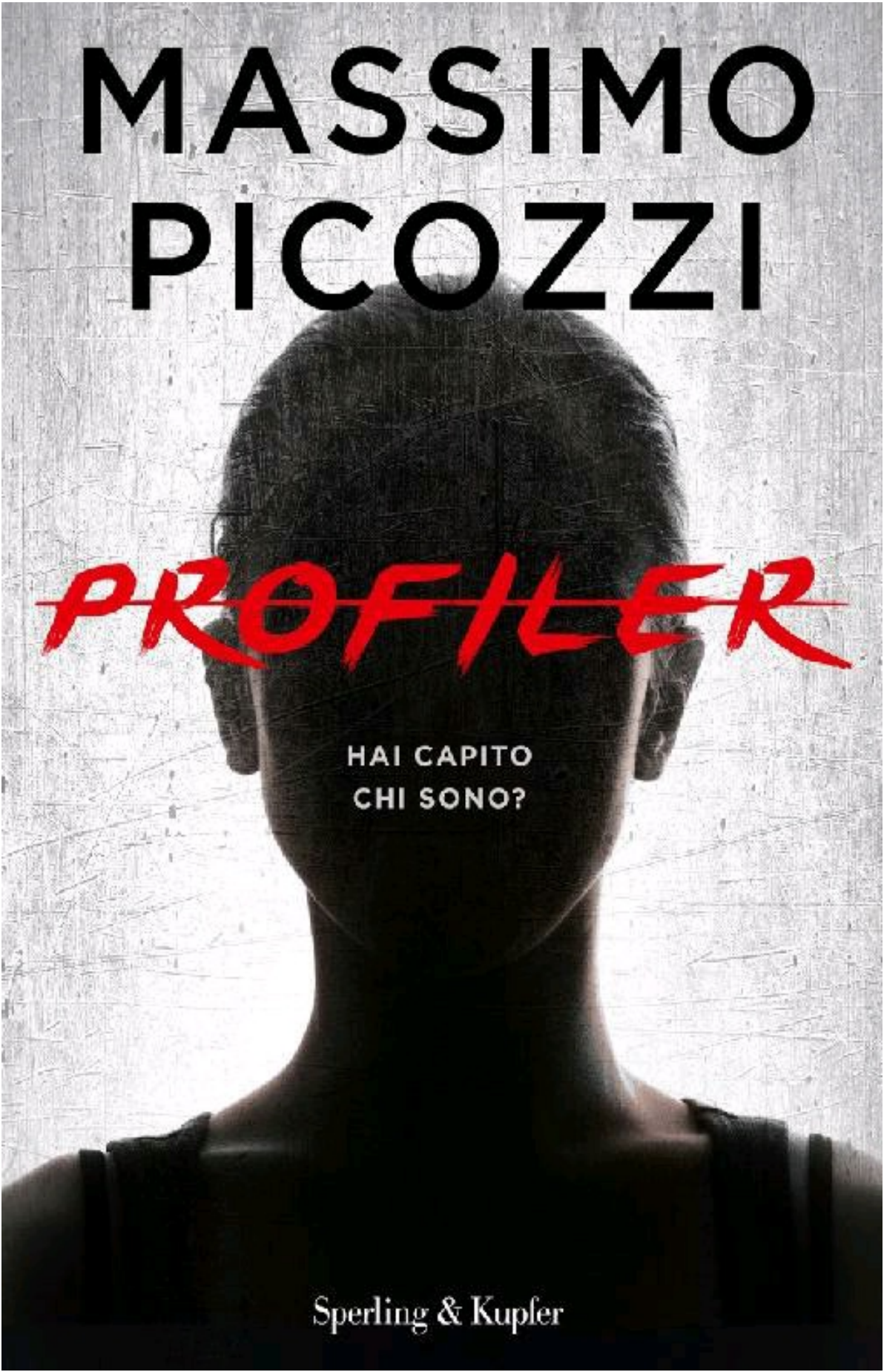


MASSIMO PICOZZI

~~PROFILER~~

HAI CAPITO
CHI SONO?

Sperling & Kupfer

The book cover features a dark, high-contrast silhouette of a person's head and shoulders against a light, textured background. The person's face is obscured by the title 'PROFILER' in red, which is superimposed over the silhouette. The author's name 'MASSIMO PICOZZI' is at the top in large black letters. Below the title, the text 'HAI CAPITO CHI SONO?' is visible. At the bottom, the publisher's name 'Sperling & Kupfer' is printed.

MASSIMO PICOZZI

PROFILER

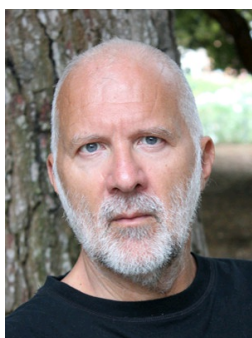
HAI CAPITO
CHI SONO?

Sperling & Kupfer

Il libro

Vi capita di chiedervi se potete fidarvi di una certa persona? Quando siete da soli a casa o per strada vi sentite al sicuro? Avete il dubbio che vostro figlio possa essere vittima di bullismo? Massimo Picozzi, criminologo ed esperto di profiling, ci insegna a «leggere» con chiarezza e rapidità persone e situazioni, a individuare i rischi potenziali della vita di tutti i giorni, a capire quando seguire l'istinto se qualcosa ci allarma e a prendere le decisioni giuste per tenere noi e i nostri cari lontani dal pericolo. Attraverso le tecniche e i segreti dei profiler, svilupperete la capacità di riconoscere in un istante i segnali di rischio e sarete in grado di scegliere il comportamento più adatto a prevenire e disinnescare qualunque tentativo di inganno, truffa, furto, aggressione e – visti i tempi – terrorismo. Non ci saranno più malintenzionati pronti ad approfittare della vostra ingenuità o disattenzione, perché saprete identificare le loro strategie di manipolazione e persuasione, ancora prima che decidano di usarle contro di voi. Saprete come vivere sicuri a casa, sul posto di lavoro, in viaggio, ma anche come difendere voi stessi e la vostra famiglia dai predatori digitali, dai molestatori, dalle violenze psicologiche. Per vivere sereni senza farsi condizionare dalla paura.

L'autore



MASSIMO PICOZZI, medico, psichiatra e criminologo, è uno dei maggiori esperti di profiling. Consulente della Polizia di Stato e dell'Arma dei Carabinieri, in qualità di perito psichiatra si è occupato dei più clamorosi casi di cronaca degli ultimi anni, dall'omicidio di Novi Ligure al delitto di Cogne, dalle Bestie di satana ad Angelo Izzo, fino alla morte di Sarah Scazzi ad Avetrana. Collabora con The European House-Ambrosetti, SDA Bocconi e dirige il master in Criminologia e Reati Economici de *Il Sole 24 Ore*. È autore di ventitré volumi che hanno venduto oltre seicentomila copie. Conduce a Radio 105 l'appuntamento settimanale di *CSI Milano* ed è opinionista di *Quarto Grado* sulle reti Mediaset.

Massimo Picozzi

PROFILER

Sperling & Kupfer

A Francesca, la migliore garanzia contro la noia

Introduzione

IL profiler è un professionista speciale. Non ce ne sono molti, e quando entra in gioco significa che c'è un grosso problema, un caso dove non si capisce cosa sia successo e quale sia il movente.

Occorre lasciargli tempo, raccontargli tutto, consegnargli ogni informazione: il profiler comincerà analizzando i più piccoli dettagli alla ricerca di un indizio, una traccia che colleghi il fatto a chi l'ha commesso. Poi vorrà sapere della vittima, perché le coincidenze non esistono: c'è sempre una fragilità, una debolezza che un predatore sa riconoscere e sfruttare. Infine prenderà ogni elemento e lo incasterà uno accanto all'altro, come le tessere di un mosaico in una cornice modellata dall'esperienza di tanti casi simili; perché i comportamenti umani, anche i più tristi e infelici, tendono sempre a ripetersi.

Una volta risolto il problema, al profiler resterà un ultimo compito: verificare la correttezza delle proprie ipotesi; potrà farlo seguendo i dibattimenti e i processi, oppure, a distanza di tempo, cercando un contatto diretto con il predatore. Solo così avrà la certezza di aver decifrato ogni passaggio e di aver trovato una ragione logica per ciascun comportamento.

Il profiler è un professionista speciale; sarà lui, con i suoi strumenti e la sua esperienza, a insegnarvi come vivere sicuri in un'epoca di grande incertezza. Scoprirete cos'è la paura, la nostra emozione più potente e necessaria alla sopravvivenza; da

qui entrerete nel dominio delle decisioni, imparando a capire quando affidarvi all'intuito e come addestrare la consapevolezza del rischio. Riconoscerete in un istante i segnali di pericolo e sarete capaci di scegliere il comportamento più adatto a prevenire e disinnescare qualunque aggressione. Non ci saranno più predatori pronti ad approfittare della vostra ingenuità, perché saprete identificare le loro strategie di manipolazione e persuasione, ancora prima che decidano di usarle contro di voi.

È inutile negarlo: viviamo in momento di profondo smarrimento, siamo preoccupati e convinti che la situazione stia peggiorando di giorno in giorno. Il fatto è che i nostri timori sono giustificati solo in parte, perché i dati sulla criminalità non sono così drammatici; un conto però sono le statistiche, un altro è ciò che i media quotidianamente ci propongono.

Negli ultimi anni la cronaca nera ha conquistato uno spazio sempre maggiore, e accanto alle trasmissioni dedicate a delitti e delinquenti non c'è contenitore di attualità, in qualunque fascia oraria, che non riservi una sostanziosa parte al «fatto criminale». Anche i telegiornali destinano a investigazioni e processi più spazio di quello riservato alla crisi economica e alle sue conseguenze.

Tutto contribuisce a creare una diffusa percezione di paura e incertezza, che paradossalmente non incide sulle pratiche di sicurezza; anzi, più si parla di delitti e di vittime, di raptus o premeditazione, minori sono le accortezze messe in campo per vivere sicuri.

La spiegazione del paradosso arriva dalla psicologia: un modo per attirare l'attenzione della gente è quello di spaventarla, ma l'unico beneficio lo porta ai dati d'ascolto. Finora siete stati seduti davanti al televisore, a casa vostra, bombardati da notizie allarmanti; adesso è il caso di cominciare a gestire direttamente la vostra sicurezza per capire cosa fare.

Per rendervi il compito più facile, nella seconda parte di *Profiler* entreremo nel dettaglio di situazioni e soluzioni.

Analizzeremo insieme come vivere sicuri a casa, sul posto di lavoro, in viaggio. Parleremo di come tenere i nostri cari lontani dal pericolo, di come difenderci dai predatori digitali, dai criminali sessuali, dai terroristi.

L'etimologia del termine «sicuro» deriva dal latino *sine cura*, che significa «senza preoccupazioni». È questo lo scopo di *Profiler*: portarvi a vivere sereni, attenti, senza che la paura vi condizioni. Ma per raggiungere l'obiettivo, come ha detto Margaret Atwood, «la cosa più importante è rifiutarsi di essere una vittima».

Prometto che vi insegnerò a farlo.

PARTE PRIMA

Disinnesca la paura, riconosci il pericolo

La paura

Tutto è cominciato con uno sbaglio

Ha indosso un vestitino azzurro che le sta proprio bene. E poi si intona con il colore dei suoi occhi. Mi guarda sorridendo. Sembra dirmi che tutto è a posto, che non c'è nulla di cui preoccuparsi.

So che si chiama Silvia, ha quattro anni ed è la mia prima paziente. In realtà non è proprio una paziente, perché io non sono ancora un medico ma solo uno studente del quarto anno, uno dei pochi interni nel reparto di neuropsichiatria infantile dell'università di Milano.

Sono un po' agitato, e non solo per la piccola; stamattina il professore mi ha affidato un compito: «I genitori di Silvia ci hanno portato la loro bimba per una visita. Vorrei che la conoscessi, cercando di stabilire con lei un rapporto, e poi mi dicessi che idea ti sei fatto. Potrai usare la stanza dei giochi, quella attrezzata con il finto specchio. Io sarò dall'altra parte, nel caso avessi bisogno di una mano».

È la prima volta per me, una specie di esame che non mi aspettavo di dover affrontare così presto. La piccola però mi sorride, seduta sul tappetino colorato, con in mano una bambola di pezza. Mi sento più tranquillo. D'altronde sono sempre stato bravo con i bambini.

Mi siedo per terra, la chiamo per nome e le chiedo quello della sua bambola.

Lei non risponde. Non un movimento, solo quei bellissimi

occhi azzurri e quel sorriso dolcissimo.

Stiamo insieme una decina di minuti. Poi si accende una piccola luce sopra la porta, il segnale concordato che per il momento può bastare, posso salutare Silvia e riferire le mie impressioni.

«Be', mi sembra che sia andata bene, per un primo contatto. È vero che non ha reagito molto ai miei inviti né ai giochi che le porgevo, ma in ogni caso il suo sorriso mi ha dimostrato che si trovava a suo agio, per quanto possa esserlo una bimba in ospedale.»

Inutile dirvi che non avevo capito nulla. Il professore utilizzò termini efficaci – e abbastanza coloriti – per spiegarmi come avessi confuso l'espressione di una chiusura al mondo con la manifestazione di una serena disponibilità. Quello che avevo interpretato come un sorriso era soltanto una smorfia congelata, il tentativo di controllare un panico dilagante, risultato di chissà quale trauma.

Nel congedarmi mi mise una busta tra le mani: «Vuoi capire qualcosa sulla paura? Guardati questo, osservalo bene, e poi ne riparlamo. Attenzione, però: arriva direttamente dagli Stati Uniti ed è l'unica copia che abbiamo in istituto».

Dentro c'era la cartuccia di una pellicola super 8, con sopra un'etichetta che diceva «Columbia University Teacher's College – The Albert B. Case», insieme a un articolo del *Journal of Experimental Psychology* datato 1920 e scritto in coppia da John Broadus Watson e Rosalie Rayner.

Ricordavo bene la storia di Watson, perché l'avevo studiata per l'esame di psicologia e perché «J.B.» era stato un personaggio davvero eccezionale.

Era venuto al mondo con il rigore di una madre devota alla chiesa battista e l'anticonformismo di un padre votato all'alcol e alla bizzarria, tanto che alcuni anni più tardi avrebbe abbandonato la famiglia per scapparsene non con una, ma con due donne indiane.

Enfant prodige della psicologia, John Watson aveva subito trovato lavoro all'università di Chicago, per poi trasferirsi alla Johns Hopkins di Baltimora. In un'epoca dominata dall'inconscio e l'introspezione, Watson si era messo a esplorare una strada del tutto diversa: per lui la psicoanalisi era solo una perdita di tempo, e la ricerca doveva concentrarsi sull'osservazione del comportamento, su come animali e uomini fossero capaci di imparare adattandosi all'ambiente circostante.

Nel 1913, a trentacinque anni, pubblicò il *Manifesto del comportamentismo*, e l'anno seguente venne eletto presidente dell'American Psychological Association, la società americana di psicologia.

Una carriera inarrestabile, o almeno tale sembrava finché nel 1919 una giovane studentessa riuscì a distoglierlo dai suoi esperimenti e dai vincoli di fedeltà. Si chiamava Rosalie Rayner, e aveva vent'anni meno del suo professore.

Credevano di essere stati discreti, fino a quando alcune lettere compromettenti erano finite sulla scrivania del rettore della Johns Hopkins University, suscitando uno scandalo inaccettabile per l'epoca.

Watson non ci pensò su troppo tempo: divorziò dalla moglie, si licenziò dall'università e sposò la sua Rosalie, con cui aveva continuato a far pratica di laboratorio.

Poi, nel 1920, ci fu la storia del piccolo Albert.

Il piccolo Albert

Recuperato un proiettore e liberata dai quadri una parete di casa, feci partire il nastro.

Immagini in bianco e nero, vecchie di sessant'anni, immagini che hanno segnato le mie scelte e le mie passioni professionali. A destra dell'inquadratura c'era una giovane donna, non poteva

essere che Rosalie Rayner; a sinistra il maturo professor Watson. In mezzo a loro un bimbo di neanche un anno d'età, seduto su un materassino.

Difficile non provare tenerezza di fronte a quel piccolo, paffutello e sorridente, fiducioso che non gli potesse capitare nulla di male. Almeno fino a quando un giovane con il camice si piazzò alle sue spalle e all'improvviso colpì una sbarra di ferro con un martello, provocando un rumore assordante.

Sul volto del bambino l'iniziale sorpresa lasciò subito il posto alla paura e a un pianto disperato.

Il filmato continuava; si capiva che era passato del tempo. I due ricercatori offrivano al piccolo delle costruzioni, con cui lui giocava senza difficoltà. Poi gli avvicinavano alcuni piccoli animali: un topolino bianco, un coniglio e un cane, anche loro bianchi. Nessun problema, nessuna reazione di spavento, anche se gli annusavano le mani e gli salivano sulle gambe.

Poi, inesorabile, compariva di nuovo l'assistente, con il suo martello e la sbarra. Non appena il topolino, o qualunque altro animale, toccava il bimbo, eccolo menare una gran botta al ferro, scatenando di nuovo il panico.

Alla fine era chiaro cosa volesse dimostrare l'esperimento, perché dopo un po', anche senza il rumore, bastava che John e Rosalie avvicinassero un animaletto ad Albert per fargli cambiare espressione, ritrarre le manine e cercare la fuga da tutta quell'angoscia. Ma c'erano loro, gli scienziati, a tenerlo fermo.

L'esperimento del piccolo Albert resta tra i miei ricordi più brutti, e poco mi consola sapere che oggi nessuno avrebbe il coraggio di proporre una prova del genere.

Riconsegnai nastro e articolo al mio professore, ringraziandolo per avermi prestato quel materiale unico e permesso di osservare un pezzo di storia della psicologia, con la dimostrazione che un'emozione può essere il risultato di un condizionamento.

Non riuscivo a non pensare agli occhi sbarrati di Albert. Speravo che dimenticasse tutto, che crescesse libero da tutte quelle paure che gli avevano provocato solo per dimostrare che il terrore non è scritto nei cromosomi ma lo si impara vivendo, magari fidandosi troppo.

Per questo motivo non ho mai smesso di studiare la paura e di ragionarci ogni volta che mi è toccato affrontarla. Per riconoscerla e saperla gestire.

Quanto a John Watson, lasciò l'università nel 1924 per diventare vicepresidente della J. Walter Thompson, una delle più grandi agenzie pubblicitarie del mondo. Con una geniale intuizione aveva infatti deciso di applicare le sue teorie al campo del marketing, dal posizionamento dei prodotti sugli scaffali di un supermercato alla creazione di spot pubblicitari più efficaci, come quello del dentifricio della Pebecco, in cui una seducente ragazza si rivolgeva al pubblico sussurrando: «Puoi fumare ed essere ancora gradevole, se usi Pebecco due volte al giorno!»

Perduta Rosalie, scomparsa nel 1935, Watson ebbe la soddisfazione di ricevere l'omaggio della comunità scientifica, con il conferimento della medaglia d'oro dell'American Psychological Association; avvenne nel 1957, pochi mesi prima di morire, all'età di ottant'anni.

Più triste la storia del piccolo Albert.

Nel 2009 alcuni ricercatori hanno rivelato che il suo vero nome era Douglas Merritte e che morì ad appena sei anni per le conseguenze di un idrocefalo mal curato.

Non sono però riusciti a scoprire se il terrore per quei piccoli animaletti bianchi gli abbia tenuto compagnia fino alla morte.

Il cervello emotivo

La paura è un'emozione, e come tale è fatta di tante parti: la risposta fisiologica, con l'accelerazione o il rallentamento del battito cardiaco, il pallore o il rossore, la sudorazione e il tremore, poi l'atteggiamento del nostro corpo, la mimica del volto, i movimenti delle mani.

La principale funzione delle emozioni è quella di valutare a ogni istante quello che accade intorno a noi, permettendoci di reagire nel modo più opportuno. In qualunque situazione di confronto, il sistema emotivo ricalibra costantemente il nostro atteggiamento in rapporto al flusso di dati in arrivo, e insieme regola il corpo preparandoci all'azione. Senza dimenticare che attraverso le emozioni raccontiamo molto di noi stessi, con più intensità ed efficacia di quanto riescano a fare le parole.

Nonostante possa sembrare strano, fino al 1884 – anno in cui William James pubblicò l'articolo «What is an Emotion?» sulla rivista *Mind* – la disputa sul significato e l'importanza delle emozioni nella vita dell'uomo si era limitata al campo religioso e filosofico.

Per gli studiosi il primato andava tutto alla ragione, alla logica e al giudizio che ci distinguono da ogni altra specie vivente. Cadere preda della collera o del terrore significava solo cedere a una debolezza.

Nel suo lavoro il professor James sosteneva invece che noi tutti proviamo emozioni in risposta ai cambiamenti fisiologici del nostro corpo. In poche parole, il pianto non è la dimostrazione della nostra tristezza, ma ci sentiamo tristi perché piangiamo. A contrastare le tesi di James ci pensò il fisiologo americano Walter Cannon, che nel 1927 affermò che le nostre esperienze emotive possono verificarsi indipendentemente dall'espressione di un'emozione.

Per sostenere la sua teoria, Cannon sezionò il midollo spinale di alcune cavie, impedendo così al cervello di ricevere informazioni sensoriali; per scoprire che, nonostante questo, gli animali continuavano a esprimere emozioni.

Non contento aggiunse un'altra osservazione: com'era possibile che la paura fosse la conseguenza di alcune alterazioni fisiologiche – aumento del battito cardiaco, sudorazione e blocco della digestione – se gli stessi cambiamenti venivano prodotti anche da un'altra emozione, la rabbia, o da uno stato febbrile dovuto a una banale influenza? La spiegazione, secondo Cannon, andava ricercata nel talamo, una struttura specializzata situata al centro del nostro cervello.

Nell'ultimo secolo il dibattito si è arricchito da un lato di nuove scoperte sul ruolo del sistema limbico e dall'altro degli studi sulle emozioni inconsce, con la dimostrazione che alcuni stimoli sensoriali possono avere effetti emozionali sul cervello, senza che se ne abbia alcuna consapevolezza.

Le neuroscienze hanno poi fatto il loro ingresso prepotente nello studio delle emozioni grazie a una vecchia (e incredibile) storia, ripresa nel 1994 da Antonio Damasio e dai suoi colleghi dell'Harvard Medical School e riportata nel libro di Damasio, *L'errore di Cartesio*.

È il 13 settembre del 1848 quando capita l'incidente. Phineas Gage ha venticinque anni e lavora come caposquadra nell'impresa che si occupa di posare i binari della nuova ferrovia. Il suo è un compito delicato, che richiede grande attenzione e affidabilità: ogni volta che gli operai incontrano una grossa roccia, Phineas deve toglierla di mezzo: prima pratica un foro nella pietra, poi ci versa la polvere da sparo, la copre con della sabbia e infine pressa il tutto con una spranga di ferro.

Quella mattina però qualcosa va storto. Forse viene distratto, forse sta pensando ad altro; sta di fatto che Gage dimentica la sabbia, e nel contatto con la roccia l'asta di metallo provoca una scintilla che innesca lo scoppio. La sbarra, alta un metro e pesante sei chili, penetra proprio sotto l'occhio sinistro di Phineas, ne attraversa la testa per uscire dalla parte superiore e finisce a qualche metro di distanza. Tra lo stupore di tutti, Gage non perde conoscenza, anzi riesce a star dritto sul carretto mentre lo portano alla locanda più vicina e avvertono il medico di correre perché c'è un ferito

grave.

Il dottor John Harlow aveva prestato servizio come chirurgo militare, quindi è abituato a vedere ogni tipo di ferita; eppure resta colpito dalla gravità delle lesioni: il foro nella testa di Phineas è tanto largo da poterci infilare tutto l'indice della mano, sopra e sotto, all'altezza della guancia.

Non può che ricucirlo alla meglio, convinto che non serva a nulla perché un'infezione se lo porterà comunque via in poco tempo.

Invece, contro ogni previsione, Gage sopravvive. A distanza di vent'anni il dottor Harlow pubblica sulla rivista *Publications of the Massachusetts Medical Society* un articolo, «Recovery from the Passage of an Iron Bar through the Head» (Guarigione successiva al passaggio di una sbarra di ferro attraverso la testa). Nel suo lavoro, il medico testimonia come Gage non abbia riportato alterazioni nel linguaggio, paralisi o altri danni motori, anche se in lui è successo qualcosa di strano. «Prima dell'incidente era considerato il capocantiere più efficiente e capace; possedeva una mente equilibrata ed era stimato da quelli che lo conoscevano come un uomo d'affari intelligente e perspicace, assai tenace nell'esecuzione di tutti i suoi progetti.»

Quanto al dopo incidente: «È sregolato, irriverente, indulge talvolta nella bestemmia (che in precedenza non era suo costume) manifestando poco rispetto per i suoi compagni. È intollerante verso le limitazioni e gli avvertimenti quando questi sono in conflitto con i suoi desideri. Talora tenacemente ostinato, capriccioso ed esitante, progetta molti piani per il futuro, che vengono tuttavia abbandonati anziché essere organizzati, in favore di altri piani che sembrano più facilmente attuabili. [...] La sua mente è cambiata radicalmente, in modo così marcato che i suoi amici e conoscenti affermano che 'non è più Gage'».

Sembra di leggere il ritratto di un uomo che ha perso il controllo, che si muove sulla spinta degli istinti e degli impulsi più primitivi. E queste sono in effetti le considerazioni di Damasio e del suo team: l'interruzione dei collegamenti tra la corteccia cerebrale prefrontale e le strutture profonde e più antiche, causata dalla sbarra di ferro, ha portato a «liberare» il

cervello emozionale dalle regole e dalla disciplina del cervello razionale.

Mentre le neuroscienze iniziavano ad affermarsi, due psicologi americani proposero ognuno una propria classificazione delle emozioni primarie o fondamentali. Per Robert Plutchik queste sono divisibili in quattro coppie: disgusto e accettazione, tristezza e gioia, sorpresa e attesa, paura e rabbia. Dalle varie combinazioni di queste deriverebbero tutte le altre, come la gelosia, la rassegnazione, il rimorso e la vendetta. Per Paul Ekman invece le emozioni fondamentali, riconoscibili in qualunque cultura ed etnia, sarebbero soltanto sei: disgusto e sorpresa, gioia e dolore, rabbia e (appunto) paura.

Perché abbiamo paura

Cominciamo con una definizione: la paura è la reazione emotiva che proviamo di fronte a un pericolo esterno, un attacco o una minaccia alla nostra integrità, e si manifesta con uno stato di allerta e insieme di disagio e inquietudine. A differenza dell'ansia e delle fobie, è un fenomeno normale che spinge all'evitamento o alla fuga, e il cui scopo è la sopravvivenza.

Lo psicologo Carroll Izard ha proposto tre categorie per distinguere le cause della paura: prima di tutto ci sono persone o situazioni del mondo esterno; poi le pulsioni o altre emozioni che arrivano dalla nostra mente, come la paura di parlare di fronte a un pubblico; infine, a innescare la paura, ci pensano i processi cognitivi dell'immaginare e del prevedere.

Le paure possono essere riconoscibili e innate, o svilupparsi con l'esperienza e l'apprendimento, tanto consapevole quanto condizionato.

Le paure innate, per l'inglese Jeffrey Gray, sono sempre legate ad almeno una di queste cause scatenanti: la

manifestazione di stimoli fisici intensi (il dolore o un rumore forte); l'esposizione a situazioni, oggetti e persone totalmente sconosciuti, da cui non sappiamo cosa aspettarci e che non sappiamo come affrontare; le situazioni di pericolo che mettono a rischio la sopravvivenza della specie, come il buio, l'altezza e l'isolamento; infine la presenza di altri soggetti o animali che mostrino atteggiamenti aggressivi. Va inoltre ricordato che il meccanismo di attivazione di fronte a una potenziale minaccia è selettivo, ovvero risponde a stimoli che nel corso dell'evoluzione sono stati associati al pericolo; di conseguenza scatta automaticamente, senza il bisogno di un'analisi approfondita delle informazioni.

Il condizionamento, come abbiamo visto con il caso del povero Albert, può trasformare qualunque stimolo neutro, come un topolino bianco o un coniglietto, in qualcosa di scioccante; basta associarlo a uno stimolo capace di provocare paura, come l'improvviso rumore di un martello contro una sbarra di ferro. Si può inoltre provare paura non solo per l'esperienza diretta di una minaccia, ma anche guardando delle immagini (per esempio un film), o leggendo un racconto.

Ecco quello che Stephen King intende per una storia che fa paura. L'ha riportata in un suo libro, *Danse Macabre*, una specie di manuale di scrittura per appassionati e aspiranti romanzieri.

Ecco la più quintessenziale storia di horror che conosco.

«Un ragazzo e la sua ragazza escono insieme, sapete? E parcheggiano la macchina nel Viale dell'Amore. E mentre sono lì, la radio trasmette questa notizia: un pericoloso maniaco omicida chiamato l'Uncino è appena scappato dal manicomio criminale di Sunnydale. Lo chiamano l'Uncino perché al posto della mano destra ha questo uncino, affilato come un rasoio, e girava sempre dalle parti dei viali dell'amore, sapete, sorprende questi ragazzi insieme e gli tagliava la testa con l'uncino. Riusciva a farlo proprio perché l'uncino era molto affilato, sapete, e quando lo presero trovarono nel

suo frigorifero quindici o venti teste. Così l'annunciatore dice di stare attenti a ogni persona con un uncino, e di stare lontani da ogni posto buio e solitario dove la gente va, sapete, per divertirsi.

«Allora la ragazza dice: Andiamo a casa, okay? E il ragazzo, un tipo bello grosso, sapete, braccia muscolose e così via, dice: Non ho paura di quello là, e probabilmente sarà lontano chilometri e chilometri da qui. E lei fa: Dai, Louie, ho paura, il manicomio di Sunnydale non è molto lontano. Torniamo a casa mia. Farò il pop-corn e guarderemo la Tv.

«Ma il ragazzo non la ascolta e continua fino al belvedere, parcheggia in fondo alla strada e dopo pochi minuti ci danno dentro come ricci. Ma lei continua a dire che vuole andare a casa perché la loro è l'unica macchina parcheggiata, sapete. Quei discorsi sull'Uncino hanno fatto scappare tutti. Ma lui dice: Dai, non essere fifona, non c'è niente di cui aver paura, e se ci fosse, ci sono io a proteggerti, e roba simile.

«Così continuano per un po' e lei sente un rumore, come un ramo che si spezza. Come se ci fosse qualcuno nel bosco a guardarli. E così si impaurisce, diventa isterica, piange e tutto il resto. Prega il ragazzo di portarla a casa. Il ragazzo continua a dire di non aver sentito niente, ma lei guarda nello specchietto e le pare di vedere qualcuno accovacciato dietro alla macchina, che li guarda e sogghigna. Dice che se non la porta subito a casa non tornerà mai più lì con lui, e tutta quella tiritera. Così alla fine lui accende la macchina e parte di scatto perché si è molto arrabbiato. Vuole quasi lasciarla.

«Comunque arrivano a casa, lui scende per aprirle la portiera, e quando è lì si blocca, bianco come un cencio, gli occhi così sgranati che si crederebbe stessero per cadere a terra. Lei dice: Louie, cosa c'è? E lui sviene a terra come morto, sul marciapiede.

«Lei esce per vedere cosa è successo, e quando sbatte la portiera sente uno strano suono metallico e si gira per vedere cos'è. E lì, appeso alla maniglia, c'è un uncino, affilato come un rasoio.»

I gradi della paura

Esiste una progressione nella percezione della paura legata all'intensità dell'emozione. Al primo livello c'è il timore, quando fronteggiamo una situazione ambigua che promette di regalarci una sensazione piacevole ma che potrebbe anche celare un rischio. L'ansia è invece generata da una situazione di incertezza, in cui la promessa del piacere e la minaccia del dolore sembrano equivalere. La paura si trova al terzo posto della classifica, e condiziona il bisogno di allontanarsi da un pericolo, reale o immaginario che sia.

Il livello successivo è quello del panico, dove il bisogno di fuggire è così forte da sottrarre ogni scelta al confronto con la ragione. Sia per il panico sia per gli stadi successivi è tuttavia possibile che la reazione non porti alla fuga ma all'immobilità e alla paralisi.

Il terrore porta invece al ritiro, alla chiusura in se stessi, alla fuga all'interno del proprio corpo. L'ultimo livello infine è quello dell'orrore, dove l'oggetto o la situazione non solo appaiono estremamente minacciosi, ma si arricchiscono di note di ribrezzo e crudeltà inaccettabili.

La casa e il linguaggio della paura

Le strutture che governano la percezione e l'espressione delle emozioni (che siano innate o apprese) vanno sotto il nome di «sistema limbico». Una di queste, in particolare, viene studiata da alcuni anni con grande interesse: si tratta dell'amigdala, una piccola parte del cervello a forma di mandorla situata sotto la corteccia del lobo temporale.

Le sue funzioni non sono ancora del tutto chiare; di sicuro ha un ruolo importante nella gestione della rabbia, ma la sua presenza e il suo funzionamento sembrano essenziali anche nel riconoscimento dei pericoli e nelle reazioni di paura.

A tal proposito un lavoro singolare è stato pubblicato nel 2011 sulla rivista *Current Biology* dal neuropsicologo Justin Feinstein, che ha raccontato la storia di una donna affetta da una patologia genetica rara.

Mary, questo il nome della paziente, aveva solo dieci anni quando si era ammalata: alcune parti del suo corpo, compresa l'amigdala, si erano calcificate prima di distruggersi.

Il suo comportamento era cambiato drasticamente, come quella volta che si era trovata a camminare di sera in una strada deserta, accanto a un parco immerso nel buio.

Lo aveva visto, stava seduto su una panchina, con addosso abiti gualciti e un atteggiamento poco raccomandabile; e quando l'uomo l'aveva chiamata, Mary si era avvicinata, per ritrovarsi un coltello puntato alla gola e la minaccia d'essere ammazzata. Ma lei non aveva mostrato alcun timore, e gli aveva risposto: «Se stai per uccidermi sappi che dovrai vedertela prima con gli angeli del Signore». Una reazione talmente sconcertante che l'uomo l'aveva lasciata andare, senza nemmeno sfiorarla.

A questo punto, l'équipe del dottor Feinstein aveva deciso di approfittare di Halloween, per portare Mary al Waverly Hills Sanatorium, nel Kentucky, un vecchio ospedale abbandonato; la struttura si trasforma ogni anno in una casa del terrore progettata con uno spaventoso realismo, e con una cura dei dettagli degna di un set cinematografico. Mentre il gruppo di scienziati arrancava nel panico, Mary si è lanciata nei corridoi bui del sanatorio, incurante di ragni, serpenti e di tutte quelle cose che da bimba le procuravano incubi e terrore.

Altri scienziati hanno così deciso di dedicare il loro lavoro allo studio dell'amigdala.

Ma se la paura ha una casa, ha pure un suo linguaggio. Da James a Cannon, da Damasio a Plutchick ed Ekman, tutti devono molto ai lavori di Charles Darwin e al suo capolavoro su

L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali, pubblicato nel 1872.

La descrizione del naturalista inglese di come esprimiamo la paura è così accurata e moderna che vale la pena riportarla così come è stata consegnata alle pagine del suo trattato.

La paura è di solito preceduta dallo stupore, anzi queste due emozioni hanno molte analogie fra loro, tanto che entrambe hanno l'effetto di attivare immediatamente il senso della vista e quello dell'udito. Inoltre, sia nell'uno che nell'altro stato mentale, gli occhi e la bocca si spalancano e le sopracciglia si sollevano. Un uomo impaurito in un primo momento rimane immobile come una statua, senza neanche respirare, oppure si rannicchia come se volesse istintivamente evitare di essere visto.

Il cuore batte con violenza, rapidamente [...] la pelle diventa immediatamente pallida come quando si sta per svenire [...] Inoltre i peli si rizzano sulla pelle e i muscoli superficiali sono percorsi da un fremito [...] In seguito all'alterazione dell'attività cardiaca, la respirazione si accelera. Le ghiandole salivari funzionano male; la bocca diventa secca e viene aperta e chiusa in continuazione [...]

Uno dei sintomi più evidenti è il tremito di tutti i muscoli del corpo; e spesso sono le labbra, che cominciano a tremare per prime, a rivelarlo. A causa di questo tremito e della secchezza della bocca, la voce diventa fioca, indistinta, o addirittura può rimanere soffocata...

Tutti i muscoli del corpo possono irrigidirsi, oppure compiere movimenti convulsi. Prima si aprono e ora si stringono in pugno, spesso spasmodicamente. Le braccia possono essere messe avanti, come per allontanare un terribile pericolo, o portate alla testa con agitazione. In altri casi c'è una tendenza immediata incontrollabile a darsi a una fuga precipitosa.

La paura innata

L'essere umano è in grado di provare paura sin dai primi istanti di vita; questo accade perché già da bambini veniamo esposti a stimoli del tutto nuovi e inaspettati, alla presenza di volti estranei o ancora a oggetti e soprattutto animali che si muovono a scatti oppure contorcendosi.

I rumori improvvisi, come un tuono, il rombo di un motore o lo sferragliare di un treno, possono facilmente spaventare un neonato. Dai sei ai dodici mesi, quando il bimbo impara a riconoscere la differenza tra visi familiari e facce sconosciute, compare una reazione di paura nei confronti di tutto ciò che è estraneo. Anche in questo caso è evidente il significato protettivo della risposta, retaggio dei problemi quotidiani dei nostri antenati, quando una presenza sconosciuta al branco poteva rivelarsi un predatore.

Va però detto che le paure dei bambini compaiono e si dissolvono nel corso della crescita, lasciando spazio a nuovi timori. Se la paura degli animali si concentra soprattutto dai due ai quattro anni, per poi diminuire rapidamente dai nove agli undici, dai quattro ai sei il bambino sviluppa il terrore del buio e di creature immaginarie, fantasmi e mostri assortiti.

Paure che invece accomunano bambini e adulti sono la paura dell'altezza e quella dello sguardo. Isaac Marks, psicologo che ha approfondito le ricerche sul tema, riporta un'interessante constatazione sulle reazioni all'altezza.

Immaginiamo di essere invitati a un party in un appartamento al venticinquesimo piano di un grattacielo, e che una parete sia completamente vetrata, permettendoci di godere appieno del panorama. Se la festa fosse di sera non noteremmo nulla di insolito tra i partecipanti, ma se il ricevimento si tenesse di giorno pian piano gli invitati lascerebbero lo spazio vicino alle finestre per ammassarsi negli angoli più raccolti e con un'illuminazione meno brillante.

Quanto alla paura dello sguardo, quello che negli adulti è il panico del palcoscenico, o il timore di fallire davanti a un

pubblico più o meno ristretto, nasce dalla ipersensibilità dei bambini, che già dopo poche settimane di vita scrutano avidamente il volto della madre alla ricerca di segnali. Non è quindi strano che il sentirsi osservati rappresenti uno stimolo ansiogeno di una certa importanza.

Negli adulti, infine, la paura della solitudine e la conseguente ansia da separazione possono alimentare atteggiamenti e comportamenti disordinati, dalla soffocante dipendenza di un figlio dai propri genitori all'impossibilità di accettare la fine di un rapporto sentimentale.

La paura liquida

La facilità con cui si prova paura di determinati eventi e situazioni, nonostante la consapevolezza che non vi sia alcun pericolo reale, si pone decisamente in contrasto con comportamenti davvero rischiosi come fumare, mangiare cibi troppo grassi e salati, usare armi, guidare a velocità elevata e avere una vita sessuale promiscua e senza precauzioni.

Simili comportamenti in realtà causano molte più vittime degli squali, dei serpenti e dei ragni, eppure questi animali sembrano terrorizzarci maggiormente. Come sostiene ancora Isaac Marks, la selezione naturale ha fatto sì che il nostro sistema nervoso risponda ai pericoli frequenti e diffusi nel lontano passato e non a quelli più recenti e frutto dell'evoluzione.

Potremmo quindi concludere che ai giorni nostri la situazione si è fatta ancora più preoccupante, perché ai timori ancestrali si sono sovrapposte nuove paure: incerte, sfumate e liquidamente pervasive.

È stato il sociologo Zygmunt Bauman a definire la società in cui viviamo «liquida», descrivendone le caratteristiche a partire

dalla crisi degli Stati nazionali, strutture capaci di garantire a ciascuno di noi la possibilità di affrontare i problemi in modo organico. In una sorta di reazione a catena, invece, abbiamo assistito al disfacimento delle ideologie, dei partiti e del senso di appartenenza, e all'irruzione di un personalismo esasperato. All'uomo moderno, privato di qualunque punto di riferimento, restano soltanto i surrogati dell'apparenza e un consumismo sganciato dal piacere dell'oggetto.

Difficile trovare un antidoto alla liquefazione, al brusio da cui si levano le voci di chi sa perfettamente ciò che non vuole ma è incapace di indicare desideri, aspirazioni e soprattutto progetti.

E in un mondo liquido, anche la paura si è fatta liquida. Siamo vittime di un diffuso senso di impotenza, dell'impressione di non poter controllare più nulla. Da questa impotenza nasce l'insicurezza del presente e l'incertezza del futuro, che alimentano le tre principali minacce che sembrano incombere quotidianamente sulle nostre vite. Innanzitutto il timore che venga meno la stabilità e l'affidabilità dell'ordine sociale, da cui dipende la sicurezza di avere un lavoro e un reddito sufficiente e quel minimo di tranquillità con cui fronteggiare la vecchiaia o un'improvvisa malattia. In secondo luogo la paura di perdere il nostro posto nelle gerarchie del mondo, la posizione legata a classe sociale, genere e religione. Infine – ed è il tema di questo libro – viviamo nell'angoscia che qualcuno ci aggredisca e attenti alla nostra incolumità, che si tratti di terroristi, di bande di rapinatori o addirittura del vicino di casa che ci è sempre sembrato «un tipo tranquillo».

La novità è che tutte queste paure finiscono per fondersi in un unico inestricabile groviglio, lasciandoci addosso uno spiacevole senso di insicurezza e vulnerabilità svincolato dall'entità o dalla natura delle minacce effettive. Le voci sulla crisi economica si fondono con l'annuncio dell'ennesima catastrofe naturale; le truffe telematiche si sovrappongono al

resoconto di un attentato terroristico; lo sbarco di migliaia di migranti anticipa la cronaca dell'ultimo femminicidio.

Eventi del tutto slegati tra loro, ma che raccontati in sequenza, nel corso di un notiziario, finiscono per produrre un «effetto massa», una contaminazione che allo stesso tempo amplifica e banalizza, producendo un'unica grande paura liquida.

Basta poco per avere una dimostrazione pratica: chiedete a qualunque cittadino se crede di vivere in un mondo più sicuro rispetto a quello dei propri nonni. Nessuno, a dispetto dei dati, risponderà che in fondo era più pericoloso lavorare nei campi o nelle miniere, affrontare una malattia senza l'aiuto della penicillina, sopravvivere a un parto e alla tubercolosi, resistere alle guerre e alle persecuzioni razziali, patire il freddo e la fame.

Quando partecipo a un incontro pubblico, dal seminario per addetti ai lavori alla presentazione di un libro, chiedo sempre a chi mi ascolta quale idea si sia fatto sull'andamento dei fatti criminali nel nostro Paese. La risposta è sempre la stessa: tutti sono sicuri che l'Italia non ha mai avuto così tanti omicidi, violenze sessuali e rapine come oggi, per poi stupirsi nello scoprire che il numero di delitti non è mai stato così basso dal 1861.

Certo siamo in buona compagnia, se è vero che la polizia inglese destina più uomini per combattere la paura del crimine che non per fronteggiare il crimine stesso, in quella che chiama «gestione dell'emozione».

In questo panorama, giornali e televisione hanno svolto e continuano a svolgere un ruolo decisivo nell'alimentare la liquidità delle nostre paure. Per spiegare come sia potuto accadere non c'è bisogno di scomodare strategie occulte e grandi burattinai: è sufficiente osservare lo share o il numero di copie vendute, perché rischi, minacce e paura fanno impennare gli indici d'ascolto.

L'antropologo francese Marc Augé, nel suo libro *Le nuove*

paure, ha risposto così:

Più che dalle minacce concrete, siamo paralizzati dalla superstizione che queste siano presenti nella nostra vita tutte allo stesso tempo, mescolate e confuse.

Bisognerebbe quindi essere capaci di districarne il groviglio, isolandole e analizzandole singolarmente. Solo così è possibile disinnescarle.

Occorre quindi un atteggiamento attivo. La paura globale, che sfugge al controllo della ragione, sembra infatti agire maggiormente su coloro che si collocano in una posizione di passività nei confronti della realtà. Chi agisce e interviene ha sempre meno timore di chi subisce passivamente. In questo senso l'educazione e l'istruzione possono aiutarci. La conoscenza può trasformare l'angoscia in curiosità, che secondo me è il primo passo per disfarsene.

