sul sito dell'incidente e i familiari in arrivo potranno ancora interessare l'aeroporto ma la gestione dell'assistenza sarà passata interamente in carico al vettore aereo coinvolto.

In questa fase è importante che il piano preveda una specifica attività di *defusing* ed eventualmente di supporto psicologico nei confronti di tutti gli operatori che a vario titolo sono stati impegnati nella gestione dell'incidente, poiché anche per loro l'evento ha avuto una valenza fortemente traumatica ed è pertanto elevato il rischio che si attivino fenomeni di vittimizzazione secondaria, con le problematiche psicologiche ad essa legate.

Infine, trascorso anche questo ulteriore lasso di tempo, inizierà la fase del post-recupero, quella parte finale e pluriennale del processo di assistenza che comprende, tra le diverse attività, il ripristino del sito dell'evento, la dedica di memoriali e monumenti, le celebrazioni commemorative da parte dei familiari delle vittime in occasione degli anniversari dell'evento.

### **LA COMUNICAZIONE**

*“Quello che ci circondava erano veramente notizie frammentarie e confuse, dove si diceva tutto e il contrario di tutto” (Figlia)*

In seguito a un disastro aereo, il personale aeroportuale sarà chiamato ad assistere direttamente le famiglie e i sopravvissuti. Un programma coordinato di assistenza alle famiglie si focalizza sia sugli aspetti infrastrutturali e dei processi necessari per assisterle in modo efficace sia sulla formazione sui metodi, le strategie e le competenze per comunicare efficacemente con i familiari e i sopravvissuti. Il primo passo per comunicare efficacemente è capire quali informazioni saranno necessarie.

#### **I familiari**

Alcune ricerche condotte a seguito di disastri aerei hanno permesso di identificare le preoccupazioni dei familiari nell'immediatezza dell'evento. La tabella seguente ne riassume le principali.

Preoccupazioni principali	Esempi di domande che potrebbero essere rivolte
<p>Notifica iniziale di coinvolgimento</p> <p>(notifica che un proprio caro era presente nella lista passeggeri o che l'aeromobile è rimasto coinvolto in un incidente)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Che cosa è successo?</li> <li>- Dove è successo?</li> <li>- Il nome del mio caro era sulla lista passeggeri?</li> <li>- Il mio caro era a bordo?</li> </ul>
<p>Dove si trova il familiare (determinare dove si trova e in quali condizioni versa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dove si trova il mio caro?</li> <li>- È sopravvissuto? Come sta?</li> <li>- In quale ospedale si trova?</li> <li>- Lo posso vedere?</li> <li>- Quando saranno identificati?</li> </ul>
<p>Accesso alle informazioni e alle risorse</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi posso chiamare per avere informazioni?</li> <li>- Chi posso contattare per avere del supporto psicologico, emotivo o spirituale?</li> <li>- Che cosa succede adesso?</li> <li>- Posso recarmi sul luogo dell'incidente?</li> </ul>
<p>Effetti personali</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dove sono gli effetti personali del mio caro?</li> </ul>

Fonte: Slater e Hall, 1997.

## Le vittime

In genere, i **superstiti** hanno una serie di preoccupazioni leggermente diverse: il loro obiettivo principale è l'accesso alle informazioni e alle risorse e il recupero dei loro effetti personali dall'aereo (vedi tabella sotto).

<b>Preoccupazioni principali</b>	<b>Esempi di domande che potrebbero essere rivolte</b>
Accesso alle informazioni e alle risorse	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se lascio l'aeroporto, chi posso chiamare per avere informazioni?</li><li>- Come posso arrivare alla mia destinazione finale?</li><li>- Chi può occuparsi di reperire una camera di albergo per me?</li><li>- Chi posso contattare per avere del supporto psicologico, emotivo o spirituale?</li></ul>
Effetti personali	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dove sono gli effetti personali?</li><li>- Come posso richiedere nuovi documenti di identità?</li><li>- Chi mi rimborserà per gli effetti personali andati persi?</li></ul>

### **Team di Contatto Aeroportuale**

*“L'impressione che ho avuto è che nessuno avesse il coraggio di dirci cosa fosse successo” (Figlia)*

Indipendentemente dal tipo di disastro aereo, le esigenze informative delle persone colpite rimangono le stesse. Informazioni accurate e tempestive sono fondamentali per lavorare con i sopravvissuti, le famiglie e gli amici. Il Team di Contatto Aeroportuale è incaricato di prestare questi briefing informativi nelle sale d'accoglienza.

Alcune di queste informazioni – di natura assistenziale e logistica - possono essere prestampate su grandi poster o incluse in opuscoli informativi. In questo modo i passeggeri possono prendere consapevolezza di ciò che può attenderli e del tipo di assistenza fornita.

I briefing dovrebbero essere sintetici e includere informazioni quali:

- una spiegazione di come avverrà il ricongiungimento con i propri cari;
- le azioni intraprese per conto dei sopravvissuti;
- una spiegazione dei servizi disponibili e dell'assistenza psicosociale fornita.