Senza dimenticare che se è vero che la paura produce regressione, essa può anche diventare un fattore di progresso, dato che, una volta superata la paralisi, ci spinge a cercare soluzioni per andare avanti.

Questo è in fondo lo scopo di questo libro, non certo l'ambizione di proporre soluzioni al declino sociale, alla crisi delle ideologie e dei partiti e alla perdita di riferimenti etici e religiosi.

Nei prossimi capitoli imparerete a occuparvi della vostra sicurezza fisica, a riconoscere le minacce e i predatori, a prevenire che qualcuno procuri un danno a voi e ai vostri cari. Perché la conoscenza, come dice Augé, può trasformare l'angoscia in curiosità, rendendo la paura meno liquida perché gestibile.

Una decisione può salvarti la vita

L'intuizione determinante

Ho ventisei anni e un diploma di laurea da poco appeso alla parete del salotto. Gli ultimi sei mesi li ho passati tra le corsie dell'Ospedale San Carlo, a Milano.

Avrei potuto far pratica in neurologia, ma ho scelto medicina interna; una decisione ponderata, perché, nonostante lo studio del cervello mi abbia sempre affascinato, da giovane medico mi sarebbero toccate le sostituzioni dei colleghi in ferie, i turni in guardia medica, le visite a domicilio dei pazienti che hanno bisogno di flebo o iniezioni endovena. Tutte occasioni in cui è necessario saper distinguere bene tra un'indigestione e un infarto, una colica renale e un'appendicite. Per le specializzazioni c'è tutto il tempo.

Poi, casualmente, incontro l'uomo che cambierà la mia vita: si chiama Luigi Morsello, ha già passato la quarantina e di mestiere fa il direttore di un carcere di massima sicurezza.

Parliamo per mezz'ora, il tempo sufficiente a lasciarci con una stretta di mano e l'impegno che lavorerò per lui e per il Ministero di Grazia e Giustizia. Non penso troppo ai pro e ai contro, ai rischi e ai guadagni di un impegno così speciale: mi faccio conquistare dal carisma del personaggio, dal suo entusiasmo e dalla passione che sa trasmettere per il suo lavoro. E poi, vogliamo mettere l'eccitazione e il fascino del «lato oscuro»?

E se è il brivido della scarica di adrenalina quello che cerco,

vengo subito accontentato. Certo, ho modo di conoscere poveri disgraziati e uomini capaci di delitti efferati, come Angelo Epaminonda, il Tebano, o i terroristi palestinesi che hanno dirottato l'Achille Lauro. Ma non sono loro a darmi problemi; la mia spina nel fianco si chiama Pietro, ha una trentina d'anni ed è in carcere per spaccio. Difficile però prenderlo sul serio: è miope da far paura e si ostina a non mettere gli occhiali, con risultati catastrofici. L'ultima volta che lo hanno arrestato si è accorto degli agenti solo quando erano a un passo da lui. Ha avuto la prontezza di saltare sul motorino, ma dal poco che ci vedeva si è schiantato alla prima curva.

Il fatto è che Pietro un giorno sì e uno no crolla a terra in una sceneggiata isterica che dovrebbe somigliare a una crisi epilettica. A quel punto i suoi compagni lo sollevano di peso e me lo portano in infermeria, lamentandosi con finta indignazione che non si può lasciar morire così un uomo, che bisogna liberarlo, che è ovvio che non può più stare dietro le sbarre.

Un giorno, verso le quattro del pomeriggio, sento le porte dei blindati sbattere e vedo un gruppo di detenuti irrompere nell'ambulatorio: sorreggono a braccia un uomo che non ho mai visto, con la maglietta e il volto imbrattati di sangue.

Chiedo cos'è successo, ma naturalmente nessuno ha visto nulla. Mi metto un paio di guanti e cerco di scoprire dove e quanto gravi siano le ferite. Due tagli netti e profondi, uno al torace che non mi preoccupa più di tanto, e un secondo, invece, più grave: una lama affilata, forse un cucchiaino passato contro un muro fino a trasformarlo in un bisturi, gli ha aperto completamente una guancia.

È a questo punto che Pietro decide di farsi venire una crisi. In un attimo vedo arrivare lui e gli uomini che lo accompagnano, e senza riflettere mi ritrovo in corridoio a gridare alle guardie di correre perché ho bisogno del loro aiuto.

Pietro si riprende stranamente prima del solito. I suoi angeli

custodi lo riaccompagnano in cella, lasciandomi con la bocca asciutta, le mani tremanti e un'inquietudine che non riesco a spiegarmi.

Quella sera stessa sarà il dottor Morsello ad aiutarmi a capire, prima che me ne torni a casa: «Lo sa che oggi ha rischiato grosso? Per poco non si è trovato nel bel mezzo di un regolamento di conti, e non è poi così scontato che le avrebbero gentilmente chiesto di farsi da parte. Però se l'è cavata bene, uscendo subito dall'infermeria. Gli agenti l'hanno vista nei monitor interni e sono arrivati in pochi secondi. Gli amici di Pietro dovevano completare un lavoro lasciato a metà, ma questo lei l'ha capito subito».

Mai contraddire chi ti stima più capace di quanto tu sia! In realtà non avevo capito proprio niente. Avevo chiesto una mano perché non potevo occuparmi del ferito e insieme controllare che Pietro, cieco com'era, non finisse a sbattere contro le gambe di un tavolo. O forse c'era dell'altro, qualcosa che aveva fatto scattare in me un campanello d'allarme senza che ne avessi coscienza...

Cerco di ripercorrere la scena, riavvolgo il nastro ed eccole lì, le bandierine rosse del pericolo, i segnali che avevo inconsapevolmente registrato. Prima di tutto lo sguardo terrorizzato del primo detenuto all'arrivo di Pietro e degli altri: gente che non conoscevo, non i soliti che lo accompagnavano durante le «crisi». Poi le loro espressioni e il loro atteggiamento, tipico di chi è pronto ad aggredire. Infine lo stesso Pietro, che si era dimenticato la bava alla bocca, uno dei suoi cavalli da battaglia quando decideva di simulare un attacco epilettico.

La mia era stata una decisione intuitiva; nessuna valutazione razionale, nessuna scelta consapevole; puro e semplice istinto, grazie al quale mi ero risparmiato una pessima esperienza.

Scegliere con giudizio

Ne abbiamo parlato a proposito delle emozioni, ma lo stesso discorso vale di fronte a ogni scelta importante: per secoli la logica e la riflessione, in poche parole la ragione, hanno rappresentato lo strumento ideale cui affidarsi, la guida su cui contare davanti a un problema da risolvere o una strada da intraprendere.

In età moderna, precisamente nel 1738, Daniel Bernoulli sostituì al concetto oggettivo di «valore atteso» quello soggettivo di «utilità attesa»; e nel 1792 Benjamin Franklin suggerì di affrontare ogni questione delicata prendendo un foglio, dividendolo a metà e riportando da un lato i pro e dall'altro i contro per ogni soluzione ipotizzata. Bastava poi eliminare le considerazioni opposte ma dello stesso peso per arrivare a un risultato soddisfacente.

Mentre Franklin divulgava il suo modello, che chiamò «algebra morale», il filosofo inglese Jeremy Bentham sviluppava l'«analisi sulla natura delle preferenze», sostenendo che per l'uomo fosse razionale solo quello che gli portava utilità e vantaggio, tanto piacere e poco dolore.

Un nuovo momento nella storia dei processi decisionali arrivò alla fine dell'Ottocento con l'economista francese Leon Walras e il suo *Homo oeconomicus*, mentre nel 1947 il matematico John von Neumann e l'economista Oskar Morgenstern stabilirono l'importanza dell'influenza delle relazioni sociali sulle scelte individuali.

Il fatto è che tutti i modelli «razionali» descrivevano in modo efficace quale dovesse essere il comportamento «ideale», ma fallivano nel prevedere le condotte future.

Nel 1957 ci pensò Herbert Simon a rivoluzionare la storia dei processi decisionali: fino ad allora secondo lui i suoi illustri predecessori avevano parlato di una «razionalità olimpica», perché soltanto una divinità seduta sul Monte Olimpo avrebbe

potuto permettersi di operare scelte in condizioni tanto asettiche e astratte; non certo l'uomo comune, con tutti i suoi problemi e i suoi condizionamenti.

Per Simon la razionalità nelle decisioni non poteva che essere «limitata», e le scelte «subottimali». L'uomo, bombardato da centinaia di informazioni caotiche e frammentarie, pressato dal tempo e dalle sue capacità ristrette di calcolo, non poteva che affidarsi a processi cognitivi per i quali inventò anche un neologismo, *satisficing* (un mix di *satisfy*, «soddisfazione», e *suffice*, «sufficienza»), oppure utilizzare «euristiche» di ragionamento, scorciatoie che combinavano il bisogno di accuratezza con la necessità di contenere lo sforzo mentale. Per i suoi studi Simon è stato insignito del Nobel per l'economia nel 1978.

E a proposito di euristiche e trappole cognitive, l'anno successivo si impose al mondo un nuovo e rivoluzionario approccio, delineato dagli psicologi israeliani Daniel Kahneman e Amos Tversky, il primo dei quali verrà insignito del Nobel nel 2002.

Trappole e scorciatoie

Nel 1979 Kahneman e Tversky presentarono le loro prime ricerche, che strutturarono in quella che fu chiamata «teoria del prospetto». Il loro lavoro era centrato sulle scelte in condizioni di rischio, e descriveva il comportamento di un individuo in situazioni reali.

Tre anni più tardi pubblicarono «Judgment under Uncertainty. Heuristics and Biases», il loro contributo più noto, ripreso in *Pensieri lenti e veloci*, uscito nel 2012 a firma del solo Kahneman. Alla base del pensiero lento e veloce ci sarebbero due sistemi cognitivi, due strade per valutare le

informazioni e prendere decisioni, grossolanamente riconducibili alla parte più primitiva e a quella più moderna del nostro cervello.

Kahneman e Tversky li hanno chiamati «sistema 1» e «sistema 2»; sono comunicanti tra loro e integrati, ma mentre il primo è caratterizzato da una modalità intuitiva, veloce, emozionale e automatica di prendere decisioni, il secondo è controllato, razionale, lento e pigro.

Inutile dire che siamo tutti convinti di operare costantemente in «modalità 2», mentre in realtà è il sistema 1 a governare la maggior parte delle nostre scelte.

In questa cornice, le euristiche rappresentano vere e proprie «scorciatoie mentali»: di fronte alla complessità del mondo che ci circonda, alla quantità di informazioni da processare a ogni istante, il nostro cervello si affida a strategie di pensiero rapide ed efficaci, intuitive e automatiche. Una sorta di retaggio ancestrale che ci permette di elaborare una prima impressione in condizioni di incertezza, con grande rapidità e in modo del tutto inconsapevole.

Le euristiche facilitano la nostra vita e sono spesso determinanti per la nostra sopravvivenza ma, semplificando la realtà, ci espongono a errori sistematici, vere e proprie «trappole cognitive» note come «bias».

Tra le euristiche più note ci sono quelle della *rappresentatività*, della *disponibilità* e dell'*ancoraggio*.

L'euristica della rappresentatività utilizza stereotipi e somiglianze per classificare oggetti, situazioni e individui. Applicata ai casi di cronaca può condurre alla facile conclusione che il responsabile della morte di una donna sia sempre il marito traditore, costretto alla violenza dalla scelta tra la compagna e l'amante.

Nell'euristica della disponibilità gli eventi che ricordiamo, ma soprattutto quelli che spiccano per semplicità, chiarezza e impatto emotivo, sono determinanti nella previsione di un

evento futuro.

Quanto all'euristica dell'ancoraggio, ogni volta che giudichiamo un fatto specifico lo facciamo in rapporto a un valore di riferimento, a un'ancora, appunto. Per quanti adattamenti e aggiustamenti possiamo mettere in atto, saremo sempre soggetti al condizionamento inconsapevole dell'ancora.

I bias (giudizi o meglio pre-giudizi) sono invece tantissimi. Uno dei più famosi è il *bias di conferma*, ovvero l'insieme dei processi che rendono più credibili le informazioni che confermano le nostre convinzioni e che, viceversa, ci fanno ignorare o sminuire quelle che le contraddicono. Anche l'*hindsight bias* – che potremmo tradurre in italiano con il classico «ragionare con il senno di poi» – è uno degli errori in cui cadiamo più spesso, autoconvincendosi di aver previsto un avvenimento solo dopo che è accaduto. Ci sono poi l'*overconfidence*, l'eccessiva fiducia nelle nostre capacità di giudizio, e l'*illusione del controllo*, con cui sovrastimiamo la possibilità di influenzare gli eventi esterni. Per non parlare delle decine di bias che influenzano i ricordi, nella convinzione che la nostra memoria funzioni come una fotocopiatrice, e non rielabori costantemente il materiale archiviato.

Una storia illuminante sull'euristica della rappresentatività e su come abbia portato a uno dei più clamorosi errori giudiziari degli ultimi anni inizia la mattina dell'11 marzo 2004 a Madrid.

Mancano tre giorni alle elezioni politiche in Spagna. I treni che percorrono la rete attorno alla capitale sono come al solito affollati di pendolari diretti al lavoro, quando una serie di ordigni piazzati tra i convogli esplode in successione.

Il bilancio ufficiale delle vittime parlerà di 191 morti e 2.057 feriti, una strage seconda in Europa solo all'attentato avvenuto a Lockerbie, nel dicembre del 1988.

Difficile attribuire con certezza l'attentato ai militanti dell'ETA, il movimento separatista basco, piuttosto che agli

estremisti di Al Qaeda. Quest'ultima sembra l'ipotesi più convincente, anche se alcuni particolari non confermano la pista islamica.

All'epoca Brandon Mayfield è un avvocato di trentotto anni con studio a Washington County, nell'Oregon. Cresciuto in Kansas, è stato un riservista dell'esercito americano dal 1985 al 1989, mentre dal 1992 al 1994 ha svolto mansioni da ufficiale presso la base di Bitburg, in Germania.

Nel 1987 si è sposato con una donna di origini egiziane, si è convertito alla religione islamica e ha frequentato regolarmente la moschea di Beaverton, cittadina a pochi chilometri da Portland. In seguito si è messo a studiare giurisprudenza e si è laureato nel 1999.

Impegnato nel campo del diritto della famiglia e in programmi di sostegno ai più poveri, Brandon Mayfield viene assunto nel 2003 da Jeffrey Leon Battle, membro dei Portland Seven, gruppo sospettato di essere una cellula di Al Qaeda. In realtà Battle assume Mayfield non perché lo difenda dall'accusa di terrorismo ma per una controversia sull'affidamento del figlio.

All'indomani dell'11 settembre 2001 la posizione di Brandon Mayfield si fa delicata, al punto che comincia a temere per la propria sicurezza e per quella della propria famiglia. Ha la sensazione di essere sorvegliato, che il telefono di casa sia sotto controllo e che almeno in un paio di occasioni qualcuno si sia introdotto nella sua abitazione. Timori che in seguito si riveleranno pienamente giustificati!

Nel corso delle indagini sull'attentato a Madrid viene raccolta e analizzata una borsa di plastica. Gli investigatori spagnoli pensano possa essere stata maneggiata da uno dei terroristi, che vi ha lasciato una sua impronta parziale. La borsa viene girata all'FBI, che la inserisce nel proprio database, il quale restituisce una serie di possibili corrispondenze. Per gli esperti non ci sono dubbi: l'impronta è quella di Mayfield,

schedato come tutti coloro che avevano prestato servizio militare.

Il 6 maggio 2006 l'avvocato Brandon Mayfield viene arrestato mentre si trova al lavoro.

Quando l'FBI invia copia delle impronte di Mayfield, i colleghi spagnoli contestano l'identificazione. I loro sospetti vanno in tutt'altra direzione. Il 19 maggio infine comunicano che le impronte digitali erroneamente attribuite a Mayfield appartengono in realtà all'algerino Ouhane Daoud. Il giorno successivo, su pressione dell'opinione pubblica internazionale, Mayfield viene rilasciato.

Ann Aiken, giudice della Corte distrettuale dell'Oregon che si occupa del caso, scopre che a dispetto delle affermazioni dell'FBI non era stata trovata un'esatta corrispondenza tra le impronte di Mayfield e quelle del presunto terrorista. In realtà vi erano venti possibili candidati le cui impronte erano compatibili con la traccia «parziale» trovata sulla scena del crimine.

A quel punto per ciascuno dei venti potenziali sospetti erano state raccolte tutte le informazioni disponibili, e a causa dei suoi trascorsi Mayfield era balzato in cima alla lista, perfetto rappresentante del terrorista tipo.

L'inchiesta interna dell'FBI ha negato la possibilità che l'avvocato sia stato arrestato solamente per la sua fede religiosa, ma ha ammesso che il pregiudizio ha impedito di considerare con la dovuta attenzione le sollecitazioni dei detective spagnoli. Il 29 novembre del 2006 il governo americano ha riconosciuto a Mayfield un risarcimento pari a due milioni di dollari.

Davanti al pericolo

Gary Klein è uno psicologo americano, con una carriera accademica e un'attività da consulente per il corpo dei marine e

per l'esercito degli Stati Uniti. I suoi primi lavori sui processi decisionali risalgono a una trentina d'anni fa, quando iniziò a occuparsi dei vigili del fuoco e delle loro decisioni, prese in pochi secondi pur operando in contesti confusi e incerti.

Klein era convinto che in condizioni d'emergenza i pompieri non valutano ogni scelta possibile ma stimano almeno due opzioni tra le più importanti, confrontandole per poi scegliere la migliore. Dopo molti colloqui e studi scoprì invece che i vigili del fuoco non prendono in considerazione proprio nulla, e «si limitano» ad agire. Questa risposta all'inizio lo lasciò perplesso, ma di lì a poco capì di essersi imbattuto in qualcosa di veramente interessante.

Sebbene non avessi cercato l'intuizione, essa mi aveva trovato. I miei colleghi ed io ci siamo chiesti se per caso i risultati non riguardassero in qualche modo solo i pompieri. Presto però scoprimmo che la gente usava l'intuizione per prendere decisioni in ogni campo che studiavamo. La nostra ricerca ci portò alla conclusione che noi tutti siamo *decision makers* intuitivi. Alcuni sono certamente più abili di altri, altri sono più specializzati, ma tutti noi ci affidiamo all'intuizione.

A convincerlo di aver intrapreso la strada giusta fu una storia successa qualche anno prima che gli raccontò un comandante dei vigili del fuoco di Cleveland.

Chiamati per un incendio divampato nella cucina sul retro di una casa a un piano, i pompieri non si erano scomposti più di tanto. Sembrava una «normalissima» richiesta. Una volta arrivati sul posto ed entrati nel salotto dell'abitazione, attivarono le procedure di routine, attaccando le fiamme con i getti d'acqua. Contrariamente al solito, però, l'incendio non perse vigore.

Fu a quel punto che all'improvviso un pensiero affiorò nella mente del comandante: c'è qualcosa che non va, pensò, e subito urlò ai suoi uomini di abbandonare l'abitazione e correre fuori.

Un istante dopo il pavimento crollò; non ci sarebbe stato scampo. Gli uomini del comandante benedirono il suo «sesto senso», e lui stesso era convinto di poter contare su capacità inspiegabili e paranormali. Fino a quando Klein gli fece qualche domanda e scoprì le ragioni della sua scelta.

La prima cosa che il comandante aveva notato era che faceva troppo caldo per giustificare un incendio in cucina, e poi non c'era rumore, particolare decisamente inusuale. Riflettendoci a posteriori tutte le anomalie contribuivano a delineare una sola ipotesi: l'incendio non rispondeva ai getti d'acqua in cucina perché il focolaio non si trovava lì, non c'era rumore perché il pavimento lo attutiva e il soggiorno era bollente perché le fiamme stavano divampando sotto il locale.

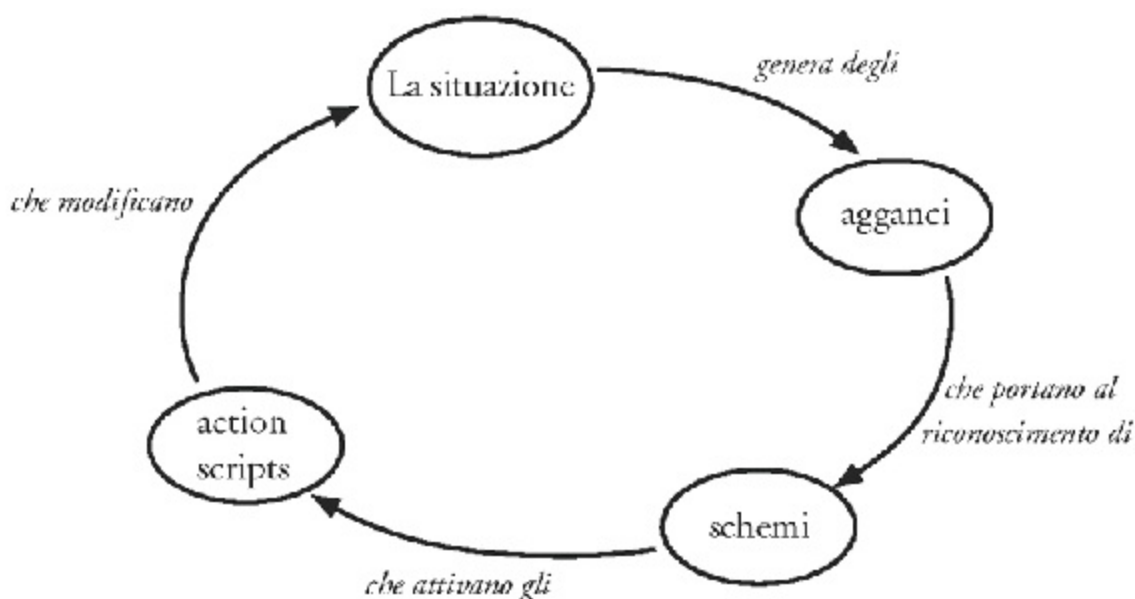
Tutte quelle informazioni si erano tradotte in un quadro preciso, e avevano permesso al comandante di salvare la vita dei suoi uomini senza nemmeno averne consapevolezza. La sua intuizione per Klein non aveva avuto quindi nulla di magico o mistico: era stato il risultato naturale e diretto dell'esperienza.

Osteggiato da chi continua a sostenere il primato dell'analisi razionale in qualunque contesto decisionale, Klein ha trovato nel mondo militare un'accoglienza scevra da pregiudizi e la richiesta di sviluppare programmi di formazione e addestramento per gli ufficiali. Ma come funziona un processo di decision making intuitivo?

Quando nella testa scatta un campanello d'allarme, com'è successo a me nell'episodio che vi ho raccontato in carcere o al comandante dei pompieri di Cleveland, le esperienze vissute vengono inconsciamente legate insieme per formare uno schema. Nel momento in cui viviamo una nuova situazione, questa genera agganci che portano al riconoscimento di schemi già collaudati; riconosciuto il pattern, appare chiaro il senso della situazione.

Gli schemi prevedono inoltre alcune routine di risposta, gli *action scripts*, usati per far accadere delle cose e capaci di

modificare la situazione di partenza.



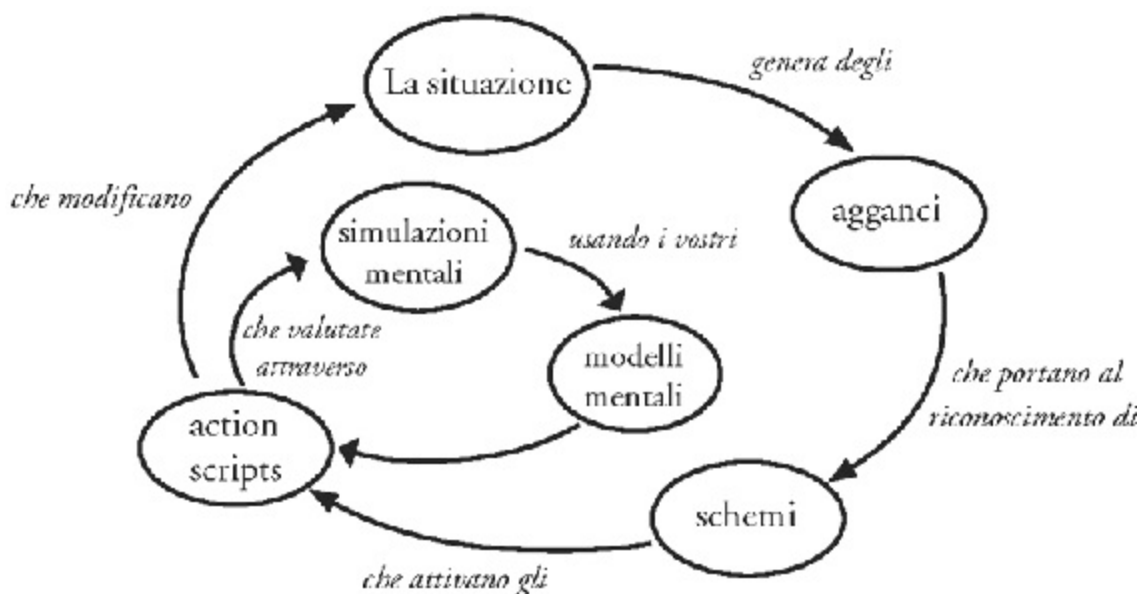
Nell'approfondire le sue ricerche sui vigili del fuoco e sulle loro decisioni in situazioni d'emergenza, Klein si è però trovato davanti a un paio di problemi.

Il primo riguardava la fiducia sulla propria impressione iniziale. La risposta in questo caso stava nella quantità di esperienza accumulata: maggiore il vissuto, maggiore il numero di schemi interiorizzati che rendono un problema familiare.

Quando una situazione viene «riconosciuta», è probabile che la prima soluzione sia quella giusta; magari non sarà la migliore in assoluto, ma davanti a un incendio la velocità dei tempi di reazione è fondamentale, e come dice il proverbio... il meglio è nemico del bene.

Il secondo problema era un po' più complicato. Come possono i pompieri valutare il potenziale svolgimento di un'azione, vale a dire un action script, se non lo confrontano almeno con una seconda opzione? La chiave questa volta era la capacità di operare una «simulazione mentale»: il vigile del fuoco esperto valuta la situazione immaginando uno scenario, simulando nella propria mente le conseguenze positive e negative di una scelta. Se la simulazione è convincente, allora

questa viene tradotta in un'azione, altrimenti si cambia l'action script e si passa all'opzione successiva.



Klein ha chiamato questo modello «Recognition-Primed Decision» (RPD), riconoscimento sollecitato dal contesto.

Riassumendo, l'RPD – o se preferite il decision making intuitivo – funziona attraverso quattro passaggi:

1. Le informazioni che arrivano dall'ambiente permettono di riconoscere degli schemi.
2. Gli schemi attivano gli action scripts.
3. Gli action scripts sono valutati attraverso le simulazioni mentali.
4. Le simulazioni sono guidate dai modelli mentali.

Negli anni successivi alla formulazione della sua teoria, Klein ha scoperto che in situazioni importanti i vigili del fuoco ricorrono al processo RPD in più dell'80 per cento dei casi; una percentuale che sale addirittura al 95 per cento nel caso in cui a decidere siano i comandanti della marina militare degli Stati Uniti.

Due vite salvate dall'intuizione

Giancarlo Giudice ha ucciso nove donne in Piemonte tra il 1983 e il 1986, finché non è stato arrestato nel corso di un normale controllo della polizia stradale. Durante il processo, che si è concluso con una condanna all'ergastolo, sono stati chiamati al banco dei testimoni investigatori e psichiatri, ma i racconti che più hanno colpito sono quelli di alcune delle vittime miracolosamente scampate alla morte. Uno in particolare ci permette di capire che non si trattò di fortuna o di un miracolo, ma di intuito.

Giudice e la sua vittima erano in macchina. Giudice stava per premere il grilletto e spararle alla testa, quando lei l'aveva supplicato di risparmiarla, non per se stessa ma per i due bambini che l'aspettavano a casa. Le bastò uno sguardo per cogliere nell'uomo un momento di incertezza, di «umanità». Ne approfittò subito per cercare nella borsa la foto dei figli e mostrargliela in lacrime. Giudice la fece uscire dall'auto, risparmiandole la vita.

Cambio scena. Dieci anni più tardi, a Terrazzo, in provincia di Verona. Gianfranco Stevanin era una faccia nota nella zona; la sua era una famiglia di ricchi contadini, e Gianfranco sembrava proprio un tipo a posto, che viveva di rendita e si divertiva a girare con belle macchine e bei vestiti. In realtà aveva già avuto problemi con la giustizia per aver rapinato una ragazza quando aveva appena diciott'anni, mentre a ventitré aveva investito e ucciso una donna in bicicletta.

Nel 2001 la Corte di Cassazione lo ha definitivamente condannato all'ergastolo per l'omicidio di sei donne. Ma è certo che Stevanin avrebbe continuato a uccidere se non avesse incontrato il coraggio e l'intuito di una donna austriaca, la ventottenne Gabrielle Mugser.

Gabrielle conobbe Gianfranco la sera del 15 novembre 1994, quando lui si fermò per strada e le chiese se fosse disposta a

farsi fotografare per un milione delle vecchie lire. Niente di particolarmente strano, per il suo lavoro di prostituta. Ma arrivati in una villetta isolata, appena fuori dal paese, ecco la sorpresa: non c'erano solo macchine fotografiche ma anche corde di nylon, bende bianche e nere, manette e tutto il necessario per legare una persona. Stevanin aveva gettato la maschera e abbandonato i modi gentili con cui l'aveva convinta a salire in auto, e si trasformò in un sadico brutale.

Gabrielle tentò di scappare, poi le venne un'idea: disse a Gianfranco di avere dei soldi a casa, venticinque milioni in contanti. Se li avesse voluti, potevano andarli a prendere. Lui esitò, l'idea lo tentava, e alla fine accettò. La donna riuscì a fargli credere di avere il totale controllo della situazione, e che una poveretta terrorizzata non avrebbe potuto creargli sorprese.

I due salirono in auto. Gabrielle convinse Stevanin a prendere l'autostrada per fare prima. Ma appena arrivati al casello di Vicenza Gabrielle scese con un salto e corse verso la pattuglia della stradale che aveva sempre visto parcheggiata vicino alla piazzola.

Gridò, chiese aiuto, disse che l'uomo sulla macchina aveva una pistola. Era solo un giocattolo, ma i poliziotti lo fermarono lo stesso e lo portarono in commissariato. Solo a quel punto, quando Gabrielle cominciò a raccontare la sua storia, si resero conto di chi avevano arrestato.

Fettine di esperienza, veloci e frugali

Thin slicing significa «tagliare in fette sottili», ma non ha nulla a che fare con cibo e cucina; vuol dire invece osservare la realtà, estrarne piccoli campioni e da questi ricavare informazioni utili per decidere.

La prima volta che il termine è comparso su una rivista

scientifica era il 1992, ma quello che ha reso celebre il concetto di *thin slicing* è il saggio scritto nel 2005 dal giornalista scientifico del *Washington Post* Malcom Gladwell. Il suo libro, *In un batter di ciglia*, è uno straordinario viaggio nel mondo della cognizione rapida.

Per Gladwell il *thin slicing* non è un talento misterioso ma la qualità essenziale dell'essere umano. Vi ricorriamo quando facciamo una nuova conoscenza, dobbiamo capire qualcosa in fretta o affrontiamo una situazione inedita. Ce ne serviamo perché dobbiamo farlo, e ci affidiamo a questa capacità perché intorno a noi ci sono innumerevoli situazioni in cui l'attenzione ai dettagli può dirci moltissimo.

Gli esempi che porta sono numerosi e affascinanti. Gladwell racconta della capacità di uno psicoterapeuta di coppia di predire se dopo quindici anni marito e moglie staranno ancora insieme, e di farlo dopo soltanto un'ora di colloquio con una percentuale di successo del 95 per cento. Bastano inoltre quaranta secondi di conversazione telefonica tra un medico e un paziente, per capire se in futuro lo specialista verrà citato in giudizio per malpractice. E più o meno nello stesso tempo, un gruppo di studenti universitari è in grado di giudicare la bravura di un docente a trasmettere conoscenza in un'aula accademica.

Dall'illusione della razionalità olimpica al riconoscimento del potere dell'intuizione, un posto d'onore va oggi riservato al professor Gerd Gigerenzer, dell'Istituto Max Planck di Berlino. In linea con quanto sostenuto da Klein e divulgato da Gladwell, Gigerenzer è convinto che la nostra società faccia troppo affidamento sul pensiero razionale, e che le buone scelte non debbano sempre basarsi su una ponderazione attenta e sistematica dei pro e dei contro.

Per il cognitivista tedesco conta di più l'intuizione, che lui chiama anche «sensazione viscerale» e che ha tre caratteristiche principali: affiora rapidamente alla coscienza, lo fa senza la nostra piena consapevolezza dei suoi fondamenti e delle sue

ragioni e, infine, possiede una forza sufficiente per indurci ad agire.

Uno dei cavalli di battaglia di Gigerenzer è legato al concetto che «di più non sempre è meglio», concetto difficile da far accettare al nostro Super-io, che ha interiorizzato l'esatto opposto, vale a dire che è sempre meglio essere più informati e avere più scelte. Ci sono invece alcune situazioni in cui «meno» è decisamente l'opzione migliore; in particolare, le intuizioni basate su una sola buona ragione si dimostrano spesso, oltre che efficienti, anche molto precise.

La morale, secondo Gigerenzer, è che «quando pensiamo a cose difficili da prevedere e abbiamo poche informazioni, dobbiamo fidarci del nostro intuito».

«Difficile da prevedere» e «poche informazioni»: esattamente le condizioni in cui possiamo trovarci quando qualcuno minaccia la nostra incolumità e la nostra sicurezza.

Allarme giallo

Anche se l'espressione «consapevolezza situazionale», o SA (acronimo dell'inglese Situational Awareness) si è imposta a partire dagli anni Novanta, i suoi concetti di base sono già presenti in *L'arte della guerra* di Sung Tzu, il manuale di strategia bellica scritto alcune centinaia di anni prima della nascita di Cristo. Non stupisce quindi che la SA, così come l'RPD di Klein, abbia trovato vasta applicazione in campo militare e tra le forze dell'ordine.

Ma la SA rappresenta un'abilità utile a tutti, soprattutto di fronte a una situazione di pericolo; perché essere consapevoli di una minaccia prima che si realizzi può fare la differenza.

Un tipico esempio di consapevolezza situazionale è presente nel primo episodio della saga di Jason Bourne, protagonista di

una serie di best seller scritti da Robert Ludlum e adattati per il cinema con altrettanto successo. Bourne è un agente, una spia al servizio di una struttura particolare e deviata della CIA. Fin qui niente di nuovo. L'elemento di originalità sta nel raccontare la sua storia dal momento in cui viene ripescato al largo delle coste liguri, totalmente privo di memoria, e si ritrova a fare i conti con un passato che non ricorda, con poliziotti che lo vogliono arrestare e killer decisi a eliminarlo.

Per sfuggire ai nemici, Bourne chiede aiuto a una ragazza, Franka, cui confida la propria confusione e l'incapacità di comprendere chi egli sia; lei cerca di rassicurarla, di dirgli che è tutta colpa dell'amnesia, che presto ricorderà e tutto tornerà normale.

Nella scena che in questa sede ci interessa è tardi, e i due si sono fermati per fare benzina e mangiare qualcosa a una stazione di servizio. Seduti a un tavolino, Bourne chiede a Franka: «Chi ha una cassaforte di sicurezza con una pistola, sei passaporti e denaro? Chi ha un numero di conto sotto pelle? Io entro qui, e la prima cosa che faccio è assicurarmi la visuale e localizzare un'uscita».

Al che la ragazza risponde: «Controllo le uscite anch'io, non è così drammatico. Ehi su, ti hanno sparato! La gente fa le cose più assurde quando è spaventata».

Ma Bourne, per nulla rassicurato, aggiunge: «Ti so dire la targa di tutte e sei le macchine parcheggiate qua davanti. Ti so dire che la nostra cameriera è mancina, e che il tizio che sta seduto al bancone fa novantasette chili di peso e sa usare le mani. So che il posto migliore per cercare una pistola è la cabina di quel camion grigio, e che a questa altitudine posso correre per settecento metri prima che le mani mi comincino a tremare. Come mai so tutto questo e non so chi sono, invece?»

È evidente che Jason Bourne è stato addestrato alla SA, ma per voi ci sono almeno due buone notizie: la prima è che non c'è bisogno di essere un agente della CIA per imparare a essere

consapevoli dei pericoli, la seconda è che ci potete riuscire senza che nessuno vi insegua per spararvi.

Come suggerisce la parola stessa, avere consapevolezza situazionale vuol dire cogliere ogni informazione e dettaglio dell'ambiente in cui viviamo e ci muoviamo. Ma non si tratta solo di questo. La SA include la capacità di sapere dove guardare e di riconoscere i comportamenti o i segnali d'allarme cui fare attenzione.

Un modello ampliato di SA è stato sviluppato a partire dagli anni Ottanta da John Boyd, colonnello dell'aviazione statunitense; Boyd lo ha chiamato con l'acronimo OODA, che sta per Observe, Orient, Decide and Act. Sono però i primi due elementi del modello a essere fondamentali, perché da loro dipende la decisione e come poi tradurla in azione.

Il primo elemento consiste in un'attenta osservazione. Eccovi un esempio.

Ormai sono anni che Federica vive a Brooklyn, dove si è trasferita per studiare medicina. Finalmente, tra un paio di giorni raggiungerà la meta: si laureerà. Per l'occasione ha voluto accanto a sé i famigliari, che hanno deciso di approfittare dell'occasione per una vacanza a New York, fare shopping e magari visitare qualche museo.

Non che Brooklyn sia particolarmente pericolosa, ma Federica ha imparato negli anni a camminare a testa alta, non preoccupata ma attenta; le sono stati utili sia i mesi di tirocinio nel pronto soccorso del suo ospedale sia soprattutto l'aver assistito personalmente ad alcune aggressioni.

Stamattina sono usciti presto, destinazione Manhattan, e nel cercare un taxi il gruppetto si è sfilacciato; Federica è rimasta indietro qualche passo, e a un certo punto nota che la zia, in compagnia di un'amica, apre la costosissima borsa firmata per controllare di avere con sé portafogli e smartphone.

È il segnale per un tipo appoggiato al muro, che si stacca e si

accoda; pochi passi e fa cenno a un suo compagno dall'altra parte della strada. In un attimo i due sono alle spalle delle donne, prese dalle loro chiacchiere e del tutto ignare di quello che sta per accadere.

Per loro fortuna Federica accelera il passo, mentre avvisa gli amici che le stanno accanto, e chiama a gran voce la zia e l'amica. È sufficiente perché i malintenzionati capiscano che la faccenda si è complicata; allora si fermano, si salutano e si danno appuntamento alla prossima occasione.

E la zia? Probabilmente non ha ancora capito perché Federica abbia gridato così forte. Non è il modo di fare tra persone ben educate. E poi... solo per dirle di rallentare il passo!

Osservare non significa solo guardare, ma utilizzare tutti i sensi: gli occhi, certamente, l'olfatto, ma soprattutto l'udito, perché se i rumori sono importanti, anche un improvviso silenzio può dirci che sta per succedere qualcosa di spiacevole.

La condizione migliore per osservare coincide con uno stato di allerta rilassato. Perché? Innanzitutto l'eccessiva tensione riduce la capacità di cogliere informazioni, e poi lo stress ci rende visibili, fa sì che ci si accorga di noi.

Ci sono poi dettagli che migliorano le nostre capacità di osservazione, come per esempio la scelta di una posizione che consenta una migliore visuale. Nel caso vi trovaste in un bar o al ristorante, Jason Bourne vi direbbe di non permettere a nessuno di muoversi alle vostre spalle, e di sedervi a un tavolo da cui siano visibili tutte le vie di accesso e di uscita.

Nella vita reale questo non è sempre possibile, soprattutto se è sabato sera e non avete prenotato; però potete scegliere il posto che vi consenta il miglior punto di osservazione. E comunque, prima di accomodarvi, potete dare una bella occhiata all'ambiente e agli altri ospiti.

Il secondo elemento del modello OODA, l'orientamento, è di

fondamentale importanza, perché orientarsi significa sapere a cosa prestare attenzione, in modo da raccogliere le informazioni in un contesto significativo. Per orientarci al meglio dobbiamo considerare due aspetti: la situazione abituale, con le sue anomalie, e la presenza di schemi tipici di comportamento.

Ogni ambiente e ogni persona mostrano sempre un assetto di base; per esempio durante un comizio politico ci si aspetta che i partecipanti rivolgano la loro attenzione al relatore, scambiando qualche commento nei momenti di pausa.

Un'anomalia è invece qualcosa che dovrebbe capitare ma non accade, o qualcosa che mai penseremmo si possa verificare e invece succede. Continuando con l'esempio del nostro raduno, la vista di un gruppetto di individui, separati dal resto della folla, che sembrano più interessati al resto dei presenti che non al discorso del relatore, non può che far scattare un campanello d'allarme.

Quanto ai modelli di comportamento umani cui prestare attenzione, il terzo capitolo si rivelerà per voi ricco di informazioni e di esempi pratici.

Intanto, se volete imparare a gestire meglio la vostra consapevolezza, potete iniziare con un semplice esercizio. Mettetevi alla prova alla prima uscita: per esempio, quando andate in un supermercato prendete mentalmente nota di quanto personale stia dietro i banconi e alle casse, l'abbigliamento e il sesso di chi è in coda per pagare, quante sono le uscite d'emergenza e dove sono collocate.

Provate poi a stimare l'età e le condizioni di salute delle persone che incontrate tra gli scaffali, e in che genere di professione potrebbero essere abitualmente impegnati.

E ancora, cosa potete dedurre dai loro acquisti? Qual è il loro tenore di vita? Sono single o hanno una famiglia che li aspetta a casa per lamentarsi d'aver dimenticato di acquistare questo o quel prodotto? Infine, la loro espressione e il loro comportamento sono coerenti con il contesto? C'è qualcuno che

ha solleticato la vostra curiosità? E se sì, per quale motivo?

Si tratta di un modo semplice per rendervi conto di quante informazioni potreste ricavare dall'ambiente e dalle persone che vi circondano, informazioni cui abitualmente non badate. Perché da un lato siamo sempre più preoccupati per la nostra sicurezza, ma dall'altro siamo sempre più distratti.

Segnali di pericolo

Il dono della paura

Si chiama Angela, ha ventidue anni e da alcuni mesi ci vediamo nel mio studio. Nei primi incontri mi ha raccontato di sé, dell'ansia e dell'insicurezza che la prende davanti a ogni decisione. Per questo ha accettato il consiglio del suo medico di base, che la conosce fin da quando era piccola.

Figlia unica di genitori amorevolmente distratti, Angela ha smesso da poco di frequentare l'università e ha trovato un posto come commessa in un supermercato. Le è costato molto abbandonare le aule e i libri, perché studiare filosofia le piaceva molto; ma c'erano la competizione e gli esami, e lei non ci dormiva la notte, dalla paura.

Naturalmente, con tutta quella tensione, le capitava di non ricordare più nulla, e nonostante i professori riconoscessero il suo disagio, alla fine erano costretti a bocciarla. Nelle ultime sedute mi ha fatto però capire di essere contenta del lavoro, dell'ambiente, delle colleghe... Non fosse per quel ragazzo dell'amministrazione!

Prende un bel respiro, perché è chiaro che la cosa la disturba, poi inizia a raccontarmi: si vedono da circa un mese, e Paolo, questo il suo nome, l'ha invitata un paio di volte al ristorante e una volta al cinema. Ma c'è qualcosa nel suo comportamento che non la convince, anche se forse è tutta colpa sua, così insicura e spaventata da ogni novità; perché Angela non ha mai avuto una storia importante, e questa è un'altra delle cose che la

fanno sentire diversa.

«Mi scusi dottore», mi chiede a un certo punto, «ma uno stalker, uno come quelli di cui parlano in televisione, manda dei segnali? Come posso accorgermi se in Paolo c'è qualcosa che non va? Perché vede, lui mi vuole un gran bene: pensi che mi chiama in continuazione, anche mentre siamo al lavoro. Vuole sapere se sto pensando a lui, e tutte le volte che non rispondo perché c'è un cliente da servire, si arrabbia.

«È così premuroso che la mattina mi accompagna al lavoro con la sua macchina, anche se il mio turno comincia due ore prima del suo. La scorsa settimana poi mi ha commosso, perché si è presentato con un anello. Ho provato a dirgli che era troppo, che in fondo ci conosciamo appena. Allora lui me l'ha strappato di mano e l'ha gettato via. Ho dovuto cercarlo in mezzo agli scaffali e mettermelo subito, altrimenti non mi avrebbe più parlato. E poi non c'è collega cui non abbia detto che siamo fidanzati, e che siamo fatti per stare insieme tutta la vita.