I rappresentanti del Team di Contatto Aeroportuale dovrebbero tenere a mente le seguenti considerazioni:

- ⇒ Le informazioni dovrebbero essere concrete, pertinenti e fornite nel modo più tempestivo possibile;



- ⇒ Usare un linguaggio semplice, evitare gergo tecnico e acronimi;
- ⇒ Rispettare gli impegni presi per fornire le informazioni (ad esempio, se alle famiglie viene promesso che saranno aggiornate in 30 minuti, incontrarle anche se non ci sono nuove informazioni da fornire).
- ⇒ Informare i superstiti ed i loro familiari prima di informare i media e il pubblico.
- ⇒ Fornire informazioni concrete sul processo di risposta; questo è particolarmente importante se le informazioni disponibili sul disastro aereo sono limitate.

### **Centralini telefonici**

A seguito di un disastro aereo, i Gestori aeroportuali possono aspettarsi che i loro sistemi telefonici saranno sovraccarichi. Alcune delle telefonate potrebbero provenire da familiari in cerca di informazioni. Nei casi in cui il vettore aereo non abbia ancora attivato il proprio numero verde o abbia capacità di risposta limitata, gli aeroporti coinvolti potrebbero trovarsi a dovere gestire un grande afflusso di chiamate. Le famiglie possono chiamare qualsiasi numero pubblicato associato all'aeroporto, quindi è importante che in caso di incidente aereo tutto il personale aeroportuale (soggetti privati e pubblici) sappia come indirizzare le chiamate. Il programma di assistenza alle famiglie in aeroporto dovrebbe indicare il flusso delle chiamate, il linguaggio consigliato e le modalità di follow-up.

- **Flusso di lavoro:** Quanti addetti ha a disposizione il gestore aeroportuale (è in grado di mettere rapidamente in campo risorse)? Quali informazioni sul chiamante dovrebbero essere reperite dall'addetto/i al centralino telefonico? (nome, informazioni di contatto, passeggero su cui si sta indagando)? L'addetto alle chiamate dovrebbe essere in grado di prendere un messaggio?
- **Linguaggio:** Al telefono si risponde con un saluto generico? Quali domande vengono poste? Quali parole di empatia vengono usate? Quando il chiamante può aspettarsi informazioni aggiornate? Il gestore aeroportuale richiamerà il chiamante e, in caso contrario, chi dovrebbe essere contattato per ulteriori informazioni?
- **Follow-up:** Cosa fa il dipendente con le informazioni raccolte dal chiamante? (Con chi le condivide? Condividere queste informazioni con il vettore aereo o con l'operatore aereo, se questi rispondono al disastro aereo). C'è un modo per tracciare o registrare le chiamate? Rientra nei compiti dell'addetto/i al centralino del gestore aeroportuale richiamare il chiamante? In caso affermativo, chi effettuerà la chiamata e quando e come il gestore aeroportuale terrà traccia della richiamata?

### Raccomandazioni

- Evitare l'uso di sistemi di messaggia vocale. Troppo spesso, infatti, le telefonate registrate vengono dimenticate e non viene data loro risposta.
- Essere pronti a gestire un elevato volume di telefonate. Gestori aeroportuali con un numero limitato di risorse dovrebbero prendere in considerazione accordi per il trasferimento delle chiamate ad un partner esterno.
- Numeri di telefono dedicati alle informazioni destinate ai familiari dovrebbero essere diversi dai numeri di telefono pubblicati per la gestione delle chiamate dei giornalisti.
- In caso di messaggi di attesa, questi dovrebbero essere riprogrammati per fornire ai familiari i numeri da contattare a loro dedicati.

### **Linee guida di comunicazione**

*“Nessuno, ma proprio nessuno, mi ha mai detto, mi dispiace”* (Moglie)

Comunicare con una persona che sta vivendo un momento di grande-difficoltà emotiva richiede una comprensione empatica e compassionevole. Di seguito sono pertanto riportati alcuni principi base che possono aiutare a porsi in modo appropriato nei confronti di una vittima di incidente aereo o di un suo familiare.

### **Confidenzialità**

In base alle normative sulla privacy vigenti e nel pieno rispetto del dolore e della dignità dei familiari coinvolti, è importante che le conversazioni e lo scambio di informazioni tra addetti aeroportuali e familiari restino riservate, e soprattutto che venga specificato il motivo di eventuali richieste di informazioni e il loro utilizzo.

Inoltre, se richiesto, è bene consentire alla persona interessata di rivedere le note raccolte e di concordare che le informazioni siano correttamente documentate. Le informazioni dovrebbero essere di natura operativa, concrete e prive di impressioni personali sulla persona interessata.

Il piano d'assistenza dovrebbe inoltre prendere in considerazione la procedura per la corretta gestione, conservazione ed eliminazione delle informazioni personali. Tale procedura dovrebbe comprendere:

- ⇒ Stabilire politiche sulla privacy per tutte le informazioni ottenute nell'ambito della gestione dell'emergenza;
- ⇒ Sviluppare dichiarazioni di riservatezza da incorporare nella formazione per i programmi di assistenza alle famiglie, per garantire che il personale preposto rispetti il diritto alla privacy delle persone (ad esempio, non condividere con gli amici le storie delle persone colpite);
- ⇒ Istruire il personale a non lasciare documenti in un'area aperta e accessibile, rischiando così che i media o il pubblico possano avere accesso alle informazioni;
- ⇒ Individuare armadi o spazi chiusi a chiave in cui riporre i documenti per conservarli in modo sicuro;
- ⇒ Consultare il proprio *Data Protection Officer* o il Comitato *Data Protection* su come conservare o eliminare in modo appropriato i documenti una volta che la risposta è stata completata e il vettore aereo o gli Enti preposti non ne hanno più bisogno.

### **La comunicazione verbale e non verbale**

*"...cavoli, ma stiamo parlando di essere umani che sono lì dentro"* (Figlia)

Quando si lavora con le famiglie e i sopravvissuti, un metodo efficace per stabilire un rapporto è quello di parlare con un tono basso e monotono, mantenendo il contatto visivo. Le abilità di comunicazione sia verbale sia non verbale sono importanti da tenere a mente quando si comunica con persone che stanno elaborando il trauma di un disastro aereo.

Nel parlare con le vittime e con i familiari è bene tenere presente lo shock, la distrazione e l'incapacità di memorizzare le informazioni fornite loro, tutte reazioni normali in situazioni di elevato stress.

L'allegato 2 fornisce, a titolo di esempio, alcune indicazioni utili al riguardo.

Nelle prime ore successive all'incidente aereo è molto probabile che la comunicazione ufficiale relativa allo stato delle persone coinvolte non pervenga. Pertanto, il personale con compiti di assistenza dovrebbe prestare massima attenzione alle parole usate con le persone coinvolte. È auspicabile parlare al presente e preferire l'uso del termine "persona cara" evitando quella di "vittima". Quando ci si riferisce alle persone coinvolte, è preferibile usare il nome proprio delle persone.

Non è necessario rispondere a ogni commento o reazione delle persone coinvolte. Ci sono momenti in cui il silenzio, l'ascolto e la presenza fisica ed eventualmente il contatto (se le usanze religiose/culturali lo rendono accettabile) sono l'approccio di supporto più efficace (v. allegato 2).

Il personale preposto dovrebbe prestare attenzione alla vicinanza fisica, all'uso del contatto visivo e ai gesti delle mani. Se possibile, dovrebbe sedersi così da essere all'altezza degli occhi della persona con cui sta parlando; sedersi fianco a fianco suggerisce uguaglianza e permette alla conversazione di fluire più comodamente.

In seguito a un incidente aereo ci si dovrebbe aspettare una pluralità di emozioni e comportamenti diversi. Le linee guida dell'allegato 2 di questo documento specifica alcuni esempi di comportamenti comunicativi appropriati da utilizzare in tali frangenti.

### **Considerazioni linguistiche, religiose e culturali**

Quando si lavora con persone di diversa nazionalità e in situazioni in cui il genere, la provenienza geografica, la religione o aspetti culturali possono costituire un elemento sensibile, il personale preposto dovrebbe comunicare con tatto e prudenza. È auspicabile una formazione specifica per i dipendenti e i soccorritori su argomenti quali la sensibilità culturale e la diversità, in quanto questo aiuterà a facilitare le comunicazioni dopo un disastro aereo.

La disponibilità di personale in grado di tradurre durante una situazione di emergenza è fondamentale e il piano di assistenza dovrebbe conservare dei riferimenti a modalità di soddisfacimento delle necessità di traduzione e interpretariato.

### **Uso dei Social Media**

Per proteggere la privacy di tutte le persone coinvolte, i sopravvissuti e le famiglie dovrebbero essere invitati a non pubblicare foto, video, storie, *reel* e altro materiale analogo.

Ad esempio, potrebbe essere opportuno prevedere una segnaletica che richieda di non utilizzare i social media e includere queste informazioni nei briefing per garantire che tutti ne siano a conoscenza.

## **FORMAZIONE**

*“Stavo sviluppando una rabbia verso coloro i quali non avevano fatto il proprio lavoro, che non avevano il titolo per potere fare un lavoro del genere” (Padre)*

Il personale che fornirà assistenza alle vittime e ai familiari delle vittime dovrebbe essere selezionato e opportunamente addestrato tenendo anche in considerazione gli aspetti religiosi e culturali delle persone coinvolte nonché aspetti legati ad eventuali forme di disabilità.

Nel caso in cui il personale da impiegare manifesti condizioni di disagio o di stress conseguenti all'incidente, oppure soffra per vicende personali indipendenti dall'incidente che possano riacutizzarsi (ad es. un lutto), non dovrebbe essere impiegato nel processo di assistenza per non pregiudicarne la prestazione e proteggerlo da ulteriori eventi traumatizzanti.

E' necessario che tutto il personale potenzialmente coinvolto sia destinatario di una formazione di base il cui obiettivo è quello di sviluppare consapevolezza, conoscenze e competenze che permettano di affrontare situazioni umane e organizzative particolarmente delicate e complesse, sviluppare le abilità necessarie per identificare i primi e importanti bisogni delle vittime e dei loro familiari nell'immediata conseguenza di un incidente aereo, prevedendo supporto a tutto tondo, esaminando ogni tipo di mancanza e criticità che può insorgere in una maxi-emergenza quale è un incidente aereo e prevedendo assistenza nella sua totalità: psicologica, organizzativa, burocratica, legale ma, in primo luogo, umana.