«Pensi che sabato scorso ho portato mia madre a trovare gli zii, e quando sono tornata l'ho trovato in salotto, che chiacchierava con mio padre, dicendogli quanto fosse fortunato ad avere una figlia come me. Quando l'ho accompagnato alla porta mi ha detto che i miei sono genitori fantastici, forse un po' troppo fantastici, perché è arrivato il momento di crescere, di tagliare il cordone ombelicale.

«Allora, dottore? È tutto a posto o c'è qualcosa cui devo stare attenta?»

Margaret Atwood è una scrittrice canadese, nota per il suo impegno per i diritti delle donne. Non è un caso che Gavin de Becker, esperto in sicurezza, abbia scelto di citarla in apertura nel suo libro più famoso, *Il dono della paura*.

«La cosa più importante è rifiutarsi di essere una vittima», sostiene la Atwood, un concetto fondamentale per imparare, appunto, a rischiare di meno e a non vivere nella paura.

Ma altrettanto importante è sapere che noi tutti abbiamo un compagno irrinunciabile in grado di proteggerci dalle situazioni di pericolo: è il nostro intuito, e dobbiamo imparare ad ascoltarlo. Questa è la convinzione di de Becker, ovvero che la paura non sia solo un'emozione ma un vero e proprio dono, in una società sempre più indecifrabile e pericolosa. De Becker ha creato un modello (MOSAIC) studiato per valutare le minacce ai membri della Corte suprema americana, del Congresso e della CIA, e ha fornito protezione a molti personaggi pubblici e celebrità.

Ogni volta che viene ingaggiato da un cliente che ha avuto la sfortuna di subire un episodio di violenza, la sua domanda è sempre la stessa: «Secondo lei, era possibile prevederlo?» La prima risposta è sempre un no secco, ma è sufficiente analizzare qualche minuto quanto successo per capire che, a pensarci bene, in effetti c'era qualcosa di strano in quella persona o in quella situazione, qualcosa di poco convincente che metteva a disagio. L'istinto ci ha regalato una serie di avvertimenti, di segnali; semplicemente avevamo deciso di non ascoltarli, di ignorarli.

La possibilità di essere derubati o aggrediti resta un concetto astratto; la televisione e i giornali ne parlano tutti i giorni, ci sentiamo sempre più insicuri, ma in fondo ci autoconvinciamo che a noi non capiterà mai di incontrare un criminale. Forse toccherà al vicino del primo piano, ma non a noi. Appaltiamo la nostra tranquillità alle forze dell'ordine, oppure confidiamo nella tecnologia; ma in realtà i primi responsabili della nostra sicurezza dobbiamo essere noi stessi.

Un altro ostacolo al riconoscimento dei segnali d'allarme è la convinzione che il comportamento criminale sia del tutto imprevedibile. Ci sono fatti di cronaca che accettiamo con una sorta di triste rassegnazione, collocandoli nell'elenco delle tragedie comprensibili. Altri invece, e sono la maggior parte, proprio non riusciamo a spiegarceli: un marito che uccide la moglie incinta, una madre che soffoca il suo bimbo, e ancora un

uomo, un rispettabile padre di famiglia, accusato dell'omicidio di una ragazzina di tredici anni con cui, forse, non ha mai neppure scambiato una parola. I media, per tutti questi casi, hanno pronta una definizione: è stato un raptus, un attimo di follia!

La verità è che ogni volta che si indaga sui protagonisti di un dramma, si scoprono sempre motivazioni e segnali, più o meno lampanti, più o meno recenti, anche nel caso in cui l'aggressore mostri l'attenuante di una malattia mentale (è opportuno precisare, tra l'altro, che nemmeno lo schizofrenico più grave ha condotte totalmente irrazionali).

Prendiamo per esempio la storia di Angelo Izzo, che folle oltretutto non è mai stato.

Tutto cominciò nel settembre del 1975, con tre ragazzi della Roma bene, Andrea Ghira, Giovanni Guido e Angelo Izzo, simpatizzanti dell'estrema destra. Ghira e Izzo avevano già precedenti per violenza sessuale; di fatto erano tre criminali, niente di più, tre delinquenti che approfittarono dell'ingenuità di due ragazze per attirarle in un agguato e sequestrarle in una villa al Circeo.

Rosaria Lopez fu uccisa subito, mentre Donatella Colasanti si salvò solo perché, massacrata di botte, si finse morta. Andrea Ghira non fece un giorno di carcere: riuscì a fuggire, si arruolò nella Legione spagnola e finì sepolto in Spagna sotto falso nome. Gianni Guido evase e scappò all'estero due volte, ma venne scoperto e alla fine la condanna l'ha scontata per intero.

La storia di Angelo Izzo invece è un po' più complicata. Condannato e poi evaso, ripreso e poi promosso a collaboratore di giustizia, alla fine qualcuno ha deciso che meritava di uscire dal carcere in regime di semilibertà.

Dopo trent'anni, nella primavera del 2005, sulla strada del mostro del Circeo sono finite Maria Carmela Maiorano e la figlia adolescente, Valentina. Con loro Angelo Izzo ha fatto lo

sbruffone, ma poi ha deciso che non le sopportava più. Non gli bastava però eliminarle con un semplice colpo di pistola; per soddisfare la propria indole crudele, meglio ammanettarle e poi strangolarle.

Izzo si è preso un altro ergastolo, e speriamo che questa volta nessuno si illuda che possa cambiare.

I segnali di come sarebbe andata a finire c'erano tutti, a cominciare dalle due vittime: a raccomandarle al carnefice è stato il loro padre e marito, detenuto insieme a Izzo nel carcere di Palermo. Quell'uomo era finito in prigione per un omicidio, e dopo anni di carcere aveva tutti gli elementi per capire a quale sadico, narcisista e inaffidabile delinquente avesse scelto di affidare due donne sole e indifese.

Altrettanto incredibile è stata poi la scelta di dove collocare Angelo Izzo, pensando alle sue caratteristiche e ai suoi precedenti. Cosa poteva esserci di più inopportuno che assegnarlo allo sportello di ascolto per transessuali e prostitute dell'associazione Città Futura, gestita da un pastore che si è poi autosospeso dal servizio? Cosa dire infine dei due giovani apprendisti che il killer stava mettendo alla prova, per creare un terzetto simile a quello di tanti anni prima?

Mancava solo una dichiarazione ufficiale, in cui Angelo Izzo proclamasse a gran voce: «Sono tornato, proprio come nel 1975, e vi accorgerete tutti di me!»

Torniamo a de Becker e a una seconda domanda che pone a tutti noi: perché finiamo così spesso per essere delle vittime? La risposta è semplice: siamo molto bravi a diventare tali!

Proviamo a immaginare il caso di una donna che stia aspettando l'ascensore. Si è trattenuta tardi al lavoro, tanto da lasciare l'ufficio solo quando gli addetti alla pulizia hanno cominciato a spolverare i tavoli e svuotare i cestini. L'atmosfera a quell'ora le sembra irreale, con le porte chiuse, i corridoi deserti. Ma è soprattutto il silenzio a colpirla. Pensa a quanto sia

stupida a darsi tanto da fare, sperando in una promozione, o almeno nel riconoscimento dell'impegno che mette in ogni cosa. Certo, a casa ha un marito che la capisce, ma non è giusto approfittare troppo della sua pazienza.

Mentre riflette, l'ascensore che ha chiamato si ferma al piano. All'interno c'è un tizio che di istinto non le piace, anche se è un bell'uomo, ben vestito e la saluta con un sorriso aperto chiedendole se anche lei stia uscendo.

È a questo punto che la donna si pone la domanda sbagliata: perché dovrei diffidare di una persona gentile? E ancora: sarebbe da maleducati non scendere con lui, senza contare che non si può sempre avere paura della propria ombra. Peccato abbia sempre pensato di essere una donna determinata, non certo apprensiva.

Più tardi, quando parlerà di ciò che le è capitato, ricorderà un altro particolare cui non aveva dato peso: cosa ci faceva lì, e a quell'ora, uno sconosciuto? Gli uffici sotto il suo erano inagibili per lavori di ristrutturazione, e deserti erano anche i piani superiori, perché quel venerdì se n'erano andati tutti nel pomeriggio, approfittando della splendida giornata.

La gentilezza, ammonisce de Becker, è una caratteristica che spesso le vittime ricordano nel loro aggressore, ovviamente prima di essere attaccate. Non è un sinonimo di bontà, bensì il risultato di una strategia di approccio.

Chi è deciso a ottenere un controllo sull'altro, quasi sempre indossa la maschera della persona gentile.

PINs & PAINs

Un altro contributo di de Becker riguarda l'identificazione dei segnali di pericolo che preludono a gravi episodi di violenza, soprattutto nelle scuole. In questo caso l'intuito conta assai

meno di quelli che in gergo sono chiamati Pre-Incident Indicators (PINs) o Pre-Attack Indicators (PAINs). Anche qui si tratta di segnali sempre presenti ma spesso sottovalutati o del tutto ignorati, com'è successo il 20 aprile 1999 a Littleton, in Colorado.

Eric Harris e Dylan Klebold erano due ragazzi di diciott'anni quando fecero irruzione nella scuola che frequentavano, la Columbine High School, aprendo il fuoco su insegnanti e compagni. Prima di togliersi la vita lasciarono a terra tredici morti e ventiquattro feriti.

Durante l'indagine emerse che tutto era cominciato ben prima che cominciassero a sparare. Non mezz'ora prima, quando avevano registrato il loro ultimo video, in cui si vantavano che sarebbero stati ricordati per sempre. Non nei video girati nelle settimane e nei mesi precedenti, dove mostravano le armi e gli esplosivi acquistati illegalmente. E nemmeno l'anno prima, quando erano stati arrestati perché trovati in possesso di parti di computer rubate ed erano finiti in cura psichiatrica.

I segnali che avrebbero dovuto mettere tutti in allarme erano già presenti nel 1996, quando Harris aveva creato un proprio sito web pubblicando le istruzioni su come fabbricare esplosivi e trasformarsi in pirata informatico, e lanciando proclami sempre più carichi d'odio verso la società, la famiglia e la scuola.

Sarebbe stato sufficiente avere chiaro uno schema, per capire se quei due fossero davvero pericolosi; de Becker lo ha chiamato JACA, acronimo che riassume i passaggi di Justification, Alternatives, Consequences and Ability. Per applicare questo modello basta valutare le cose dal punto di vista del potenziale aggressore, rispondendo a quattro domande:

1. Il soggetto sente di essere giustificato a usare la violenza?
2. Percepisce di avere alternative?
3. È preoccupato delle conseguenze di quello che farà?
4. Infine, ha la capacità di portare a termine l'aggressione?

Se a uno o più dei quesiti la risposta è affermativa, è il caso di prendere la faccenda molto sul serio e analizzarla in profondità.

Prima che sia troppo tardi.

Il potere dell'intuito

Per i profiler dell'FBI, gli specialisti che abbiamo imparato a conoscere attraverso serie tv come *CSI* e *Criminal Minds*, delegare la propria sicurezza all'intuito è un errore. O almeno è quello che sostengono. Quando sono chiamati a tracciare l'identikit di un criminale, i profiler si affidano sempre a tre elementi: l'analisi dei più piccoli dettagli della scena del crimine, la raccolta di tutte le informazioni disponibili sulla vittima e infine il confronto con casi simili. Si tratta di un processo razionale che sfrutta protocolli e comparazioni e non si affida certo a sensazioni viscerali.

Mary Ellen O'Toole ha lavorato nell'unità di scienze del comportamento dell'FBI per più di vent'anni, occupandosi di *criminal profiling* e dell'analisi delle minacce nei college e nei campus universitari. Secondo la O'Toole, quando si analizza il rapporto tra pericolo e intuizione ci sono alcuni punti fondamentali che vanno considerati. Innanzitutto non è sufficiente la prima impressione, una semplice occhiata, per capire se chi ci sta davanti sia o meno un tipo pericoloso. Inoltre bisogna tenere in considerazione che gli individui pericolosi sono bravissimi a camuffarsi, a sembrare affidabili e brave

persone (lo vedremo bene nel Capitolo 5, dedicato al predatore e alle sue tecniche). Infine, è inutile prevenire il pericolo cercando di «mettersi nei panni» di un criminale, perché sono «panni» troppo diversi dai nostri.

A sostegno delle sue tesi, ecco uno degli esempi dedicato alle ragazze e alle signore, che la dottoressa O'Toole racconta nel suo libro, *Dangerous Instinct*.

Immaginate che un tecnico dell'azienda telefonica bussi alla vostra porta. Indossa la divisa, vi mostra il suo tesserino di riconoscimento e dice che sta lavorando alle linee danneggiate da un recente temporale. I controlli riguardano essenzialmente la rete esterna, ma lui ha bisogno di verificare un punto della vostra linea telefonica. È credibile, degno di fiducia, curato nell'aspetto e nell'abbigliamento, ha un atteggiamento professionale e la sua storia è coerente e sensata.

Quindi? Può essere che una situazione del genere vi sia già capitata, magari con un idraulico mandato dall'amministratore del condominio, o con un venditore che cercava di piazzare un prodotto, o ancora con un fattorino. Chiunque fosse, probabilmente l'avete analizzato in pochi istanti e giudicato innocuo. Siete state fortunate. Parecchie donne del Missouri che hanno aperto la porta a Anthony Joe LaRette non lo sono state altrettanto.

Anthony Joe si presentava vestito da operaio dell'azienda telefonica, e aveva tutte quelle caratteristiche appena descritte. Per questo nessuna vittima lo percepiva come una minaccia, e veniva puntualmente invitato a entrare.

LaRette è stato giustiziato con un'iniezione letale nel dicembre del 1995.

Potreste obiettare che la possibilità di diventare la vittima di un serial killer è molto bassa; e in effetti non potrei darvi torto, soprattutto in Italia, Paese in cui è difficile ricordare un assassino seriale negli ultimi dieci anni. Ma potrebbe comunque

trattarsi di un truffatore, o di qualcuno che ha intenzione di rapinarvi e per questo motivo ha deciso di fare un sopralluogo, o dare un'occhiata agli oggetti di valore o controllare se avete un impianto d'allarme e di che tipo.

Mary Ellen O'Toole vi chiede allora di rispondere a queste domande, prima di aprire la porta di casa a un estraneo:

- Aspettate qualcuno?
- Quanto sarebbe facile per la persona dall'altro lato della porta sovrastarvi fisicamente ed entrare con la forza?
- Siete sole? Se non lo siete, chi è con voi è in grado di respingere un eventuale aggressore o di chiedere aiuto? C'è qualcuno a casa più indifeso e vulnerabile di voi, il che rende ancora più importante impedire a un estraneo di entrare?
- Potete verificare l'identità di chi ha suonato al vostro campanello senza rendervi in qualche modo vulnerabili a un attacco? Avete una finestra o uno spioncino da cui guardare, o potete parlare attraverso la porta? Potete telefonare a un numero che vi confermi l'identità e il ruolo del visitatore?
- Lo sconosciuto porta con sé o ha in mano qualcosa che potrebbe essere utilizzata come un'arma contro di voi?

Starete pensando che non c'è bisogno di un agente dell'FBI per stilare un elenco di cautele così elementari. Ma io sono d'accordo con la O'Toole nel dirvi che le cose non sono così scontate, che ogni giorno davanti a carabinieri e polizia qualcuno racconta di essere caduto in trappola e di aver peccato di ingenuità.

Sono molte le cose che diamo per scontate quando parliamo di sicurezza, per esempio quando sentiamo i parenti di una vittima sostenere che lei – o molto più raramente lui – non avrebbe mai aperto la porta a uno sconosciuto, che mai sarebbe

salita sull'auto di un estraneo, che di fronte a un aggressore avrebbe reagito, si sarebbe difesa.

La realtà è purtroppo un'altra. Le persone di cui avere paura sono capaci di strategie sottili: possono bussare alla porta chiedendovi di fare in fretta, perché senza volere hanno investito il vostro cagnolino, e c'è bisogno di chiamare subito il veterinario. Oppure si affiancano a voi in strada, sostenendo di essere il collega di vostro marito o di vostro padre, che ha avuto un malore e lo hanno portato in ospedale dove sono diretti e se volete possono darvi un passaggio.

Quanto alla reazione davanti a un'aggressione, il comportamento più frequente non è la fuga o l'attacco, ma la paralisi che ammutolisce e toglie ogni possibile energia.

A questo punto penserete che dopo tante pagine dedicate all'importanza dell'intuizione, le osservazioni dell'esperta dell'FBI abbiano smontato le tesi di Gavin de Becker, fiero sostenitore del concetto di paura come dono da ascoltare, sempre.

Ma non c'è contraddizione. Se l'intuito fa suonare in voi un campanello d'allarme, ascoltatelo! Non ignorate la potenza di un meccanismo primitivo e indispensabile alla sopravvivenza. Il peggio che potrà capitarvi è un falso positivo: vi sarete preoccupati per nulla, ma potrete sempre recuperare scusandovi.

Quello di cui non potete assolutamente fidarvi sono i falsi negativi, ovvero l'assenza di segnali in situazioni di rischio o con persone potenzialmente pericolose. Innanzitutto perché l'intuito può essere condizionato dalla fatica e dallo stress, dallo stato emotivo o dalla mancanza di esperienza; e poi, come abbiamo già visto, c'è la capacità di mimetizzazione del predatore.

Per questo è fondamentale la consapevolezza, il riconoscimento dei segnali e, in situazioni specifiche, una serie di regole di comportamento valide per ogni specifica situazione: a casa, al lavoro, in viaggio e in molte altre circostanze. Le

troverete nella seconda parte di questo volume.

La lezione dei marine e il combat profiling

Patrick Van Horne è un brillante consulente nell'ambito della sicurezza per multinazionali e forze dell'ordine; ma prima di tutto è un ex membro del corpo dei marine, dove in sette anni ha maturato la sua esperienza fino a raggiungere il grado di capitano. Un osservatorio ideale per suggerire le strategie più opportune per affrontare i rischi e riconoscere i pericoli.

In particolare, il lavoro di Van Horne si è concentrato sull'analisi di quei momenti in cui, come lui stesso spiega, sta per accadere qualcosa: quando cioè entriamo in un ristorante e ci viene l'impulso di andarcene, o quando stiamo salendo su un ascensore con uno sconosciuto ma qualcosa ci trattiene dal farlo.

Il suo modello, illustrato in *Left of Bang*, parte da alcune considerazioni di base, molte delle quali sono comuni agli altri esperti di cui avete già imparato a conoscere il pensiero.

In primo luogo è difficile, se non impossibile, che una situazione d'allarme vi lasci il tempo di una scelta razionale e analitica, come succede quando:

- Avete bisogno di prendere la miglior decisione possibile.
- Non c'è alcuna fretta.
- Avete informazioni sufficienti per considerare tutti gli aspetti della situazione.
- Siete in possesso di criteri chiari e definiti per decidere tra opzioni diverse.
- Dovete giustificare le vostre scelte.

Tuttavia, se non possiamo affrontare l'urgenza da «decisori olimpici», non è semplice distinguere quanta informazione e

quanto rumore ci sia nella quantità di dati che proviene dall'ambiente.

Le decisioni perfette perciò non esistono, quindi è il caso di affidarsi a un modello: il *combat profiling*. La proposta di Van Horne deriva da alcune semplici considerazioni sul genere umano, in particolare sui tratti universali del comportamento che affondano le radici nella biologia; quelli che Alex Pentland, direttore dello Human Dynamics Laboratory dell'MIT, chiama «segnali onesti»:

- Gli uomini sono creature abitudinarie e prevedibili.
- Sono essenzialmente pigri.
- Possono essere abili mentitori.
- Davanti al pericolo lottano, fuggono o si immobilizzano.
- Trasmettono le proprie intenzioni.
- Non sono bravi a operare in modalità multitasking.
- Sono poco attenti a ciò che li circonda.

Considerando questi limiti, per costruire un modello che permetta di affrontare qualunque pericolo Van Horne ha ricondotto i comportamenti a sei domini da analizzare: la cinesica, la biometrica, la prossemica, la geografia, l'iconografia e l'atmosfera.

Per diventare un buon profiler del pericolo, il primo campo da studiare è quello della *cinesica*, che coinvolge il linguaggio del corpo, conscio e inconscio. Si tratta dell'aspetto più importante, perché gli uomini trasmettono segnali attraverso la postura, i gesti e le espressioni, comunicando emozioni e intenzioni. Saperli cogliere e interpretare permette di identificare una minaccia ben prima che si traduca in aggressione.

La *biometrica* riguarda le risposte automatiche del nostro corpo allo stress.

La *prossemica* consente invece di leggere le dinamiche, le

relazioni e le intenzioni dei singoli o dei gruppi, osservandone la distanza interpersonale.

Il quarto dominio è la *geografia*, ovvero la lettura dei rapporti tra gli individui e il territorio che occupano; ci può dire per esempio se quel soggetto ha familiarità o meno con l'area in cui si muove e come si sposta nell'ambiente.

L'*iconografia* comprende lo studio dei simboli che comunicano affiliazione a gruppi criminali organizzati, o il riferimento a un contesto ideologico più ampio.

L'ultimo dominio riguarda infine l'*atmosfera*, il clima, l'«umore della piazza», dove un'improvvisa variazione spesso prelude al verificarsi di eventi significativi.

Riassumere in sei domini gli aspetti più significativi del comportamento umano permette di stabilire con maggior facilità una base di partenza, un riferimento utile a cogliere eventuali anomalie.

L'importanza di un gesto

Il termine «cinesica», coniato negli anni Cinquanta, identifica e descrive i movimenti degli arti, della testa e del tronco. Studiare il linguaggio del corpo permette di ottenere due risultati: il primo è l'identificazione di quelle persone che sembrano fuori posto e perciò meritano ulteriore attenzione; il secondo è la previsione della loro condotta, sulla base di sottili indizi comportamentali che ne rivelano le intenzioni.

Naturalmente i gesti che compiamo ogni giorno non hanno un gran valore se non vengono riportati all'interno del contesto di riferimento. Bisogna inoltre stare attenti agli insiemi di comportamenti e agli indizi multipli, e non al singolo gesto, altrimenti il rischio è quello di cadere in errori grossolani.

Prendiamo per esempio il caso di un uomo che tenga le

braccia incrociate sul petto: può significare che ha deciso di creare una barriera tra sé e il mondo oppure che si sente a disagio e sta cercando di proteggersi. Ma può anche dirci che l'uomo è tranquillo, solo che non sa dove mettere le braccia. O molto più semplicemente... che ha freddo!

Per questo Van Horne suggerisce di leggere gli indizi unendoli in raggruppamenti (o cluster) che portino tutti nella stessa direzione; maggiore è il numero di indicatori, più alta sarà la probabilità di capire le emozioni e le reazioni del soggetto che stiamo osservando.

I raggruppamenti che propone, in un mix di semplicità ed efficacia, sono solo sei, riuniti a coppie: dominante *vs* sottomesso, a disagio *vs* a proprio agio e interessato *vs* disinteressato (alla persona o all'oggetto con cui sta interagendo).

Identificati i cluster di comportamenti, il passaggio successivo è quello di metterli in riferimento alla *baseline*, allo standard di base che è normale attendersi in una determinata circostanza. Questo si traduce in una domanda che il profiler deve porre a se stesso: per le caratteristiche del contesto che sto osservando, quel tizio dovrebbe apparire dominante o sottomesso, a disagio oppure a proprio agio, interessato o non interessato?

Quanto al volto, le osservazioni dell'ex marine sono del tutto sensate e soprattutto concrete. Il nostro viso può essere un'incredibile fonte di informazioni, ma pone due grandi problemi. Il primo è che una vera emozione si traduce in micro-espressioni facciali che durano la frazione di un secondo; un momento troppo breve per riuscire a coglierle in mezzo a centinaia di informazioni in arrivo, anche se l'addestramento può sempre migliorare le capacità di un'identificazione veloce. Il secondo problema, ancora più pratico, è che per riconoscere un'espressione facciale dovete essere abbastanza vicini, e questo lo potete fare durante un confronto diretto. Ma non

conviene provarci quando la vostra priorità è la sicurezza.

Un problema di base

Target è un marchio famoso negli Stati Uniti perché rappresenta la seconda catena di discount dopo il gruppo Walmart.

Roxanna Ramirez, ventidue anni, lavorava come impiegata nel punto vendita Target di Pittsburg, nella Bay Area di San Francisco. La mattina del 3 gennaio 2014 Roxanna alzò gli occhi dal suo computer e notò un uomo fermo in mezzo agli scaffali. Quel tipo la incuriosì, quindi decise di osservarlo. Entrava e usciva dal supermercato, poi si era diretto al reparto abbigliamento e aveva passato ore a scegliere vestiti.

Aveva con sé uno zainetto. Roxanna era sempre più perplessa, così si era spostata negli uffici della sorveglianza, dove i monitor inquadravano anche gli esterni del discount.

L'uomo, sulla quarantina, camminava nervosamente avanti e indietro, si cambiava una maglietta dopo l'altra, poi saliva in auto e prendeva a pugni il volante. Decisamente c'era qualcosa di fuori posto in tutta la faccenda. Non stava infrangendo alcuna legge, e prima di uscire era passato alla cassa e aveva pagato tutto. Roxanna però non era convinta, quindi annotò il numero di targa.

Pochi minuti più tardi la polizia lanciò un'allerta AMBER, la segnalazione della scomparsa di un minorenne: si trattava di una bambina di sette anni, Natalie Calvo, sparita improvvisamente senza lasciare traccia.

Roxanna Ramirez chiamò le forze dell'ordine, raccontò del comportamento sospetto di quell'uomo e diede il numero di targa della sua auto. Quarantacinque minuti dopo David Lee Douglas venne arrestato. Con lui c'era la piccola Natalie, terrorizzata ma incolume.

In carcere Douglas confessò che quel giorno si era messo in cerca di una preda e aveva adocchiato tre bambini, prima di scegliere quella che gli era parsa la vittima più indifesa.

Se solo quella maledetta impiegata si fosse fatta gli affari suoi!

La cinesica e i suoi cluster

Il cluster dominante è legato alla risposta «combatti» innescata dal sistema limbico; per classificare una persona come dominante basta guardare come utilizza il proprio corpo per occupare una grande quantità di spazio.

Una postura tipica è quella eretta, con i piedi ben piantati per terra, le gambe divaricate, il busto e il mento sollevati; oppure seduti, appoggiandosi all'indietro con le mani intrecciate dietro la testa. Le braccia sono allargate e appoggiate a una sedia oppure a un tavolo, o ancora puntate verso l'interlocutore, mentre lo sguardo è tenuto fisso per un lungo periodo.

Il dominante tende poi a violare lo spazio personale dell'altro, anche toccandolo; si tratta di una modalità utile a dimostrare la propria superiorità e a esercitare il controllo.

Al contrario, il cluster sottomesso esprime il rifiuto dell'opzione «combatti»; non necessariamente perché manchi la minaccia, ma perché è stato deciso che tra scontro e sottomissione quest'ultima è la miglior scelta possibile per la sopravvivenza. Il soggetto tiene il tronco piegato in avanti con il capo reclinato per apparire più piccolo, o, se seduto, incrocia piedi e gambe sotto la sedia, mentre il contatto visivo viene mantenuto solo per pochi istanti.

Se il cluster dominante *vs* sottomesso è in relazione con la risposta d'attacco, quello del disagio è connesso all'opzione della fuga. Quando ci sentiamo minacciati, tesi e spaventati

generalmente mostriamo segnali di disagio: vogliamo uscire da una certa situazione, prenderne le distanze e allo stesso tempo proteggerci.

Un soggetto a disagio di solito oscilla sui piedi, oppure li orienta verso un'uscita; il suo tronco sarà inclinato all'indietro o ruotato lontano dalla persona o dall'oggetto percepiti come minacciosi. La persona a disagio inoltre tiene le braccia incrociate al petto o le mani a coprire l'inguine, le spalle alzate a protezione del collo, della carotide e del capo, mentre lo sguardo esplora l'ambiente alla ricerca di una via di fuga.

Altri segnali che permettono di identificare uno stato di disagio sono i cosiddetti «pacificatori»; si tratta di piccoli gesti automanipolativi con cui cerchiamo di calmarci e darci conforto. C'è chi si sfrega le mani sulle cosce, chi si strofina il naso, chi si accarezza una parte del corpo, oppure si prende un bel respiro profondo, accompagnato da una lunga espirazione. È una risposta automatica allo stress, nel tentativo di ricomporci e recuperare un equilibrio.

Chi invece si trova a proprio agio mostra atteggiamenti di comfort e vulnerabilità, dal momento che non percepisce alcuna minaccia. I piedi sono immobili e rilassati, le gambe non incrociate, oppure lo sono ma con l'interno della coscia esposto, senza la protezione di punti vitali come l'arteria femorale. Il tronco è eretto o lievemente sbilanciato in avanti, le braccia aperte perché non occorre usarle per difendersi, le spalle sono abbassate perché non occorre proteggere gola e collo.

L'ultimo cluster infine comprende i comportamenti di interesse o disinteresse. L'interesse di un soggetto verso un oggetto o un altro interlocutore è indicato dai piedi, fermi e rivolti nella direzione dello stimolo. A prescindere che ci si trovi seduti o in piedi, il tronco è sporto in avanti, le braccia non formano alcuna barriera, lo sguardo è orientato e l'attenzione emerge da segnali di rispecchiamento come piccoli cenni del capo.

Chi invece non è interessato si prepara a prendere le distanze, con i piedi orientati verso la direzione di fuga. Il tronco, inclinato all'indietro, comunica la spinta ad andarsene. Le gambe e le braccia sono incrociate a formare una barriera, e non è raro osservare un comportamento motorio mutevole, come l'irrequietezza di chi fa un passo avanti e uno indietro.

Come utilizzare le informazioni?

Incrociare le informazioni legate ai cluster con la realtà che stiamo osservando permette di cogliere eventuali anomalie nel comportamento. Un'anomalia è qualunque condotta si scosti, per eccesso o per difetto, dalla linea di riferimento; nella cinesica riguarda ogni comportamento non coerente con il contesto: un soggetto a disagio in una situazione normale, oppure eccessivamente interessato, o ancora troppo dominante o troppo sottomesso.

Esistono altri indicatori di cui tener conto, alcuni così informativi da non aver bisogno di cluster di supporto; osservare le mani del nostro interlocutore, per esempio, permette di escludere che impugni un'arma o si stia preparando a colpire.

Un altro indizio lo fornisce il soggetto che si guarda ripetutamente intorno o alle proprie spalle; in condizioni normali, infatti, la maggior parte della gente non si aspetta minacce, né è troppo preoccupata di quanto gli succede intorno.

Ci sono poi i comportamenti di occultamento: immaginate un soggetto che tenti di contrabbandare droga attraverso un aeroporto, oppure abbia con sé una pistola che ha intenzione di utilizzare. Quali comportamenti potrebbe mostrare? Non c'è dubbio che sta correndo un grosso rischio. Anche se addestrato a non prestare attenzione all'oggetto che sta nascondendo, la

necessità di verificare che si trovi esattamente dove l'ha sistemato lo porterà a dedicargli inavvertitamente qualche sforzo e attenzione in più rispetto al normale. Capita la stessa cosa a tutti noi, quando cerchiamo conferma di essere usciti di casa con chiavi, portafogli e cellulare, e per questo ci tocchiamo il taschino della giacca o agitiemo la borsetta per sentire il tintinnio del mazzo.

Un'ultima considerazione sulla cinesica, banale ma decisiva: la gente appare naturale quando sta facendo qualcosa di naturale. Se siamo concentrati su un compito, le nostre azioni sono fluide, e noi sembriamo coinvolti. Se invece svolgiamo un compito mentre ci stiamo concentrando su altro, perché qualcosa ci preoccupa o teniamo d'occhio qualcuno, i nostri movimenti saranno più lenti o più veloci, accentuati o ridotti; in ogni caso né sciolti né fluidi.

Battiti e respiri

Normalmente il nostro corpo tende a una situazione di equilibrio, ma davanti a una minaccia entrano in gioco il sistema nervoso autonomo e gli ormoni, in primis l'adrenalina. Per questo la biometrica è importante, perché le reazioni del corpo, inconsapevoli ma visibili, sono sempre il risultato di eventi emozionali.

Un esempio tipico è il volto, nonostante i limiti di cui abbiamo già parlato. Il diametro delle pupille può essere un indicatore importante, perché numerosi studi hanno dimostrato che la dilatazione è dovuta a stimoli positivi o a qualcosa che attrae la nostra attenzione. Tuttavia, anche la paura, la rabbia e il dolore possono aumentare il diametro pupillare.

L'ammicciamento è invece un segnale più specifico di tensione: in situazioni normali sbattiamo le palpebre dalle sei

alle dieci volte al minuto, ma sotto stress la frequenza può raddoppiare se non addirittura triplicare.

Altri indizi che il volto può rivelare sono la secchezza della bocca, testimoniata dal passarsi la lingua sulle labbra, e il rossore o (al contrario) il pallore, dovuto al richiamo di sangue dalla periferia al centro.

Osservare il tronco e gli arti di un individuo ci fornisce altre preziose informazioni. Una forte emozione si traduce in un respiro accelerato, spesso accompagnato da brividi. Quando, davanti a un pericolo, il nostro sistema limbico attiva la risposta combatti/fuggi, il sangue viene richiamato dalle estremità e dalla superficie del corpo e messo a disposizione di muscoli e cuore; ecco perché il soggetto può provare freddo, quindi rabbrivire.

Quanto alla frequenza cardiaca, lo sanno bene i marine e chiunque si trovi a operare in situazioni critiche, come i vigili del fuoco o i piloti di Formula 1: fino a un centinaio di battiti al minuto non ci sono problemi, sopra i 115 cominciano a deteriorarsi le abilità motorie più fini, e arrivati a 145 anche i movimenti più grossolani risultano difficili.

Stammi lontano

La parte non verbale della comunicazione trasmette più della metà delle informazioni ed è composta da tre parti: oltre la cinesica, di cui abbiamo già parlato, troviamo l'aptica, che si esprime attraverso il contatto fisico, con gesti che vanno dalla stretta di mano all'abbraccio, e la *prossemica*.

Quest'ultima si occupa della nostra posizione fisica rispetto agli altri. Retaggio della parte primordiale del cervello, fa sì che ciascuno di noi divida lo spazio personale in quattro aree concentriche: la *zona di intimità*, che va da zero a cinquanta

centimetri e che può essere «invasa» solo dai famigliari più stretti o dal partner; la *zona personale*, destinata agli amici (tra cinquanta centimetri e un metro); la *zona sociale* (da uno fino a tre, quattro metri); infine la *zona pubblica* (oltre i quattro metri). Lo spazio in cui ci sentiamo a nostro agio, la *zona di comfort*, è comunque influenzato dalla cultura; quella che appare un'intrusione per uno svedese può essere scambiata per eccessivo riserbo da un italiano.

La prossemica tuttavia non è fatta solo di spazio ma anche di movimento, aspetto ancora più interessante per il *combat profiling* di Patrick Van Horne, soprattutto quando si tratta di cogliere i segnali d'allarme in un ambiente pubblico. Per questo motivo si distingue tra *spinta* e *fuga prossemica*, cioè il movimento fisico verso una persona o un oggetto, o viceversa l'allontanamento, sulla base di quanto quella persona o quell'oggetto siano considerati attraenti o ripugnanti, sicuri o pericolosi.

Mappe mentali e segnali preoccupanti

Il luogo in cui avviene un delitto non è mai del tutto casuale: c'è sempre bisogno che autore e vittima si incontrino, sia in termini di tempo che di spazio.

I crimini si concentrano in luoghi dove le «prede» sono più disponibili e appetibili, luoghi che il criminale conosce in quanto fanno parte del suo «spazio di attività». Il concetto di spazio di attività è comune a tutti noi, e rappresenta l'insieme dei luoghi che abitualmente frequentiamo (il posto di lavoro, l'abitazione, i punti di ritrovo sociale) e dei percorsi che li collegano.

Ognuno di noi, come pure il criminale, finisce inevitabilmente per costruirsi un modo originale di percepire la

realtà, frutto di suoni, immagini, ricordi e sentimenti; e le mappe cognitive sono le rappresentazioni mentali del mondo che ci circonda. Per comporne la struttura sono importanti alcuni elementi: in primo luogo i segnali territoriali, per esempio gli edifici o i monumenti che possono essere individuati da lontano; gli itinerari, cioè le vie di percorrenza; i distretti, cioè quelle parti della città riconoscibili per una loro peculiarità, come i quartieri finanziari o quelli residenziali; infine i margini, ovvero i confini visibili definiti dai distretti o da altri elementi come le linee ferroviarie o i fiumi.

Accanto alla *geografia*, meno importante nella prevenzione dei singoli delitti predatori ma decisiva per impedire i crimini commessi da gruppi di persone, c'è poi l'*iconografia*. Graffiti, bandiere e segnali di vario genere sono utilizzati tanto per marcare un territorio quanto per trasmettere messaggi di avvertimento. I tatuaggi e la scelta di un determinato tipo di abbigliamento o di accessorio sono un segnale di affiliazione personale, a un gruppo o a un'ideologia. Ne sono un esempio tipico gli hooligans, un fenomeno controllabile unicamente con una politica di tolleranza zero, fatta di processi rapidi e condanne certe.

È tutta una questione di... mood

L'ultimo aspetto che Patrick Van Horne chiede di considerare con grande attenzione è l'*atmosfera*, l'umore di una situazione o di una piazza. Non si tratta di qualcosa di mistico, di indefinibili vibrazioni, bensì dell'effetto delle emozioni dei singoli nel contesto di un ambiente.

Il mood si percepisce attraverso indizi cinesici, biometrici e prossemici, ma sono determinanti tanto il rumore (e le sue improvvise variazioni) quanto l'impressione di ordine o

disordine trasmessa dalla piazza.

C'è poi da considerare quanto l'umore, in un gruppo, sia contagioso; per questo motivo è importante notare chi si dimostra immune al contagio, mostrando atteggiamenti contrastanti.

Più che in altri aspetti, la valutazione dell'atmosfera deve essere ricondotta a una base di partenza, e improvvise variazioni, soprattutto negative, vanno colte immediatamente. D'altra parte siete già un po' allenati, anche se non operate in zone di guerra o tra persone ostili. Ricordate quella volta che siete arrivati in riunione e appena i vostri sorridenti e ciarlieri colleghi vi hanno visto entrare sono ammutoliti, o comunque hanno cambiato argomento di discussione, magari schiarendosi la voce? Non c'è voluto molto a cogliere un cambiamento nell'atmosfera, e a far scattare nella vostra testa un campanello d'allarme!

Faccia a faccia con la violenza

Fai attenzione a tutto, ma non giudicare

Era tutta un'altra storia! Me lo ripeto almeno da un'ora, ma faccio fatica a non pensare a quel pomeriggio di novembre di due anni prima, al lenzuolo bianco che avevo steso a terra, sotto la pioggia.

Mancavano un paio d'ore alla fine del turno di guardia e avevo appena finito di aggiornare le cartelle dei pazienti; stavo per raggiungere la sala infermieri quando all'improvviso qualcosa era passato davanti alle finestre, in fondo al corridoio.

Non un grido, solo un tonfo, un rumore sordo che non aveva lasciato spazio all'immaginazione. Ero corso fuori, nel piccolo cortile davanti al reparto, e avevo impiegato pochi secondi per capire che non c'era più nulla da fare, che quell'uomo aveva deciso che non valeva più la pena vivere.

Più tardi avrei scoperto che da qualche tempo era ricoverato in pneumologia, il piano sopra il mio, e aveva appena incontrato i famigliari che se n'erano andati qualche minuto prima.

Chissà cosa aveva pensato prima di lanciarsi nel vuoto. Forse era arrabbiato, e il suo era stato l'ultimo atto di rivalsa, contro il mondo, contro Dio e contro tutti. O magari aveva letto negli occhi della moglie e dei figli la tristezza e la paura, e non se l'era sentita di costringerli ancora a sopportare.

Ma quella era tutta un'altra storia, e se voglio che oggi la situazione si risolva al meglio, devo concentrarmi su quello che sta accadendo, qui e ora.

Il ragazzo è in piedi, in bilico sul bordo della finestra aperta sul vuoto, e da mezz'ora minaccia di gettarsi. Vuole vedere la fidanzata. Peccato che Maria non intenda ragioni, perché questa volta Paolo ha esagerato, e adesso lei si ritrova con uno zigomo e un braccio fratturati, imbottita di antidolorifici in un letto d'ospedale.

Lui però non lo accetta, o meglio, proprio non ci crede che Maria gli porti rancore; è tutta colpa dei medici e degli infermieri, e anche della mamma di Maria, che ce l'ha con lui perché è gelosa. Pur di separarli è andata perfino dai carabinieri, a inventarsi che l'aveva minacciata, a dire che aveva paura per sua figlia!

Decisamente questa è tutta un'altra storia. Sono sicuro che il ragazzo non ha intenzione di togliersi la vita; ma il rischio c'è, e non devo sottovalutarlo.

È arrabbiato, agitato e insieme spavaldo; il narcisismo che lo accompagna, e che gli fa credere di essere onnipotente, può sempre spingerlo a un movimento inopportuno e fargli perdere l'equilibrio. Sul referto del medico legale scriverebbero allora «suicidio oltre l'intenzione», un riconoscimento postumo alla stupidità.

Ma io sono lì proprio per questo, per negoziare la sua vita. So perfettamente quello che devo fare, perché le regole della negoziazione mi hanno sempre affascinato, tanto che qualche anno dopo finirò per insegnarle ai carabinieri, ai manager delle multinazionali e nei master delle più importanti università italiane.

La prima cosa che faccio è presentarmi e chiedere a lui di fare altrettanto. Per un momento penso di togliermi il camice, un gesto per ridurre le distanze mentre discutiamo; ma non lo faccio, perché ho capito che il ragazzo ha bisogno di essere ascoltato, e che a farlo sia un «dottore», uno che lì conti qualcosa.

Poi comincio a prendere tempo. Il tempo gioca sempre a

vantaggio del negoziatore. Peccato che dopo due ore lui non ce la fa più per la fatica. Perde la presa, scivolando sul bordo della finestra.

Per fortuna riesco a dare il tempo ai vigili del fuoco di sistemare a terra i materassi gonfiabili, ma ho paura che cadendo possa sbattere contro la parete esterna dello stabile. Posso quasi vederlo, sentire il rumore del suo corpo.

È questione di un attimo e recupera l'equilibrio, ma adesso so che non si può più aspettare; non lo giustifico, ma gli prometto che prenderò a cuore la sua storia, che racconterò a Maria quanto lui la ama, che è stato tutto un malinteso, che non voleva farle male e certamente non succederà mai più.

Dopo quattro ore di paralisi, con i pazienti tenuti a letto e i famigliari in visita costretti ad aspettare, Paolo scende dalla finestra.

Mi ringrazia, prima che i carabinieri lo portino via.

Non saprò più nulla di lui.

Davanti alla crisi

La comunicazione è l'essenza dell'intervento in situazioni di crisi, lo strumento che ci permette di capire e attraverso il quale proiettiamo le nostre preoccupazioni e le nostre speranze.

Qualunque sia il motivo o la circostanza che l'ha portata al crollo, la persona in difficoltà ha sempre bisogno di essere trattata con educazione e rispetto, di essere ascoltata e riconosciuta, di capire ed essere capita, di sentire di contare qualcosa, di avere un minimo di controllo sulla situazione e la certezza che nessuno la voglia mettere in trappola.

Dovete rassicurarla sul fatto che è possibile lasciarsi alle spalle tutta la sofferenza e la rabbia che prova, senza rinunciare alla propria integrità. Se questi sono i messaggi, lo strumento

migliore per trasmetterli e per gestire una crisi si chiama «ascolto attivo».

Si tratta di un processo a due vie che coinvolge tanto l'ascolto quanto la risposta, insieme alla capacità di fare le domande giuste e di riassumere le affermazioni dell'altro.

Per prima cosa bisogna sapere cosa *non* dire, se non volete correre il rischio di passare dalla crisi all'aggressione: no al silenzio assoluto, per esempio, ma neanche interrompere l'interlocutore mentre sta parlando. Evitate poi le risposte che ricordano una critica, un giudizio o una disapprovazione, e non date nemmeno suggerimenti, se non vi vengono espressamente richiesti. Infine, non cercate mai di sviare dal tema del conflitto, cambiando drasticamente argomento; daresti solo l'impressione che ciò che è capitato al vostro interlocutore, compresa la sua reazione, non meriti troppa considerazione.

Fatta questa premessa, il processo dell'ascolto attivo può essere riassunto in tre momenti.

Il primo riguarda le domande di chiarimento, che devono essere aperte e mirate a scoprire i perché della crisi. Le domande aperte, quelle che non prevedono un semplice sì o no come replica, lasciano la possibilità all'altro di decidere cosa rispondere, e lo incoraggiano a esprimersi liberamente; aiutano inoltre a creare un'atmosfera di maggiore serenità, allentando la tensione. Alcuni esempi sono questi: «Come ti senti rispetto al fatto?» «Dimmi, cosa pensi sia successo?» o ancora «Come pensi di gestire la situazione?» Le richieste specifiche hanno invece lo scopo di ottenere maggiori informazioni: «Perché?» «Perché no?» «Cosa intendi con...?»