In considerazione dell'alto *turn-over* che caratterizza diversi ruoli in aeroporto, necessario risulta la predisposizione di campagne informative -supportate anche da materiale cartaceo, *brochure*, pillole informative che possono essere veicolate anche on line - caratterizzate da chiarezza, semplicità, immediatezza di tutte le informazioni minime necessarie nella gestione della complessità che caratterizza un'emergenza a seguito del verificarsi di un incidente aereo.

### **Aspetti generali**

L'assistenza alle vittime ed ai loro familiari è un'attività complessa e molto coinvolgente sotto il profilo psico-emotivo; essa richiede pertanto un approccio strutturato e multilivello di sensibilizzazione al tema dell'assistenza alle vittime, adottando una prospettiva psicosociale di tutti gli operatori potenzialmente coinvolti che integri le competenze tecniche e procedurali con l'attenzione agli aspetti emotivo-relazionali che emergono in condizioni emergenziali.

Tutto il personale deputato all'assistenza alle vittime di incidenti aerei e ai loro familiari dovrebbe pertanto essere necessariamente e opportunamente formato. Dovrebbero essere previsti dei *recurrent training* a cadenza periodica, almeno biennale. La formazione dovrebbe consentire alle persone di:

- familiarizzare con il piano di assistenza e con i ruoli e le responsabilità assegnati;
- offrire l'opportunità di apprendere e affinare le competenze necessarie per i compiti di risposta,
- promuovere lo sviluppo di conoscenze e competenze di base per poter svolgere la prima assistenza alle vittime e ai loro familiari.

La formazione dovrebbe utilizzare scenari, giochi di ruolo e metodi interattivi per aiutare i partecipanti a comprendere l'impatto che avranno sui sopravvissuti e sui familiari dopo un disastro aereo. In questo modo si garantisce che i partecipanti acquisiscano conoscenze e fiducia, aumentando così la qualità della risposta. Le metodologie formative adottate dovrebbero prevedere elettivamente l'approccio pratico-esperienziale, affinché le persone padroneggino autentiche competenze e non solo conoscenze teoriche generali e affinché sperimentino in prima persona vissuti - anche se in *setting* formativi protetti - ad alto impatto emotivo.

A tale scopo, la formazione con le caratteristiche descritte si pone come intervento necessario ma non sufficiente: è di estrema utilità la partecipazione diretta ed attiva di tutto il personale coinvolto nell'assistenza alle esercitazioni e simulazioni periodiche di incidente aereo.

Il piano specifica funzioni e ruoli distintivi che ogni persona assumerà: l'assegnazione di ruoli e responsabilità contribuirà a garantire che il personale coinvolto a vario titolo in caso di emergenza a seguito di incidente aereo possa attuare rapidamente ed efficacemente le operazioni di assistenza alle vittime e ai loro familiari.

Pertanto - oltre alla formazione basica sopra evidenziata - è necessario attuare programmi formativi specifici per ogni ruolo e prevedere inoltre percorsi trasversali tra il personale proveniente da tutti i soggetti coinvolti (Enac, Società di Gestione, Enti di Stato, soccorsi). L'obiettivo di tali programmi consiste nel promuovere lo sviluppo di conoscenze e competenze di base per la gestione di relazioni cooperative con i vari attori e organismi coinvolti in situazioni di alterazione delle prassi ordinarie e la comprensione delle dinamiche istituzionali e del rischio di stress cui gli operatori sono sottoposti (le cosiddette vittime terziarie).

L'efficacia formativa di tali interventi risiede prevalentemente nel favorire il confronto e lo scambio di esperienze, modelli di intervento e *best practice* in uso in situazioni emergenziali che si configurano con le stesse caratteristiche a prescindere dal luogo in cui avvengono (strade, aeroporti, mari, ferrovie).

Ogni ruolo coinvolto nel processo di assistenza alle vittime e ai loro familiari possiede proprie peculiarità in termini di competenze e conoscenze, la formazione dovrebbe essere specifica a seconda della funzione che ciascuno riveste in caso di emergenza. I soggetti principalmente coinvolti sono: personale Enac, del vettore aereo, del gestore aeroportuale, altri soggetti istituzionali, prestatori di servizi di assistenza a terra, associazioni no profit e terze parti.

Nello specifico si distinguono i seguenti ruoli:

- ⇒ Team di contatto
- ⇒ Personale di presidio sale:
- ⇒ Personale Security
- ⇒ Forze dell'ordine
- ⇒ Terze parti (volontari, psicologi dell'emergenza, associazioni di parenti vittime, ecc.)

Per ciascuna delle funzioni sopra riportate, di seguito vengono indicate competenze e capacità da possedere e possibili interventi formativi da sviluppare per la loro acquisizione.

### **Team di Contatto**

Il Team di Contatto ha come funzione principale quella di assicurare una corretta informazione alle vittime e ai loro familiari sulla gestione dell'evento tramite il delegato dell'ENAC, nonché, tramite l'utilizzo di soggetti terzi specializzati e opportunamente formati, fornire prima assistenza e supporto psicosociale ai sopravvissuti e ai familiari delle vittime presenti in aeroporto, sino all'arrivo dei rappresentanti delle compagnie aeree coinvolte.

La formazione tecnico-specialistica loro dedicata pertanto dovrebbe avere come obiettivo lo sviluppo sulle seguenti competenze/abilità: comunicare in situazioni di emergenza, osservazione e ascolto attivo, *team working* in situazioni di emergenza, trasmissione corretta delle informazioni, gestione dello stress, capacità di *debriefing*, coordinazione con il personale in aeroporto. Le conoscenze specifiche in relazione al ruolo in questione sono: definizione e concettualizzazione di vittima, funzionamento dei gruppi in emergenza, modelli e strumenti di comunicazione in emergenza, elementi di psicologia dell'emergenza, procedure di debriefing.

Gli interventi formativi sono caratterizzati da metodologie attive-esperienziali quali: visione di spezzoni di filmati e/o di riprese di simulazioni significative sugli aspetti specifici della formazione: partecipazione - sia in qualità di attore sia di osservatore - a *roleplaying* dedicati con la partecipazione dell'intero Team di contatto; esercitazioni analogiche di tipo *problem solving* e presentazione di casi sulla gestione di emergenze in contesti diversi (incidenti stradali, nautici).

### **Personale Presidio Sale**

Il personale di presidio delle sale dovrebbe acquisire competenze in merito a metodi e strumenti di comunicazione in situazioni di emergenza, esercitare un'azione di controllo e di vigilanza, trasmissione e ricezione di informazioni in merito allo stato operativo dell'aeroporto, accoglienza con i giusti mezzi informativi (opuscoli e moduli), coordinamento con gli altri ruoli, segnalazione di pericoli. Una focalizzazione si rende necessaria sulla competenza comunicativa dell'ascolto attivo/empatico e nella gestione delle *bad news*. Tali competenze sono necessarie per il presidio di ogni sala prevista: sala assistenza passeggeri, sala accoglienza familiari e amici, sala assistenza membri d'equipaggio, sala accoglienza familiari membri dell'equipaggio, luogo di ricongiungimento (vedi allegato 3).

Le capacità alla base delle competenze di cui sopra sono la conoscenza di pratiche per la sicurezza delle aree e la pubblica sicurezza, formazione in primo soccorso, modelli e strumenti di comunicazione in emergenza, definizione e concettualizzazione di vittima.

Gli interventi formativi includono lezioni frontali, la partecipazione ad esercitazioni analogiche - anche rispetto alla specifica sala presidiata - e a *roleplaying* dedicati alla comunicazione in situazioni di complessità con *focus* specifici inerenti l'impatto delle pratiche e dei comportamenti in uso nel relazionarsi con le vittime e i loro familiari.

### **Personale di Security**

Le competenze da sviluppare in merito al personale che si occupa di Security riguardano la comunicazione in emergenza, fornire supporto in emergenza, team working, ascolto, osservazione e monitoraggio, reporting, segnalazione di pericoli, coordinamento con le altre figure. Le conoscenze da acquisire sono relative al safety management, procedure di base per le ispezioni di sicurezza e antincendio, operazioni e procedure di sicurezza, gestione di più task, modelli e strumenti di comunicazione, nonché conoscenza sull'operare in condizioni di emergenza, focalizzando su fattori di rischio lavoro-correlato e fattori di protezione.



La formazione prevede l'uso di esercitazioni insieme alle altre figure coinvolte nella situazione di emergenza e l'uso di video/filmati relativi all'esperienza di incidenti dal punto di vista delle vittime, utili alla comprensione dell'impatto traumatico, alle conseguenze, alle buone pratiche di intervento. Potranno essere utilizzate dimostrazioni e simulazioni che consentiranno di sperimentare aspetti psicologici rilevanti e saranno utili per conoscere a livello profondo i rischi di vittimizzazione secondaria.

### **Forze dell'Ordine**

Le Forze dell'Ordine sono chiamate a svolgere un ruolo attivo nella gestione dell'emergenza. La Polizia di Stato è inoltre chiamata a svolgere il difficile compito di comunicare il decesso del proprio caro ai familiari. Sarebbe quindi opportuno sviluppare le competenze comunicative in situazioni di emergenza, capacità di risposta immediata, gestione delle dinamiche di gruppo, ascolto, osservazione e monitoraggio, reporting, segnalazione di pericoli, coordinamento con le altre figure del supporto e del soccorso.

### **Terzi Parti**

I volontari e le terze parti sono una risorsa per l'aeroporto allorché, come nel caso di un incidente aereo, si è chiamati a gestire una maxi emergenza, ed è pertanto necessario avere un robusto numero di operatori dedicati a fornire anche a centinaia di persone tutto il supporto di cui hanno bisogno. La loro presenza in aeroporto non può prescindere da una loro adeguata formazione. A titolo esemplificativo, volontari e terze parti dovrebbero essere formati sullo scenario aeroportuale, sul team working, sulla comunicazione in emergenza, gestione dello stress, ascolto e osservazione. Essi dovrebbero partecipare a interventi formativi sul campo, esercitazioni, assistere a role play dedicati e guardare filmati inerenti alla gestione dell'emergenza.