Naturalmente ogni domanda va accompagnata da un linguaggio del corpo in sintonia, a mostrare interesse e voglia di comunicare. Perciò è necessario mantenere un buon contatto oculare... ed evitare di controllare l'orologio o gli sms al cellulare!

Il secondo punto dell'ascolto attivo riguarda la capacità di

riassumere le affermazioni, e il concetto implicito che dovete trasmettere è: «Sto per ripetere con le mie parole quello che mi hai appena detto, in modo da essere sicuro di aver capito bene. Ti prego di correggermi se ti sembrerà che abbia male interpretato il tuo discorso». Sintetizzare permette inoltre di costruire un rapporto con l'altro, una premessa indispensabile per gestire le emozioni.

Il terzo e ultimo aspetto dell'ascolto riguarda l'empatia, che potete riassumere in: «Capisco i tuoi problemi e come ti senti, sono interessato a ciò che mi stai dicendo e non sono qui per giudicarti».

Avere un atteggiamento empatico vuol dire riconoscere le emozioni dell'altro, per quanto siano lontane da voi. Ma questo non significa giustificare o condividere. Un commento opportuno può allora essere: «Vedo quanto la cosa ti disturbi», oppure: «So quanto è importante per te». In ogni caso non banalizzate mai: evitate sempre frasi come «Non ti preoccupare, fregatene!» o: «Non è il caso di prendersela per così poco».

Sempre che il vostro scopo non sia quello di assistere al passaggio da una crisi di rabbia a un'aggressione diretta...

Il ciclo dell'aggressione

Persino in condizioni di grave disagio mentale, un'esplosione di violenza non nasce mai dal nulla ma segue un ciclo che inizia e termina con uno stato di calma relativa. Se di solito potete individuare un fatto scatenante, un innesco, in alcuni casi la tensione può covare silenziosa sotto la superficie per un periodo più o meno lungo.

In *The Thin Blue Lifeline* lo psicologo Ellis Amdur e il sergente di polizia John Hutchings, propongono un modello interessante.

I due autori partono dalla considerazione che in una condizione di base, normale, la gran parte del nostro lavoro mentale è impegnata in attività creative, relazionali e sociali, e si svolge con atteggiamenti lucidi e razionali. In una scala convenzionale di energia che va da 1 a 100, la situazione di base occupa l'intervallo da 1 a 20. Un evento capace di innescare rabbia cambia ovviamente la situazione; si parte dalla semplice irritazione per arrivare a una collera inarrestabile. Il che equivale allo spazio da 20 a 95.

L'ultimo passaggio è ovviamente quello dell'azione violenta, quando l'energia scaricata raggiunge 100, il massimo. Nel momento in cui accade vengono meno le inibizioni, non contano più il timore delle conseguenze, l'etica e la moralità, il potenziale danno all'immagine e la compromissione del rapporto con gli altri.

Attacco imminente

Prima di spiegarvi cosa sia meglio fare o non fare per evitare di trovarvi in situazioni spiacevoli, vorrei raccontarvi un paio di storie che lo psicologo George Kohlrieser riporta nel suo *La scienza della negoziazione*. Troverete molti dei suggerimenti che più tardi vi elencherò nel dettaglio, ma da subito potrete apprezzare quanto sia importante la comunicazione, l'ascolto partecipe e il rispetto.

Anche in situazioni estreme come questa.

Una bambina di nove anni si trovava in Kansas dai nonni. Il nonno era fuori casa, quindi lei dormiva con la nonna. La piccola si svegliò all'improvviso nel cuore della notte e vide la sua vecchia nonna seduta sul bordo del letto. Di fronte a lei c'era un uomo, grondante di pioggia e con in mano un bastone, pronto a colpire. La donna gli disse: «Sono contenta che abbia

trovato la nostra casa. È arrivato nel posto giusto: qui è il benvenuto. È una pessima notte per restarsene fuori. Ha freddo, è bagnato e affamato. Usi il bastone che ha in mano per ravvivare il fuoco della stufa in cucina. Le troverò dei vestiti asciutti e le cucinerò un buon pasto caldo, poi le preparerò un letto per dormire vicino alla stufa». Dopodiché la nonna tacque e attese con calma. Dopo un lungo silenzio l'uomo abbassò il bastone e disse: «Non voglio farvi del male». Così l'anziana donna lo portò in cucina, gli preparò da mangiare, gli diede dei vestiti asciutti e gli preparò un giaciglio per la notte. Poi tornò a letto, e lei e la sua nipotina si riaddormentarono. Quando la mattina si svegliarono, l'uomo se n'era andato.

Intorno alle dieci arrivò la polizia, guidata dai cani che avevano seguito l'odore dell'uomo fino alla casa. Gli agenti rimasero sbalorditi quando trovarono nonna e nipote ancora vive: l'uomo era un assassino psicopatico evaso di prigione la notte precedente, e aveva massacrato la famiglia che viveva nella casa accanto.

Nel secondo esempio Kohlrieser non si limita a riferire un episodio conosciuto, ma racconta in prima persona una situazione in cui si è trovato personalmente coinvolto. Un piccolo evento, nulla di potenzialmente tragico come la storia della bimba, della nonna e dell'evaso, ma in ogni caso davvero illuminante.

Una sera, verso le otto, arrivando in un albergo di Londra vidi un signore distinto scendere dal taxi davanti al mio, pagare in fretta il conducente ed entrare di corsa nell'hotel. Notai che era molto nervoso, quasi sul punto di attaccare briga con chiunque.

Pagai il mio taxi e seguii l'uomo nella hall. Quando arrivai al banco della reception ascoltai la sua conversazione con l'addetta. L'uomo gettò la propria carta di credito sul bancone e ordinò alla ragazza: «Dammi la stanza!» Intimorita, lei gli domandò educatamente quale fosse il suo nome.

«È sulla carta!»

Freddo e distaccato, con quell'atteggiamento arrogante e una totale

chiusura al dialogo l'uomo spaventò ulteriormente la ragazza, che guardò il monitor del computer e disse: «Signore, non riesco a trovare la sua prenotazione. Saprebbe dirmi chi l'ha fatta e quando è stata inviata?»

Questa risposta lo esasperò ulteriormente e iniziò ad alzare la voce. «Ma che razza di hotel è questo? Cosa importa chi ha fatto la prenotazione! Qualcuno l'ha fatta, è questo che conta!» Altro ostacolo per il dialogo e ulteriore aumento dell'exasperazione.

Poco dopo il vicedirettore venne alla reception per aiutare la ragazza a cercare la prenotazione nei registri e sul computer. Alle fine anche il direttore dell'hotel si accorse della confusione e si unì a loro.

L'«ospite» continuava a urlare ed era sempre più agitato, mentre quelli dell'albergo dicevano che stavano facendo il possibile per trovare la prenotazione.

A quel punto mi decisi a intervenire, lo toccai leggermente sulla spalla e lo presi da parte, dandogli abbastanza spazio, poi lo guardai dritto negli occhi e cordialmente gli dissi: «Mi permetta, signore. Ha chiesto se hanno una stanza?»

Era talmente fuori di sé che la sua reazione mi si stampò in mente.

«Oh... Ehm...» mugugnò, mentre lentamente la sua collera scemava. I tre alla reception erano ancora sulla difensiva e lo fissavano, in attesa del prossimo attacco. Invece lui si voltò di scatto e chiese alla ragazza: «Avete una stanza?»

La ragazza rispose di sì, il vicedirettore si offrì di dargliene una e il direttore lo esortò: «Dagli una junior suite».

Dopo avere avuto la sua stanza, l'uomo mi guardò sorridendo e disse: «Ehi, grazie».

Parole e atteggiamenti: in questo modo lo psicologo americano è riuscito a disinnescare una situazione spiacevole. Parole e atteggiamenti, perché dovete sempre ricordare che il 55 per cento di un normale scambio tra persone passa attraverso il canale non verbale.

Saper riconoscere il linguaggio del corpo associato a un imminente attacco vi permetterà di affrontare e gestire al meglio

la situazione, oppure vi darà il tempo di disimpegnarvi e lasciare la scena, e nel peggiore dei casi di pensare a un piano di difesa abbastanza rapido, per proteggere voi stessi e quelli di cui siete responsabili.

La prima vostra attenzione va rivolta allo spazio personale, la zona di comfort del vostro interlocutore. Questa deve essere sempre rispettata, perché le persone arrabbiate hanno bisogno di spazio; perciò non avvicinatevi troppo e non tentate in alcun modo di toccarlo.

Quando il cervello registra una situazione di scontro imminente, emerge un riflesso primitivo che prepara il corpo alla lotta o alla fuga: si chiama «risposta combatti o fuggi», e l'ha definita nel 1915 Walter Cannon, dell'Harvard Medical School.

Il nostro sistema d'allarme decide in una frazione di secondo che occorre una maggiore disponibilità di sangue ossigenato; per questo motivo il cuore inizia a pompare più velocemente e i polmoni immagazzinano più aria. A sua volta il sistema endocrino mette in circolo adrenalina, scatenando tremori, spesso violenti, che dalla mano non dominante si estendono alla dominante e quindi alle gambe, in particolare alle ginocchia. Gli occhi rappresentano inoltre un indizio fondamentale; si dice che siano lo specchio dell'anima, e in effetti il modo in cui un interlocutore ostile vi guarda può dirvi quali piani abbia in mente.

Due tipiche situazioni sono quelle che gli anglosassoni chiamano rispettivamente «*the thousand yard stare*» e «*the target stare*». La prima indica lo sguardo perso nel vuoto: chi avete di fronte non sembra guardare voi ma attraverso di voi. È il segnale di uno stato di realtà alterato in cui non siamo i benvenuti, ed è perciò meglio prendersi una certa distanza. All'opposto c'è il *target stare*, lo sguardo fisso di chi socchiude gli occhi e ve li punta addosso. Abbassare le palpebre equivale alla messa a fuoco di una macchina fotografica: aumenta la

percezione della profondità e informa che avete tutta la sua attenzione. E non si tratta di una bella cosa!

Anche la direzione dello sguardo è importante: il vostro interlocutore può fissarvi negli occhi, in un atteggiamento di sfida, oppure concentrarsi su una parte del vostro corpo, perché lì medita di sferrare il primo colpo. Lanciare occhiate in una certa direzione può invece svelare la ricerca di uno strumento per aggredirvi oppure la valutazione della migliore via di fuga. Per questo motivo vi consiglio di non mettere mai all'angolo un soggetto arrabbiato, costringendolo in uno spazio dove non abbia possibilità di uscita.

Quanto alla postura, chi si prepara all'aggressione spesso si sistema «di tre quarti», vale a dire con una gamba arretrata rispetto all'altra e le anche ruotate di 45 gradi. In questa «posizione del pugile» il corpo è ben bilanciato per assorbire o portare un colpo in ogni direzione, con le braccia e le mani alzate tra le anche e il volto. Le mani possono essere parzialmente serrate; le mani chiuse a pugno, o che si aprono e chiudono ripetutamente, vi dicono che dentro di sé, tra le opzioni combatti o fuggi, il vostro interlocutore ha già scelto la prima.

Altri segnali arrivano dalle ginocchia lievemente flesse, dalla testa protesa in avanti e dalle spalle che superano la verticale rispetto alle anche: gli inglesi lo chiamano «atteggiamento *nose over toes*», con il naso oltre la punta delle dita dei piedi.

Incrociare le braccia strette al corpo, come abbiamo visto nel capitolo precedente, può significare molte cose: il vostro interlocutore potrebbe avere paura o anche solo freddo, ma se la postura è accompagnata da una certa tensione muscolare o da un altro segnale di ostilità, allora è il caso di preoccuparsi, perché quella che ha indossato è una corazza, e lui si prepara a combattere.

Torniamo ancora al volto. Un ringhio con le labbra ritratte a mostrare i denti non ha bisogno di uno specialista per essere

interpretato: l'uomo è un carnivoro naturale, e una smorfia che esponga i canini è ovviamente il segnale di un'intenzione aggressiva. Stesso significato assumono le mascelle contratte, il digrignare i denti e le labbra serrate.

Fate inoltre attenzione ai movimenti senza scopo apparente, come oscillare sulla punta dei piedi, camminare senza una direzione precisa o stringere e rilasciare le mani a pugno. Ancora: per la nostra cultura muovere la testa avanti e indietro è un segnale che indica sì, mentre scuoterla da un lato all'altro vuol dire no. Ma se il vostro potenziale antagonista mostra uno dei due segnali nonostante nessuno gli abbia posto una domanda che implichi una risposta positiva o negativa, allora è meglio creare una distanza tra voi e lui. Che stia pensando: «Sì, ho capito, stanno venendo a prendermi e devo attaccarli prima che ci riescano» oppure: «No, non lascerò che mi prendano», si tratta di avvertimenti che non promettono nulla di buono.

L'elenco che vi ho appena presentato va ovviamente analizzato nel contesto in cui si mostra, altrimenti si corre il rischio di fraintendere: un soggetto può ansimare per problemi respiratori o perché ha appena compiuto uno sforzo fisico. Analogamente, un individuo dal volto arrossato potrebbe soffrire di ipertensione, essersi esposto troppo al sole oppure essere semplicemente imbarazzato.

I nostri segnali

Proprio come il canale non verbale di un potenziale aggressore comunica la sua agitazione, così la vostra postura e i vostri movimenti del corpo trasmettono una quantità considerevole di informazioni.

Un atteggiamento aggressivo, unito a un tono di voce minaccioso, può trasformare un confronto in uno scontro.

Viceversa un atteggiamento aperto comunica al vostro interlocutore che lo state ascoltando, e nel frattempo rende più semplice osservare la situazione nel suo evolvere.

In ogni caso dovete ricordarvi di seguire queste indicazioni:

- Rispettate lo spazio personale, la sua *zona di comfort*, evitando di toccarlo.
- Tenete le mani libere, il peso del corpo bilanciato, e mantenete una distanza fisica di uno, due metri.
- Lasciategli sempre una via di fuga.
- Evitate di porvi faccia a faccia, di fissarlo, perché un contatto visivo di questo tipo viene sempre interpretato come una sfida.
- Controllate il respiro.
- In ogni caso, non date mai le spalle a un soggetto ostile.

Particolare attenzione deve essere destinata all'ambiente in cui vi confrontate: fate in modo, se possibile, che sia poco affollato e a voi ben conosciuto; saprete così in che modo potervi allontanare. E tenete d'occhio gli oggetti presenti sulla scena, come ombrelli, posacenere e suppellettili vari: potrebbero essere usati contro di voi.

Cosa dire, e soprattutto cosa non dire

Uno degli errori più comuni, davanti a un soggetto arrabbiato e pronto a scattare, è pretendere di mettersi a fare il profiler o il mentalista, convinti di sapere quello che il vostro interlocutore sta provando o quali siano i suoi reali bisogni.

Anche se le vostre intuizioni fossero corrette, frasi come «Lo so quanto bene vuoi a tua moglie e ai tuoi figli», oppure: «Sono certo che non vuoi rovinarti la vita prendendo a pugni il tuo vicino di casa, anche se tiene il volume del televisore alle

stelle», ottengono solitamente un risultato spiacevole: spingere la persona arrabbiata a dimostrare che avete torto, facendo esattamente l'opposto di ciò che avete detto.

Un altro peccato di ingenuità è immaginare la collera montante come il contenuto di una pentola a pressione: basta aprire la valvola e permettere uno sfogo per vedere allentarsi la tensione. Bene, sappiate che le cose non funzionano così; la violenza non è un fluido ma uno stato di attivazione ed eccitamento, quindi se permettete a chi vi sta di fronte di gridare, insultare e prendere a calci ogni cosa gli capiti a tiro, state certi che la sua violenza aumenterà sempre più.

Ho altre istruzioni per voi, calibrate per affrontare un soggetto ostile e sconosciuto. Saprete adattarle nel malaugurato ma non raro caso in cui invece il vostro potenziale aggressore vi sia già noto:

- Presentatevi in modo calmo, fiducioso, con un tono di voce controllato.
- Non cercate di mostrarvi troppo amichevoli. Il vostro potrebbe essere interpretato come un atteggiamento falso, o peggio come una presa in giro.
- Non fate troppe domande e non incalzate, perché anziché interessati potreste apparire inquisitori e pronti a un terzo grado.
- Troppe proposte, alternative, offerte e soluzioni possono superare le capacità di comprensione dell'altro e tradursi in una spinta all'azione violenta.
- Non sminuite i sentimenti del vostro interlocutore usando frasi di circostanza come «Non è la fine del mondo» o «Capita a tutti».
- Evitate un linguaggio aggressivo, anche e soprattutto se vi sentite spaventati, e non usate un tono che suggerisca critica, pretese o indifferenza.
- Non prendete ogni cosa che vi viene detta come un attacco

personale, a meno che ovviamente siate voi la ragione del conflitto.

- Non interrompete la conversazione, soprattutto per correggere ciò che vi viene detto, e se accade scusatevi.
- Non ignorate le domande che vi vengono rivolte.
- Mantenete un atteggiamento di rispetto, non assumete mai atteggiamenti ironici o sarcastici, e non parlate con il vostro interlocutore con toni e termini infantili, come se foste costretti a spiegare le cose a un bambino piccolo.
- Siate il più possibile onesti e non mentite. Non fate promesse che non potete mantenere, né tanto meno minacce che non potete mettere in atto.
- Ricordatevi sempre che più una persona è agitata meno facilmente risponderà a un linguaggio astratto, alle metafore. Esprimetevi quindi con frasi chiare e concise, così che la persona di fronte a voi possa capirvi.
- Fissate dei limiti accettabili di comportamento e atteggiamento, e non permettete al soggetto agitato di toccarvi né di intrappolarvi nelle sue dinamiche di rivendicazione.

Quanto al contenuto delle vostre comunicazioni, qui di seguito trovate un elenco di frasi da evitare sempre:

- «Perché?» Non c'è domanda più inopportuna da fare a una persona furibonda, soprattutto se quello che intendete dire è: «Perché stai facendo questo?»
- «Non puoi capire.» Più che un'affermazione si tratta di un insulto. Meglio dire: «È una faccenda complicata. Se vuoi provo a spiegarmi».
- «Non ci posso far niente; sono le regole.» Noi tutti abbiamo regole da rispettare, ma se credete opportuno rimarcarle, è il caso di spiegare per quale motivo siano state create e a quale logica obbediscano.

- «Non sono affari tuoi.» È il prototipo dell'abuso verbale, una frase che fa arrabbiare perché chi la riceve si sente inutile, tagliato fuori, privo di valore e considerazione.
- «Cosa vuoi che ci faccia io?» Ecco il modo migliore di creare un altro problema, mostrando di sfuggire al confronto.
- «Ma che problema hai?» Parole inutili e arroganti, capaci di alimentare un conflitto «lui contro di voi», piuttosto che spingere al dialogo. Piuttosto chiedete: «Come posso aiutarti? Possiamo parlarne?»
- «Cerca di calmarti.»

«Cerca di calmarti» l'ho volutamente lasciata per ultima, perché non ci sono frasi all'apparenza tanto innocue ma che in realtà nascondono una chiara contro-aggressività. Sapete tutti, per esperienza, che l'invito a calmarsi innalza i toni di qualunque conflitto. Come quella volta che siete tornati a casa irritati per l'ennesimo scontro in ufficio; avete cominciato a parlarne a vostra moglie, o a vostro marito, accalorandovi man mano che il racconto procedeva. Quel «Calmati!» è riuscito solo nell'impresa di spostare l'obiettivo di tutta la vostra rabbia! Dimenticate perciò ogni invito rassicurante e sostituitelo con un: «Sono certo che troveremo il modo di risolvere ogni cosa. Dimmi se e come posso aiutarti».

Già che ci siete, oltre alla parola «calma» cancellate dal vostro vocabolario anche i vari «ti sbagli» «devi» o «dovresti» «non possiamo» o «non dobbiamo» «adesso non ho tempo per» «mai e poi mai» «ma è solo una sciocchezza» «non comportarti da bambino» «mi sembri un po' confuso» «ma vuoi farti sentire da tutti?» eccetera.

Emozioni disturbate

Nella maggior parte dei casi, chi decide di mettere in discussione la vostra sicurezza non è un soggetto mentalmente disturbato. Anzi, chi ha problemi psichici è più di frequente la vittima, non l'autore di fatti criminali.

Dobbiamo però chiarire cosa intendiamo per normalità e malattia, perché non si tratta di situazioni nettamente definite. Entrambe fanno parte di un *continuum*: a un capo troviamo le persone pienamente equilibrate, con un funzionamento individuale e sociale adeguato, all'altro abbiamo la psicosi, dove il rapporto con la realtà è pesantemente compromesso. In mezzo ci sono i disturbi della personalità, un insieme di pensieri e di comportamenti disfunzionali riscontrabili in ogni ambito, cognitivo, interpersonale e affettivo. Si tratta di patologie che si manifestano presto nella vita, in genere nella tarda adolescenza, e difficilmente migliorano con il passare del tempo.

Rientrano in queste «categorie patologiche» l'inadeguato e il dipendente, l'antisociale e il borderline, l'istrionico e il narcisistico, il compulsivo e il paranoide.

Una riflessione importante, davanti a una situazione di pericolo, è che tutti quanti, fragili o equilibrati, siamo motivati dalle stesse esigenze: il bisogno di sopravvivere, di appartenere, di sentirci al sicuro, di esercitare un controllo sulla realtà. Affrontare una persona colpita da forti emozioni o da un disturbo psichico non significa perciò fronteggiare la più assoluta incomprensibilità e imprevedibilità. Se vi concentrerete sulle loro motivazioni, invece che sui pensieri e i comportamenti, sarà più semplice comprenderli e affrontarli.

Alcuni suggerimenti, soprattutto davanti a persone molto confuse, vi daranno una mano in più.

Il nostro nome è uno degli ancoraggi più forti, anche nel mezzo di una tempesta emotiva; se conoscete quello del soggetto che vi sta di fronte utilizzatelo ripetutamente, per ottenere e indirizzare la sua attenzione.

Utilizzate comandi semplici, frasi grammaticalmente lineari

e mai troppo lunghe; una sintassi complessa rischia di confondere il vostro interlocutore, aumentando la sua irritabilità e il rischio di un'aggressione.

Ricordate inoltre che in situazioni di crisi il pensiero si fa più concreto, quindi lasciate perdere metafore e allusioni, che non verrebbero colte o peggio ancora sarebbero interpretate in chiave persecutoria.

Riducete al minimo i movimenti, perché potrebbero distrarre da ciò che cercate di comunicare, e assumete una postura rassicurante, con le braccia e le palme delle mani stese leggermente in avanti e verso il basso.

Infine, per ogni disturbo, eccovi una breve descrizione e insieme alcuni spunti per disinnescarli.

Se non mi aiuti non penso di farcela: inadeguati e dipendenti

Si tratta di persone che nella vita non sanno affrontare situazioni di stress emotivo, fisico e sociale; alle spalle hanno di solito una storia di abbandono scolastico, e le loro prestazioni al lavoro sono sempre state scadenti, tanto da concludersi spesso con un licenziamento.

Vedono se stessi come perdenti, falliti; da qui il rischio che trasformino una situazione di crisi nell'ultima opportunità di riscatto.

Per gestire soggetti con queste caratteristiche:

- Fateli sentire accettati e compresi, senza atteggiamenti di critica e giudizio.
- Aiutateli a trovare una via d'uscita, presentandola come un'opportunità e non la dimostrazione dell'ennesimo fallimento.

- Almeno in prima battuta, evitate di coinvolgere parenti e amici. Li mettereste in grave imbarazzo, e di fronte a chi è stato testimone dei loro insuccessi potrebbero sentirsi forzati a irragionevoli gesti dimostrativi.

Sul filo del rasoio: i borderline

Si tratta di un disturbo sempre più frequente. Per diagnosticarlo basta siano presenti almeno cinque delle seguenti caratteristiche:

- Il soggetto compie sforzi disperati per evitare un abbandono reale o immaginario.
- Le sue relazioni sono instabili e intense, con una continua alternanza tra iper-idealizzazione e svalutazione.
- Ha grossi problemi con la propria identità, l'immagine e la percezione di sé.
- È impulsivo in almeno due aree che possono causargli gravi danni: spese sconsiderate, una sessualità promiscua, l'abuso di sostanze, la guida spericolata e così via.
- Minaccia in modo ricorrente di farsi del male, o addirittura arriva a gesti autolesivi e a tentativi di suicidio.
- La sua instabilità negli affetti deriva da un'eccessiva reattività dell'umore.
- Prova sentimenti cronici di vuoto.
- Presenta una rabbia immotivata e intensa, e fatica spesso a controllarla.
- Sotto stress si lascia andare a pensieri paranoici o mostra transitori ma gravi sintomi dissociativi.

Ecco alcuni suggerimenti utili per gestire un paziente borderline:

- Disinnescate la sua emotività attraverso la comprensione e l'ascolto attivo.
- Parlate con un tono di voce calmo e rassicurante.
- Tranquillizzatelo assicurandogli che esiste la possibilità di un appoggio, e che voi farete il possibile per aiutarlo.
- Fate attenzione, e non fatevi cogliere impreparati dai suoi improvvisi e intensi cambiamenti emotivi, tipici dei soggetti borderline.

Non mi importa di niente e di nessuno: gli antisociali

L'antisociale è completamente anaffettivo e insensibile, e fin da ragazzo infrange sistematicamente i diritti degli altri. Inoltre:

- È incapace di adeguarsi alle norme sociali e giuridiche.
- È disonesto, mente, usa falsi nomi, truffa gli altri.
- È impulsivo o incapace di pianificare.
- È irritabile e aggressivo.
- Non bada alla sicurezza propria né a quella degli altri.
- È un irresponsabile, incapace di far fronte a obblighi finanziari o di mantenere un lavoro.
- Da ultimo, non mostra alcun rimorso per le proprie mancanze.

È evidente come i soggetti antisociali non abbiano alcuna capacità di stabilire un significativo attaccamento agli altri, e anzi tendono a utilizzarli, a sfruttarli per i propri bisogni.

Partendo da queste premesse, per gestire una personalità antisociale potete seguire tre differenti strade:

1. La prima prevede un approccio razionale, non critico e

orientato alla risoluzione del problema, con domande come «In che modo ferire e danneggiare gli altri può portarti un beneficio?»

2. La seconda mira a stabilire un rapporto, con frasi come «Tu sai come funzionano le cose: non si capisce mai nulla».
3. La terza e ultima strada, infine, da utilizzare soprattutto con soggetti sempre più aggressivi, mette l'accento sulla vostra preoccupazione, e insieme sui vostri limiti oggettivi: «So che ci vuole un sacco di tempo per risolvere il problema, ma sto facendo il possibile».

Percorrere l'una o l'altra delle tre strade vi permetterà di evitare un confronto diretto, una situazione cui l'antisociale risponde spesso con rabbia e aggressività.

Ancora qualche consiglio:

- Ricordatevi che state parlando con un individuo autocentrato, che cerca sempre di ottenere un guadagno per se stesso.
- Non cercate di ingannarlo; è furbo e abituato a manipolare, quindi ipersensibile al tentativo di essere pilotato e a non avere il controllo della situazione.
- Perciò, promettetegli solamente ciò che potete mantenere.

Io, solamente io: il narcisista

Anche in questo caso ci vogliono almeno cinque tra le «qualità» qui sotto elencate per comporre uno schema costante in situazioni e relazioni diverse. Un malato di narcisismo deve:

- Avere un senso grandioso di sé e della propria importanza.
- Essere preso da fantasie di successo illimitato, potere e bellezza.

- Credere di essere speciale e unico, e di poter essere capito solo da persone speciali. Questo atteggiamento lo porta al bisogno continuo di essere accostato a celebrità e persone di successo.
- Desiderare o chiedere espressamente un'ammirazione eccessiva rispetto al normale, o a quanto egli valga in realtà.
- Avere una forte presunzione sui propri diritti e sulle proprie facoltà, ed essere irrealisticamente convinto che gli altri debbano soddisfare le sue aspettative.
- Approfittare degli altri per raggiungere i propri scopi, senza provare rimorso.
- Essere carente di empatia. Il narcisista non si accorge o non dà importanza ai sentimenti altrui, né tantomeno desidera confrontarsi con i loro desideri.
- Provare spesso invidia ed essere convinto che gli altri provino invidia nei suoi confronti.
- Avere uno stile affettivo di tipo «predatorio», in cui, nonostante il suo scarso impegno personale, si aspetta di ricevere più di quello che dà, o che gli altri siano affettivamente coinvolti più di quanto lui lo sia.

Potete gestire il soggetto con personalità narcisistica facendo leva sul suo bisogno di attenzione. Quando parla con voi è facile che assuma più familiarità del dovuto, e che si aspetti che voi facciate altrettanto.

Questo può consentirvi di farvelo alleato nel disinnescare l'incidente e risolvere il problema. In ogni caso dovete fare sempre attenzione a una possibile reazione rabbiosa, facile se il narcisista ha l'impressione di essere sottovalutato.

A me il palcoscenico: il disturbo istrionico

Il disturbo istrionico rientra tra le personalità dai tratti «drammatico-imprevedibili». Compare nella prima età adulta e presenta di solito almeno cinque dei seguenti sintomi:

- La persona è a disagio nelle situazioni in cui non si trova al centro dell'attenzione.
- Con gli altri si lascia spesso andare ad atteggiamenti di seduzione e provocazione.
- Le sue emozioni sono rapidamente mutevoli e superficiali.
- Utilizza sempre l'aspetto fisico per attirare l'attenzione.
- Il suo linguaggio è eccessivamente impressionistico e privo di dettagli.
- Tende alla drammatizzazione e alla teatralità in ogni comunicazione, con manifestazione esagerata delle emozioni.
- È suggestionabile, facilmente influenzabile dalle circostanze e dagli altri.
- Considera le relazioni più intime di quanto non siano realmente.

La teatralità e la drammatizzazione come modalità privilegiata di comunicazione vi costringono a un atteggiamento di ascolto, ma dovete restare focalizzati sul problema evitando un eccessivo coinvolgimento emotivo.

Durante il dialogo può essere utile il ricorso alla parafrasi, riformulando il contenuto ma non le emozioni. Se per esempio l'istrionico dice: «Dannazione. Niente va per il verso giusto. La mia vita è un casino!» la vostra risposta potrebbe essere questa: «Suona come se non ci sia nulla che ti funzioni. Certo che le cose sono spesso un caos».

La parafrasi ha tre obiettivi principali:

1. Aiutare il soggetto a mettere a fuoco i propri pensieri («Io ho sentito quello che mi hai detto, ma tu ti sei ascoltato?»).

2. Sottolineare il contenuto, quando non è il caso di esasperare le emozioni («Proviamo a parlare di qualcosa di meno labile/compresso/esplosivo dei tuoi sentimenti in questo momento»).
3. Incoraggiare il dialogo («E poi, quindi...?»).

Fammi controllare un'ultima volta: l'ossessivo-compulsivo

Bastano quattro degli elementi elencati qui di seguito per diagnosticare un disturbo ossessivo-compulsivo:

- Una preoccupazione eccessiva per liste, dettagli e organizzazione, a svantaggio dell'obiettivo generale.
- Un perfezionismo che interferisce con la riuscita in tempi ragionevoli di qualunque lavoro.
- Un'eccessiva dedizione al lavoro, non giustificata da necessità economiche, e la relativa riduzione del tempo dedicato ad attività ricreative.
- Un'incapacità a sbarazzarsi di oggetti vecchi o inutili, anche quando non hanno alcun valore affettivo.
- Un'inflessibilità totale su posizioni etiche e/o morali, non giustificata da alcuna appartenenza politica o religiosa.
- Una resistenza a delegare compiti o a lavorare in gruppo.
- Uno stile di vita eccessivamente parsimonioso, sia verso se stessi sia verso gli altri.
- Una costante rigidità e testardaggine, indipendentemente dall'importanza della posta in gioco.

Anche in questo caso, l'uso dell'ascolto attivo e della parafrasi può fare la differenza, come pure il rispetto e l'orientamento costante al problema. È importante, soprattutto

nei momenti di incertezza e tensione crescente, normalizzare i sentimenti e minimizzare le colpe.

Credo che tu ce l'abbia con me: il disturbo paranoide

Su uno sfondo di diffidenza e sospetto, chi possiede una personalità paranoide presenta quattro o più delle seguenti caratteristiche:

- Ha sospetti non realistici di essere sfruttato o danneggiato.
- Manifesta dubbi ingiustificati sulla lealtà degli amici.
- Ha paura di confidarsi con gli altri.
- Fraintende le parole, interpretando come minaccioso ogni semplice appunto.
- Il suo sentimento più frequente verso gli altri è il rancore.
- È convinto, senza motivo, di essere attaccato, danneggiato o tradito, perciò tende a reagire.

Nel confronto con un disturbo paranoide è opportuno non presentarvi e rappresentarvi attraverso titoli, ruoli e status; il rischio è di innescare la sua ambivalenza, fatta di paura e rabbia verso l'autorità. L'ambivalenza aumenta la tensione, e la tensione può condurre il soggetto a un pericoloso irrigidimento.

Dovete inoltre evitare in ogni modo di contestare l'irragionevolezza dei suoi timori persecutori, e accettarli come «veri per lui».

Il sole nero: la depressione

Il disturbo depressivo maggiore è una patologia dell'umore, con

episodi di profonda tristezza accompagnati dalla totale perdita di interesse o di piacere per attività normalmente gradevoli.

Nell'affrontare un soggetto in preda a una depressione importante, dovete assumere un atteggiamento simile a quello di un genitore accogliente e preoccupato. Essendo persone spesso rallentate sul piano cognitivo, dovete dar loro il tempo di comprendere le informazioni e rispondere. Le domande devono essere aperte e le risposte non vanno forzate. Accettate pause anche prolungate, ma nel caso di un totale silenzio riproponete le domande in termini più diretti.

Dovete restituire, riflesse, quelle emozioni di rabbia e paura spesso mascherate dalla depressione; riconoscerle farà capire che lo state ascoltando, e che siete in grado di affrontarle e aiutarlo. Infine, rassicurate l'individuo depresso ogni volta che ne avvertite la necessità e la richiesta, esplicita o implicita.

Il rischio più grande, nella depressione, è ovviamente quello del suicidio, non di un'aggressione. Purtroppo però, e in casi non rari, il pensiero del depresso assume toni deliranti: non c'è futuro, solo un dolore insopportabile, per sé e i propri cari. A quel punto la scelta, terribile, è quella di uccidere e uccidersi, per salvare e salvarsi.

È certamente un complotto: la schizofrenia paranoide

La schizofrenia si distingue dal disturbo paranoide di personalità per la gravità e la qualità dei sintomi. Centrale è la convinzione del soggetto di essere perseguitato: i fatti, i comportamenti e le comunicazioni sono la prova di un complotto ordito ai suoi danni. Il soggetto può diventare aggressivo e violento, per difendersi dalle persone che crede ostili e che presume coinvolte nella cospirazione.

Gestire una comunicazione con il paranoide schizofrenico deve tener conto soprattutto della tendenza al distacco interpersonale, fondato sul sospetto e sul timore di essere ferito. Ecco alcune indicazioni:

- Iniziate il dialogo in un modo logico, razionale e non emotivo, e mantenete la voce calma, chiedendo eventualmente quale sia il suo punto di vista.
- Riassumete il contenuto di ciò che avete sentito, senza commenti e coloriture emozionali.
- Aspettatevi reazioni di rabbia e rifiuto senza scomporvi. Chiedete anzi chiarimenti, e rassicuratelo in merito al fatto che voi non seguite le regole di chi non lo rispetta e siete a sua disposizione proprio per trovare insieme una soluzione.
- Evitate di avvicinarvi troppo rapidamente, dal punto di vista fisico ed emozionale: potreste spaventarlo.
- Mostrate sempre rispetto e interesse.
- Concentratevi sulla soluzione del problema, sempre attenti a non criticare.

Il bicchiere mezzo vuoto: l'abuso di sostanze e alcol

Nella letteratura scientifica il rapporto tra uso di droghe e aumento della violenza non è del tutto provato, o almeno non per tutte le sostanze. Fanno eccezione l'alcol, la cocaina e i derivati dell'amfetamina, per il loro effetto disinibente sul comportamento; e non dimentichiamo che il consumo di droghe è spesso associato a quello di alcol, con un potenziamento reciproco delle conseguenze.

Comportamenti criminali come scippi, furti e rapine, inoltre, sono spesso legati alla necessità di procurarsi denaro per chi ha

sviluppato una dipendenza. L'alcol, in particolare, è responsabile del doppio degli attacchi verbali e fisici rispetto a tutte le altre sostanze d'abuso. I sintomi di un'intossicazione sono peraltro facili da riconoscere: al di là di quello che potete percepire dall'alito e dalla traspirazione, il volto e gli occhi sono arrossati, il soggetto è incapace di focalizzare lo sguardo, la sua coordinazione motoria è instabile, l'eloquio è tipicamente impastato e accompagna la difficoltà a produrre un pensiero intelligibile.

Se poi hashish e marijuana, barbiturici, benzodiazepine e narcotici in senso lato poco contribuiscono al numero di reati violenti, altra storia sono le metamfetamine, la cocaina e gli psicostimolanti in genere. Si tratta di sostanze che producono euforia e un'accelerazione nella parola, irritabilità, irrequietezza motoria e un'ideazione di tipo paranoide. La metamfetamina, in particolare, è una droga temibile perché crea rapidamente dipendenza, è poco costosa e molto disponibile. Quanto alla cocaina, da anni la sua diffusione ha superato quella dell'eroina, e alcuni recenti fatti di cronaca ci hanno fatto capire a quali crudeltà ed efferatezze possa spingere.

Ci sono infine l'ectasy e quelle che sono chiamate «club drug», sostanze di uso comune da parte di ragazzi e giovani durante feste e concerti. Anche in questo caso si tratta di droghe che inducono disinibizione e riduzione delle capacità di critica e giudizio, creando i presupposti per atti di violenza anche estrema.

Il predatore e le sue armi

Un predatore letale

Forte dell'appoggio di alcuni docenti universitari e della lettera di presentazione scritta dal governatore dello Stato, Ted ha deciso di spedire la sua richiesta d'ammissione alla Utah University. Nella domanda c'è anche il suo curriculum, dove si legge che ha lavorato come consulente presso l'ufficio pianificazione della giustizia, occupandosi dei criminali recidivi. Ha fatto anche l'assistente del direttore della commissione per la prevenzione del crimine, conducendo ricerche sui reati economici ma soprattutto sulle aggressioni alle donne.

Poi, dopo una lunga esperienza al centro di prevenzione del suicidio di Seattle, ha passato quattro mesi in un ambulatorio psichiatrico, dove ha partecipato alle sedute con i pazienti, aggiornato le loro cartelle e rivalutato le diagnosi senza perdersi una delle sedute di formazione condotte dagli psichiatri della struttura.

Adesso ha ventisette anni, e quello che più desidera è diventare un avvocato. Per questo ha aggiunto:

Desidero iscrivermi alla facoltà di legge, perché le mie attività professionali, e quelle legate ai servizi prestati alla collettività, richiedono una conoscenza della legge che ancora non possiedo. Che si tratti di studiare il comportamento dei criminali, esaminare disegni di legge, perorare una riforma dei tribunali o contribuire alla nascita di un'azienda,

mi accorgo subito di quanto sia limitata la mia comprensione della legge. Potrei parlare a lungo del fatto che la pratica della legge è l'obiettivo di una vita intera, o che una laurea in giurisprudenza non garantisce ricchezza e prestigio. Il fattore importante, però, è che la legge soddisfa un bisogno funzionale che le mie abitudini quotidiane mi hanno costretto ad ammettere. Desidero iscrivermi alla facoltà di legge, perché questa istituzione mi fornirà i mezzi per diventare un attore più efficiente nel ruolo sociale che ho definito per me stesso.

Sedici anni più tardi, alle ore 7.16 del 24 gennaio 1989, Ted Bundy sarà giustiziato sulla sedia elettrica. Ted, quello che chiedeva una laurea per svolgere meglio il suo ruolo sociale, è stato uno dei più feroci predatori della storia del crimine, un serial killer intelligente, lucido, spietato, un camaleonte capace di mimetizzarsi, di presentarsi alle sue prede come un giovane dai modi garbati e affascinanti.

Blu jeans e t-shirt bianca, capelli corti e sorriso accattivante, si avvicinava alle ragazze dei campus, poi mostrava loro il braccio ingessato e chiedeva aiuto per caricare la tavola da surf sul tetto della sua auto. Le vittime scoprivano troppo tardi che il gesso era finto, e che quell'uomo non era ciò che sembrava.

Ted Bundy ha iniziato a uccidere il 21 gennaio 1974, un anno dopo la lettera mandata all'università. La prima vittima, Linda Ann Healy, aveva ventuno anni. L'ultima, il 6 febbraio 1978, era solo una ragazzina di dodici anni: Kimberly Leach. In mezzo, almeno altre trenta ragazze, preda di quello che per le cronache è un mostro, ma per gli psichiatri un perfetto esempio di psicopatico criminale.

Profilo di uno psicopatico

Il termine «psicopatico» fu utilizzato per la prima volta da

Julius Koch nel 1891, e descrive un individuo con caratteristiche psicologiche e interpersonali che lo distinguono nettamente dagli altri. Ma è stato lo psichiatra americano Hervey Cleckley, nel suo *The Mask of Sanity*, pubblicato nel 1941, a esporre per primo i sedici tratti che permettono di identificarlo: uno psicopatico è intelligente, razionale, tranquillo, inaffidabile, falso e incapace di provare vergogna o rimorso; inoltre manca di senso critico e giudizio, non prova sentimenti autentici d'amore ed è freddo, senza alcuna risonanza emotiva.

A questi tratti vanno aggiunti la scarsa introspezione, l'indifferenza ai sentimenti di fiducia e alle manifestazioni di gentilezza degli altri e una chiara iperreattività agli effetti dell'alcol. Infine, lo psicopatico mostra talvolta tendenze suicide, vive le relazioni sessuali in modo impersonale, non sa porsi obiettivi a lungo termine e da ultimo presenta comportamenti antisociali del tutto immotivati.

Nei suoi primi lavori, Cleckley non si limitò alla semplice descrizione clinica, ma provò a rintracciare le radici storiche della psicopatia. Analizzando ponderosi tomi di storia antica, trovò un classico esempio di predatore, vissuto quattrocento anni prima di Cristo. Si tratta niente di meno che di Alcibiade, generale e politico ateniese, allievo prediletto, e probabilmente amante, di Socrate.

A dar retta al racconto, in verità un po' fazioso, che ne fa Plutarco, la vita intera di Alcibiade fu segnata da impulsività ed eccessi, doti affabulatorie e cinica impudenza.

Già da bambino si mostrava presuntuoso e avventato, e giunto alla maturità non mostrò scrupoli nel trucidare i nemici e offendere gli amici. Che, peraltro, a quanto pare finirono sempre per giustificarlo. Fino a quella volta, alla vigilia della spedizione contro Siracusa, in cui si ubriacò distruggendo tutte le statue dedicate al culto di Hermes, e nel timore del processo tradì i

compagni, gli amici – ma a questo punto c'è da dubitare che ritenesse di averne – e l'intera città di Atene, per passare alla rivale Sparta.

Naturalmente, conoscendo i costumi spartani, assai più sobri di quelli ateniesi, prima di presentarsi ai nuovi alleati Alcibiade si tagliò i capelli e lasciò le preziose vesti per indumenti più comodi e severi. Un classico comportamento da camaleonte.

Ma ancora una volta, grazie alla sua abilità di imbonitore, tornò ad Atene e si fece perdonare, per morire a cinquantaquattro anni in Frigia, dov'era andato a cercare un appoggio presso il nuovo re di Persia, Artaserse.

Lasciando la storia per tornare alla scienza, lo psichiatra canadese Robert Hare – oggi considerato l'erede di Hervey Cleckley, nonché il maggior esperto di psicopatici – nel suo libro *Without Conscience* definisce «predatori sociali che affascinano, manipolano e spietatamente si fanno strada nella vita, lasciandosi alle spalle un ampio strascico di cuori infranti, aspettative fatte a pezzi e portafogli vuoti. Senza alcuna coscienza o empatia, si prendono egoisticamente ciò che vogliono e fanno ciò che gli aggrada, senza il minimo senso di colpa o di rimorso».

Hare ne ha poi proposto un'utile e semplice classificazione, dividendoli in primari, secondari (o nevrotici) e dissociali.

Ted Bundy appartiene al gruppo dei secondari, spinti all'azione violenta da problemi emozionali e conflitti interiori. L'aggressività dei dissociali è invece uno stile di comunicazione appreso culturalmente, dalla famiglia o dall'ambiente. Ma sono i primari gli psicopatici più diffusi, quelli che rischiate davvero di incontrare; è da loro che dovete imparare a difendervi, conoscendone prima le caratteristiche e poi gli strumenti che più spesso utilizzano.

Non si tratta di soggetti necessariamente esplosivi, violenti o distruttivi; al contrario, tendono a presentarsi come persone

attraenti e capaci di conquistarvi con la parola. Sono professionisti dell'approccio, aggiornati praticamente su tutto, con una conoscenza che sembra enciclopedica, dal gossip alla letteratura alla politica. Se li ascoltaste con attenzione, però, scoprireste come saltino spesso da un argomento all'altro senza mai approfondire, ricorrendo a frasi fatte non sempre pertinenti. In ogni caso, il loro fascino superficiale e la loro capacità di manipolare è tale che difficilmente avreste modo di coglierne i difetti. Non al primo appuntamento, per lo meno.

Rispetto ai criteri con cui normalmente definiamo la patologia, gli psicopatici non presentano alcuna malattia mentale: non sono mai eccessivamente preoccupati o ansiosi, né presentano gravi disturbi del pensiero, e la loro intelligenza è nella media, spesso al di sopra.

L'egocentrismo è un tratto distintivo e imm modificabile della loro personalità, e li porta all'incapacità di dare e ricevere affetto. Possono simulare ogni emozione, ma la schiettezza, la compassione e il semplice calore umano sono qualità a loro sconosciute. Le loro reazioni emotive sono piatte, hanno pochi contatti con i familiari e cambiano frequentemente residenza. Al massimo si lasciano andare ad apprezzamenti superficiali, ma quasi non si accorgono dei piccoli atti di gentilezza e riguardo di cui sono talvolta destinatari.

Non tengono in alcuna considerazione la verità, tanto da essere spesso definiti «mentitori patologici»; non avendo interiorizzato alcun principio etico o morale, non capiscono perché dovrebbero comportarsi onestamente, soprattutto se la disonestà frutta loro un guadagno.

Un altro punto centrale del loro comportamento è l'impulsività, che li porta ad azioni inopportune, senza riguardo per il momento o le conseguenze. Lo schema con cui agiscono di impulso sembra essere ciclico; possono cioè comportarsi come cittadini normali, mariti presenti, lavoratori all'apparenza adeguati, per poi perdere il controllo all'improvviso. Dopo

l'accaduto li vedrete pronti a dispiacersi e a chiedervi un'altra opportunità, che generalmente concederete loro, grazie all'abilità con cui sapranno fingersi pentiti.

Sì, perché gli psicopatici non provano alcun senso di colpa o di rimorso, per quanto immorali siano le loro azioni e per quanto dolore provochino agli altri. Una volta sorpresi sul fatto, la loro unica difesa è quella di proiettare sugli altri ogni colpa e responsabilità; ascoltarli, allora, si rivela un'esperienza particolare, perché le loro parole suonano prive di qualunque sfumatura emozionale. Una caratteristica che Cleckley ha chiamato «afasia semantica», un po' come dire che di una canzone lo psicopatico conosce le parole ma non la musica.

Ma quanti sono, e perché è difficile scoprirli?

La prevalenza degli psicopatici nella popolazione generale è abbastanza alta; secondo alcuni studi, negli Stati Uniti si arriverebbe all'1,2 per cento della popolazione, mentre in Gran Bretagna ci si assesterebbe intorno allo 0,6 per cento. Se però la ricerca si spostasse nelle carceri, la percentuale oscillerebbe tra il 15 e il 25 per cento dei detenuti.

A parte i numeri, il vero problema è che lo psicopatico si adatta perfettamente all'ambiente in cui si muove. Questo perché, come sostiene Robert Hare,

noi viviamo in una società «mascherata», una società in cui alcuni tratti tipici degli psicopatici – l'egocentrismo, la mancanza di riguardo verso gli altri, la superficialità, lo stile prima della sostanza, l'essere «freddi», manipolativi e così via – sono sempre più tollerati e anche apprezzati [...]. È facile vedere come gli psicopatici si uniscono sollecitamente con gruppi che sostengono valori antisociali o criminali [...]. E l'egocentrismo, il

sangue freddo e la mancanza di rimorso degli psicopatici, che si mescolano a ogni aspetto della società, hanno un impatto devastante sulle persone, e mettono i brividi a chi deve far rispettare la legge.

Sconfortante? Non più di quella volta in cui hanno chiesto all'antropologo Claude Lévi-Strauss che cosa ne pensasse della società moderna, e lui ha paragonato gli esseri umani ai vermi in un sacco di farina. Con l'aumento della popolazione, i vermi diventano in qualche modo consapevoli della presenza di altri vermi, ancor prima di esserne venuti direttamente in contatto, e cominciano a secernere tossine capaci di uccidere a distanza. Così finiscono per avvelenare la farina, e alla fine muoiono. Qualcosa di simile, per Lévi-Strauss, sta capitando all'umanità. Soprattutto grazie agli psicopatici, aggiungerei io.

Le informazioni e l'ingegneria sociale

Nonostante abbiano un'intelligenza spesso brillante, gli psicopatici non amano studiare perché detestano regole, disciplina e figure d'autorità. C'è però una disciplina in cui sono tutti «laureati», potremmo dire *ad honorem*: l'ingegneria sociale, che non è, come suggerirebbe il nome, la scienza delle soluzioni per la comunità. Si tratta piuttosto dell'insieme delle tecniche per sottrarre informazioni mentendo sulla propria identità. Le informazioni sono la linfa vitale dell'attività di un predatore, perché più alto è il numero di notizie raccolte, migliore sarà la sua strategia d'approccio e più facilmente sarà in grado di identificare i punti deboli del suo bersaglio.

Un vero ingegnere sociale è un esperto nell'arte del contatto e della persuasione, anche se oggi internet può facilitargli il lavoro fornendogli una quantità incredibile di spunti. Al di là del furto dei dati, e di altre situazioni di cui parleremo in

seguito, pensate a una funzione come *Street View* nelle mappe di Google, e a un predatore che voglia catturare la vostra attenzione. Scoperto l'indirizzo dove abitate, magari dal vostro profilo su Facebook, riuscirà con pochi click a trasformarsi in una persona che vive a due passi da voi e che conosce benissimo i dettagli del quartiere, della via e dell'ingresso del vostro condominio. La familiarità con i luoghi ve lo farà sentire «vicino», e in breve la piccola breccia rischierà di trasformarsi in un portone spalancato.

Alla base dell'ingegneria sociale ci sono due regole fondamentali: la prima è che gli esseri umani sono fondamentalmente fiduciosi e disposti a credere a ciò che viene detto loro; la seconda è che i sistemi informatici sono lo strumento migliore per archiviare informazioni, ma se un computer può essere messo in sicurezza c'è sempre l'uomo, l'anello debole capace di rivelare come aggirare protezioni e ostacoli.

L'ingegnere al lavoro

Un buon ingegnere sociale deve possedere un'inclinazione, una predisposizione naturale per la recitazione e l'inganno. Una volta stabilito il contatto con il suo bersaglio, segue poi delle regole: mostra innanzitutto una sobria gentilezza, e se comunica al telefono non falsifica mai il proprio timbro di voce, né assume accenti o inflessioni dialettali. Anziché depistare, quel comportamento potrebbe apparire forzato e indurre al sospetto.

Il tono migliore è quello di una competenza professionale che non deve mai risultare arrogante. Può essere opportuno inserire nel discorso qualche termine tecnico: basta avere la certezza che dall'altra parte ci sia una persona con scarse conoscenze specifiche.

L'obiettivo dell'ingegnere sociale è quello di stabilire una base comune con il proprio interlocutore, uno spazio virtuale fatto di sorrisi e cortesie, della rivelazione di interessi comuni, di piccole passioni condivise. Se la vittima accetta questa base, allora abbasserà le difese.

Vediamo un esempio di tecniche per aggirare la diffidenza di una vittima. Immaginate che il predatore abbia nel mirino il dipendente di un'azienda, perché in possesso di notizie interessanti: prima studierà il sito web della ditta, dove troverà informazioni utili a sostenere il suo gioco: l'organigramma, chi fa cosa, la struttura, i rapporti tra le diverse divisioni e i diversi reparti, e ancora l'elenco delle consociate e dei clienti che hanno scelto di acquistare i prodotti dell'azienda, riconoscendone la qualità.

A questo punto deciderà se vestire i panni di un collega appena assunto, un po' timido e disorientato, oppure presentarsi come l'impiegato di un'altra filiale, o un fornitore che vuole mandare a buon fine una consegna, o un cliente che sostiene di aver ricevuto dalla concorrenza una proposta migliore.

Ma l'ingegneria sociale è nata ben prima del boom di internet.

Tutto è iniziato con...

La storia di Stanley Mark Rifkin comincia nel 1978. Stanley è un esperto di computer, ha trentadue anni e due mogli alle spalle. Lavora per chi è in grado di pagare il suo talento, e c'è un'azienda di consulenza che in effetti ha assolutamente bisogno di lui. Vogliono che progetti un sistema di back up dei dati per la Security Pacific National Bank di Los Angeles, nel malaugurato caso che un imprevisto faccia saltare il computer centrale.

Rifkin si trova così a studiare le informazioni che vanno messe al sicuro, le procedure di trasferimento monetario, le modalità con le quali i funzionari le eseguono e i codici di autorizzazione, cambiati ogni mattina e trasmessi alla sala telex. Un sistema sicuro, peccato che i dipendenti della Security Pacific, stanchi di memorizzare tutti i giorni un nuovo numero, lo scrivano su un foglio, facile da consultare quando ce n'è bisogno.

Rifkin decide così di approfittarne: una mattina di novembre si presenta nella sala telex con la scusa di controllare il sistema di back up, dà un'occhiata alle scrivanie e manda a memoria la successione di numeri che può cambiargli la vita.

Sono le tre del pomeriggio quando scende nell'atrio del palazzo che ospita gli uffici della banca e si dirige alla prima cabina telefonica. Ha in testa il codice e un piano ben preciso, basato sul fatto di essere una persona socievole e cordiale, oltre che un ottimo comunicatore e un efficace persuasore. Insomma, un vero e proprio ingegnere sociale.

Si finge Mike Hansen dell'ufficio estero, si mette in comunicazione con la sala telex e all'impiegata che risponde fornisce il codice segreto: 4789. Rifkin è tranquillo, scambia qualche battuta con la ragazza all'altro capo del filo, poi chiede il trasferimento di dieci milioni dollari su un conto della Wozchod Handelsbank di Zurigo, conto che ha aperto qualche giorno prima.

Nessun problema, risponde l'impiegata: ha solo bisogno di un ultimo dettaglio, cioè il numero di transazione tra un ufficio e l'altro. Rifkin non lo conosce, ma riesce a mantenersi lucido e tranquillo; chiede alla ragazza di avere pazienza, controllerà e la richiamerà subito.

In un istante assume una nuova identità e telefona a un altro ufficio, spacciandosi per un impiegato della sala telex che ha bisogno di una cortesia. Ottenuto il numero, richiama l'impiegata e conclude l'operazione.

Un paio di settimane dopo, Stanley Mark Rifkin si presenta agli sportelli della banca di Zurigo, e preleva otto milioni di dollari in contanti.

Ma non è finita qui. Sostenendo di essere un rappresentante della Coast Diamond, Rifkin prende contatti con Lon Stein, un commerciante di diamanti di Los Angeles. Si dice interessato a piazzare un ordine di pietre preziose per parecchi milioni di dollari. Sembra tutto regolare, e Stein inoltra la commessa a una società sovietica, la Russalmaz. La transazione avviene nei loro uffici di Ginevra, il 26 ottobre 1978. Poco più di otto milioni di dollari per 43.200 carati di diamanti.

Rifkin rientra negli Stati Uniti, portandosi addosso le pietre, e cinque giorni dopo inizia a venderle. Prima dodici pezzi a una gioielleria di Beverly Hills, poi si sposta a Rochester, New York, per piazzarne altri.

A questo punto però Rifkin commette un errore gravissimo: il 1° novembre prende contatto con Paul O'Brien, un suo ex collega, e gli racconta di aver ricevuto alcuni diamanti in cambio della vendita di una proprietà immobiliare nella Germania dell'Est, e ora vuole cambiarli con denaro contante.

O'Brien si dichiara disponibile, ma in un secondo momento, insospettito, decide di avvertire l'FBI. Il 5 novembre gli agenti Robin Brown e Norman Wight arrestano Rifkin.

Il 26 marzo 1979 Rifkin si dichiara colpevole e viene condannato a otto anni di carcere. Non sarebbe mai accaduto se avesse seguito la prima regola di un predatore: non fidarsi mai di nessuno.

Creare un rapporto

Una volta raccolte le prime informazioni e stabilito un contatto con la vittima, l'obiettivo dell'ingegnere sociale è quello di

creare un rapporto.

Robin Dreeke dirige la sezione analisi del comportamento all'interno del servizio di controspionaggio dell'FBI. Grazie al suo lavoro è diventato un esperto nel costruire una relazione: una capacità utile a tutti ma che i predatori hanno imparato a sfruttare a loro vantaggio.

Per Dreeke, esistono dieci trucchi per stabilire un legame:

1. *Fissate un limite di tempo.* Il punto di partenza è che nessuno ha piacere di restare intrappolato in una conversazione con un estraneo. Se vi trovate al tavolo di un bar o nella sala d'attesa di un aeroporto, e un estraneo inizia a parlarvi, non è la conversazione in sé a causarvi disagio; il fastidio deriva dal fatto che non sapete se e quando finirà. Per risolvere il problema e stabilire un rapporto basta far capire all'altro che si tratta di una questione da poco, e che la chiacchierata terminerà a breve.
2. *Sincronizzate parole e linguaggio corporeo,* e trasmettete un messaggio non minaccioso. Un semplice sorriso è la tecnica non verbale più potente; quando entrate in uno spazio con tanti invitati che non conoscete, siete attratti da chi sembra irritato o da chi sorride? Sorridere è il presupposto per apparire amabile.
3. *Parlate lentamente.* Esprimersi velocemente fa sembrare nervosi e irritabili; le persone disturbate a livello emotivo parlano velocemente, mentre chi è sicuro di sé parla lentamente. Una persona che parla piano e con chiarezza è più credibile.
4. *Chiedete aiuto.* Una piccola richiesta, semplice e che non comporti impegni o rischi, porta istintivamente a stabilire un legame con la persona a cui si è domandato aiuto. Non esiste un mezzo più efficace per stimolare azioni, informazioni e confidenze che chiedere aiuto e simpatia. Con l'eccezione dello psicopatico, ogni essere umano è

biologicamente portato a rispondere alle richieste di soccorso.

5. *Mettete da parte il vostro ego.* Evitate di correggere chi avete di fronte, o di trasmettere l'impressione che sappiate fare meglio degli altri. Limitatevi ad ascoltare; non c'è bisogno che raccontiate per forza la vostra storia, incoraggiate piuttosto gli altri a parlarvi di ciò che li interessa.
6. *Date valore agli altri.* Anche in questo caso la strategia migliore è l'ascolto, evitando commenti, riflessioni o, ancora peggio, giudizi.
7. *Chiedete come, quando e perché.* Fare domande aperte è una delle regole dei grandi intervistatori e dei grandi conversatori. Domande generali richiedono risposte articolate e permettono così agganci e nuove domande.
8. *Quid pro quo.* Non tutti sono abituati a parlare, o comunque può capitare che la vostra capacità di ascoltare faccia capire agli altri quante cose vi stanno dicendo. Per sbloccare la comunicazione è bene allora che forniate anche voi un pezzetto di informazione che vi riguarda.
9. *Offrite qualcosa.* È un concetto su cui torneremo parlando di persuasione. La reciprocità è una caratteristica profondamente insita nel genere umano; se offrite qualcosa a qualcuno, questo si sentirà in dovere di restituirvi il favore. Non è importante che si tratti di un oggetto o di un complimento.
10. *Gestite le vostre aspettative.* Non essere in grado di gestire correttamente le vostre aspettative potrebbe causarvi sofferenza, risentimento e rabbia. Naturalmente si tratta di una preoccupazione che raramente affligge un predatore, per il quale di fatto siete solo un oggetto da sfruttare. Ma è pur vero che, in alcune situazioni, la vostra legittima resistenza a ricoprire il ruolo di vittima designata potrebbe provocare la loro irritazione.

L'arte della persuasione

Stabilito un legame, il predatore deve ora mettere in campo le migliori strategie di persuasione, tecniche che si rifanno ai lavori di Robert Cialdini, psicologo e docente di marketing all'Arizona State University.

Per Cialdini la capacità di convincere gli altri è essenziale, tanto nella vita privata quanto in quella professionale, e si fonda su sei principi fondamentali.

1. *Autorevolezza*. Tutti noi siamo portati a rivolgerci a chi ci sembra autorevole e preparato. Naturalmente parliamo di autorevolezza, non di autorità, che spesso si accompagna a una spiacevole nota di arroganza. Le domande da porsi sono perciò: «Quanta autorevolezza trasmettiamo con la nostra presenza?» e «Siamo autorevoli quando comunichiamo con gli altri?»
2. *Coerenza*. Tendiamo abitualmente a comportarci in modo lineare e affidabile; amiamo essere coerenti e rispettare gli impegni presi, e nel caso di dubbi o incertezze il principio della coerenza ci evita di apparire deboli o indecisi. Se un soggetto prende pubblicamente una posizione, o sottoscrive un documento, è probabile che tenga fede all'impegno assunto. Una volta dichiarato apertamente il nostro appoggio, ci sentiamo obbligati a comportarci di conseguenza.
3. *Simpatia*. Se qualcuno sarà gentile con voi, anche voi lo sarete di riflesso. La gente trova simpatiche le persone cui sta simpatica. È più facile acquistare qualcosa da un amico piuttosto che da uno sconosciuto. Trovare interessi comuni e fare complimenti sono due modi per incoraggiare la simpatia. Non è perciò un caso che i negozianti, non meno che i predatori, dedichino grande attenzione a identificare punti o abitudini in comune.

4. *Reciprocità*. È una caratteristica che avete già incontrato, e che si basa su un assunto molto semplice: le persone contraccambiano. Se diamo qualcosa, gli altri si sentiranno obbligati a darci qualcos'altro in cambio. Un esempio è quello offerto dall'associazione americana degli invalidi di guerra, ma vale per le molte iniziative benefiche che raccolgono fondi attraverso l'invio di lettere personalizzate. Nel momento in cui l'associazione ha iniziato ad allegare etichette adesive gratuite alla richiesta di un contributo, le donazioni sono passate dal 18 al 35 per cento. Le persone si sentono obbligate a ricambiare quando ricevono un dono o un favore, a prescindere dal valore e dal fatto che non ci sia stata alcuna richiesta.
5. *Rarità*. Beni e opportunità sono tanto più desiderabili quanto meno sono disponibili. Tutti vogliono possedere qualcosa di raro o esclusivo, e gli annunci pubblicitari che promettono super-offerte, «ma solo per un periodo limitato», sfruttano proprio tale principio. Offrire un'opportunità unica rappresenta un'esca efficacissima.
6. *Prova sociale*. Le persone seguono l'esempio dei propri simili; soprattutto in situazioni di incertezza, siamo naturalmente portati a osservare gli altri, quindi a imitarli. Per la logica della «sicurezza dei numeri», se gli amici o i conoscenti lo fanno, allora va bene anche per noi. Per esempio, una campagna di beneficenza porta a porta è molto più efficace se ai potenziali benefattori viene mostrata una lista con i vicini che hanno già contribuito.

Sei principi fondamentali, universalmente validi: conoscerli, così come aver presente i dieci punti di Robin Dreeke, spero vi permetterà di essere meno ingenui e più preparati.

PARTE SECONDA
Scegli la sicurezza

Stare al sicuro: la casa

Cominciamo da lontano

Siepi non potate a ostruire la visuale e scale e attrezzi conservati in uno sgabuzzino all'esterno di una villetta sono tipici esempi di ciò che attrae l'interesse di un criminale.

Per prima cosa, installate una recinzione perimetrale; vi sarà utile innanzitutto per delimitare la vostra proprietà. In ogni caso la cinta dovrebbe essere di altezza tale da permettere a passanti o vicini di vedere se qualcuno sta cercando di entrare in casa vostra.

Ricordate che per un ladro la poca cura di un'abitazione significa scarsi presidi di sicurezza. L'erba alta, materiali di scarto accumulati, come pure i depositi esterni di legna da ardere, rappresentano inoltre ottimi nascondigli.

Non scrivete mai il vostro nome e cognome sulla porta di casa o sulla cassetta delle lettere. Un ladro alla ricerca di un bersaglio, con in mano un nome e un indirizzo, impiegherà poco a recuperare il vostro numero di telefono; e se nessuno risponderà alla sua chiamata, potrà ragionevolmente pensare di avere via libera.

Occuparsi di sicurezza significa anche impedire che le vostre cose più preziose non siano visibili dall'esterno. Possedete oggetti o quadri di valore? Sistemateli sulle pareti interne, dove li potrete ammirare senza che, sbirciando dalla finestra, un ladro possa fare altrettanto.

La spazzatura racconta

Anni fa era un'esercitazione riservata ai futuri agenti dell'FBI, in particolare agli aspiranti profiler. Si trattava di prendere un sacco della spazzatura e di analizzarne il contenuto, deducendo quanto più possibile sul conto del «proprietario»: non solo le abitudini alimentari ma il tenore di vita, l'età, lo stato civile, l'istruzione, il carattere.

Un ladro è un po' come un profiler, e conoscere ogni dettaglio della vittima è importante. Anche lui può trovare informazioni interessanti in ciò che scartate ogni giorno: informazioni sulle bollette che avete pagato, sui vostri conti correnti, sulle operazioni che avete effettuato con la carta di credito e via dicendo. Frammenti di notizie che, uniti in un puzzle, possono crearvi più di un problema.

Ricordatevi perciò di distruggere ogni documento sensibile, e per quanto riguarda la spazzatura... tenetela in un luogo sicuro, per esempio nel garage, fino al momento in cui verrà ritirata.

Quando andate in vacanza chiedete al vicino di riempirvi il sacchetto con parte dei suoi scarti. In questo modo farete credere al ladro che siete in casa.

Attenti ai vandali

Vandalo è chi danneggia o distrugge una proprietà senza alcun apparente motivo logico; parliamo di un crimine d'opportunità, non di qualcosa di premeditato, e di solito si tratta di ragazzi annoiati o arrabbiati che prendono di mira abitazioni poco curate.

Quanto sia importante la manutenzione della vostra casa lo sostiene anche la psicologia sociale. Immaginate che accanto alla vostra ci sia una casa in vendita: non è nuovissima ma è ben

tenuta, e per invogliare gli acquirenti periodicamente qualcuno passa a tagliare il prato.

Possono volerci settimane prima di trovarle un nuovo proprietario, e il suo aspetto resterà fresco e accattivante. Ma basta che una notte qualcuno decida di lanciare un sasso e rompere una finestra perché nel volgere di un paio di giorni tutte le finestre (e non solo) siano prese di mira.

Perciò, se qualche vandalo ha sporcato i vostri muri o rotto le finestre, cancellate subito i graffiti e sostituite i vetri. Nel caso in cui l'azione si ripettesse, ricorrete a vetri infrangibili o a lastre di plexiglass.

La luce (fuori casa)

L'illuminazione della vostra proprietà deve essere sufficiente a coprire ogni varco, che sia una porta o una finestra, con un'intensità che consenta al vicino di casa di notare un intruso, ma non così forte da disturbare la sua privacy. Badate anche a ogni zona potenzialmente buia, per esempio per la presenza di alberi.

Ricordatevi di proteggere l'interruttore della luce, se si trova all'esterno; utilizzate una grata o una cassetta metallica, che impedirà a chiunque di interrompere l'alimentazione elettrica.

Se la strada d'accesso alla vostra abitazione non è ben illuminata, provvedete voi stessi; segnalate inoltre ogni lampione guasto, e sostituite personalmente eventuali lampade malfunzionanti.

Fortunatamente i progressi della tecnologia vi vengono in aiuto, come le luci con sensori di movimento: si tratta di semplici dispositivi che permettono a voi di vedere cosa accade all'esterno della vostra casa, quando fa buio, mentre dissuadono un ladro dall'avvicinarsi col favore dell'oscurità. Sono

utilissime anche perché vi permettono di rientrare a casa, la sera, senza correre il rischio di essere aggrediti da un delinquente che vi aspetta, appostato.

Se poi lasciate la vostra auto in un parcheggio, l'illuminazione non solo è determinante ma deve attivarsi automaticamente grazie ai sensori di luminosità, soprattutto se il vostro comportamento è prevedibile, cioè se per esempio siete abituati a tornare ogni sera alla solita ora.

Se al vostro rientro doveste trovare buio, non sfidate la sorte: proseguite fino al primo commissariato o alla prima stazione dei carabinieri e chiedete di essere accompagnati, per verificare che si tratti solo di un guasto tecnico.

La luce (dentro casa)

Ricordate sempre che il buio è il principale alleato di un ladro. Vedere lampade e lampadari accendersi e spegnersi all'interno di un'abitazione è la prova più semplice che in casa c'è qualcuno.

E se foste costretti a trascorrere del tempo lontano, per lavoro o per vacanza? Potete sempre contare sui timer, strumenti non costosi e capaci di gestire più dispositivi contemporaneamente. Installarne e attivarne alcuni nei vari locali vi permetterà di confondere un eventuale ladro.

Oltre alle luci, un sistema semplice per far credere a un malvivente che c'è qualcuno in casa è quello di accendere più apparecchi radio, sintonizzati su stazioni differenti, e piazzarli in locali diversi. Anche quando siete in casa, e vi ritirate per la notte, è meglio lasciare accesa qualche luce; anche in questo caso, però, per rendere le cose meno prevedibili, non illuminate sempre le stesse stanze.

Immaginate poi di essere svegliati in piena notte da un

rumore insolito e sospetto: il consiglio è quello di fare rumore e accendere tutte le luci possibili; un ladro se può fugge sempre. Vuole rubare e vuole farlo in fretta, e non gradisce essere visto da un testimone che in seguito potrebbe riconoscerlo.

Il punto d'accesso

Sembra incredibile, ma circa un terzo dei ladri d'appartamento entra nelle case approfittando di una porta o di una finestra lasciata aperta. Può capitare perché in casa ci sono bambini che vanno e vengono per giocare, perché dovete uscire con il cane – anche lui ha le sue esigenze – e pensate che in fondo sarà una cosa veloce.

La prevenzione non può che cominciare da qui.

Ricordatevi di chiudere sempre la porta d'ingresso, non solo quando siete fuori casa ma anche quando vi trovate all'interno.

Nella mente del criminale

Eliminare del tutto il rischio di un furto in casa è impossibile, ma potete comunque rendere la vita complicata a un eventuale scassinatore.

Dovete opporgli ostacoli difficili che lo impegnino per parecchio tempo, costringendolo a fare rumore con il rischio di essere interrotto o colto in flagrante.

Può essere utile immaginare di mettersi nella testa di un ladro di appartamenti, il quale, prima di lanciarsi in un'effrazione, si pone sempre alcune domande:

- Mi possono scoprire? Dove sono sistemate porte e finestre, e qual è la loro distanza dalla strada? Ci sono zone buie in

cui posso nascondermi?

- Ci sono barriere di protezione (recinzioni, muri perimetrali)? La struttura ha un cancello, sbarre di protezione, serrature di sicurezza e sistemi d'allarme? Si tratta di impianti di qualità, installati da professionisti?
- Ci sono indicazioni che la casa sia protetta da servizi di vigilanza?
- Il quartiere è animato? C'è gente per strada? Le altre abitazioni sono illuminate? La gente sembra sospettosa o mi lascerà agire, perché ognuno qui «si fa i fatti suoi?»

Porte e finestre

Prima di acquistare una porta antieffrazione, dovete sapere che la normativa le divide in classi, in base alla loro capacità di resistere ai ladri.

Si valutano le serrature, la tenuta della blindatura, la qualità dell'isolamento e, al livello più basso, la classe.

Le porte di classe 1 si abbattono con una spallata o un calcio ben assestato; la classe 2 resiste invece ai tentativi di scasso con attrezzi semplici come un cacciavite, mentre per superare una porta di classe 3 c'è bisogno di un piede di porco. Con la classe 4 fate un salto di qualità, e il ladro dovrà impiegare asce, scalpelli e trapani; per la categoria 5 e 6 gli attrezzi indispensabili saranno ancora più sofisticati e potenti.

La suddivisione in classi tiene anche conto del tempo necessario a vincere la resistenza della porta: si va dai quindici ai cinquanta minuti, incluso il tempo di studio e di preparazione degli strumenti.

Per garantirsi un buon grado di sicurezza, occorre scegliere un prodotto che appartenga almeno alle classi 3 o 4; sarà il vostro installatore di fiducia a darvi i consigli più opportuni, a

seconda che abitate in un condominio o in una villa isolata.

Una cosa certa è che un ottimo sistema d'allarme non serve a nulla senza una porta blindata di qualità. E nessuno dei due presidi ha importanza se le finestre della vostra casa sono facilmente raggiungibili e poco protette, se non addirittura aperte.

A prescindere dal tipo e dal sistema di chiusura, è possibile proteggere le vostre finestre con barriere meccaniche, le inferriate, che vanno sempre murate all'interno per renderne più difficile la rimozione. Anche le tapparelle dovrebbero essere costruite in metallo resistente e dotate di ganci di fissaggio. Lasciate perdere il legno e la plastica, che presentano una ben scarsa resistenza all'attacco.

Se vi piacciono le rose, piantare arbusti sotto le finestre al pianterreno non solo soddisferà il vostro lato estetico ma rappresenterà un ostacolo supplementare.

Le finestre al secondo piano sono un problema minore, sempre che non siano raggiungibili attraverso alberi o scarichi pluviali. Se invece abitate in un condominio, proteggete le finestre dei locali comuni, evitando che si trasformino in un ottimo varco d'accesso per tutti gli appartamenti.

Inoltre, se avete un garage comunicante con l'abitazione, ricordate che la porta della rimessa può essere un punto debole.

Chiavi e codici

Un'avvertenza all'apparenza banale su chiavi e codici d'accesso: è opportuno che non cadano mai nelle mani sbagliate. Banale all'apparenza, perché non sono pochi quelli che decidono di piazzare una chiave di riserva in qualche punto all'esterno della casa, giusto in caso d'emergenza. Se proprio non potete farne a meno, lasciate perdere il classico vaso di fiori

e lo zerbino, e chiedete piuttosto al vicino di casa o a un amico fidato.

Una volta chiuse le porte con voi dentro casa, ricordatevi di non lasciare mai la chiave nella toppa: contrariamente a quanto credono in molti, rendereste più semplice la vita al ladro, che potrebbe farla ruotare dall'esterno avvalendosi di una calamita o di un altro attrezzo.

Quanto ai codici, non fate i pigri e andate oltre sequenze come 1-2-3-4.

Usate solo chiavi a duplicazione controllata: per farne una copia è necessario recarsi presso serraturieri specializzati, presentando un tesserino che convalidi la legittimità della richiesta. L'uso di queste chiavi comporta un ulteriore elemento di sicurezza, nel caso dobbiate affidarle temporaneamente a terze persone, sicuri che non possano realizzarne copie abusive.

In caso di smarrimento, cambiate subito la serratura. Se invece qualcuno vi ruba la borsa con chiavi e documenti, chiamate subito il vicino chiedendo che tenga sotto controllo la vostra abitazione mentre voi provvedete a denunciare il furto alla polizia e a chiamare un fabbro per sostituire la serratura.

Non tenete mai le chiavi agganciate a portachiavi che riportino informazioni personali come nome, indirizzo o numero di telefono.

Fate in modo che le copie di sicurezza siano sempre al sicuro, in uno spazio lontano da sguardi indiscreti. Spiegate anche ai vostri bambini l'importanza di non condividere con nessuno chiavi e codici. Nel caso prendiate un appartamento in affitto, chiedete sempre al proprietario di cambiare le serrature, e provvedete voi stessi a impostare nuovi codici d'allarme.

Quanto al tipo di chiavi, meccaniche o elettroniche, esistono vantaggi e svantaggi che il vostro installatore di fiducia sarà in grado di spiegarvi; stanno prendendo sempre più piede serrature personalizzate con un piccolo scanner, capace di riconoscere la vostra impronta digitale.

Ma anche questo presidio, come tutti, ha i suoi limiti.

Allarme!

Parlando di impianti d'allarme occorre subito dire come la tecnologia sia in costante evoluzione, per far fronte alle abilità sempre più raffinate dei ladri d'appartamento.

Non basta affidarsi a prodotti di qualità, perché è determinante la corretta installazione dell'impianto; dovete perciò rivolgervi a ditte qualificate e pretendere un certificato di conformità al termine dei lavori.

Lasciate perdere i kit preassemblati: per ovvi motivi non tengono conto della planimetria della vostra casa, dei punti deboli, del numero di balconi e terrazzi e della loro specifica posizione.

Occorre che gli allarmi siano progettati e adattati da specialisti, e ci vuole almeno una settimana di rodaggio per impraticchirsi dei comandi e verificare il funzionamento del sistema. Una volta stabilito che funziona tutto correttamente, vi consiglio di stipulare un contratto di manutenzione con l'installatore che preveda almeno due controlli annuali.

Detto questo, può esservi utile sapere che qualunque impianto antintrusione si compone sempre di tre elementi: la *centralina*, con batterie di sicurezza che ne assicurano il funzionamento anche in assenza di energia elettrica, i *rilevatori* e i *dispositivi d'allarme*, che a loro volta possono essere locali come le sirene o remoti come i combinatori telefonici collegati a istituti di vigilanza e forze dell'ordine.

Gli impianti possono essere cablati, e avere quindi tutte le componenti collegate da cavi elettrici che vanno incassati nei muri, oppure essere senza fili, con gli elementi collegati via etere attraverso onde elettromagnetiche. Ci sono infine sistemi

misti, dove la parte cablata è costituita dalla centrale e dalle sirene, mentre le altre parti sono wireless.

Un'ultima distinzione riguarda i sistemi d'allarme perimetrali e volumetrici, a seconda che difendano la casa dall'esterno o dall'interno. Entrambi possono essere sistemi cablati o wireless.

La sicurezza... dentro

Sbarre, timer, codici e impianti... peccato ci sia sempre il «fattore umano» a complicare le cose!

Sembra banale, ma ancora c'è chi si fida dello sconosciuto che bussa alla porta di casa; basta che indossi una divisa, abbia un aspetto pulito e ordinato e un atteggiamento professionale.

Seguite invece sempre queste regole:

- Siate sempre cauti nel rispondere al campanello: utilizzate lo spioncino e la catenella di sicurezza, sempre che sia agganciata a una porta solida. Per essere ancora più sicuri, usate un fermaporta in gomma, che potete trovare in qualunque ferramenta.
- Se vivete soli, installate delle telecamere di sicurezza, che vi permettano di vedere non solo chi è alla porta ma di riprendere ogni altra zona sensibile della casa, dall'ingresso al retro al garage. Potete collegare i dispositivi a un monitor oppure a un sistema di registrazione digitale. Alcune telecamere sono costruite con tecnologia all'infrarosso, per funzionare anche in condizioni di scarsa luminosità.
- Diffidate del fatto che il visitatore sia veramente chi dice di essere: partite sempre dal presupposto che possa mentire, quindi pretendete almeno due o tre prove della sua identità, incrociando il tesserino che vi mostra con la carta d'identità

e la patente.

- Ancora meglio: chiedete allo sconosciuto di pazientare dietro la porta chiusa, mentre fate una verifica telefonica con la compagnia cui dice d'appartenere (naturalmente chiamando il numero trovato sulla guida, non quello fornito dall'estraneo). E sentite i vostri vicini: informatevi se anche loro hanno ricevuto visite. Nel frattempo, visto il passare del tempo e il rischio di essere smascherato, il truffatore si sarà allontanato alla ricerca di una preda più facile.
- Potete anche rispondere che siete disponibili ad aprire, ma solo in un'altra occasione e dietro appuntamento (anche in questo caso cercate conferma presso l'azienda per cui dice di lavorare).

Il vantaggio dell'inventario

Una decisione che potrebbe rivelarsi utile è quella di fare un inventario degli oggetti di valore, magari fotografandoli con il cellulare e annotandone, dove possibile, i numeri di serie.

Conservate l'elenco in un luogo sicuro, magari da un amico; non in ufficio o dove potrebbe essere visto e trasformato in una «lista della spesa».

Tenete inoltre in considerazione che esistono in commercio penne capaci di incidere il metallo; imprimere nome e codici su oggetti come computer e televisori ne renderà più difficile la ricettazione, e ne ridurrà il valore agli occhi del ladro.

Quanto allo spazio dove sistemare gli oggetti di valore, sappiate che i ladri non amano avventurarsi nelle stanze dei bambini: il loro cassetto delle calze è un nascondiglio più sicuro che non il comodino della vostra camera da letto o l'armadietto dei medicinali.

L'alternativa a una cassaforte, naturalmente scelta e incassata

con l'aiuto di personale esperto, è quella di destinare un piccolo locale della casa a contenere oggetti di valore, dotandolo di una porta antieffrazione ed eventualmente di un sistema d'allarme.

Naturalmente vale quanto già detto su chiavi e codici: inutile dotarvi di sistemi all'avanguardia se poi vi scrivete le combinazioni su un post-it che attaccate al frigorifero!

Ancora più semplice ed economica è la decisione di affittare una cassetta di sicurezza nel caveau della vostra banca. In questo caso di chiavi ce ne vogliono un paio, e voi potete essere maldestri solo con una delle due (l'altra per vostra fortuna la conserva la banca).

Legittima difesa?

Vaprio d'Adda, alle porte di Milano. È l'una e trenta di notte quando una signora chiama il 112. Ha visto due, forse tre individui scavalcare la recinzione della villetta accanto, ma quando la pattuglia arriva sul posto la tragedia si è già consumata.

«Ho visto la sagoma di un uomo all'interno della cucina, ho gridato 'Cosa stai facendo?' A quel punto lui, invece di allontanarsi, mi è venuto incontro minaccioso. Si trovava a circa due metri e mezzo da me, ho avuto paura di essere aggredito e ho sparato. Si è trascinato fuori ancora vivo, uscendo sulle scale esterne. Avessi saputo che era disarmato non gli avrei sparato addosso ma in aria.»

Questa la scena descritta da Francesco Sicignano. Al buio, in una frazione di secondo, ha avuto la sensazione che uno dei ladri avesse in mano un'arma; invece era solo una torcia.

«Ho sparato preso dal panico. Quando mi sono accorto che c'era qualcuno in casa ho creduto di morire. Pensavo che ci avrebbero ucciso senza pietà. Ho reagito d'istinto. Sfido

chiunque a non premere il grilletto. Posso solo rammaricarmi, perché è pur sempre un ragazzo di ventidue anni. Sono padre anch'io. Ma qui noi una volta dormivamo con finestre e porte aperte, mentre dal 2008 ho cominciato a tenere la pistola sul comodino.»

Dopo mesi di indagini per eccesso di legittima difesa, gli inquirenti hanno chiesto l'archiviazione del caso di Sicignano.

Il tema della legittima difesa è politicamente tra i più dibattuti, cavalcato populisticamente da tutti gli schieramenti. Dall'articolo 52 del codice penale in poi, l'istituto della legittima difesa è stato più volte rivisto; ancora oggi sono allo studio delle commissioni di Camera e Senato nuove proposte. In discussione sono i temi che riguardano la percezione di pericolo per la propria incolumità, la stretta relazione temporale tra attacco e difesa e la proporzionalità tra aggressione e reazione.

Qualunque modifica verrà prevista dalla nuova disposizione di legge, sono convinto che una maggiore diffusione delle armi nelle case non possa portare a un aumento della sicurezza, ma rischi solo di incrementare il numero di incidenti.

E poi non basta avere a disposizione una pistola per affrontare un malvivente: bisogna essere addestrati e sottoposti a un allenamento continuo. Non potete pensare di recuperare un'arma da un cassetto, senza averci sparato un colpo da anni, e affrontare la determinazione di un criminale.

Il miglior amico dell'uomo

I cani assolvono a due compiti di protezione: rappresentano un ottimo deterrente e allo stesso tempo un efficace segnale d'allarme; per quest'ultimo aspetto, ancora più della stazza, è importante la loro capacità di abbaiare in modo convincente.

Non è detto che un cane seduto nel giardino davanti casa sia un disincentivo maggiore di uno tenuto all'interno; gli animali ben visibili sono purtroppo anche quelli cui lanciare una polpetta avvelenata.

I cani speciali, addestrati esclusivamente per la sicurezza, non sono una risorsa tanto semplice da gestire: possono rendere problematica la vostra vita sociale o causare incidenti perché presidiano ferocemente il territorio da chiunque sconfini (fosse anche il figlio dei vicini che vuole recuperare la sua palla). Inoltre hanno bisogno di un training costante.

Purtroppo la percezione di insicurezza legata ai furti negli appartamenti ha aumentato il numero di «esperti cinofili», pronti a vendervi animali addestrati come macchine da guerra.

Imparate a non fidarvi; se proprio volete un compagno che stia accanto a voi e che abbia l'istinto naturale alla difesa, rivolgetevi agli allevamenti certificati dall'ENCI, l'Ente Nazionale della Cinofilia Italiana.

Quanto alle razze, indubbiamente alcune sono state selezionate in centinaia d'anni per sviluppare una maggiore capacità di difesa: il bullmastiff e il doberman, il rottweiler, lo schnauzer gigante e il pastore tedesco sono alcuni tra gli esempi più validi.

Sempre a proposito di cani, ricordatevi che lo sportello ritagliato nella porta d'ingresso per permettere ai vostri amici a quattro zampe di entrare e uscire, può essere un punto debole della sicurezza, soprattutto se di dimensioni superiori ai venticinque centimetri di lato. C'è chi ha proposto un sistema ingegnoso, ovvero uno sportello apribile attraverso un microchip inserito nel collare; naturalmente questo non ha impedito ad alcuni ladri di catturare il cane, liberarlo del collare e usarlo per sbloccare l'accesso.

Un intruso in casa

È una notte d'estate. Per questo ha lasciato la finestra aperta.

Le tende ondeggiano lentamente, mentre la luna rischiara la stanza.

Illumina gli armadi, il comodino con il cellulare in carica e poi il letto, dove si è coricata un paio d'ore prima.

Ha faticato a prendere sonno, forse perché non è abituata a restare sola. All'improvviso spalanca gli occhi, terrorizzata.

C'è qualcuno in casa.

Il rumore che l'ha svegliata all'improvviso non c'entra nulla con le cicale né con i gatti.

Uno scricchiolio. Sembra uno scricchiolio che arriva dal piano di sotto. Dura pochi secondi, si arresta, e poi riprende.

Non è un incubo, pensa. Magari lo fosse.

Era certa di aver chiuso la porta d'ingresso e inserito l'allarme. Ma adesso non è più sicura di niente.

Si muove lentamente, un centimetro alla volta, in silenzio. Si alza dal letto, apre piano la porta. In corridoio solo il buio e quel rumore.

Allora scende le scale, svolta verso la cucina, dove apre il cassetto e tira fuori un lungo coltello affilato.

Con la lama serrata tra le mani non si sente più una preda facile.

Se soltanto qualcuno proverà a fare del male a lei e ai bimbi che dormono in cameretta...

La scena è inventata, ma non c'è nulla di originale, tanto che vi sarà sembrato di averla già vista in qualche film, in una puntata di *CSI* o di *Criminal Minds*.

In realtà, se mai vi capitasse la sfortuna di essere visitati dai ladri in piena notte vi sconsiglio vivamente di affrontarli impugnando un coltello. Ricordatevi che per voi si tratta di una posata, qualcosa con cui al massimo avete aggredito una

bistecca. Rischiereste di trovarvi davanti un delinquente abituato a maneggiare le armi, e che potrebbe non apprezzare di essere stato visto e affrontato.

Ancora peggio se al posto del coltello vi venisse in mente di recuperare la pistola dal cassetto, pistola con cui avete sparato l'ultima volta... in realtà nemmeno ve lo ricordate.

Ciò che dovrete fare è più semplice e assai meno «cinematografico».

Innanzitutto sarebbe il caso di fuggire, allontanarsi portando con voi i vostri cari, e farlo il più velocemente possibile.

Qualora non fosse possibile, il consiglio è quello di passare alla seconda opzione: nascondervi in una stanza e chiamare il 112.

La terza alternativa prevede che facciate il maggior baccano possibile, per richiamare l'attenzione dei vicini e di eventuali passanti.

Solo se nessuna delle strategie proposte vi sembra praticabile, allora preparatevi ad attaccare.

Anche nel caso arrivate da fuori e trovate un ladro in casa, non assecondate la vostra prima reazione, ovvero scontrarvi per difendere la vostra proprietà: sarebbe una pessima idea, perché potreste trasformarvi nell'unico ostacolo alla fuga di un soggetto disperato, magari violento e molto probabilmente armato.

Non entrate nemmeno se trovate la porta di ingresso forzata e non vedete alcun criminale, perché potrebbe essersi nascosto.