## **ESERCITAZIONI E SIMULAZIONI**

Esercitazione e simulazione sono termini che spesso vengono erroneamente utilizzati come sinonimi. In realtà si tratta di due attività ben distinte che si pongono obiettivi diversi. Entrambe le attività rivestono un'importanza fondamentale tanto quanto la progettazione e l'effettuazione dei programmi formativi come sopra descritti.

Esercitazioni e simulazioni dovrebbero essere progettate per valutare il programma di assistenza alle vittime e i loro familiari in un'ottica di miglioramento continuo, rafforzare il lavoro di squadra, definire i ruoli e fornire un certo livello di familiarizzazione ai partecipanti all'esercitazione qualora dovessero prestare assistenza a seguito di un incidente aereo introducendo grazie alle simulazioni elementi di realismo e la pressione del "tempo".

In base alle Linee Guida della ISO 22398, esercitazioni e simulazioni si pongono i seguenti obiettivi:

- *orientamento/dimostrazione* - simulare l'esperienza di una situazione prevista per incrementare la consapevolezza delle vulnerabilità e l'importanza dell'azione efficace in risposta alle condizioni simulate;
- *apprendimento* - migliorare le conoscenze, competenze, capacità di individui o gruppi con l'obiettivo di padroneggiare competenze specifiche;
- *collaborazione* - fornire alle persone l'opportunità di lavorare insieme per raggiungere un obiettivo comune;
- *sperimentazione* - mettere alla prova nuovi metodi e/o procedure;
- *verifica* - valutare un metodo e/o procedura per valutare quali componenti hanno raggiunto un sufficiente livello di maturità.

## **Preparazione del piano**

Nell'elaborazione del piano di esercitazione e simulazione è importante prevedere una gradualità partendo dall'esercitazione di singole attività o blocchi di attività fino a giungere, in un arco di tempo definito nel piano stesso, alla messa in pratica simultanea di tutti gli elementi del piano in condizioni di estremo realismo (simulazione) e quindi integrato anche con le attività di intervento e soccorso.

Sembrerebbe opportuno che il piano di esercitazioni e simulazioni elaborato dal gestore aeroportuale nell'ambito del proprio piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari si ispiri a quanto previsto dallo Standard Internazionale ISO 22398. Sarebbe altresì importante che il piano definisca e identifichi la figura del "Coordinatore delle Esercitazioni e Simulazioni", figura preposta alla pianificazione, conduzione, monitoraggio del programma e valutazione di queste attività.

## Esercitazioni

In questo documento per esercitazioni si intendono quelle attività che si pongono come obiettivo l'allenamento di specifiche competenze o procedure attraverso un'attività ben strutturata di breve durata con obiettivi specifici e ripetuta ad intervalli regolari. Le esercitazioni hanno inoltre lo scopo di creare degli automatismi, di mettere in risalto eventuali criticità e di focalizzare i punti di miglioramento del sistema stesso. Le esercitazioni si svolgono senza la pressione del "tempo" e alle stesse dovrebbero partecipare per le parti che le vedono coinvolte tutte le figure previste nel piano agendo secondo il proprio ruolo.

Nell'elaborazione del piano si raccomanda di integrare diverse tipologie di attività, quali ad esempio:

- riunioni di confronto tra le figure identificate nel piano di Assistenza alle vittime di incidente aereo e familiari redatto dal gestore aeroportuale, familiarizzazione con le procedure in esso previste, compiti e ruoli;
- esercitazioni di allertamento e attivazione;
- esercitazioni operative volte ad esercitare specifici aspetti del piano, migliorare le competenze, implementare le procedure previste incluse riunioni di *debrief* singole o di gruppo a caldo in ottica di miglioramento continuo;
- esercitazioni finalizzate al lavoro di squadra;
- esercitazioni complesse volte al coordinamento dei diversi attori e di tutte le attività previste dal piano.

Indicativamente quindi il piano del gestore aeroportuale dovrebbe prevedere un programma di esercitazioni parziali finalizzate ad esercitare:

- l'attivazione e il coordinamento delle risorse interne ed esterne previste dal piano, con una verifica delle tempistiche;
- l'allestimento, il presidio delle sale e dei potenziali punti di contatto (banco informazioni, biglietteria, ecc.) e l'accoglienza dei familiari;
- la registrazione e la gestione delle persone coinvolte e la gestione della comunicazione nei loro confronti;
- Team di Contatto Aeroportuale
  - Procedura di attivazione,
  - Coordinamento con il COE;
  - Gestione della comunicazione con le vittime e i familiari.

## Simulazioni

Acquisita familiarità e migliorate le competenze attraverso il programma di esercitazioni sarebbe opportuno effettuare uno stress test del sistema attraverso l'organizzazione di una simulazione.

Attraverso le simulazioni si conducono una serie di attività quanto più realistiche possibili di una durata più lunga (minimo 6 ore) sotto la pressione del tempo allo scopo di verificare l'efficacia della formazione effettuata (basica e specifica per ruoli), di verificare le procedure e modalità operative in essere, accrescere il livello di conoscenza degli stakeholder in relazione alle procedure in caso di emergenza e permettere loro di verificare le modalità di interazione con gli altri stakeholder in caso di emergenza aumentando il livello di conoscenza reciproco al fine di semplificare le operazioni.

Per quanto riguarda l'ambito specifico, ossia il piano di Assistenza alle vittime, sarebbe opportuno prendere in considerazione due tipologie differenti di simulazione:

- simulazione contemporanea di tutti le attività previste dal piano;
- simulazione contemporanea di tutti le attività previste dal piano in occasione della *full scale simulation* prevista dalla normativa vigente.

## Debrief e miglioramento continuo

Al termine delle sessioni, a prescindere che si tratti di esercitazioni o simulazioni, sarebbe necessario prevedere una fase di verifica non valutativa dell'apprendimento, attraverso *focus group*, *follow up* e/o *debriefing* sia "a caldo" che a distanza di tempo ("a freddo").

Tutte le parti che hanno partecipato alle sessioni di assistenza ai familiari delle vittime dovrebbero essere riunite per discutere i successi, le migliori pratiche, le aree di miglioramento e le eventuali lacune o carenze. Tale fase consente di verificare:

- la capacità di risposta del sistema aeroportuale nel suo complesso all'emergenza;
- la risposta tecnico specialistica del personale coinvolto;
- la risposta comportamentale ed emotiva del personale che avrà impatto anche nel medio e lungo periodo;
- l'adeguatezza dei contenuti del Piano, ivi incluse le procedure utilizzate;
- l'utilizzo degli equipaggiamenti, mezzi, sale dedicate all'emergenza, tipici per ciascun ruolo specifico nella messa in atto del Piano in situazione di gestione dell'emergenza.

L'esito delle esercitazioni e simulazioni avrà impatto sui programmi formativi ed esercitativi fermo restando quanto previsto nel Regolamento "Redazione e Gestione del piano di assistenza alle vittime di incidente aereo e loro familiari".

## ALLEGATO 1

### SPUNTI DI RIFLESSIONE PER L'ELABORAZIONE E GESTIONE DEL PIANO

#### LOGISTICA

- ⇒ Avete riflettuto su come è organizzato il vostro centralino telefonico e sulle risorse necessarie per gestirlo in caso di emergenza a fronte di un elevato flusso di chiamate?
- ⇒ Avete dei moduli prestampati che possono essere utilizzati dal centralino per raccogliere le informazioni? Come vengono gestiti i formulari completati (a chi dovrebbero essere inviati)?
- ⇒ C'è la possibilità di dirottare le chiamate ad un partner di servizi esterno? Se sì avete stabilito degli accordi ex ante?
- ⇒ Avete stabilito degli accordi con società di interpretariato per poter contare tempestivamente su traduttori in caso di bisogno? Avete stabilito chi all'interno della vostra organizzazione sarà chiamato ad attivarli?
- ⇒ Avete pensato a predisporre cartelli indicatori e/o informativi in più lingue? Avete identificato all'interno dell'aerostazione dove vi potrebbero servire?
- ⇒ Avete pensato a predisporre un servizio di pulizia continua dei servizi igienici posti in prossimità delle sale di accoglienza integrando tale aspetto nei contratti?
- ⇒ Avete stipulato degli accordi ex ante con i subconcessionari dei servizi di ristorazione? Avete deciso ex ante e contrattualizzato quali bevande e snack dovrebbero essere disponibili? Avete condiviso con i subconcessionari prescelti dove si trovano le sale e definito chi lato subconcessionario è responsabile di allestirle con bevande e snack? Avete stabilito chi all'interno della vostra organizzazione sarà preposto al coordinamento di questa attività?
- ⇒ Avete deciso chi all'interno della vostra organizzazione è responsabile del mantenimento in efficienza delle attrezzature e delle scorte per le sale di accoglienza?
- ⇒ Avete verificato quante prese elettriche sono presenti nelle sale di accoglienza e se sono potenzialmente sufficienti?
- ⇒ Avete pensato a come gestire i parcheggi per i familiari?
- ⇒ In funzione della grandezza dell'aerostazione e del posizionamento delle sale avete valutato dove tenere in deposito i materiali di allestimento delle sale affinché questi siano rapidamente reperibili?

## COMUNICAZIONE

- ⇒ Avete sviluppato una social media policy per i vostri collaboratori? È stata formalmente condivisa?
- ⇒ Avete pensato a come fornire assistenza ai non udenti (linguaggio dei segni) e ai non vedenti (informazioni in scrittura braille)? Avete stabilito chi all'interno della vostra organizzazione sarà responsabile della loro attivazione?
- ⇒ Avete pensato a come comunicare le regole di privacy nelle sale preposte all'accoglienza dei familiari?
- ⇒ Nelle sale di accoglienza è disponibile una connessione WiFi? Avete predisposto eventuali cartelli multilingua con le informazioni di login?
- ⇒ Avete pensato a come gestire la comunicazione all'interno del terminal (messaggi audio/messaggio video)? Avete stabilito chi all'interno della vostra organizzazione sarà preposto al coordinamento di questa attività?