Andate piuttosto dal vicino di casa, e da lì chiamate la polizia.

Single... senza problemi

Vivere da soli può avere molti vantaggi ma crea qualche

problema di sicurezza in più, soprattutto se siete una donna.

La casa di un single rimane spesso incustodita, per cui adottate le precauzioni di cui abbiamo già parlato: il timer per l'accensione delle luci, la radio e la televisione accese, la segreteria telefonica che impedisce al ladro di capire se non ci siete o semplicemente se non avete voglia di rispondere.

Prendete con voi un cane, o più semplicemente avvisate di averne uno, lasciando all'esterno una ciotola e recuperando un dispositivo che simuli il latrato quando qualcuno si avvicina alla porta (ne esistono in commercio a poco prezzo).

Installate una serratura di sicurezza sulla porta della camera da letto, e chiudetevi dentro a chiave per la notte. Lasciate una copia a qualcuno di cui vi fidate, nel caso aveste un improvviso malore o doveste chiedere immediato aiuto.

Inoltre tenete sempre un telefono in camera; meglio un cellulare, che funziona anche se la linea telefonica è interrotta.

Se il palazzo dove abitate ha un portone con chiusura, non fate entrare estranei dietro di voi, ed evitate di salire in ascensore con chi non conoscete. Se la cosa vi imbarazza, inventatevi la scusa di esservi dimenticata di passare in lavanderia, o qualcosa del genere.

Assicuratevi infine che le chiavi vengano sostituite con l'arrivo di ogni nuovo inquilino.

Sul citofono e sulla cassetta della posta, se non potete limitarvi a un semplice numero, mettete solo il cognome ed eventualmente le iniziali del nome. Nel primo caso non sarà possibile desumere il numero degli occupanti dell'abitazione, nel secondo il sesso.

Se possibile, variate gli orari della vostra giornata, ed evitate di rivelare a chi non conoscete bene che abitate da sole; dite piuttosto che con voi vive un'amica, o meglio ancora un compagno.

Il telefono

Anche se i cellulari rappresentano il primo strumento di contatto, gli apparecchi di telefonia fissa sono ancora ampiamente diffusi in ogni casa, e meritano alcune considerazioni.

Il telefono per un ladro può essere un'ottima fonte di informazioni; per questo motivo cercate di non rivelare mai niente su di voi e la vostra vita. Se per esempio chi chiama dice di voler parlare con il padrone di casa, non replicate che non esiste nessun signor x, o che il signor X è fuori per lavoro. Rispondete piuttosto che vostro padre o vostro fratello sta dormendo e potrà rispondere più tardi. È importante che diventi un'abitudine, così come dovete insegnarlo ai vostri bambini.

Può capitare anche che qualcuno si presenti come un rappresentante delle forze dell'ordine. Nemmeno nella remotissima ipotesi che sia vero siete obbligati a rispondere; chiedete invece di richiamare al numero che vi verrà fornito, avendo l'accortezza di verificare che sia pubblico. Se la struttura non conferma, chiamate la polizia e fornite loro il numero che il truffatore vi ha lasciato. In ogni caso sappiate che carabinieri e polizia non chiedono informazioni al telefono.

Se ricevete una chiamata e nessuno risponde, appendete subito. Una serie di chiamate «silenziose», o seguite da un «Mi scusi, ho sbagliato numero», può essere legata a un malintenzionato che vuole conferma sul fatto che ci sia qualcuno in casa. Se qualcuno vi chiama chiedendovi se siete il signore o la signora X, o se il numero che hanno composto è Y, non rispondete: limitatevi a dire che hanno sbagliato.

È bene poi tenere sempre a portata di mano un elenco dei numeri telefonici d'emergenza accanto al telefono fisso, o in altro punto facilmente raggiungibile. In buona parte del territorio italiano è in funzione il numero unico per le emergenze, il 112; dove non ancora attivo la vostra lista

dovrebbe comprendere i riferimenti di polizia, carabinieri, vigili del fuoco, pronto intervento medico e, soprattutto se ci sono bambini in casa, oltre al numero dei genitori e degli adulti di riferimento, quelli del pediatra e del centro antiveleni.

Insegnate ai più piccoli come usare questi numeri, e nel caso siano loro a rispondere a una chiamata, devono sapere di non accettare una conversazione e di non dire mai di essere soli in casa, o fornire l'indirizzo o qualunque altra informazione.

Per rendere loro più semplice il compito scegliete un telefono con display, dove possa essere visibile il nome di chi chiama. Dite loro di non rispondere a chiunque non risulti nella limitata cerchia di famigliari e conoscenti stretti.

Quanto alla segreteria telefonica, può essere impiegata non solo in vostra assenza, ma nel caso vogliate filtrare le chiamate in arrivo. Uno strumento utile, a patto che non riveli informazioni sensibili. Oltre a lasciare messaggi brevi, ricordatevi di seguire questi consigli:

- Non informate che siete lontani da casa, e non indicate la data in cui pensate di rientrare.
- Utilizzate solo il vostro nome e non il vostro cognome, per non rivelarlo a chi non lo conoscesse.
- Non ripetete il vostro numero di utenza.
- Usate sempre il «noi», mai «io».
- Non lasciate messaggi «seduttivi».
- Se siete una donna e vivete sole, chiedete a un amico di registrare l'annuncio.
- Se siete spesso lontani da casa, attivate il dispositivo (fornito con ogni segreteria) che vi permette di ascoltare i messaggi da remoto.

Una chiamata sgradevole

Se ricevete una telefonata imbarazzante, o peggio oscena, riattaccate immediatamente e cercate di dimenticarla; la maggior parte di queste chiamate sono infatti opera di ragazzi annoiati che compongono numeri a caso.

Se la cosa si dovesse ripetere, invece, staccate il ricevitore per un breve periodo: la frustrazione di trovare la linea occupata spingerà il molestatore a lasciarvi in pace e passare oltre. In ogni caso annotate il numero del chiamante, se comparisse sul display del vostro apparecchio.

Quello che dovete assolutamente evitare è cadere nella trappola di ribattere insulto per insulto: non fareste che moltiplicare l'interesse del molestatore.

Il passaggio successivo è dotarsi di un nuovo numero e lasciare il precedente collegato a una segreteria telefonica, in modo da non perdere i vostri contatti e bloccare l'importuno.

Vacanze, finalmente!

La cassetta postale piena, lo zerbino arrotolato, la neve non spalata: non c'è bisogno d'altro per avvisare i ladri che non siete in casa.

Chiedete ai vicini di ritirare lettere e pubblicità. Se avete un cane, che è un ottimo deterrente, meglio lasciarlo in casa che portarlo in pensione; incaricate qualcuno di passare un paio di volte al giorno, per i pasti e una passeggiata «fisiologica».

Attenzione poi ai dettagli:

- Se possedete due auto, e con una siete partiti per le vacanze, non lasciate la seconda parcheggiata per giorni nell'identica posizione.
- Se avete un giardino lasciate qualche gioco a terra, e chiedete ai vicini di cambiarne ogni tanto la disposizione.

- Se di solito lasciate le tende di casa aperte, non chiudetele quando partite, e se ogni sera avete l'abitudine di chiuderle, chiedete sempre ai vicini (a cui a questo punto dovrete almeno una cena, oltre che ricambiare la cortesia).
- Se non siete raggiungibili al cellulare, lasciate a parenti e vicini un itinerario e i recapiti ai quali potete essere raggiunti.
- Collegate le luci interne a una serie di timer che possano attivarle con sequenze casuali.
- Abbassate il volume del telefono, in modo che dall'esterno non lo si senta suonare a vuoto e in continuazione, o ancora meglio attivate la segreteria, seguendo le accortezze già illustrate.

Un ultimo appunto riguarda i social: attenzione ad annunciare a tutti i vostri progetti di vacanza o a postare foto che vi immortalano mentre prendete il sole a centinaia di chilometri da casa. Se volete far schiattare di invidia i vostri amici, aspettate di rientrare e caricate un bell'album fotografico.

E se (purtroppo per voi) non andate da nessuna parte, evitate di documentare su Facebook, Instagram e affini la disposizione interna della vostra casa, incluse le cose cui tenete.

Anche da un selfie si possono ottenere informazioni.

Lontano da casa

La strada

Guidare sicuri

Courtney Ann Sanford ha trentadue anni e quella mattina tutto le sembra meraviglioso. Sta guidando con i finestrini abbassati, la radio trasmette una delle sue canzoni preferite. Pensa che non sia giusto tenersi tutto per sé, che anche gli amici meritano di condividere la sua gioia. Prende il cellulare, si fa un selfie e prima di pubblicare la foto su Facebook scrive: «Ascoltare *Happy* mi rende felice».

Alle 8:33 la sua immagine rimbalza sui social.

Alle 8:34 la sua macchina invade la corsia opposta di marcia, centra in pieno un camion e prende fuoco.

Tra le nazioni europee, l'Italia è seconda solo alla Francia nel triste bilancio delle vittime della strada; i numeri dicono che i morti al volante sono più del doppio rispetto ai casi di omicidio volontario, e l'obiettivo di dimezzare il numero delle vittime per incidente nel 2020 rispetto al 2010 sembra sempre più un'illusione.

L'eccessiva velocità, l'imprudenza, il mancato uso delle cinture di sicurezza e la distrazione al volante sono tra le principali cause di incidente.

Secondo uno studio condotto dal Virginia Tech Transportation Institute, alcuni comportamenti aumentano più

di altri il rischio di sinistri mentre si guida.

Qui di seguito un elenco in ordine decrescente:

- Comporre un numero sul cellulare (soprattutto se non è già inserito in rubrica): oltre 12 volte.
- Leggere il giornale quando si è fermi in coda, o dare un'occhiata al tablet tra una manovra e l'altra: circa 10 volte.
- Cercare un oggetto: 9 volte.
- Scrivere un sms o un WhatsApp sul cellulare: 6 volte.
- Regolare il climatizzatore, gli specchietti e i finestrini: 2,3 volte.
- Parlare al cellulare: 2,2 volte.
- Sintonizzare la radio, ma anche impostare il navigatore: 1,9 volte.
- Mangiare e bere: 1,8 volte.
- Truccarsi in mezzo al traffico: 1,4 volte.

Al di là delle varie distrazioni, ci sono poi i problemi cognitivi legati all'uso di alcol e sostanze; si tratta del comportamento in assoluto più pericoloso, che altera le funzioni cerebrali aumentando di ben 36 volte il rischio di incidente.

L'alcol raggiunge il picco nel sangue dopo circa tre quarti d'ora dall'assunzione, per svanire dopo sette ore, ma già a bassi livelli (0,3 grammi per litro) i tempi di reazione rallentano e diminuisce la concentrazione. Inoltre, il campo visivo si restringe ed è più facile restare abbagliati dalle luci. Quando il tasso supera gli 0,5 grammi per litro, subentrano problemi nella coordinazione dei movimenti e compare una sonnolenza più o meno importante.

Mettersi al volante sotto l'effetto di droghe come cocaina, cannabis, oppiacei e amfetamine è altrettanto pericoloso: gli effetti collaterali vanno dalla sopravvalutazione delle proprie capacità alle allucinazioni, dalla riduzione dell'attenzione al

colpo di sonno.

Anche un turbamento emotivo aumenta considerevolmente la possibilità di un incidente: 10 volte se si è preda della collera, 3 volte se si è eccessivamente stanchi.

L'unica attività che secondo la ricerca condotta dal Virginia Tech Transportation Institute sembra dimezzare il rischio di incidente è l'interazione tra chi guida e il proprio bimbo, seduto sul suo seggiolino; forse perché, in quel momento, ci si ricorda che sulla strada, come nella vita, non si è mai da soli.

La sicurezza della vostra auto

Le tipologie di ladri che prendono di mira le automobili sono due: ci sono i professionisti, legati a una rete criminale più o meno organizzata, e i ladruncoli, per lo più tossicodipendenti pronti a sfondarvi un finestrino per rubare il cellulare che incautamente avete lasciato in bella mostra.

Gli antifurti per auto sono sostanzialmente riconducibili a tre gruppi: elettronici, satellitari e meccanici. Tra gli elettronici ci sono i sistemi a sirena, che non costituiscono un grande ostacolo per un ladro esperto, capace in pochi minuti di disinnescarli. Un po' più efficace è il cosiddetto *immobilizer*, che impedisce all'auto di mettersi in moto interrompendo il circuito elettrico. Gli antifurti satellitari si appoggiano invece sui sistemi di rilevazione GPS, mentre la terza famiglia di impianti, quelli meccanici, sembra offrire il maggior grado di sicurezza e affidabilità.

Prima di acquistare un bloccasterzo o qualcosa di più raffinato e costoso, però, è meglio vi poniate alcune domande: per esempio sul valore della vostra auto, sul budget che avete a disposizione, sulla diffusione della criminalità nelle zone che frequentate abitualmente e in cui vivete.

Quando avrete le idee più chiare chiedete al vostro installatore quale sia il miglior impianto possibile: vi risponderà che il miglior antifurto in commercio, e insieme il più economico, siete voi stessi, con i vostri comportamenti! Parcheggiate sempre in zone ben illuminate, o ancora meglio custodite. Non lasciate in vista oggetti di valore come lettori mp3 e navigatori, borsette e cellulari. Fate sempre in modo che le borse nel bagagliaio non siano visibili dall'esterno. E non lasciate mai le chiavi inserite, anche per pochi minuti: sembrerà banale, ma non avete idea di quanti furti siano legati a questa semplice disattenzione.

Il furto non è il male peggiore

I ladri rappresentano una minaccia per la proprietà, ma nulla vale di più della vostra incolumità; che guidiate di notte in periferia o stiate recuperando l'auto parcheggiata al buio, ricordatevi di stare sempre allerta.

Prima di mettervi al volante, mentre vi avvicinate, verificate che le gomme siano a posto e che non vi siano ostacoli davanti e dietro la vettura. Guardate attentamente all'interno (portate sempre con voi una piccola torcia, magari agganciata alle chiavi): controllate i sedili anteriori e posteriori alla ricerca di qualche segno di effrazione. Siate cauti se trovate le portiere aperte e siete certi di averle bloccate; e ancora, date un'occhiata ai dispositivi elettronici e se lo sportello del vano portaoggetti è chiuso come lo avevate lasciato.

Se non notate nulla di sospetto, salite, allacciate la cintura e partite.

E se la macchina non si mettesse in moto? Dipende dove vi trovate e a quale ora del giorno. Di notte, in un quartiere malfamato, l'avaria potrebbe non essere accidentale: in questo

caso vi conviene scendere, tornare da dove siete arrivati e cercare soccorso. Un'alternativa, se il vostro intuito gridasse «Attenzione!» è quella di chiudervi all'interno e chiedere aiuto al cellulare.

In ogni caso non accettate mai assistenza da uno sconosciuto; potrebbe trattarsi della stessa persona che ha manomesso la vostra auto. Ringraziatelo e avvisatelo che avete già chiamato l'assistenza e la polizia, e che arriveranno in pochissimi minuti.

In caso di pericolo, se non riuscite a lanciare un SOS, attaccatevi al clacson disturbando il vicinato fino a quando qualcuno, stanco del baccano, avviserà le forze dell'ordine.

Mi piace la tua macchina

Può anche capitare che un delinquente decida di aggredirvi mentre siete alla guida, con il proposito di rubarvi l'auto; per farlo potrebbe invitarvi gentilmente a scendere o convincervi con metodi ben più ruvidi.

Per evitare un'esperienza comunque pericolosa seguite questi consigli:

- Tenete sempre i finestrini chiusi, o al massimo abbassati di un palmo se la giornata è torrida e non avete l'aria condizionata.
- Bloccate sempre le portiere appena salite a bordo.
- Non state mai fermi in attesa di qualcuno con le portiere aperte e il motore acceso.
- Non tenete nulla di valore in bella mostra, e ricordatevi che esiste il vano portaoggetti.
- Fate attenzione a chi chiede soccorso per un'auto in panne, non improvvisatevi meccanici e piuttosto offrite aiuto chiamando la vostra assistenza.

- Se qualcuno cerca di approfittare di uno stop o di un semaforo per aprire le vostre portiere e salire a bordo, allontanatevi subito.
- Se di solito viaggiate soli, individuate i luoghi dove poter chiedere soccorso (forze dell'ordine, vigili del fuoco, pronto soccorso) e guidate nelle strade che vi sono più familiari.
- Tenete sempre il cellulare carico e un caricabatteria da auto, oppure una batteria di riserva.
- Parcheggiate scegliendo le aree meglio illuminate, e lasciate sufficiente spazio tra l'auto che vi sta avanti e quella dietro.
- State attenti a chi vuole vendervi qualcosa agli angoli della strada, perché il suo scopo potrebbe essere quello di distrarvi e permettere a un complice di aggredirvi da un'altra direzione.

Attenzione agli arrabbiati...

La *road rage* è una specie di malattia; i primi sintomi sono gli insulti e le minacce, poi arriva l'uso aggressivo di fari e clacson e la guida ad alta velocità sfiorando le altre auto, tagliando loro la strada o impedendogli di cambiare corsia. Con il progredire dell'infezione, il *road rager* si mette a inseguire altri guidatori fino a tamponarli. Nella fase acuta il «paziente» esce dalla propria vettura e passa all'aggressione con qualunque oggetto disponibile, dalle mani nude al crick.

Il fatto curioso è che l'80 per cento degli automobilisti è stato coinvolto in almeno un episodio di rabbia al volante, ma solo il 14 per cento ammette di avere sbagliato. C'è chi pensa si tratti di semplice maleducazione, chi invece ritiene la *road rage* un vero disturbo mentale legato all'incapacità di controllare i propri impulsi.

In ogni caso, se vi trovate davanti a un automobilista in preda alla collera, vi suggerisco di seguire queste regole:

- Non sostenete mai un contatto oculare prolungato con un guidatore furioso: verrebbe interpretato come un segnale di sfida.
- Siate educati e cortesi, anche se l'altro non lo è, e prima di reagire a qualunque provocazione chiedetevi sempre: «Vale la pena di rischiare la vita solo per vendicarmi di un cretino?»
- Se non basta, allontanatevi appena possibile, e scegliete una strada alternativa per raggiungere la vostra destinazione.
- Nel caso in cui un guidatore arrabbiato tenti di seguirvi, è probabile che il suo livello di aggressività aumenti, quindi non dirigetevi verso casa ma cercate le indicazioni per la più vicina stazione dei carabinieri, il commissariato di polizia, la caserma dei vigili del fuoco o il pronto soccorso.
- In ogni caso, non sottovalutate mai la pericolosità di un *road rager*.

... e agli ubriachi

Sempre parlando di sicurezza sulle strade, c'è un'altra categoria di guidatori da cui dovete difendervi: quelli che si mettono al volante sotto l'effetto di sostanze, in primis l'alcol.

Ma come potete gestire un ubriaco al volante? Innanzitutto dovete riconoscerlo, e alcuni segnali possono venirvi in aiuto. Chi ha bevuto troppo:

- Procede a cavallo sulla linea di mezzzeria.
- Sfiora le altre vetture.
- Si allarga in curva.
- Ondeggia da un lato all'altro della strada, o guida

contromano.

- Procede a velocità troppo bassa.
- Tallona l'auto che precede o frena bruscamente e senza motivo.
- Guida a fari spenti.
- Avvisa di una scelta, poi ne adotta un'altra (per esempio mette le frecce a destra e gira a sinistra).
- Si ferma in modo inopportuno prima delle strisce pedonali anche se non c'è un passante in vista, oppure davanti a un semaforo verde.

Una volta identificato il pericolo, mettete la maggiore distanza possibile tra voi e lui. Se non vi è possibile, verificate che la vostra cintura di sicurezza, e quella di tutti i passeggeri, sia ben agganciata, e alla prima occasione utile fermatevi e chiamate il 112 o il 113, dando i riferimenti dell'auto, del luogo e della direzione di marcia.

Infine qualche semplice consiglio su cosa non dovete mai fare:

- Non cercate di superare l'auto sospetta, tanto meno non provate a fermarla.
- Non statele nemmeno troppo vicino, perché potrebbe inchiodare di colpo e senza preavviso.
- Non improvvisatevi poliziotti: chiamate le forze dell'ordine e lasciate che facciano il loro mestiere.

Autobus, treni e metropolitane

Ogni giorno milioni di persone in Italia salgono su un mezzo pubblico per raggiungere il posto di lavoro; non sempre l'esperienza è gradevole, soprattutto per questioni di ritardo o sovraffollamento.

Ecco alcune regole per evitare che al disagio si aggiungano problemi di sicurezza:

- Prima di uscire di casa, abbiate chiara la vostra destinazione e il modo più sicuro per raggiungerla.
- Tenete pronto in mano il biglietto da convalidare, evitando così di armeggiare con borsa e portafogli.
- Non portate con voi più denaro di quello che vi occorre.
- Sedetevi il più vicino possibile al conducente, ed evitate gli spazi vuoti.
- Fate attenzione a chiunque vi urti senza ragione.
- Mentre attendete l'arrivo del mezzo, fermatevi qualche passo indietro, fino a quando siete pronti a salire.
- Evitate le banchine d'attesa isolate o poco illuminate.
- Se scendete dal mezzo in un punto isolato e avete la sensazione di essere seguiti, non dirigetevi verso casa.
- State sempre allerta, non state seduti con gli occhi chiusi e le cuffie in testa: vi rilasserete a casa.

Due passi in sicurezza

Camminare per strada, correre in un parco, prendere i mezzi pubblici per andare al lavoro: nulla di particolare, sempre che prendiate qualche precauzione.

Per prima cosa, non portate mai con voi troppo contante, e in caso di furto, se nella borsa tenete le chiavi di casa e i documenti, non limitatevi alla denuncia ma pensate a mettere in sicurezza la vostra abitazione.

La seconda regola è la prudenza: davanti a un rapinatore obbedite alle richieste, e fatelo lentamente. I piccoli delinquenti spesso agiscono sotto l'effetto di sostanze, il che li rende particolarmente sensibili e imprevedibili.

Il terzo suggerimento è quello di camminare, dove possibile, nel mezzo del marciapiede, dal lato della strada dove i veicoli vi arrivano di fronte, non alle spalle.

Se invece avete la sensazione di essere seguiti:

- Rallentate, accelerate e cambiate direzione, in modo da far capire che ve ne siete accorti.
- Cercate aiuto.
- Se la strada è poco trafficata, accelerate il passo e raggiungete la prima struttura dove ottenere soccorso (un negozio o un bar vanno bene, purché ci sia gente).
- Non dirigetevi mai verso la vostra abitazione (meglio evitare di entrare in un ascensore o un appartamento vuoto, con un inseguitore alle spalle).

Quanto agli strumenti che potete utilizzare per difendervi, l'uso di spray urticanti e taser (le pistole elettriche) in Italia è proibito. Dispositivi utili possono essere invece i fischietti e gli avvisatori d'allarme ad aria compressa: hanno il vantaggio di costare poco, essere facilmente occultabili e non poter essere rivolti contro di voi come un'arma. Inoltre il suono che producono è talmente fastidioso da essere davvero scoraggiante.

Potete usarli anche se fate jogging, ma in questo caso le priorità sono altre: prima di tutto non correte mai con auricolari o cuffie che vi isolino dall'ambiente, soprattutto la sera e in zone poco frequentate.

Ricordate che la migliore prevenzione si basa sulla consapevolezza di ciò che vi accade intorno. Infine lasciate a casa orologi, braccialetti e catenine, a meno che si tratti chiaramente di oggetti di poco valore.

Shopping senza problemi

Attenzione ai tranelli

Hanno lasciato Napoli per arrivare a Roma e approfittare dei saldi di gennaio. Non che fossero attratti da qualcosa in particolare, anzi: il loro obiettivo non erano gli sconti ma i clienti a caccia dell'occasione.

Si sono piazzati nel parcheggio di un centro commerciale, e poi si sono divisi i compiti. Il primo bucava la ruota di un'auto, e appena il proprietario arrivava, carico di pacchetti, si offriva di dargli una mano con la gomma di scorta. Il secondo, approfittando della distrazione, si prendeva acquisti, borse e portafogli dell'incauto avventore.

Fino a quando gli agenti del commissariato più vicino hanno sorpreso un tipo che rovistava con fare sospetto all'interno dell'abitacolo, mentre la vittima si affannava a sollevare la macchina con il crick.

A (quasi) tutti diverte fare shopping, se le finanze lo permettono; e comunque almeno una volta la settimana ci ritroviamo a spingere un carrello tra le corsie di un supermercato. Si tratti di un piacere o di una necessità, è sempre meglio muoversi in sicurezza, evitando comportamenti che invogliano furfanti e borseggiatori.

Non lasciate mai la borsa appesa al carrello, o comunque incustodita, mentre cercate i vostri prodotti preferiti. Per gli uomini, non tenete il portafogli nella tasca posteriore dei pantaloni, dove può essere facile preda dei borsaioli, e non lasciate i pantaloni appesi in camerino con il portafogli in tasca mentre fate una prova abito. Ancora, non dimenticate mai di chiudere la cerniera della borsa, e fate in modo che il cursore della zip termini la propria corsa sul davanti: un ladro esperto riuscirebbe ad aprire la metà posteriore della cerniera pur restando alle vostre spalle, senza entrare nel vostro campo visivo.

Ma le precauzioni devono iniziare ben prima degli acquisti.

Immaginate di uscire dal supermercato, carichi di pacchetti. Si è fatto buio e non ricordate dove avete lasciato l'auto. Allora cercate la chiave; magari, attivando le luci con il telecomando, la troverete più facilmente.

Pensate per un momento alla scena, e a come apparireste agli occhi di un rapinatore in cerca della sua vittima!

Il parcheggio ideale

Ecco le dieci regole per un parcheggio «consapevole»:

1. Non lasciate la macchina nelle zone marginali del parcheggio; a parte l'isolamento, che vi renderebbe più difficile chiedere aiuto, sono le preferite dai criminali perché permettono loro una facile via di fuga.
2. In un garage coperto, o in un multipiano, sistemate l'auto vicino agli ascensori o all'ingresso del centro commerciale.
3. Non scordatevi mai di chiudere l'auto e non lasciate oggetti di valore in bella vista.
4. Se pensate di tardare, terminando gli acquisti dopo il tramonto, parcheggiate vicino a luci e lampioni.
5. Non caricatevi di un numero eccessivo di sacchetti e pacchi.
6. Prestate attenzione agli sconosciuti che si avvicinano, e rifiutate cortesemente ogni offerta d'aiuto.
7. Ricordatevi bene dove avete parcheggiato e raggiungete spediti la vostra auto.
8. Recuperate le chiavi prima di uscire dal centro commerciale, e tenetele pronte in mano.
9. Prima di salire, controllate che le portiere siano chiuse come le avete lasciate.

10. Controllate anche che non ci sia nessuno all'interno, né sui sedili anteriori né su quelli posteriori.

In viaggio

In aeroporto

Chiunque utilizzi un aereo per lavoro o per vacanza sa quanto le misure di sicurezza abbiano complicato la vita dei viaggiatori. Per questo motivo alcune piccole accortezze possono evitare grandi seccature.

State attenti al momento in cui lasciate il bagaglio a mano, il portatile, l'orologio o il cellulare perché vengano passati al metal detector; si tratta di uno dei momenti di cui i borseggiatori possono approfittare, grazie alla confusione delle code.

Quanto a valigie e trolley, smarrirle mentre viaggiate è parecchio spiacevole, quindi non perdetele d'occhio e:

- Tenete gli oggetti di valore nel bagaglio a mano.
- Non riempite troppo le valigie: il rischio è quello che vengano aperte per un controllo, e che non tutto il contenuto torni al suo posto.
- Evitate di viaggiare con valigie eccessivamente costose; bellezza e valore non riflettono necessariamente la funzionalità, ma in compenso sono un richiamo irresistibile per i ladri.
- Sull'etichetta mettete i riferimenti della vostra destinazione o del posto di lavoro, ma non l'indirizzo di casa, perché regalereste un'informazione preziosa a un eventuale malintenzionato.
- Appena atterrati, dirigetevi subito all'area di ritiro bagagli, per evitare che qualcuno afferri la vostra valigia dal nastro trasportatore per poi allontanarsi indisturbato mentre voi

aspettate invano.

In albergo

Disponibilità economica a parte, sfruttate le opportunità offerte da internet per prenotare una sistemazione sicura, a cominciare dalla zona.

Controllate che abbia un ingresso con personale di servizio sempre presente, e chiedete una stanza vicina alla reception, ai locali adibiti al room service o all'ascensore; sono spazi più sicuri che non quelli al termine di un lungo corridoio. Vi toccherà sopportare qualche piccolo rumore, ma in cambio godrete di una maggiore sicurezza.

Quando arrivate in albergo, controllate che l'addetto alla reception non vi comunichi il numero della stanza ad alta voce; se così facesse, pretendete maggiore discrezione e una nuova camera.

Arrivati nella vostra stanza, ricordatevi di chiudere sempre a chiave la porta di ingresso; fate lo stesso con finestre e accessi che diano su verande o balconi, attraverso i quali sarebbe possibile accedere alla vostra stanza. Potete anche improvvisare qualche misura di sicurezza supplementare, portandovi da casa un cuneo in gomma da incastrare sotto la porta.

Non aprite a nessuno se non siete certi della sua identità, e non lasciate mai oggetti di valore in stanza. Utilizzate la piccola cassaforte in dotazione, oppure quella dell'albergo.

Se siete una donna, viaggiate da sola e vi capita di rientrare tardi la sera, non fatevi scrupolo di chiedere al personale dell'albergo di accompagnarvi in stanza.

Viaggiare all'estero: le regole da seguire

1. Prima di acquistare voli o prenotare alberghi consultate il sito del Ministero degli Esteri, la Farnesina, oppure digitate www.viaggiare Sicuri.it, dove potrete controllare la situazione del Paese di destinazione e delle zone confinanti.
2. Registrate su www.dove siamo nel mondo.it il vostro viaggio, indicando le vostre generalità, il numero di cellulare e l'itinerario che intendete seguire. Grazie alla registrazione, l'unità di crisi potrà stimare in modo più preciso il numero di italiani presenti nelle aree di crisi, individuarne l'identità e pianificare gli interventi di assistenza nel caso ci sia un'emergenza. Tutti i dati che avete fornito saranno automaticamente cancellati due giorni dopo il vostro rientro, e saranno comunque utilizzati solo se necessario. Come specificato dallo stesso sito della Farnesina (www.esteri.it), «oltre che via internet, è possibile registrarsi con il cellulare, inviando un sms con un punto interrogativo (?) oppure con la parola 'Aiuto' al numero 3202043424, o ancora contattando il numero 011 2219018 e seguendo le istruzioni».
3. Leggete riviste di viaggio o di cronaca internazionale, blog e commenti sul web; vi aiuteranno a evitare gli errori commessi da chi vi ha preceduto.
4. Controllate di essere in possesso di documenti validi, né scaduti né in scadenza.
5. Stipulate una buona assicurazione, controllando massimali e franchigie.
6. Se viaggiate nei Paesi dell'Unione Europea, munitevi della Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM). Per soggiorni in altre nazioni sottoscrivete un'assicurazione sanitaria con un massimale adeguato; vi servirà non solo per esami e terapie presso strutture sanitarie, ma anche nel

caso di un trasferimento aereo in un altro Paese, o di un rimpatrio.

7. Partite con poco contante. Meglio arrivare sul posto e cambiare il denaro in aeroporto per le prime spese e i trasporti, per poi prelevare gradualmente con bancomat e carte di credito.
8. Controllate le tariffe della vostra banca per i prelievi fuori sede.
9. Verificate la copertura e i costi del vostro operatore telefonico all'estero; eviterete di restare privi di accesso alla rete o di spendere cifre spropositate.
10. Portate con voi un piccolo kit di medicinali di prima necessità, oltre alle scorte di ciò che assumete abitualmente. Non dimenticate mai i farmaci per problemi intestinali, i digestivi, gli antidolorifici, gli antibiotici e gli antinfiammatori.
11. Conservate una copia dei vostri documenti online o su una chiavetta usb. Con i servizi cloud è possibile recuperarli ovunque troviate una connessione internet. In caso di furto o smarrimento dovrete comunque andare in ambasciata, ma sarà più semplice dimostrare la vostra identità.
12. Non date per scontato che ovunque siate diretti parlino una seconda lingua oltre a quella locale; imparate quindi lo stretto indispensabile per chiedere assistenza o riferire un reato subito. Portate sempre con voi un piccolo dizionario bilingue, e un elenco di informazioni sensibili tradotte. Nel caso dobbiate avvalervi di un interprete, assicuratevi che capisca perfettamente la vostra lingua.
13. Consultate la planimetria dell'albergo rispetto alla vostra stanza, memorizzando le uscite di sicurezza più vicine e utili in caso d'emergenza.
14. Usate solo dei taxi che sostano nelle aree riservate, evitando gli abusivi; e controllate sempre che espongano la licenza.

15. Allontanatevi se il luogo o la situazione vi mettono a disagio; fidatevi del vostro istinto.
16. Se fate shopping, alternatevi con i compagni di viaggio in modo che almeno una persona possa controllare la situazione e verificare che non ci sia nulla di sospetto. Fate lo stesso anche quando prelevate a uno sportello bancomat.
17. Se viaggiate in gruppo e subite un'aggressione, restate uniti e non disperdetevi.
18. Se invece venite aggrediti e siete soli, gridate, fate qualunque cosa per attirare l'attenzione e quindi l'intervento dei passanti.
19. Tenete il portafogli in una tasca interna della giacca; se la stagione è calda, meglio le tasche anteriori dei pantaloni o le borse a tracolla, tenute aderenti al petto.

La sicurezza in famiglia

Amori malati

Una brutta storia, come purtroppo ne capitano tante

Mi chiamano al telefono. È l'avvocato De Giovanni, con cui ho già lavorato e che mi cerca con urgenza: «Ho bisogno della sua collaborazione», dice, «perché vorrei nominarla consulente in un caso di omicidio. Il mio cliente ha ucciso la moglie, ma è un pover'uomo, un tipo tranquillo che non ha mai avuto problemi con la giustizia. Sono convinto sia stato un raptus, e che nemmeno si sia reso conto di cosa stava facendo. Ancora oggi che sono andato a trovarlo mi è sembrato confuso, non proprio a posto».

Il pover'uomo, come l'ha chiamato il suo legale, qualche giorno prima aveva afferrato un coltello e si era lanciato contro la compagna, colpendola più volte. Quando si era reso conto di ciò che aveva fatto, si era infilzato con la stessa arma. La tragedia si era consumata in pochi minuti, senza che nessuno dei vicini si accorgesse di niente.

Come sempre, verrebbe da aggiungere...

La donna si era trascinata verso le scale che portavano alla porta di casa, ma prima di riuscire ad aprirla e chiedere aiuto era crollata. La chiazza di sangue si era allargata lentamente, era filtrata sotto l'uscio, sullo scalino di ingresso e poi all'esterno,

fino a quando un passante se n'era accorto e aveva dato l'allarme.

Per lei era troppo tardi, mentre il marito, portato d'urgenza in sala operatoria, era sopravvissuto. Quell'uomo l'ho poi incontrato, e l'ho ascoltato parlare della sua strana «storia d'amore», fatta di minacce e ritorsioni, di gelosia e di una paura folle di essere abbandonato, di speranze, o meglio di illusioni. In quella coppia non c'era libertà né futuro, eppure nessuno dei due era riuscito a staccarsi, fin quando il fragile equilibrio si era rotto perché lui si era convinto di essere stato tradito.

Vicende come questa sono sempre più frequenti, e non tengono conto di cultura e religione, di status sociale o di età. Sono storie di violenza, storie di donne picchiate e uccise. I ricercatori hanno identificato un ciclo che sembra ripetersi immutato in tre passaggi: il primo, in cui cresce la tensione, è fatto di rabbia, insulti e minacce; poi arriva la violenza fisica, quella che lascia i segni sul corpo e che alla fine si conclude con il terzo stadio, il pentimento e la promessa che «non capiterà più, te lo giuro!» Si chiama *honeymoon stage*, la fase della luna di miele, e ovviamente non dura per tutta la vita.

Profilo di un compagno violento

Le ricerche dicono che due terzi degli uomini violenti hanno subito maltrattamenti da bambini o hanno assistito a episodi di brutalità in famiglia. Non si tratta però di una giustificazione, e salvo rare eccezioni nessun uomo che aggredisca la compagna è affetto da un disturbo mentale che ne limiti le capacità.

Quanto al momento in cui avvengono gli episodi di violenza, la maggiore concentrazione è tra le nove di sera e mezzanotte, soprattutto nei weekend; si tratta del periodo della giornata e

della settimana in cui la coppia interagisce di più, ed è anche l'occasione in cui l'uomo più facilmente abusa di alcol e sostanze stupefacenti.

Il profilo dell'aggressore è quello di un soggetto insicuro, possessivo ed estremamente geloso, incapace di manifestare le proprie emozioni se non attraverso la prevaricazione. Si tratta in genere di uomini tra i diciotto e i trent'anni, disoccupati o impiegati in lavori di basso profilo, con una storia di bullismo e abbandono scolastico alle spalle.

I segnali sono presenti fin dai primi momenti della relazione, perciò dovete imparare a riconoscerli, prima che sia troppo tardi.

Cominciamo con la gelosia: all'inizio del rapporto lui cercherà di contrabbandarla per una dimostrazione d'amore, mentre è solo l'espressione di un bisogno di possesso e di mancanza di fiducia. Vi accuserà di amoreggiare con chiunque vi avvicini o vi parli. Questo atteggiamento peggiorerà sempre di più; vi chiamerà più volte al giorno, creandovi problemi al lavoro, ammesso che vi permetta di averne uno.

Accanto alla gelosia cercherà di controllarvi in ogni modo, prima negli spostamenti, poi nei comportamenti che dovrete tenere: come dovrete presentarvi, vestirvi e truccarvi...

La necessità di dominare passerà anche attraverso l'aspetto economico. Vi nasconderà il denaro e vi concederà solo piccole somme, accusandovi di avere le mani bucate. Cercherà di impedirvi di avere un lavoro, e se non ci riuscirà, a fine mese si farà consegnare puntualmente lo stipendio.

La sua necessità di controllo è tale che proverà ad accelerare i tempi del rapporto; non è raro che tra il primo appuntamento e la proposta di convivere o sposarsi passino meno di sei mesi.

Insieme alla fretta vi parlerà delle attese, della convinzione che voi soddisferete ogni suo bisogno, che sarete una compagna e una moglie perfetta.

Intanto farà di tutto per isolarvi dagli amici e dalla famiglia,

sostenendo che è arrivato il momento di tagliare il cordone ombelicale; naturalmente è solo per il vostro bene...

Ci sono poi aspetti che riguardano il suo rapporto con il mondo: per esempio la tendenza ad attribuire agli altri la colpa di ogni cosa. Non vi parlerà mai bene delle sue ex, e se doveste scoprire che con loro ha alzato le mani, liquiderebbe la cosa con un: «Se la sono meritata».

Con queste premesse, e con la tendenza alla prevaricazione, scoprirete che non ha amici, anche perché la sua ipersensibilità lo porta a inalberarsi, a vivere qualunque commento, anche il più banale, come un attacco personale.

È incapace di gestire qualunque frustrazione senza offendersi, arrabbiarsi o chiudersi in sé; spesso va incontro a improvvisi cambi d'umore, passando da cortese a rabbioso nel giro di pochi minuti.

Oltre agli insulti, nelle discussioni ricorre spesso alla minaccia; il passaggio successivo sarà quello di intimidire, sbattere porte, prendersela con gli animali di casa, rompere oggetti, prendere a pugni un tavolo, scagliarvi addosso piatti e suppellettili. Ma non basterà: ed ecco allora le spinte, le strette, fino agli schiaffi e alle percosse.

Anche a letto, dove all'inizio sembrava così attento alle vostre esigenze, dolce e delicato davanti alle vostre incertezze, rispettoso del vostro pudore, si trasformerà in un altro uomo, aggressivo, dominante e indifferente al vostro disagio.

Presto scoprirete che ama l'alcol e gli stupefacenti, amfetamine ma anche oppiacei e cocaina, droghe capaci di accentuare i cambiamenti d'umore e precipitarlo in crisi di rabbia.

Come riconoscere una vittima e... perché

non fugge?

Le vittime dei maltrattamenti in famiglia hanno spesso (anche se non sempre) bassi livelli di autostima, insieme a un grande bisogno di approvazione e affetto che affonda le radici nel passato. Alcune infatti sono cresciute in ambienti familiari dove il padre era anche il «padrone», e sono perciò cadute in una trappola culturale che le ha relegate in ruoli di dipendenza e sottomissione. E senza averne nemmeno una piena consapevolezza.

Il maltrattamento ripetuto può incidere sulla loro salute psichica, lasciandole in un perenne stato d'ansia, con disturbi del sonno, frequenti emicranie e problemi digestivi.

La violenza sulle donne è un problema di tutti; tutti noi siamo chiamati a intervenire. Per riconoscere una vittima dobbiamo quindi fare attenzione anche ad altri segnali, come:

- L'improvvisa e ingiustificata assenza al lavoro, o nei luoghi abitualmente frequentati.
- La presenza di graffi e lividi nascosti da un trucco pesante o da abiti inappropriati per la stagione.
- Le scuse non richieste per giustificare i «segni» («Sono caduta dalle scale» «Non ho visto lo spigolo» «Sono scivolata»).
- La sensazione che sia spaventata dalla presenza del compagno, o un improvviso cambio di atteggiamento al vederlo sopraggiungere.

Ma per quale motivo alcune donne scelgono di continuare a essere infelici, o addirittura di rischiare la vita? In molti casi a trattenerle è la dipendenza economica ed emotiva dal partner, ma capita che a torto alcune donne ritengano la violenza una giusta punizione per le loro presunte mancanze. Denunciare non significherebbe perciò ribellarsi, ma dar corpo alla forma più

ignobile di tradimento e «rovinare» per sempre il compagno.

Esistono tuttavia situazioni in cui la donna avrebbe il coraggio di dire basta, ma non sa a chi chiedere aiuto, oppure ha problemi ad allontanarsi con i figli. Allora, nella sua mente, abbandonare la casa senza i bambini significa rischiare di non poterli più vedere.

O peggio di consegnarli alla vendetta del suo compagno.

Basta!

Siete vittime della violenza del vostro compagno o di vostro marito? Provate allora a rispondere a queste semplici domande:

- Vi siete ritrovate spesso a «coprirlo», facendolo apparire migliore di quanto sia in realtà?
- Vi ha mai umiliato in pubblico?
- Vi siete mai sentite soffocate da lui?
- Avete l'impressione che stando con lui la vostra autostima stia diminuendo?
- La relazione sta danneggiando altri aspetti della vostra vita?
- Avete spesso il desiderio che finisca tutto?

Insieme alle risposte, dovete convincervi che:

- Non siete voi la causa del comportamento violento del vostro partner.
- Non lo dovete accettare, perché siete esseri umani che come tutti meritano amore e rispetto.
- È vostro diritto avere il controllo della vostra vita, che deve essere sicura e felice.
- Ricordatevi che non siete sole, che c'è qualcuno che può aiutarvi.

Sono tanti i professionisti in grado di ascoltarvi prima ancora di consigliarvi. Potete rivolgervi ai consultori, alle forze dell'ordine, al vostro medico o agli sportelli antiviolenza, ormai attivi in ogni Comune. Ma c'è un modo ancora più semplice per ottenere sostegno e informazioni: comporre un semplice numero di telefono, il 1522. Si tratta di un numero che offre un servizio multilingue rivolto alle vittime di ogni forma di violenza, ed è attivo ogni giorno dell'anno, ventiquattr'ore su ventiquattro.

Potrete raccontare la vostra esperienza senza essere giudicate, e avere tutte le informazioni che vi servono: quali sono i vostri diritti, su quali tutele potete contare, cos'è un'ordinanza restrittiva e come ottenerla. Nel caso la situazione sia davvero grave, gli operatori e le operatrici del 1522 possono attivare le procedure d'emergenza, coordinandosi con le forze dell'ordine.

Sappiate che tra le misure cautelari che un giudice può disporre c'è quella dell'allontanamento della persona violenta dalla casa familiare.

In particolare, l'articolo 282 *bis* del codice di procedura penale indica quanto segue:

1. Con il provvedimento che dispone l'allontanamento il giudice prescrive all'imputato di lasciare immediatamente la casa familiare, ovvero di non farvi rientro, e di non accedervi senza l'autorizzazione del giudice che procede. L'eventuale autorizzazione può prescrivere determinate modalità di visita.
2. Il giudice, qualora sussistano esigenze di tutela dell'incolumità della persona offesa o dei suoi prossimi congiunti, può inoltre prescrivere all'imputato di non avvicinarsi a luoghi determinati abitualmente frequentati dalla persona offesa, in particolare il luogo di lavoro, il domicilio della famiglia di origine o dei prossimi congiunti, salvo che la frequentazione sia necessaria per motivi di

lavoro. In tale ultimo caso il giudice prescrive le relative modalità e può imporre limitazioni.