## FORMAZIONE

- ⇒ Avete stabilito un piano periodico di esercitazioni e simulazioni progressive strutturato anche per singoli elementi che vi permetta di testare le diverse componenti del vostro piano e di verificare la bontà delle vostre scelte in un'ottica di miglioramento continuo?
- ⇒ Avete previsto una formazione annuale per le persone facenti parte del Team di Contatto e per eventuali collaboratori "volontari"?
- ⇒ Nella formazione avete enfatizzato gli aspetti di comunicazione interpersonale e come gestire persone in situazioni critiche?
- ⇒ Avete formato il personale del centralino?

## AMMINISTRAZIONE

- ⇒ Avete pensato a dove archiviare i documenti, come documentare il processo e in base a quale procedura eliminarli al termine dell'emergenza? Avete stabilito chi all'interno della vostra organizzazione sarà responsabile di questa attività?
- ⇒ Se avete predisposto dei formulari che dovrebbero essere completati dai familiari li avete previsti in diverse lingue?

⇒ Avete fatto redigere i testi da un'agenzia di traduzioni professionale o da professionisti madrelingua? Avete deciso chi all'interno della vostra organizzazione è responsabile di questi documenti?



## **ALLEGATO 2**

### **LINEE GUIDA DI COMUNICAZIONE**

Le seguenti linee guida vanno considerate come mere esemplificazioni dell'approccio e dello stile relazionale da utilizzare e quindi non vanno intese come assolute o esclusive.

#### **COMUNICAZIONE VERBALE E NON VERBALE**

- ⇒ Assicurarsi che il proprio linguaggio del corpo sia aperto e non venga percepito come una minaccia
- ⇒ Assicurarsi che il proprio tono di voce sia più basso di quello della persona con cui si parla.
- ⇒ Evitare l'uso della terminologia di settore.
- ⇒ Lasciare alla persona lo spazio e il tempo per esprimersi
- ⇒ Mantenere un contatto fisico, solo se gradito o accettato dalle usanze religiose/culturali (mano sulla spalla, mano nella mano, mani nelle mani, abbraccio)
- ⇒ Mettersi in una posizione di "ascolto"
- ⇒ Non correggere le persone o dire che le loro emozioni o stati d'animo sono sbagliati
- ⇒ Non utilizzare acronimi.
- ⇒ Parlare chiaramente e con un tono di voce basso e tranquillizzante
- ⇒ Restare calmi e compassionevoli
- ⇒ Siate empatici
- ⇒ Siate pronti a ripetere con calma le informazioni anche quando le informazioni richieste sono già state fornite.
- ⇒ Siate pronti a spiegare chi sono le istituzioni e gli attori competenti e il loro ruolo nel processo di risposta.
- ⇒ Usare il silenzio e le espressioni non verbali positive, come ad esempio annuire con la testa, per aiutare la conversazione
- ⇒ Usare frasi semplici.

## LE FRASI DA EVITARE

- ⇒ “È stata la volontà del Signore”
- ⇒ “Tutto accade per una ragione”
- ⇒ “So/capisco come ti senti”
- ⇒ “Stanno meglio”
- ⇒ “Non hanno sofferto”
- ⇒ “Lei è fortunato/a che sono sopravvissuti”
- ⇒ “Lei è fortunato/a che non sono sopravvissuti.”
- ⇒ “Hanno solo riportato .... (una frattura, un ematoma, un'ustione, ecc.).”

## DOMANDE TIPO

- ◇ Come posso esserle di aiuto?
- ◇ Ci sono persone a casa che richiedono assistenza?
- ◇ Ha bisogno di avvisare o mettersi in contatto con qualcuno?
- ◇ Ha dei figli a scuola o dei familiari o altre persone che possono in qualche modo avere bisogno di assistenza? Posso avvisare qualcuno o ha bisogno del nostro aiuto?
- ◇ Assume dei medicinali dei quali ha bisogno?
- ◇ C'è altro che posso fare per lei?

### ALLEGATO 3

#### CHECK LIST PER L'ALLESTIMENTO DELLE SALE DI ASSISTENZA E DI ACCOGLIENZA

Assicurarsi della presenza o della disponibilità di:

- ◇ sedie, cuscini, brandine e coperte
- ◇ bevande (acqua, bibite) e snack
- ◇ infradito, sandali o altre calzature a taglia unica; calze
- ◇ necessario per l'igiene personale (assorbenti, set dentifricio/spazzolino);
- ◇ accesso a computer e Wi-Fi, se possibile
- ◇ carica-batterie per dispositivi mobili
- ◇ ciabatte elettriche e prolunghe
- ◇ accesso ai telefoni
- ◇ accesso ai servizi igienici
- ◇ sicurezza della sala
- ◇ porta blocchi rigidi (*clipboard*)
- ◇ formulari di registrazione
- ◇ penne
- ◇ quaderni, libri da colorare, matite
- ◇ giocattoli
- ◇ ciotole per animali (acqua e cibo secco)
- ◇ .....