3. Il giudice, su richiesta del pubblico ministero, può altresì ingiungere il pagamento periodico di un assegno a favore delle persone conviventi che, per effetto della misura cautelare disposta, rimangano prive di mezzi adeguati.

Proteggi i più piccoli

Sicuri e al sicuro

Il nostro è un mondo di adulti, fatto da adulti che hanno sempre meno tempo da dedicare ai più piccoli. Ma è anche un mondo dove i bambini possono diventare vittime degli abusi e delle violenze dei grandi. A volte sono maltrattati, oppure molestati, e capita perfino che qualcuno li porti via.

Com'è successo il 10 agosto 1996 sul Monte Faito, vicino a Vico Equense, in provincia di Napoli.

In una domenica d'estate, l'occasione perfetta per una gita con tutta la famiglia, Angela Celentano è scomparsa nel nulla. Angela aveva solo tre anni; l'ultima volta che l'hanno vista stava scendendo un sentiero in compagnia di due bambini. Altri testimoni hanno parlato di auto, di stranieri, ma dopo vent'anni mamma e papà Celentano ancora aspettano un segno che riaccenda in loro la speranza.

Una storia terribile, ma la cosa importante è sapere che con qualche attenzione possiamo proteggere i nostri bambini e permettere loro di crescere sicuri e al sicuro.

Cominciamo con il classico «Stai attento agli sconosciuti, stai lontano dagli estranei». Ecco, non serve proprio a nulla! Innanzitutto la maggior parte dei bambini è «vittima» di persone

che conosce, ma soprattutto «sconosciuto» è una parola che i più piccoli fanno fatica a capire.

Per loro l'estraneo è quella persona che si presenta sporca e trasandata, strana, brutta o disgustosa. Non pensano che le persone amichevoli o di bell'aspetto siano estranei; quindi, se qualcuno parla con un bimbo e gli sta attorno in più di un'occasione e gli mostra modi gentili e simpatici, smette di essere un estraneo. Il piccolo si convincerà così di «conoscere» quella persona, di poterla considerare «amica».

Qual è allora il modo giusto di parlare di sicurezza con i più piccoli? Bisogna partire dalla nostra capacità di creare una buona comunicazione. Un bimbo che non si sente ascoltato, o pensa che i suoi bisogni non siano tenuti nella giusta considerazione, è un bimbo più vulnerabile ai rischi. Occorre perciò creare un'atmosfera in cui i bambini si sentano abbastanza a loro agio da discutere argomenti anche delicati, per esempio se qualcuno li ha avvicinati, li ha spaventati, confusi o messi in imbarazzo. Spesso i bambini non riescono a parlare dei loro timori e delle loro preoccupazioni, perché hanno paura della reazione dei genitori.

Inutile negarlo: siamo tutti preoccupati per i crimini commessi contro i bambini, e alcuni gravi fatti di cronaca ci lasciano turbati, increduli. Ma di fronte a tutto questo dobbiamo mostrarci attenti e consapevoli, non spaventati. Ai nostri figli dobbiamo parlare in modo calmo e rassicurante, senza mai descrivere con dettagli violenti e crudi ciò che può accadere a chi non bada alla propria sicurezza. Spaventarli per far comprendere un concetto serve solo a trasmettere insicurezza.

Un messaggio semplice e rassicurante sulle situazioni in cui deve stare in guardia è più facile da capire che non la descrizione dello «sconosciuto pericoloso» da cui guardarsi.

Se volete, oggi potete contare sulla tecnologia per tenere sotto controllo i vostri piccoli. In genere si tratta di dispositivi di localizzazione GPS, talvolta collegati ad allarmi pronti a

scattare in determinate situazioni. Alcune aziende sono arrivate a proporre microchip da inserire in un dente!

Personalmente sono convinto che ricorrere a simili presidi contribuisca solo ad alimentare paure ingiustificate, riducendo le attenzioni degli adulti.

La comunicazione e un rapporto diretto e sincero restano i migliori strumenti di sicurezza.

Sappiate poi che, in caso di scomparsa, dal 25 maggio 2009 esiste un numero grazie al quale genitori e cittadini possono aiutare i bambini a ritrovare la strada verso casa. Componendo il numero 116000, in Italia così come in altri 27 Stati membri dell'UE, è possibile infatti segnalare la scomparsa di un bambino o fornire informazioni utili al suo ritrovamento.

Dieci regole per i grandi...

1. Bisogna sapere, in ogni momento della giornata, dove sono i nostri figli. Dobbiamo conoscere i loro amici e gli ambienti che frequentano, dire loro con semplicità e chiarezza quali sono i luoghi che possono e non possono frequentare. Quando sono fuori di casa, devono sempre avvertirci se si spostano, in particolare se ci sono stati cambiamenti nei loro programmi. Ma non basta, perché occorre far capire che queste piccole regole sono la dimostrazione del nostro desiderio di essere parte della loro vita e delle loro esperienze, che ciò che fanno ci interessa, e anche molto. Non si tratta solo di un arido ed egoistico controllo. Abituiamoli a conoscere anche i nostri movimenti: diciamogli dove siamo, dove stiamo andando, i contrattempi che ci bloccano o ci impediscono di arrivare puntuali. Così gli sembrerà naturale fare lo stesso.
2. Non lasciamo mai un bimbo incustodito in un'auto.

- Ricordiamogli di non chiedere mai un passaggio, di non avvicinarsi alle macchine, di salirci e mettersi a parlare o andare in qualunque posto con qualcuno che non conoscono, senza prima avere ottenuto il nostro permesso.
3. Stiamo attenti a chi dedica attenzioni eccessive ai nostri figli o fa loro regali di qualunque genere. Prendiamoci il tempo che occorre per parlare con loro di quella persona, e cercare di capire perché sta agendo in quel modo.
 4. Insegniamo ai nostri bimbi a fidarsi delle proprie sensazioni, e che hanno il diritto di dire di no a chiunque li tocchi o faccia qualcosa che li spaventi, li imbarazzi o li metta in confusione e in difficoltà. Insegniamo loro a togliersi da una situazione spiacevole il prima possibile. Se non possono andarsene, spieghiamogli che è più importante sfuggire da una minaccia che essere educati. Non si devono fare problemi a resistere, anche gridando: «Questa persona non è il mio papà/la mia mamma». Spieghiamogli che dopo devono venire a parlarcene, perché noi siamo lì per aiutarli, ed è giusto che ci dicano tutto, e che non ci sogneremo mai di giudicarli.
 5. Dobbiamo anche stare attenti se ci raccontano che non vogliono più andare con questa o quella persona, perché può essere il segnale di qualcosa che non va, non solo che un certo impegno o una certa compagnia ha smesso di interessarli.
 6. Facciamoci coinvolgere nelle loro attività. Se partecipiamo a quello che fanno, avremo anche una migliore opportunità di osservare come gli adulti che se ne occupano si muovono e stanno con loro. Se poi ci preoccupa il comportamento di qualcuno in particolare, parliamone con i responsabili dell'organizzazione (che sia la scuola, l'oratorio oppure una società sportiva).
 7. Siamo sensibili ai comportamenti e agli atteggiamenti dei nostri bimbi. È importante cogliere anche piccoli indizi di

qualcosa che li preoccupa, perché non sempre sono in grado di capire con facilità le situazioni o le emozioni che li disturbano. Potrebbero aver paura delle nostre reazioni, quindi, se e quando si confidano con noi, sforziamoci di restare tranquilli e di non avere atteggiamenti critici, o peggio di giudizio.

8. Stiamo attenti alle persone cui affidiamo i nostri bimbi, babysitter o educatori che siano. Chiediamo consiglio ad amici o ad altre famiglie per le quali hanno lavorato. Una volta scelta la persona a cui affidarli, programiamo di rientrare qualche volta inaspettatamente, e approfittiamone per vedere cosa stanno facendo. Chiediamo ai bambini come si trovano, e ascoltiamo con attenzione le loro risposte.
9. Sfruttiamo le uscite, magari in un viale o in un parco pubblico, per verificare con i nostri bambini cosa farebbero in caso di bisogno. Spieghiamogli per esempio come distinguere chi può essere d'aiuto se si perdono.
10. Se nella comunità avviene un incidente, e nostro figlio ci domanda cos'è successo, parliamogli francamente, ma allo stesso tempo rassicuriamolo. Spieghiamogli che vogliamo discutere con lui le regole della sicurezza in modo che sappia come comportarsi se mai si trovasse ad affrontare una situazione difficile. Mettiamo in pratica quello di cui parliamo. Possiamo pensare che i nostri bambini abbiano capito il messaggio, ma non lo avranno compreso bene fino a quando non saranno capaci di viverlo nella vita quotidiana. Troviamo allora l'occasione di esercitarci insieme in situazioni del tipo «Cosa faresti se...?»

...e dieci per i più piccoli

I nostri bambini possono imparare in fretta a proteggersi dai pericoli. Qui di seguito trovate poche regole che devono conoscere molto bene:

1. Parlo con i miei genitori, o con chi si prende cura di me, prima di andare in qualunque posto, fare qualunque cosa, aiutare qualcuno, accettare qualunque cosa, salire su un'auto o allontanarmi con chiunque.
2. Porto con me un amico quando decido di fare un giro.
3. Dico a tutti «No!» se tentano di toccarmi o di farmi delle cose che mi spaventano, mi fanno sentire a disagio o confuso; perché è giusto che io mi difenda.
4. Racconto ai miei genitori o alla persona che si prende cura di me se mi è accaduto qualcosa di strano, di brutto o che non riesco a capire.
5. Se mi trovo in un centro commerciale, in un parco giochi o anche in mezzo a una piazza, e non trovo più i miei genitori o l'adulto con cui sono, non vado in giro a cercarli. Piuttosto cerco un agente con l'uniforme, il commesso di un negozio, qualche addetto alle informazioni con una targhetta di riconoscimento, oppure una mamma con dei bambini, e dico subito a loro che ho perso i miei famigliari e che mi serve aiuto per ritrovarli.
6. Non devo mai salire su un'auto o allontanarmi con qualcuno, a meno che i miei genitori mi abbiano dato il loro permesso. Non devo mai nemmeno chiedere un passaggio.
7. Se qualcuno mi segue con un'auto devo starci il più lontano possibile, girarmi e andare dalla parte opposta. Non devo avvicinarmi a nessuna macchina a meno che con me ci siano i miei genitori. Se qualcuno mi segue a piedi, scappo via velocemente e racconto quello che è successo.
8. Se un adulto ha bisogno di aiuto, non lo deve chiedere a un bambino. Nessuno mi deve chiedere informazioni o una mano per cercare qualcosa, come per esempio un cucciolo

di animale che si è smarrito. Non devo mai seguire qualcuno che mi dice che la mia mamma o il mio papà hanno dei problemi o stanno male e che lui (o lei) mi vuole portare da loro.

9. Se qualcuno cerca di portarmi via, scappo subito lontano, e grido forte: «Questa persona sta cercando di portarmi via!» oppure: «Questa persona non è mio padre/mia madre!» Se qualcuno tenta di afferrarmi devo strillare, scalcciare e fuggire.
10. Se un adulto vuole farmi una fotografia gli dico di no, e poi lo racconto ai miei genitori o a chi si prende cura di me.

I numeri e i segnali dell'abuso

Le ultime ricerche parlano di numeri allarmanti, complici l'utilizzo illegale delle nuove tecnologie e la crisi economica. Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, diciotto milioni di bambini sono vittime di abusi sessuali in Europa, e in Italia si registrano dai settanta agli ottantamila casi di maltrattamento ogni anno.

La maggior parte degli episodi non viene mai denunciata, anche perché nel 70 per cento dei casi l'abuso avviene all'interno delle mura domestiche. Nonostante ciò che sostiene qualche esperto improvvisato, purtroppo non esistono indicatori precisi, comportamenti che permettano di fare una diagnosi; a parte, ovviamente, segni fisici come graffi, lividi e lesioni più importanti per gravità e sede. Si tratta comunque di segnali di disagio, che vanno raccolti e interpretati, magari chiedendo aiuto al pediatra o al medico di famiglia.

Il bimbo maltrattato o abusato può:

- Mostrarsi insolitamente triste, o lasciarsi andare a scoppi di

rabbia.

- Manifestare improvvisi cambiamenti nel comportamento e nelle abitudini.
- Lamentare dolori fisici.
- Avere disturbi del sonno e incapacità di mantenere l'attenzione.
- Avere un significativo e improvviso calo del rendimento scolastico.
- Mostrare persistenti comportamenti seduttivi e interessi sessuali inappropriati per l'età.
- Evitare o avere timore degli adulti (o di un adulto in particolare).
- Avere comportamenti regressivi, come tornare a bagnare il letto.
- Manifestare comportamenti autolesionistici, procurandosi lesioni e ferite.

La scelta della babysitter

Scegliere una babysitter cui affidare il vostro bimbo, per una serata tra amici o una giornata di lavoro straordinario, è un compito delicato. Non potete fidarvi unicamente del vostro istinto, né contare sul fatto che si tratti della figlia dei vicini.

Potreste anche conoscerla da sempre, ma ignorare per esempio che il suo ragazzo ha qualche problema di dipendenza. Una volta che siete usciti, e addormentato il bambino, potrebbe entrare a casa vostra e passare un po' di tempo con la fidanzata.

In ogni caso seguite queste dieci regole, valide per tutte le età, ma soprattutto se la vostra babysitter è giovane:

1. Verificate che la vostra candidata (o candidato) sia pronta, vale a dire matura, fidata e responsabile. Parlateci, prima di

assumerla, e chiedete le referenze a chi l'ha vista all'opera. Anche i social possono esservi di aiuto nel capire qualcosa della sua personalità.

2. Valutate la sua esperienza passata e se ha seguito qualche corso (per esempio quelli di primo soccorso).
3. Una volta assunta, fatele conoscere la vostra casa, cosa le può essere utile e quali siano le zone riservate, o vietate, ai bambini.
4. Presentatela ai piccoli, provate a metterla alla prova per qualche tempo, mentre voi siete in casa. Informatela delle loro abitudini, delle attività e dei giochi preferiti.
5. Chiarite con lei quali sono le vostre aspettative e le regole della casa. Per esempio, non invitare nessun ragazzo o amica, non fumare o non uscire con i bambini senza il vostro permesso.
6. Discutete con lei della disciplina, di quale comportamento terrebbe in caso di capricci dei bambini.
7. Siate chiari sull'uso di cellulari e tablet, sulla navigazione in rete e l'uso dei social. Durante le ore di lavoro deve spegnere tutto, e mai scattare foto ai bambini o alla casa dove sta lavorando per poi condividerle in rete.
8. Informatela sull'eventuale necessità per i vostri bambini di assumere farmaci, sulle loro intolleranze e allergie.
9. Parlate con lei delle attività che pensa di proporre ai bambini, verificando che siano sicure e appropriate all'età.
10. Lasciate scritto ogni recapito le possa essere utile e una serie di istruzioni indispensabili, come tenere sempre chiuse a chiave porte e finestre e non aprire a nessuno a meno che abbiate dato specifiche istruzioni al riguardo.

In ogni caso, come già detto prima, nelle prime occasioni di collaborazione rientrate a casa senza preavviso, in modo da vedere come si comporta e si rapporta con i bambini.

Non siete ancora sicuri? In commercio e a prezzo contenuto

esistono delle telecamere di sicurezza chiamate *nanny cam*: si tratta di dispositivi di dimensioni ridotte, spesso nascosti in un orsacchiotto (per questo vengono chiamate anche *teddy bear cam*), che possono essere collegati al vostro smartphone e riprendere la babysitter al lavoro in tempo reale.

L'asilo: crescere e giocare in sicurezza

Le storie si ripetono, a seguire un copione tristemente noto; la segnalazione parte da un collaboratore scontento, da una cuoca licenziata, raramente da un genitore preoccupato. Allora i carabinieri cominciano a raccogliere informazioni, e appena la struttura chiude entrano nei locali per piazzare qualche telecamera nascosta. Infine, quando il magistrato sa di avere abbastanza materiale per intervenire, esplode la notizia: «Abusi nell'asilo dell'orrore», «Immagini scioccanti» e via di seguito.

Nei video registrati e trasmessi dai tg nazionali si vedono bambini legati al seggiolone, costretti a mangiare il cibo che hanno appena sputato; qualcuno viene preso a schiaffi, altri vengono chiusi in un ripostiglio buio.

Naturalmente è solo l'inizio, perché poi tocca ai genitori raccontare di non essersi mai accorti di nulla. Solo adesso, col senno di poi, capiscono che la mattina il loro piccolo non faceva i capricci; il suo era proprio un pianto di paura.

Il mutato clima sociale ed economico ha influito pesantemente sulla struttura classica della famiglia. Oggi madri e padri sono impegnati tutto il giorno al lavoro, e una nonna disponibile e vicina rappresenta una vera e preziosa rarità. Senza un sostegno in casa, occorre mandare i propri figli all'asilo, e la scelta deve tener conto della retta, della vicinanza e della preferenza per le strutture pubbliche piuttosto che per quelle private.

Ma come fare per essere certi che il centro dove vostro figlio passerà gran parte della giornata sia per lui un luogo sicuro? Difficilmente coglierete segnali importanti dall'organizzazione, dall'arredamento, dal numero e dalla qualità dei giochi, dall'attenzione alla sicurezza fisica o dalla varietà dei pasti serviti dalla mensa.

Quello che però potete fare è informarvi. Sul fatto che l'asilo possieda le certificazioni necessarie, per esempio, o che gli operatori abbiano la preparazione, i titoli e l'esperienza sufficienti.

Domandate qual è il rapporto numerico tra operatori e bimbi, e chiedete come sono state selezionate le maestre, le educatrici, le cuoche, da quanto tempo lavorano in quel centro e in quanti e quali altri asili hanno lavorato in precedenza. Cambiamenti frequenti e poco motivati possono essere la spia di qualche problema.

Non fatevi alcuno scrupolo a chiedere apertamente al responsabile come venga mantenuta la disciplina, e quale sia la strategia di prevenzione scelta per impedire abusi e maltrattamenti, e in genere per la gestione della sicurezza. Quali sono le regole seguite dalla struttura nel caso si presenti un parente o un amico di famiglia? Esistono videocamere di sorveglianza all'esterno dell'asilo? Hanno mai pensato di adottarle anche all'interno, chiedendo una liberatoria ai genitori?

Il principio base che dovete seguire, il più importante, è quello di presentarvi all'asilo senza appuntamento, chiedendo di poter vedere vostro figlio e di osservare cosa sta facendo.

Fatelo almeno nelle prime settimane e senza sentirvi in colpa o imbarazzati.

Una visita a sorpresa vi permetterà di cogliere l'atmosfera, di capire quanto sia tesa o rilassata, di vedere il volto dei bambini e le loro espressioni «naturali». Nessun locale del centro deve esservi precluso. Fidatevi delle vostre sensazioni di genitori, e

se vi sarà detto che in futuro, per esigenze organizzative, non vi sarà permesso di entrare senza appuntamento... be', cominciate a cercare un'altra struttura per il vostro bimbo.

Per i più grandi

Bullismo, cyberbullismo e sexting

Il fenomeno del bullismo purtroppo non è una novità; parliamo di quei comportamenti deliberati e violenti in cui il prepotente aggredisce chi ritiene più debole e incapace di difendersi. L'aggressione prende le forme dell'offesa e della minaccia, della maldicenza volta a escludere la vittima dal gruppo, della sottrazione violenta di denaro e oggetti di valore, fino alle percosse o a costringere il malcapitato a fare qualcosa contro la sua volontà. Capita soprattutto a scuola, e non è tanto diverso dal mobbing sul posto di lavoro o dal nonnismo al militare.

La novità degli ultimi anni, invece, legata all'esplosione della rete e dei social network, è il cyberbullismo, che rispetto al bullismo possiede alcune caratteristiche che lo rendono un fenomeno ancora più insidioso: innanzitutto è anonimo, e quindi pervasivo, capace di colpire in ogni momento e in qualsiasi luogo. Inoltre è persistente, perché ciò che viene caricato in rete è disponibile anche per anni, e la diffusione del messaggio è potenzialmente infinita, il che può condurre alla moltiplicazione di comportamenti scorretti, anche semplicemente condividendo un messaggio.

Infine due punti essenziali: la sottovalutazione da parte degli adulti di quanto un attacco possa essere devastante nella vita di un ragazzo, e l'assenza di una piena consapevolezza da parte del bullo: la mancanza di un ritorno emotivo diretto porta l'aggressore a minimizzare i propri comportamenti, rendendolo

ancora più disinibito.

Naturalmente le vere vittime non sono quelle che reagiscono e denunciano, ma i ragazzi che non ne parlano, con conseguenze come ansia, bassa concentrazione e un basso rendimento scolastico, fino a comportamenti più gravi come depressione e tentativi di suicidio.

COME DIFENDERSI DAL CYBERBULLISMO?

In parte lo abbiamo già detto parlando dei più piccoli; se volete proteggere i vostri figli dovete avere con loro un dialogo sincero, mostrandovi disponibili ad ascoltarlo e ad accogliere tutto ciò che desidera condividere con voi. Interessatevi e partecipate alle attività che svolgono, impegnatevi a conoscere non solo le persone e i luoghi che frequentano ma soprattutto cosa fanno quando sono in rete.

Evitate anche che restino completamente soli, senza la vostra supervisione, soprattutto se passano molto tempo online.

Stabilite inoltre insieme a loro alcune semplici regole di sicurezza, come rifiutare inviti o amicizie sui social da parte di sconosciuti e non avere esitazioni a riferirvi se qualcuno li ha importunati.

Non sottovalutate mai i cambiamenti nei loro comportamenti, soprattutto se improvvisi.

In ogni caso ricordatevi che sia voi sia i vostri ragazzi potete sempre contare su Telefono Azzurro (al sito www.azzurro.it, o ai numeri telefonici 196 196, 114 per le emergenze), che da anni si occupa di garantire ai minori il diritto di crescere sicuri e al sicuro.

CONSIGLI PER I RAGAZZI

1. Non rispondete a sms, mms, e-mail o post molesti oppure offensivi nei vostri profili sui social network.
2. Se gli sms, gli mms, le e-mail o i post nei vostri profili sui

social network vi infastidiscono, cancellateli, bloccando la persona che ve li ha inviati (per vedere come bloccarle, consultate la voce «Privacy» nella vostra casella mail o sul vostro profilo).

3. Salvate i messaggi che ricevete prendendo nota del giorno e dell'ora in cui arrivano; se si tratta di una chat, salvate la cronologia.
4. A seconda di dove ricevete le minacce, cambiate nickname, numero di cellulare o indirizzo mail.
5. Se qualcosa che avviene online (minacce o proposte di qualsiasi tipo) vi infastidisce, o fa stare male un vostro amico, parlatene con un adulto di cui vi fidate.

SEXTING

Amanda Todd ha appena tredici anni quando decide di girare un video con alcuni amici. È bella, le fanno tutti un sacco di complimenti. Ma c'è qualcuno che non le vuole bene, che la costringe a sollevare la maglietta davanti a una web cam e a mostrare il suo seno da ragazzina. Non si ferma però solo a questo. Minaccia Amanda di diffondere le immagini se non si scoprirà di più, e al rifiuto di lei decide di vendicarsi.

Sono le quattro di notte quando la polizia bussa alla porta dei Todd, per informarli che la foto in topless di Amanda è ovunque su internet. Se prima era ammirata e ricercata, ora è il bersaglio di tutti.

Cambia scuola, ma non serve a nulla. Il suo persecutore scopre dove si è trasferita e chi sono i suoi nuovi amici, e si premura di metterli al corrente di tutto. Sola, incapace di reagire, Amanda comincia ad assumere farmaci e alcol, a tagliarsi e a pensare che forse la morte potrebbe essere la soluzione più semplice. Il 10 ottobre 2012 si toglie la vita, poche ore dopo aver consegnato il suo messaggio di disperazione alla rete. In un video, presto diventato virale, visto da più di dodici milioni di persone.

Parente stretto del cyberbullismo, il fenomeno del sexting consiste nell'invio, nella ricezione e nella condivisione di video e immagini a sfondo sessuale. Registrate solitamente con uno smartphone, vengono spesso diffuse attraverso lo stesso cellulare senza tener conto della circolazione potenzialmente incontrollabile.

Occorre però ricordare che l'invio di foto o video che mostrano minori di diciott'anni in pose sessualmente esplicite rientra nel reato di distribuzione di materiale pedopornografico.

Ma perché i ragazzi scambiano foto e video a sfondo sessuale? In genere non c'è grande consapevolezza; è un gesto fatto senza pensarci troppo, sotto l'impulso del momento, per cercare l'attenzione o provocare il desiderio di amici o fidanzati.

Tuttavia, almeno il 20 per cento dei destinatari è composto da perfetti sconosciuti, quindi il sexting sembra una specie di gioco eccitante. Scattarsi una foto nell'intimità della propria casa offre ai ragazzi e alle ragazze l'illusione di esplorare la sessualità in un contesto «sicuro». Peccato che lo sconosciuto possa decidere di fregarsene di qualunque forma di intimità, e condividere le immagini con il mondo intero; comportamento che peraltro può essere adottato anche da un fidanzato, a distanza di tempo e per vendetta, dopo esser stato lasciato.

Ci sono poi casi in cui le immagini e i video vengono usati come strumento di ricatto per ottenere denaro e ricariche telefoniche, oggetti desiderati ma talvolta economicamente inaccessibili.

CONSIGLI PER GLI ADULTI

Prima di ogni cosa, è fondamentale avere un dialogo aperto con i vostri figli sulla sessualità, i cambiamenti del corpo, lo sviluppo e l'identità di genere. Una comunicazione tranquilla e non inquisitoria vi permetterà di essere un punto di riferimento per loro.

Siate consapevoli di quanto il fenomeno del sexting sia

diffuso e in aumento, e approfittate del momento più opportuno per chiedere ai vostri figli se sanno cosa sia e cosa ne pensino.

Se avete scoperto immagini o video sessualmente espliciti sul cellulare dei vostri figli, assicuratevi che siano consapevoli dei rischi legati allo scambio di quelle immagini, che capiscano bene che è sbagliato diffondere immagini di nudo, e che si sono resi protagonisti e complici di qualcosa che non è uno scherzo e nemmeno un gioco.

Cercate di capire i loro motivi, mantenendo un atteggiamento di ascolto paziente ed empatico: potrebbero aver agito impulsivamente, senza pensarci, perché costretti, per avviare o mantenere una relazione, per un feedback sul proprio corpo. Si tratta di motivazioni tipiche dell'adolescenza, e sono molto importanti per i vostri figli.

Dopo aver stabilito una buona comunicazione, e dopo aver parlato con loro dell'inopportunità del gesto e delle conseguenze anche legali, valutate se discuterne con gli altri ragazzi coinvolti e con i loro genitori; e se ritenete di aver bisogno di aiuto e consigli, potete comunque rivolgervi alla polizia postale o a un'organizzazione come Telefono Azzurro.

Attenzione agli appuntamenti: il «date rape»

È un problema che riguarda tutte le donne, ma soprattutto le ragazze più giovani; gli americani lo chiamano *date rape*, espressione che lega la violenza sessuale all'occasione di un incontro o di un appuntamento.

Nonostante quanto si è portati a pensare, la maggior parte degli stupri non è opera di uno sconosciuto, e se non esiste una semplice ricetta per mettersi al riparo da qualunque disavventura, esistono precauzioni che possono ridurre il rischio.

ANCORA PRIMA DELL'APPUNTAMENTO

- Non postare sul tuo profilo social le informazioni che ti riguardano, né il tuo programma per la giornata.
- Fatti accompagnare alle feste da un amico abitualmente astemio, o che per quella sera si è impegnato a non bere per riportarti a casa. Chiedigli di tenerti d'occhio, e che non ti permetta di allontanarti con uno sconosciuto se hai bevuto troppo.
- Almeno all'inizio del rapporto, incontra in pubblico gli estranei e non permettere loro di entrare a casa tua fino a quando li avrai conosciuti meglio.
- Imposta come chiamata rapida i numeri di telefono dei tuoi genitori, di chi puoi fidarti e di chi sai che risponderebbe subito a una tua richiesta di soccorso. Se ti troverai in pericolo, basterà premere un tasto senza che nessuno se ne accorga.
- Porta sempre con te del contante; ti sarà utile in caso d'emergenza, per esempio per pagare un taxi che ti riaccompagni a casa.

DURANTE L'APPUNTAMENTO

- Attenzione all'alcol e alle sostanze: riducono la consapevolezza del rischio.
- Tieni sempre d'occhio il bicchiere; le cosiddette «droghe da stupro» come il Roipnol, il GHB e la Ketamina possono facilmente essere aggiunte alle bevande senza alterarne il gusto.
- Non bere da recipienti comuni come le caraffe, e se per qualsiasi motivo lasci il tuo bicchiere incustodito, procuratene un altro.
- Se qualcuno ti offre da bere, accetta il bicchiere esclusivamente dalle mani del barista.

SII CHIARA

- Se non sei interessata ad approfondire una conoscenza, fallo capire in modo esplicito. Non lasciare che l'altro interpreti e nei tuoi silenzi trovi conferma ai suoi desideri; desideri che, beninteso, sono soltanto suoi.
- Se dopo un'iniziale disponibilità cambi idea, e la situazione (o la persona) non ti convince, hai tutto il diritto di fare marcia indietro.
- Deve essere chiaro che il tuo rifiuto non è una strategia; non si trasformerà in un sì se l'altro insisterà con le sue avances.
- Non hai alcun obbligo di «prestazione», anche di un semplice bacio, se ti ha invitato e offerto drink o cene.

IL SUO PROFILO

- Attenzione a chi cerca di banalizzare, o peggio negare quello che stai dicendo, cercando di convincerti che «lui sa che nel profondo la pensi diversamente».
- Diffida di chi si lascia andare a commenti sgradevoli su categorie di persone, siano esse donne, gay o minoranze etniche e religiose.
- Osserva in che modo interagisce con i suoi e con i tuoi amici, e con il personale del locale.
- Soprattutto, controlla se mostra aggressività e arroganza.

COSA FARE

- Evita di appartarti fino a quando potrai dire di averlo conosciuto. Proponi piuttosto di arrivare e ripartire separatamente dopo un appuntamento, oppure di uscire in compagnia.
- Se ti allontani, informa sempre qualcuno, specificando anche la tua destinazione.

- Fidati sempre del tuo istinto! Se non ti senti a tuo agio non aver paura di andartene, e se ti senti minacciata non vergognarti di urlare, strepitare e fare tutto il possibile per attirare l'attenzione. Non cercare di ragionare dicendo a te stessa che forse lo stai giudicando male perché sei stanca o prevenuta. Sono troppe le ragazze che hanno ignorato i segnali d'allarme e si sono poi ritrovate a patirne le conseguenze.
- Se non ti fidi a lasciare da sola il locale dove hai passato la serata, chiedi a qualcuno dello staff di accompagnarti alla tua auto. Oppure a un taxi, che avrai chiesto di chiamarti.

E SE ACCADE IL PEGGIO...

- Se qualcuno ti aggredisce, non gridare alla violenza ma urla: «Al fuoco!» Sarà più semplice ottenere l'attenzione della gente.
- Non aspettare a denunciare, anche se è doloroso. Corri alla più vicina stazione dei carabinieri, della polizia o in un pronto soccorso. Non ti lavare, non cambiarti gli abiti. Senza le prove (scientifiche) della violenza, potrebbe essere più complicato dimostrare la responsabilità del criminale che ti ha aggredito. E tu non vuoi che se la cavi facilmente, pronto magari a colpire di nuovo.

L'illusione della droga

Il fascino mortale delle droghe in adolescenza obbliga a una strategia della prevenzione. Perché non c'è dubbio, l'uso di sostanze in giovane età può modificare in maniera irreversibile la struttura stessa del sistema nervoso centrale. Per questo motivo ricordate bene quanto segue:

- Siate un modello positivo. Se vi capita anche solo saltuariamente di utilizzare droghe, smettete subito. I ragazzi sono grandi imitatori, e potrebbero decidere di seguire il vostro esempio.
- Tenete i medicinali in un luogo sicuro, non conservateli semplicemente nell'armadietto del bagno. Fate in modo che i genitori degli amici dei vostri figli facciano altrettanto. Parlate apertamente dei danni che può creare l'abuso di farmaci.
- Fate in modo di conoscere gli amici dei vostri figli. Potreste vederli con uno sguardo più obiettivo di quanto facciano loro.
- Incoraggiate i vostri figli a rifiutare droga. Parlate loro di come prendere decisioni responsabili e resistere alla pressione dei coetanei.
- Aiutateli a impegnarsi in attività positive; un ragazzo coinvolto in attività scolastiche, hobby e sport non ha bisogno di sostanze per vincere la frustrazione, il senso di vuoto e la noia.
- Approfondite il tema dell'abuso di sostanze. Leggete ciò che viene pubblicato e discutetene insieme ai vostri figli. Correggete i fraintendimenti e le cattive interpretazioni.
- Sembrerà scontato, e forse anche offensivo, ma... cercate di conoscere i vostri figli! È la raccomandazione più importante. Passate con loro tutto il tempo che occorre per parlare dei loro problemi e dei loro sogni. Se sapranno di poter contare su di voi, molto probabilmente non guarderanno alle droghe come a una soluzione.

Il fantasma della morte

L'adolescenza è un periodo delicato, caratterizzato da una

particolare vulnerabilità psicologica che si accompagna a un'elevata incidenza di tentati suicidi, alcuni dei quali con esito fatale.

Non si tratta di un allarme fondato sull'emotività e su numeri trascurabili, ma di un problema importante e concreto: in Italia il suicidio rappresenta infatti la seconda causa di morte nei soggetti maschi tra i quindici e i ventinove anni, con un numero di vittime analogo a quello causato dai tumori e inferiore solo a quello dovuto agli incidenti stradali.

Anche in questo caso i genitori svolgono un ruolo decisivo, perché sono i primi a poter riconoscere i segnali d'allarme.

SEGNALI D'ALLARME

In quattro tentati suicidi su cinque sono presenti segnali premonitori che devono essere riconosciuti.

Tra questi, i più frequenti sono:

- Cambiamenti nella personalità (tristezza, chiusura, irritabilità, ansia e indecisione).
- Cambiamenti nel comportamento, con deterioramento delle relazioni sociali, scolastiche e lavorative, e ridotta partecipazione ad attività «positive».
- Disturbi del sonno.
- Cambiamenti nelle abitudini alimentari.

FATTORI DI RISCHIO

- Storia familiare di suicidio.
- Precedenti tentativi di suicidio.
- Recente e grave perdita di un affetto (morte o divorzio dei genitori, separazione o interruzione di una relazione sentimentale).
- Abuso di alcol e altre sostanze.
- Sentimenti di disperazione, impotenza, senso di colpa,

solitudine e inutilità.

- Perdita di interesse per gli amici, gli hobby e in genere tutte le attività prima affrontate con piacere.
- Comportamento aggressivo e dirompente, con problemi di disciplina.
- Episodi di bullismo e cyberbullismo.
- Condotte ad alto rischio, come bere troppo e guidare in modo pericoloso.
- Incertezza e confusione nell'orientamento sessuale.
- Accesso a mezzi potenzialmente letali come armi o farmaci.
- Stigma associato alla ricerca di un sostegno presso i servizi di salute mentale (o, al contrario, difficoltà di accesso ai servizi di salute mentale).

FATTORI PROTETTIVI

- Capacità di problem solving, gestione e risoluzione dei conflitti in modo non violento.
- Forti legami familiari e amicali, e importante sostegno della comunità.
- Adesione a principi culturali e religiosi che scoraggiano il suicidio e promuovono l'autoconservazione.
- Limitato accesso a mezzi di offesa letali.
- Facile accesso ai servizi.
- Presenza di una relazione medica e psicologica di supporto.

MISURE DI PREVENZIONE

Esiste, ed è concreta, la possibilità di proteggere i vostri figli dal rischio del suicidio, seguendo questi suggerimenti:

- Interagite positivamente con loro, sostenendoli e riconoscendo ogni loro successo, grande o piccolo che sia.
- Spronatevi a impegnarsi in hobby, attività culturali o sportive.

- Controllate, con l'obiettivo di garantire la loro sicurezza, i mondi social che frequentano.
- Fate in modo di conoscere il loro ambiente di relazione, gli amici e i compagni di scuola, e confrontate e condividete con gli altri genitori sensazioni e timori.
- Mantenete un dialogo costante con i loro insegnanti.
- Controllate l'accesso ad alcol, droghe, farmaci e armi.
- Parlate con loro delle vostre preoccupazioni, e chiedetegli senza tanti giri di parole se hanno mai pensato di togliersi la vita.
- Se sono in cura, sostenete l'importanza della terapia.
- Cercate anche voi un sostegno specialistico con cui discutere delle vostre preoccupazioni.

PARLATE DI SUICIDIO

La ritrosia a parlare di morte, come se il solo farlo potesse innescare un comportamento pericoloso, è una sciocchezza. Affrontare l'argomento permette al contrario di dare un nome e una forma a paure inesprese, e rappresenta il primo passo per affrontarle.

Fatelo, con le seguenti attenzioni:

- Parlate tranquillamente ai vostri figli, mai con toni accusatori.
- Esprimete la vostra preoccupazione in modo amorevole, sottolineando quanto i vostri figli siano importanti per voi.
- Mostrate di comprendere emotivamente il loro disagio.
- Incoraggiateli a trovare un sostegno professionale, rassicurandoli sul fatto che gli potrà essere utile per comprendere e affrontare i loro problemi.

Da ultimo, se notate alcuni segnali d'allarme, se riconoscete molti fattori di rischio e pochi di protezione, o se istintivamente capite che «qualcosa non va» e siete molto preoccupati, chiedete

aiuto. In caso d'emergenza chiamate il 118 o recatevi al pronto soccorso più vicino; altrimenti contattate un professionista che abbia specifica esperienza di lavoro con gli adolescenti.

E per i meno giovani

Contate su voi stessi... e non fatevi fregare!

La medicina e la chirurgia hanno compiuto passi da gigante, e la qualità della vita è nettamente migliorata. Il risultato? Nel nostro Paese la fascia d'età sopra i sessantacinque anni rappresenta il 22 per cento della popolazione, e gli over ottanta sono oltre il 6,5 per cento. Un dato importante che vi obbliga a ragionare sulle vostre necessità a lungo termine; per farlo parlatene apertamente con le persone cui siete legati, senza negare l'evidenza o rimandare la discussione a «quando sarà il momento».

Dovete ragionare sulla vostra situazione finanziaria, e allo stesso tempo compiere ogni sforzo per mantenervi indipendenti il più a lungo possibile.

Badate alla salute, curate il vostro aspetto sotto il profilo sia dell'igiene sia dell'abbigliamento; e soprattutto tenetevi attivi sul piano sociale, coltivando le vecchie amicizie e, se possibile, cercandone di nuove.

L'imbarazzo per un corpo e una mente meno brillanti di un tempo conduce spesso all'isolamento, che accelera il declino delle vostre facoltà, in un circolo vizioso.

E ricordate sempre che quando si parla di sicurezza l'anziano è il peggior nemico di se stesso.

Quasi due terzi dei furti in appartamento di anziani avviene perché ci si dimentica di chiudere a chiave porte e finestre.

Poi ci sono gli scippi. Parlo soprattutto per le signore,

abituata a uscire con la borsetta. Immaginate che un malvivente vi aspetti fuori dall'ufficio postale, dove avete appena ritirato la pensione: nel migliore dei casi correte il rischio di rimetterci il portafogli e il denaro, ma basta la minima resistenza per rischiare di finire a terra, magari con un femore fratturato, o peggio.

Altre precauzioni che dovete prendere sono le seguenti:

- Quando tornate a casa, tenete le chiavi pronte in mano, non indugiate davanti alla porta, e se notate qualcuno che vi insospettisce non entrate.
- Non tenete le chiavi di casa insieme ai documenti, perché offrireste al criminale il modo per aprire la vostra porta e l'indirizzo dove farlo (e se smarrite o vi vengono rubate le chiavi, cambiate subito la serratura).
- Se uscite, soprattutto la sera, fatevi accompagnare.
- Per piccole spese, tenete separato il denaro contante dal portafogli.
- Cercate di variare la vostra routine, perché i delinquenti amano i comportamenti prevedibili.
- Fate in modo che la vostra pensione venga accreditata direttamente su un conto corrente, disponete il pagamento automatico di tutte le bollette e fatevi accompagnare quando dovete prelevare allo sportello bancomat.
- Infine, state attenti agli sconosciuti, sempre!

«Pensionata truffata», titola il giornale locale, che prosegue così: «Ennesima truffa ai danni degli anziani. Vittima, la scorsa settimana, una donna di settantasei anni che si è trovata alla porta dei presunti tecnici. La donna si è sentita dire da due distinti signori che dovevano effettuare un controllo sui contatori. Disinvolti e cortesi, sono stati molto convincenti tanto che la signora li ha fatti entrare. Gravissimo errore. I due hanno parlato di fantomatici e improbabili 'problemi' che avrebbero

potuto mettere a rischio gli oggetti di valore presenti nell'abitazione. Hanno convinto la donna a racimolare gli ori di famiglia e a portarli in cucina. Mentre uno la distraeva, l'altro ha arraffato il bottino e con le solite, banali scuse, i due si sono allontanati. La donna si è accorta troppo tardi del raggiro. Dopo un comprensibile momento di scoramento, la signora ha avvisato i famigliari e insieme si sono recati dai carabinieri per sporgere denuncia contro ignoti. Corre l'obbligo di ricordare per l'ennesima volta a tutte le persone anziane che vivono da sole di non aprire per nessun motivo cancelli e porte a sconosciuti. Qualunque pretesto avanzino (a volte giocano anche sugli affetti famigliari), non lasciatevi convincere. Fate subito il numero dei carabinieri o della polizia locale. Gli sconosciuti lasciateli alla porta».

Abusi e maltrattamenti

Fin qui le raccomandazioni per chi non è più giovane ma ancora autosufficiente. Capita però che con il passare degli anni l'anziano si trovi a dipendere da altri, e che non sempre riceva le attenzioni e le cure necessarie.

Pur di fronte a numeri preoccupanti, il fenomeno dei maltrattamenti e abusi sugli anziani sembra destare meno allarme di quello nei confronti delle donne e dei minori. Purtroppo, verrebbe da aggiungere, perché si tratta sempre e comunque di azioni criminali commesse ai danni di soggetti deboli, incapaci di opporsi alla violenza o anche solo di denunciarla.

Quando il maltrattamento avviene tra le mura domestiche, spesso si aggiunge un'odiosa forma di ricatto: se il trattamento riservato non piace, c'è sempre pronta la casa di riposo.

La prevaricazione nei confronti della terza (ormai anche

della quarta) età può assumere aspetti diversi: c'è l'abuso fisico, ma altrettanto insopportabile è quello psicologico, fatto di umiliazioni e denigrazioni. Il fatto è che per alcuni il fratello o il vecchio genitore rappresenta un fastidio insopportabile, ma se titolare di una pensione anche una risorsa economica da sfruttare.

Avete il dubbio che un anziano venga maltrattato? Ci sono segnali che potete individuare e denunciare alle autorità competenti. Innanzitutto dovete imparare a riconoscere i segni delle ferite: bruciature, graffi o morsicature la cui causa è sconosciuta. Inoltre i lunghi periodi di isolamento, le grida e le richieste di aiuto, le tracce di un'evidente malnutrizione, la scarsa igiene della persona, i vestiti sporchi e laceri. Infine, come accade con i bambini e le donne oggetto di violenza, fate attenzione alla comparsa di ansia e panico in presenza di determinati soggetti.

La casa di riposo

Complici i mutati riferimenti sociali e la crisi economica, le famiglie italiane sempre più spesso non sono in grado di badare ai propri anziani, e si vedono costrette ad appoggiarsi a strutture residenziali e case di riposo. Di solito sono ambienti adeguati e rispettosi dell'individuo, ma non sempre; e la cronaca, purtroppo, ce lo racconta troppo spesso.

Urla di disperazione, di dolore: sono quelle di un anziano disabile, maltrattato mentre viene lavato da un infermiere.

Un nuovo episodio di inspiegabile crudeltà.

Anziani disabili e inermi, costretti a sopportare botte, calci, schiaffi. Senza ragione. La mano di chi dovrebbe rivolgere loro cure e attenzioni, che diventa la mano della violenza.

Immagini inequivocabili, quelle riprese dalle telecamere nascoste della polizia che stridono con i sorrisi e i momenti di gioia celebrati sulla pagina Facebook della struttura. Tutta apparenza, secondo la squadra mobile. Perché la vita, nella casa di riposo, era un vero inferno per gli ospiti indifesi. Maltrattamenti quotidiani, documentati da numerosi video.

Nei guai la direttrice e cinque infermieri. Sei le ordinanze di custodia cautelare: due in carcere, una ai domiciliari e tre con obbligo di dimora. La direttrice è sotto inchiesta anche per violenza e minaccia nei confronti dei dipendenti, affinché questi rendessero agli inquirenti dichiarazioni a lei favorevoli.

Il centro, già chiuso per carenze igienico-sanitarie, ora è stato posto sotto sequestro per i reati di violenza e maltrattamenti.

Se siete legati a una persona anziana, ecco allora dieci regole per scegliere la miglior residenza:

1. Se la persona non è più autosufficiente, può rivolgersi in prima persona o tramite un familiare alle residenze sanitarie assistenziali (RSA). Le strutture, convenzionate con l'ASL, prevedono una partecipazione ai costi sociali e alberghieri della persona ospite, mentre la Regione paga la quota sanitaria. Se la persona interessata non fosse in grado di sostenere i costi del ricovero presso le RSA, può rivolgersi all'assistente sociale del Comune di residenza per avere tutte le indicazioni del caso.
2. La struttura deve possedere le autorizzazioni necessarie e operare in regime di accreditamento.
3. Verificate la presenza della struttura negli elenchi regionali o comunali di competenza.
4. Accertatevi che al momento dell'ingresso la persona sia valutata dai medici della struttura e sia predisposto un piano di assistenza individuale.
5. Ogni casa di riposo deve consegnarvi una Carta dei Servizi,

dove sono indicate tutte le informazioni su prestazioni e costi.

6. L'ubicazione della struttura è molto importante. Una sistemazione lontana porta l'anziano a vivere una sorta di «migrazione» forzata, con pesanti conseguenze sul piano psicologico.
7. Verificate quali figure mediche e infermieristiche siano presenti nella struttura, e le modalità con cui svolgono il loro lavoro (sulle ventiquattr'ore, solo in alcuni orari della giornata oppure a chiamata).
8. Il servizio mensa deve poter fornire pasti adeguati alle esigenze nutrizionali della persona anziana, ed è importante che in caso di bisogno l'ospite sia assistito durante i pasti.
9. Controllate se la struttura fornisce anche un servizio religioso, di solito molto apprezzato dagli anziani.
10. Il volontariato del territorio che ha accesso alla struttura è importante, non solo perché si occupa di intrattenere e favorire la socializzazione, ma perché garantisce una presenza attenta e costante di monitoraggio.

Sicuri al lavoro

La violenza sul posto di lavoro

Chi si occupa di violenza sul posto di lavoro la distingue in quattro categorie:

Tipo 1 È legata a un movente criminale, come accade durante una rapina, e tra l'aggressore e il lavoratore non esiste un legame diretto.

Tipo 2 L'aggressione avviene all'interno di un rapporto tra un fornitore, un prestatore d'opera e il cliente.

Tipo 3 Coinvolge colleghi o ex colleghi, dirigenti e dipendenti.

Tipo 4 Riguarda i casi in cui l'aggressore non ha relazioni con l'ambiente di lavoro ma direttamente con la vittima. Un tipico esempio riguarda una situazione di violenza domestica che si conclude con un'aggressione nel cortile dell'azienda o all'interno degli uffici.

È successo a Lucca, ma poteva capitare in qualunque città d'Italia. Si chiamava Paolo, l'avevano licenziato sei mesi prima, e allora lui era tornato a vivere in Veneto, dov'era nato. Certo, era stata dura, ma poi le cose si erano aggiustate; faceva il rappresentante, e aveva cercato i suoi vecchi capi per stringere un accordo commerciale.

Quel pomeriggio Paolo si è presentato in azienda ed è salito al primo piano, dove si trovano gli uffici commerciali e quelli della direzione.

Ha salutato i suoi ex colleghi, poi è entrato nella stanza dell'amministratore delegato, che stava discutendo con il responsabile delle vendite.

Gli hanno chiesto se gradiva qualcosa, e lui ha accettato un caffè.

Poi ha tirato fuori la pistola e li ha uccisi.

Quando ha sentito arrivare i carabinieri, Paolo si è chiuso in bagno per l'ultimo colpo.

Alla tempia.

Storie simili accadono sempre più spesso, ma il vero problema è che rappresentano solo la punta di un iceberg, la piccola e drammatica parte di un fenomeno in preoccupante aumento: la violenza sul posto di lavoro.

Se a tutti è capitato un collega maleducato o un capo tirannico, oggi sembra sempre più difficile gestire frustrazioni e risentimenti; l'insofferenza si traduce così in prestazioni ridotte, minacce e molestie, atti di sabotaggio, fino alle aggressioni verbali e fisiche.

L'estensione del problema è talmente preoccupante che nelle aziende e nelle attività commerciali si finisce spesso per negarlo, nella speranza di evitare l'imbarazzo e il danno di una cattiva immagine.

Un errore gravissimo.

Non c'è un'unica ragione per spiegare la diffusione della violenza sul posto di lavoro, ma certo la crisi economica degli ultimi anni ha giocato un ruolo decisivo. Ridimensionamenti, ristrutturazioni e cambiamenti radicali hanno alimentato paura e rabbia, e la tanto invocata flessibilità implica una buona capacità di adattamento, che a sua volta poggia sulla sicurezza di sé e l'autostima: qualità davvero rare, di questi tempi.

Il dubbio di poter essere sfruttati e poi messi da parte corrode ogni forma di attaccamento e fedeltà all'azienda, e si traduce in un paradosso: amiamo il nostro lavoro ma finiamo per detestare

la struttura, le regole e l'ambiente dove lo svolgiamo ogni giorno.

Ovviamente, accanto ai mutamenti macro e micro-sociali c'è sempre il fattore umano: non sono pochi i casi in cui una persona fragile identifica nel posto di lavoro il supporto emozionale di cui ha bisogno, e per chi vive il lavoro come l'aspetto più importante della propria vita sentirsi rifiutato può avere effetti devastanti.

Cosa fare

Per prevenire la violenza sul posto di lavoro non basta ricorrere a sistemi di sicurezza e sorveglianza. Occorre adottare una forte e chiara politica aziendale che non tolleri nemmeno le forme «minori» di violenza, le più frequenti e meno clamorose, e che di conseguenza preveda sanzioni significative per i comportamenti inappropriati, stimolando insieme una cultura della fiducia e del rispetto tra dipendenti e manager, come pure nei riguardi dei clienti e di chiunque entri in contatto con la società.

I dipendenti devono essere incoraggiati a denunciare qualunque episodio di molestie, minacce o violenza di cui vengano a conoscenza. Perché questo succeda, tutti devono essere addestrati a riconoscere i comportamenti di un lavoratore potenzialmente violento.

Infine va riservato spazio al dipendente insoddisfatto, garantendogli un ascolto che gli permetta di esprimere il proprio disagio in modi non violenti.

C'è solo una cosa peggiore dell'affrontare un collaboratore infuriato: non affrontarlo affatto.

Quanto ai segnali d'allarme, qui di seguito ecco alcuni indicatori del pericolo che un lavoratore stia per perdere il

controllo e diventare violento. A preoccuparvi, naturalmente, non deve essere un singolo comportamento ma la presenza contemporanea di più circostanze.

Il lavoratore a rischio:

- È sempre in ritardo, si allontana senza addurre alcuna motivazione, spesso è assente o prende pause sempre più lunghe.
- Ruba.
- Utilizza telefono e computer aziendali per scopi personali.
- Offre prestazioni volutamente inferiori alle sue potenzialità.
- È distante e inaccessibile.
- Inquina l'atmosfera nel posto di lavoro, ed è una minaccia per i miglioramenti e la carriera dei colleghi.
- Umilia gli altri facendoli sentire incapaci e incompetenti.
- È sospettoso, geloso, competitivo e ostile.
- Alimenta i pettegolezzi.
- È perfezionista, critico ed eccessivamente rigido.
- Ha manie di controllo su ciò che gli altri pensano o fanno.
- Non accetta critiche, è irritabile e imprevedibile, quando non apertamente sessista o razzista.
- È aggressivo soprattutto verso le figure che rappresentano l'autorità.

A questo elenco si aggiungono altre caratteristiche, come una storia pregressa di aggressioni, l'abuso di alcol e sostanze, l'ossessione per le armi, una generale disorganizzazione, la presenza di convinzioni persecutorie, il precipitare di problemi familiari e finanziari e un interesse sospetto per temi come la morte e il suicidio.

Un capo... ingestibile

Dirigere un'impresa e amministrare una società non è un compito facile; bisogna essere determinati, governare le emozioni e a volte assumersi la responsabilità di scelte impopolari. Ma c'è chi va oltre, e si merita la definizione di «psicopatico aziendale».

Nel Capitolo 5, dedicato ai predatori, abbiamo già incontrato lo psicopatico: affascinante e determinato, è molto bravo a manipolare gli altri a proprio vantaggio. Non si tratta di un pazzo delirante ma di un opportunista senza morale che cerca l'autogratificazione, spietato nel cercare un vantaggio e dar sfogo alle proprie ambizioni.

Finora la sua ideale collocazione stava nella categoria dei serial killer, ma nuovi strumenti di indagine hanno fatto emergere l'esistenza di quelli che Robert Hare ha chiamato «serpenti in doppiopetto»: manager spietati, opportunisti, egocentrici, ambiziosi e spesso affascinanti. Scalano i vertici delle società presso cui lavorano grazie al loro carisma, alla determinazione e alla completa assenza di rimorso.

Per uno psicopatico aziendale l'altro non è mai un individuo ma una risorsa da sfruttare a proprio vantaggio, un cliente da catturare, un avversario da sconfiggere.

Nulla è vero in uno psicopatico, dalle emozioni che finge alle storie sulla sua vita che abilmente diffonde.

Se siete costretti ad affrontarlo, meglio attenersi a queste poche e semplici regole:

- Mantenetevi composti e concentrati. Ignorate le sue bizzarrie emotive, perché spesso si tratta di provocazioni attentamente pianificate per farvi perdere il controllo.
- Ascoltate attentamente ogni domanda e prendetevi sempre una pausa prima di rispondere. Siate certi di aver capito bene, poi aspettate da cinque a dieci secondi. Possono sembrare un'eternità, è vero, ma vi risparmieranno un sacco di problemi.

- Quando rispondete, usate frasi brevi ed evitate di aggiungere informazioni non richieste.
- Non deducete, non avanzate ipotesi, attenetevi ai fatti. Evitate termini assoluti come «sempre» o «mai», un invito a nozze per altre domande.
- Non siate mai aggressivi né ostili verso un manager psicopatico.
- Non ricorrete mai all'ironia, né tantomeno al sarcasmo.
- Se vi rendete conto che state per perdere il controllo, prendetevi una pausa con qualunque scusa: il pretesto di un'impellente necessità piuttosto che l'indifferibile bisogno di un caffè.

Il cliente non ha sempre ragione

Chiedete a chiunque abbia a che fare con un cliente, sia esso il rappresentante di un'azienda, l'infermiere in un ambulatorio o l'addetto a uno sportello della pubblica amministrazione. Domandategli cosa pensa dei suoi interlocutori: vi risponderà che mai come ora tutti sono nervosi, polemici e aggressivi, pronti a scattare al minimo ostacolo.

Era il 1947 quando Gordon Selfridge inventò il motto «Il cliente ha sempre ragione». Chiaramente il cliente non ha sempre ragione: può fare richieste e avere aspettative irragionevoli.

Realisticamente possiamo invece dire che un cliente ha sempre il diritto di essere trattato come un soggetto importante; le sue opinioni, i bisogni e le volontà meritano tutta la vostra attenzione, anche quando non sono praticabili.

In ogni caso, capire cosa desidera un cliente è importante, anche per prevenire situazioni spiacevoli.

- Il cliente vuole che il suo problema sia risolto, ma anche quando ciò non è possibile potete creare una percezione positiva occupandovi delle sue diverse e meno scontate necessità.
- Il cliente ha bisogno che voi o la vostra azienda facciate uno sforzo per rispondere alle sue domande e alle sue preoccupazioni, andando anche oltre i semplici doveri professionali.
- Occorre anche fornire scelte, per non farlo sentire intrappolato. Il cliente vuole poter scegliere e che voi lo aiutiate a farlo.
- Affidabilità, coerenza e prevedibilità sono doti fondamentali, che danno al cliente un senso di sicurezza e fiducia, sia in voi sia nella vostra azienda.
- Siate diretti ed efficaci nelle vostre comunicazioni con il cliente. In una parola: semplicità.
- In un mondo che va di fretta, il minimo che il cliente si aspetta da voi è che il vostro sforzo per aiutarlo sia rapido ed efficiente.
- La riservatezza è un altro aspetto importante del servizio clienti.
- L'ultimo punto, determinante, riguarda la sensazione di importanza che il cliente deve sempre avere dal rapporto con voi.

Quando è insoddisfatto, il cliente manifesta la propria irritazione in molti modi: può arrabbiarsi in pubblico, aggredirvi al telefono, inondarvi di mail in cui vi ricorda tutti gli impegni assunti e insieme contestare ogni piccolo contrattempo e malinteso. Potete contenere la sua collera seguendo alcune semplici indicazioni:

1. Focalizzatevi sulle emozioni, ricordando che il linguaggio del corpo è fondamentale. Guardatelo dritto in faccia, e

mantenete una postura aperta e accogliente. Annuite, mantenete la concentrazione e usate frasi come: «Mi dica qual è il problema e sono certo che troveremo una soluzione».

2. Quando il cliente dà in escandescenze, separatelo dal potenziale pubblico. Parlategli portandolo in uno spazio privato, mentre gli spiegate i vantaggi che ne deriveranno: «Perché non viene nel mio ufficio? Lì staremo tranquilli, nessuno ci disturberà e potrò concentrarmi su quello che mi sta dicendo».
3. Non siate imperativi e nemmeno troppo assertivi nelle comunicazioni scritte, e nel rispondere alle critiche dimostrategli di aver apprezzato la segnalazione: «Mi è spiaciuto sentire quello che le è successo», seguito da un: «Grazie per avermi segnalato la situazione».
4. Rassicurate sempre il cliente sul fatto che lo potete aiutare: «Sono certo di poterle spiegare quanto accaduto e di trovare una buona soluzione».
5. Andate alla radice del problema, in modo diretto ma non direttivo: non «Quando è iniziato il problema?» ma «Mi racconti quello che è successo cominciando dall'inizio».
6. Simpatizzate, ma senza criticare l'azienda per cui lavorate e senza biasimare l'operato dei vostri colleghi.
7. Subito dopo, mostrate che potete essere d'aiuto.
8. Se doveste capire che le lamentele del cliente sono giustificate, non fate generiche promesse ma entrate nel dettaglio di una possibile soluzione.
9. Naturalmente può capitare che non possiate risolvere il problema del vostro cliente con la velocità che lui si aspetta. In questo caso sottolineate gli aspetti positivi di quanto state facendo per lui, con parole come «solo» («Basteranno solo poche ore per...»), «per prima cosa» («Per prima cosa metteremo il suo ordine nell'elenco della prima spedizione in partenza»), «davanti» («Dal momento

che il problema si è creato per un nostro errore, la sua situazione verrà posta davanti a tutto») e «priorità» («Risolvere il suo problema è una nostra priorità»).

10. In ogni caso è importante motivare l'origine del problema, e scusarsi.
11. Attenzione però a non esagerare; rischiate di peggiorare la situazione, alimentare la vena polemica del cliente e magari vedervi intentare una causa.
12. Come ogni rapporto che ha registrato un momento di incomprensione e difficoltà, occorre chiudere l'incidente con un proposito per il futuro: «Se vuole inviarci qualche altra informazione, la prego di farlo. Altrimenti ci sentiamo il mese prossimo», oppure: «Ho intenzione di seguire periodicamente la sua situazione, e di metterla a conoscenza di ogni novità».
13. L'ultimo passaggio deve sempre contenere una nota positiva: «Ho apprezzato la sua pazienza. Lei è veramente una persona corretta».

Due subdole forme di violenza sul lavoro

Il mobbing

«Da un giorno all'altro mi sono ritrovata nelle condizioni di dover andar via», ha raccontato a un giornalista che ha deciso di riportare la sua storia. «La crisi ha costretto l'azienda a tagliare i costi.

«A quarantotto anni ero una delle dipendenti più anziane e con lo stipendio più alto. Così, invece di spiegarmi come stavano le cose e trovare insieme una soluzione, hanno cominciato a farmi la guerra. Mi hanno rimossa dal ruolo di responsabilità che avevo sul progetto principale dell'azienda e

mi hanno affidato un incarico di pseudoresponsabilità su un progetto secondario, senza alcun team da coordinare e con un budget ridicolo.

«Contemporaneamente, l'amministratore delegato ha cominciato a mettermi in cattiva luce con i colleghi. Mi sono ritrovata isolata e sono venuta a sapere che più volte ha parlato di me con i colleghi definendomi una vecchia non in grado di svolgere il proprio compito.

«Il risultato è che mi sono sentita svilita, sempre più insicura. E benché cercassi di razionalizzare e di reagire, le tensioni che stavo vivendo al lavoro hanno avuto conseguenze negative anche sulla mia famiglia, su mio marito e su mio figlio di diciotto anni.

«A chi sta vivendo un'esperienza del genere consiglio di non arrendersi, di farsi aiutare da persone esperte a voltare pagina, ad archiviare l'accaduto e a rimettersi nuovamente in gioco sul mercato del lavoro, con nuovi stimoli.»

Il termine «mobbing» è stato coniato dall'etologo Konrad Lorenz, che nei primi anni Settanta lo aveva usato per descrivere l'atteggiamento di alcune specie di piccoli uccelli. Questi, decisi a emarginare un componente del gruppo, mettevano in atto una specie di accerchiamento, spingendo il malcapitato a sentirsi escluso e ad allontanarsi, condannandolo alla morte sociale e di conseguenza a quella fisica.

Il mobbing sul posto di lavoro consiste in azioni e comportamenti di discriminazione e prevaricazione che si protraggono nel tempo. A porli in essere sono i datori di lavoro (in questo caso si parla di «bossing») oppure altri colleghi, in una vera e propria forma di accanimento nei confronti del lavoratore o della lavoratrice.

Si tratta di un fenomeno diffuso, peraltro accentuato dalla crisi economica, che purtroppo finisce per scoraggiare reazioni e denunce nel timore di mettere a rischio il proprio posto di

lavoro.

In Italia circa un milione e mezzo di lavoratori è oggetto di attacchi lesivi della propria dignità, ma il sospetto fondato è che i numeri siano molto più alti.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha recentemente sintetizzato le azioni che rientrano nella definizione di mobbing:

- Danneggiamento di oggetti personali.
- Derisione, soprattutto davanti a colleghi e superiori.
- Diffusione di false notizie.
- Invasione della sfera privata.
- Istigazione da parte dei colleghi contro la vittima.
- Maldicenze continue.
- Molestie sessuali.
- Offese verbali.
- Provocazioni.
- Umiliazioni.
- Assegnazione di compiti nuovi in assenza di un'adeguata formazione o senza gli strumenti necessari.
- Assegnazione di compiti pericolosi, inadatti al soggetto o senza significato.
- Azioni disciplinari infondate.
- Controllo oppressivo ed eccessivo.
- Critiche e rimproveri ripetuti.
- Esclusione da riunioni, progetti o attività di formazione.
- Inattività forzata.
- Mancanza di comunicazione.
- Mancanza di riconoscimento.
- Minacce di violenze, azioni disciplinari e licenziamento.
- Retrocessione di carriera.
- Riduzione graduale dei compiti di lavoro.
- Rimozione di strumenti essenziali per il lavoro.
- Sottostima intenzionale o sottovalutazione delle proposte.
- Sovraccarico di lavoro con scadenze impossibili da

rispettare.

- Trasferimenti ingiustificati in posti disagiati o lontani.
- Valutazioni di profitto ingiustificatamente basse.

Naturalmente non tutti i problemi di relazione o le situazioni spiacevoli sul posto di lavoro rientrano nella definizione di mobbing. Per questo la Cassazione, in una sentenza del 2015, ha identificato sette parametri che devono essere rispettati:

1. Le vessazioni devono avvenire sul luogo di lavoro.
2. Devono durare per un congruo periodo di tempo.
3. Non possono essere episodiche, ma ripetute e molteplici.
4. Devono concretizzarsi in più azioni ostili, e comprendere almeno due delle seguenti situazioni: attacchi alla possibilità di comunicare, isolamento sistematico, cambiamenti delle mansioni lavorative, attacchi alla reputazione, violenze o minacce.
5. Deve essere accertato un dislivello tra gli antagonisti, con inferiorità manifesta della vittima.
6. La vicenda deve procedere per fasi successive: conflitto mirato, inizio del mobbing, sintomi psicosomatici, errori e abusi, aggravamento della salute, esclusione dal mondo del lavoro.
7. Occorre dimostrare che vi sia un intento persecutorio, un disegno premeditato per tormentare il dipendente.

Come difendersi dal mobbing? Se vi sentite vittime di abusi o maltrattamenti sul posto di lavoro, dovete affrontare due problemi. Il primo riguarda l'onere della prova, che è a vostro carico; questo significa che tocca a voi dimostrare i sette requisiti previsti dalla Cassazione. Il secondo riguarda la difficoltà di raccogliere una documentazione oggettiva della persecuzione.

Questo non deve scoraggiarvi, ma anzi spingervi a porre

attenzione e annotare ogni cosa. Registrate ogni comportamento e ogni situazione con data, luogo e commenti. Cercate testimoni, soprattutto tra chi non lavora più in azienda, perché non è semplice che un collega in servizio sia disposto ad aiutarvi, soprattutto se corre il rischio di una ritorsione.

In ogni caso, potete rivolgervi a uno dei tanti sportelli mobbing presenti sul territorio: avrete assistenza gratuita e vi consiglieranno sui passi più opportuni da fare.

Se i comportamenti subiti vi hanno provocato disturbi psicofisici, fate riferimento alle strutture sanitarie, ai servizi e agli specialisti di medicina del lavoro.

Al momento opportuno, ogni certificazione potrà risultare decisiva per supportare una vostra denuncia.

Le molestie

Secondo un recente rapporto ISTAT, sono più di un milione e duecentomila le donne vittime di molestie sessuali sul posto di lavoro, ma solo il 30 per cento denuncia l'accaduto. Il motivo: la vergogna, ma soprattutto il timore di conseguenze, in primis il licenziamento.

Per molestie sessuali, secondo la legge italiana, vanno intesi tutti i comportamenti di carattere sessuale non desiderati, che offendono la dignità di chi li subisce, come:

- Insinuazioni e commenti equivoci sull'aspetto esteriore.
- Osservazioni e battute che riguardano caratteristiche, comportamenti e orientamenti sessuali.
- Diffusione di materiale pornografico sul luogo di lavoro.
- Contatti fisici indesiderati.
- Avances in cambio di promesse e vantaggi.
- Inviti indesiderati con un chiaro intento.

- Ricatti sessuali.
- Atti sessuali, coazione sessuale o violenza carnale.

Qualunque sia il comportamento di cui siete vittime, la vostra priorità deve essere quella di esprimervi con tutta la chiarezza di cui siete capaci, e manifestare al molestatore che l'attenzione non è gradita.

Se le parole non fossero sufficienti, documentate per iscritto ciò che non sopportate, con la richiesta di smetterla immediatamente. Utilizzate la mail e conservate copia di tutto, inclusa la traccia dell'invio, con data e ora di spedizione.

Non cadete nel tranello di considerarvi responsabili delle molestie e non vergognatevi: sono queste le cose su cui conta il molestatore, per continuare indisturbato nei suoi comportamenti.

Chiedete aiuto e parlate con le colleghe di cui vi fidate; potreste scoprire di non essere l'unica vittima. Rivolgetevi anche alle ex colleghe, che potrebbero aver subito attenzioni spiacevoli ma non essere più condizionate, perciò disponibili a testimoniare.

Al vostro fianco, se lo vorrete, ci saranno i consiglieri di fiducia sul posto di lavoro, oppure il comitato unico di garanzia, se siete dipendenti pubblici; e ancora le consigliere di parità territoriale, che eventualmente potranno affiancare il vostro avvocato di fiducia.

Un'ultima raccomandazione: denunciate!

Non fatevi intrappolare dalla vostra stessa paura, e non permettete al molestatore di continuare a importunarvi.

Le rapine negli esercizi commerciali

Due storie diverse, due finali simili

È una storia accaduta quasi trent'anni fa, ma non ho mai smesso di pensarci, anche perché si trattava di uno zio. Un parente acquisito, ma pur sempre uno zio...

Aveva passato da tempo la sessantina, e quando lo incontravi era difficile non ti parlasse dei suoi trascorsi tra i partigiani. Energico, espansivo, un po' fuori dagli schemi, nel dopoguerra aveva fatto il portavalori; girava con una ventiquattrore piena di gioielli, legata al polso con una catena.

Certo, era successo che avessero tentato di rapinarlo; ma lui aveva sempre reagito, anche a costo di pagarla con qualche livido. Poi, a ridosso della pensione, aveva rilevato uno spaccio all'ingrosso di prodotti alimentari.

Ma non aveva mai perso il suo spirito combattivo; così, quando quei due uomini erano entrati con il volto coperto e l'avevano avvisato che bisognava pagare per l'«assicurazione», lui non aveva esitato a cacciarli riempiendoli di insulti.

Naturalmente si era convinto di averli spaventati. Invece erano tornati qualche giorno dopo, a bordo di una motocicletta, con i caschi integrali ben calati sulla testa. Lui non ci aveva visto più; li aveva aggrediti, si era messo a fare a pugni. A uno dei due era anche riuscito a strappare il casco, senza pensare che così avrebbe visto la sua faccia.

Per i criminali era passato dal ruolo di semplice scoccatura a quello di grosso problema. Questione di secondi, il tempo di tirar fuori un fucile a canne mozze: un solo colpo all'addome, sparato da mezzo metro di distanza, non gli aveva lasciato scampo.

Sono passati tanti anni, è l'estate del 2014, e insieme a un paio di colleghi mi trovo nel carcere di Pavia. In mano ho il mandato di un giudice, l'incarico di una perizia sull'autore di un brutale omicidio.

Le domande cui devo rispondere sono sempre le stesse: se il detenuto fosse capace di intendere e di volere al momento di uccidere, quali siano oggi le sue condizioni, se sia da

considerare un soggetto pericoloso. Quello che è successo l'ho visto e rivisto nei filmati ripresi da una videocamera, e la dinamica è purtroppo molto semplice.

Era una calda giornata di inizio agosto, e nella piccola gioielleria c'era solo la proprietaria, una signora di circa settant'anni. L'uomo era entrato e si era messo a discutere per almeno venti minuti. Poi le aveva chiesto di vedere qualcosa sotto il banco, e appena la donna si era chinata l'aveva colpita alla testa.

Non certo un colpo terribile, ma la signora si era messa a urlare, e il rapinatore aveva perso le staffe. Raggiunta dietro il bancone, l'aveva presa a calci e pugni, poi l'aveva trascinata per qualche metro e ancora colpi su colpi, fino a quando aveva smesso di gridare.

L'ambulanza era arrivata troppo tardi.

Inutile raccontarvi le scuse accampate, il «non mi ricordo cosa è successo».

Termino il mio lavoro riconoscendo al criminale la piena capacità. Il Tribunale deciderà per l'ergastolo in primo grado, ridotto a trent'anni in appello.

Due storie di aggressioni, un tentativo di estorsione e una rapina; in entrambi i casi la conclusione è stato un omicidio. Esempi estremi, utili a comprendere quali rischi corrono gli esercizi commerciali, in primis tabaccherie e gioiellerie, farmacie e distributori di benzina, soprattutto se abbinati a un minimarket e aperti ventiquattr'ore.

A differenza di altri crimini, la rapina rappresenta una minaccia tanto alla persona quanto alla proprietà, e, innanzitutto, va detto che la prima regola di comportamento è quella di non fare gli eroi, di non opporre alcun tipo di resistenza (fisica o verbale) all'aggressore. Un rapinatore può essere violento anche se non incontra resistenza, com'è successo nella seconda storia che vi ho raccontato, ma un

ostacolo ai suoi obiettivi ne aumenterà la frustrazione, spingendolo a una maggiore brutalità.

Tenete poi in considerazione che è più facile essere feriti da un rapinatore che non ha in mano un coltello o una pistola; in casi come questi, infatti, la vittima è portata a reagire, pensando di poter avere la meglio sul criminale.

La prevenzione prima di tutto

Un criminale determinato cercherà ogni debolezza cui non sarà stato posto efficace rimedio; per questo il posto di lavoro deve essere sicuro come la vostra casa, se non più sicuro.

Se siete titolari di un piccolo esercizio, dovete proteggerlo con particolare attenzione, perché affrontare una perdita sarà sicuramente più oneroso per voi che non per una grande struttura commerciale.

Per ridurre il rischio di cadere vittime di una rapina, ecco alcune indicazioni:

- Tenete pulito e in ordine il vostro esercizio. Un negozio in disordine dà l'impressione di essere meno sicuro.
- Verificate che il retro non sia visibile al pubblico, impedendo al rapinatore di sapere se vi sia altra merce accumulata o altro personale.
- Conservate un cellulare nascosto per eventuali emergenze.
- Tenete un televisore o una radio accese nel retro, per dare l'impressione che ci siano altri dipendenti in negozio.
- Destinate un'area in cui conservare gli oggetti di valore, incluse le proprietà personali dei dipendenti; e assicuratevi che siano sotto chiave e ben protetti.
- Mantenete ben illuminato l'esercizio, in modo che ogni spazio sia chiaramente visibile dall'esterno, anche durante

le ore notturne.

- Rimuovete possibili intralci vicino alle vetrature (espositori, pubblicità eccetera) che possono impedire di capire ciò che sta accadendo all'interno del negozio. Soprattutto fate in modo che la cassa sia ben visibile.
- Mettete in bella mostra le vetrofanie che avvisano dei presidi di sicurezza e controllo.
- Compatibilmente con le norme di sicurezza, mantenete una sola porta d'accesso all'esercizio, chiudendo eventuali varchi laterali e posteriori.
- Fate in modo di scoraggiare la possibilità di parcheggiare davanti al negozio.
- Verificate con cura il profilo dei nuovi collaboratori prima di assumerli. Stabilite con loro, nel caso se ne presenti la necessità, una prassi sulla visita di amici e parenti in negozio.
- Decidete insieme ai vostri collaboratori quali potrebbero essere le condizioni in cui attivare o meno un allarme. Inoltre concordate un segnale in codice, e ripassate insieme periodicamente le azioni da intraprendere in situazioni d'emergenza.
- Avvisate i dipendenti di non parlare a nessuno degli impianti d'allarme, della sicurezza, di quanta gente lavora nel negozio e di qualunque altro elemento possa essere utile a chi voglia rapinarvi.
- Insegnate loro a instaurare un contatto oculare con i clienti, appena questi entrano in negozio. L'attenzione può scoraggiare un ladro poco determinato.
- Siate sempre vigili su chi, all'interno o all'esterno, mostra un atteggiamento o un comportamento sospetto: individui che indossano abiti inappropriati per il clima, o che passano ripetutamente davanti al vostro negozio a piedi o in auto, che entrano ed escono più volte, magari senza comprare nulla, che fotografano il negozio e i suoi dintorni o ancora

che entrano con la scusa di chiedervi informazioni generiche e banali.

- Annotate il numero di targa di tutti i veicoli sospetti.
- Prima di aprire, al mattino, controllate l'area esterna e verificate che non ci siano segni di effrazione.
- Controllate anche che non ci siano auto o persone sospette.
- Non ammettete clienti dopo l'orario di chiusura.
- Alla chiusura, verificate tutte le aree interne, assicurandovi che nessuno si sia nascosto.
- Installate un impianto di videosorveglianza e/o un sistema d'allarme collegato con un istituto di vigilanza o con le forze dell'ordine. E verificate periodicamente il suo stato di funzionamento.

La gestione del contante

- Tenete una minima quantità di contante in negozio, soprattutto di notte. Custodite il grosso in una cassaforte con apertura a tempo. Fate depositi frequenti (durante il giorno) in banca, cambiando spesso orari e tragitti e facendovi accompagnare da qualcuno.
- Portate il denaro da contare in uno spazio riservato e sicuro.
- Insieme alle vetrofanie sulla sicurezza, applicate adesivi che segnalino la presenza di una cassaforte con apertura temporizzata o la necessità di una seconda chiave, che ovviamente non dovete tenere in negozio.
- Poiché i momenti più critici sono l'apertura e la chiusura del negozio, fate in modo di non essere da soli. I rapinatori studiano i loro obiettivi, e sanno quando c'è una sola persona da affrontare.
- Annotate i numeri di poche banconote da lasciare sempre in cassa. Questo semplice stratagemma potrà aiutare la polizia

- a identificare i rapinatori e il bottino.
- Non contate sulle armi da fuoco. Una protezione migliore la danno la vostra attenzione, i sistemi di sicurezza, la videosorveglianza e le cassaforti con apertura a tempo.

E a proposito di armi...

Ponte di Nanto, Vicenza. È il 3 febbraio 2015. Genny, la commessa, è all'interno del negozio con uno dei rapinatori, che si è finto cliente.

Graziano Stacchio, benzinaio lì di fronte, vede la scena e interviene. Afferra il suo fucile, spara in aria. I banditi rispondono al fuoco. Lui mira alle gambe e spara di nuovo.

Uno dei ladri, Albano Cassol, muore dissanguato, abbandonato in auto dai complici. Il benzinaio per la gente diventa un eroe. Per la legge invece potrebbe trattarsi di eccesso di legittima difesa.

Stacchio viene indagato. Nell'aprile del 2016 la procura chiederà l'archiviazione del procedimento.

Oltre la perdita: evitate il rischio di un'aggressione

Sebbene la rapina sia un crimine che prevede una costante minaccia di violenza, c'è la possibilità di ridurre il rischio di un'aggressione. Innanzitutto minore è il tempo che il rapinatore impiega a commettere il suo crimine, minori sono le probabilità di essere attaccati. In media una rapina senza complicazioni non supera i due minuti.

Per questo:

- Obbedite immediatamente alle istruzioni del rapinatore, non

discutete e assicurategli piena collaborazione.

- Restate calmi e rassicurate i vostri dipendenti.
- Non cercate lo scontro, non tentate di usare un'arma e date per scontato che ogni arma nelle mani del rapinatore sia vera e carica.
- Se dovete mettere le mani in tasca, o compiere qualunque gesto possa essere interpretato dal rapinatore come una minaccia, dichiaratelo prima di farlo.
- Per la vostra stessa sicurezza e quella dei vostri collaboratori, avvisate il rapinatore di ogni possibile imprevisto o sorpresa, come la presenza di altri dipendenti nel retro, o di un fattorino che potrebbe far rientro in negozio da un momento all'altro.
- Prendete mentalmente nota di tutti gli aspetti del crimine e del criminale, utili per una successiva testimonianza. In particolare fate attenzione a età, sesso e razza, aspetto e abbigliamento, armi e segni particolari, nomi e soprannomi, caratteristiche della voce e comportamenti insoliti.
- Memorizzate ogni movimento del rapinatore, ogni oggetto che ha maneggiato e sul quale possa avere lasciato traccia di sé.
- Infine è utile piazzare su muri (meglio ancora sulla porta d'ingresso del negozio) due strisce di nastro adesivo colorato, a un metro e settanta e a un metro e ottanta. È una piccola accortezza che permetterà di stimare l'altezza del rapinatore nel momento della sua uscita dall'esercizio.

Dopo la rapina

- Prendete nota del tipo, del colore e della targa dell'auto o del mezzo utilizzato per la fuga.
- Prestate attenzione alla direzione presa dal rapinatore, ma

non seguitelo. Non solo il rapinatore potrebbe sparare, ma la polizia potrebbe anche scambiarvi per il criminale stesso.

- Prendete subito contatto con le forze dell'ordine e restate al telefono fino a quando avrete fornito tutte le informazioni richieste.
- Non parlate con i vostri dipendenti di quanto accaduto e chiedete loro di fare lo stesso. Per le forze dell'ordine il modo migliore di avere una testimonianza efficace consiste nel confrontare i ricordi originali di ciascuno.
- Chiudete le porte fino all'arrivo di polizia o carabinieri, e chiedete a tutti i testimoni di trattenersi.
- Rimanete accanto al telefono o al cellulare.
- Non toccate niente che possa essere stato maneggiato dal rapinatore.
- Fate una stima precisa di cosa è stato rubato.

Truffe telematiche

Può capitare a tutti

Ha quarantatré anni, e dopo una laurea alla Bocconi e un master in business administration ad Harvard, oggi occupa una posizione importante, quella di amministratore delegato. Non è cosa da poco in un'azienda come la sua, che ogni anno fattura centinaia di milioni di euro. Per questo è imbarazzato davanti alle domande degli inquirenti, perché a un uomo della sua esperienza e prestigio una cosa del genere non doveva capitare.

«Ricorda di aver ricevuto una mail, che all'apparenza proveniva dall'help desk ma che in realtà arrivava dall'intruso?»

«Sì, mi ricordo, era un venerdì mattina. Mi trovavo in azienda, stavo lavorando al mio portatile, e verso le otto e mezza ho aperto la mail in questione, non considerandola un pericolo. Poi ho eseguito lo script dando l'ok. All'inizio ho notato soltanto che la finestra di dialogo che si è aperta era scritta in modo non professionale. Ma non ho dato peso alla cosa, sapendo che la prassi aziendale sull'aggiornamento informatico non è particolarmente evoluta. Ho continuato a lavorare fino alle cinque del pomeriggio circa, momento in cui hanno interrotto la riunione in cui ero presente con la notizia che era successo un fatto gravissimo. Credo mi abbia avvisato il capo dell'information technology, oppure il direttore del personale. Mi hanno detto che un dipendente li aveva chiamati

per capire come adeguare il sistema di posta elettronica, mettendo così in allarme i responsabili della mia azienda, perché loro, in realtà, non avevano inviato alcuna mail di aggiornamento.»

«Quali documenti e quali dati informatici hanno copiato dal suo computer?»

«Hanno preso l'intero contenuto dell'hard disk, un giga di memoria, tranne le immagini in formato jpg. Nella mole di dati erano contenute informazioni personali e sensibili, come i codici del mio conto corrente bancario e della carta di credito, lettere personali e dati aziendali tra cui gli stipendi di tutti i collaboratori e dei dirigenti, nonché una bozza in fase avanzata del piano industriale per il triennio successivo.»

«Il piano industriale era già stato presentato al consiglio di amministrazione per l'approvazione?»

«No. Era in fase di elaborazione e all'epoca era ancora riservato. Il piano è stato approvato circa un mese dopo. La sua divulgazione avrebbe potuto influenzare il mercato, anche se non scendeva in particolari operativi. Proprio perché generico, il management ha deciso di non comunicare alla CONSOB ciò che è accaduto, ma di limitarsi a sporgere querela presso la polizia postale.»

«Ha ricostruito lo scopo dell'intrusione?»

«Da quanto ho capito si è trattato di un atto illecito compiuto nei miei confronti, per poter sottrarre dati personali, oppure di una manovra per danneggiarmi all'interno dell'azienda, mettendomi in cattiva luce. Mi è stata infatti consegnata una lista di nomi destinatari della mail fraudolenta, alcuni dei quali sono stati vittime di più tentativi di accesso abusivo. In quella lista c'era una logica. Le persone attaccate non sono state scelte a caso, ma rientrano nella cerchia dei soggetti a me più fidati, o ritenuti tali, sin dal mio arrivo in azienda avvenuto qualche mese prima.»

Parola d'ordine: consapevolezza

Forse non ne siete del tutto consapevoli, magari perché non avete le conoscenze tecniche indispensabili, ma il processo di conversione al digitale sta conquistando, lento e inesorabile, ogni spazio della vostra vita. Apprezzatene le tante opportunità che vi offre, tentate di sfruttarle al meglio, perché spesso si accompagnano a benefici importanti. Accanto ai vantaggi convivono però altrettanti rischi, spesso proprio perché non ne sapete abbastanza.

Sì, nel mondo dei bit che compongono i vostri dati digitali possono nascondersi mille insidie e pericoli. È facile pensare a un incendio capace di distruggere documenti e oggetti cui tenete, ma non altrettanto semplice è immaginare un crash del vostro disco rigido, con la perdita irrimediabile di tutte le informazioni registrate e conservate da anni.

Solo a posteriori vi rendereste conto del fatto che i dati digitali, così comodi quando si tratta di archiviare, spostare, condividere e inviare, sono in realtà fragili ed effimeri. Potreste scoprirlo solo nel momento in cui vedeste andare in fumo il lavoro di mesi, le foto ricordo di momenti irripetibili, i documenti la cui copia cartacea, nel frattempo, è finita al macero.

Approfittando della vostra limitata consapevolezza, c'è chi conosce l'importanza e il valore dei dati, dei vostri dati, e lavora per entrarne in possesso utilizzandoli a proprio vantaggio. Questa volta davvero «a vostra insaputa».

D'altronde la gran parte dei rischi e dei pericoli non è certo il prodotto di sofisticatissime tecnologie, studiate per aggredire il vostro computer, anche quando lo tenete spento.

I virus informatici si diffondono sfruttando vulnerabilità tutte umane!

Siete voi, per ingenuità o disattenzione, ad «aprire la porta» allo sconosciuto. Non vi fidate di un tecnico che si presenta alla

porta sostenendo che ci sia un problema da risolvere, ma in compenso, se lo stesso messaggio arriva da internet, via mail, ben confezionato, magari con un logo familiare, anche se scritto in un italiano stentato e poco chiaro, tendete a credergli. Del resto, che male potrà mai fare un click?

Così, quando arriva una mail con la fattura di un operatore telefonico, poco importa che non sia il vostro: la curiosità di seguire il link prevale sulla prudenza, e se la mail sembra arrivare dalla Procura della Repubblica, con tutta la preoccupata curiosità che scatena, è difficile resistere alla tentazione di aprire l'allegato.

Tutto si basa su ben collaudate tecniche di ingegneria sociale, capaci di far leva su sentimenti universali come la colpa, il panico, l'ignoranza e l'avidità.

E ricordatevi sempre che se qualcosa sembra troppo bello per essere vero, semplicemente non è vero.

Acquisire consapevolezza di queste dinamiche è vitale, perché vi permetterà di rispondere efficacemente alle sempre più frequenti situazioni di rischio informatico, e prevenire i problemi che ne conseguono.

Di notte cercate tutti di evitare una zona malfamata della città, ma una mail che sembra provenire da un amico o dalla vostra banca rientra nella vostra zona di comfort. Invece dovete sempre considerarla una zona a rischio, soprattutto se contiene link o file non attesi. Insomma, imparate a farvi una domanda in più, o nel caso fatela all'amico da cui arriva l'e-mail.

Senza perdersi in termini poco comprensibili, o in tecnicismi altrettanto complicati, per un primo livello di allerta è il caso di concentrarsi su due situazioni critiche, due minacce con le quali è doveroso confrontarsi. Imparare a gestirle vi sarà d'aiuto per affrontare anche altre situazioni potenzialmente pericolose. Sto parlando dei *ransomware* e del *furto d'identità*.

Programmi malevoli

I ransomware sono programmi «malevoli», ovvero illegali, che una volta installati sul vostro dispositivo digitale finiranno per chiedervi un riscatto; l'oggetto dell'attenzione dei ransomware sono i dati, che vengono criptati in modo da renderne impossibile la decodifica, a meno di disporre dell'«antidoto», cioè la chiave crittografica che ne consenta il recupero. Esistono inoltre versioni del virus che, di fatto, possono impedirvi di utilizzare il dispositivo stesso.

Che fare? Avendo a disposizione una copia di backup sarebbe facile ripristinare il computer danneggiato, e ripartire con una scrollata di spalle, ma in moltissimi casi non è così semplice. Il backup, infatti, operazione essenziale quanto noiosa, è una di quelle cose che tutti si ripromettono di fare ma che poi non fanno mai.

Procediamo quindi per gradi: primo, non rimanete senza una copia di sicurezza dei vostri dati; secondo, evitate di farvi «infettare».

Cominciamo con il primo punto: il backup. La soluzione più semplice è quella di dotarvi di un disco esterno di dimensioni adeguate e attivare le funzionalità di backup previste da tutti i sistemi operativi moderni (Windows 10, OSX, Ubuntu eccetera).

Almeno una volta al mese inserite il disco e lasciate che il sistema produca la copia di sicurezza. Una volta terminata l'operazione, ricordatevi di rimuovere il dispositivo e conservarlo in un posto sicuro; se restasse collegato potrebbe anch'esso diventare preda dell'onnivoro ransomware, vanificando i vostri sforzi.

Con una spesa leggermente superiore potete acquistare degli economici NAS ridondati, dischi di rete che al loro interno mantengono una doppia copia dei dati, così che se anche una venisse persa c'è sempre l'altra.

Sistemata la questione backup, veniamo al secondo punto: come evitare l'infezione? Il meccanismo che sfruttano i malware si fonda sulla disattenzione, per cui dovete imparare ad allertare le vostre difese: non fidatevi della mail che sembra arrivare da Equitalia o da uno studio legale, o anche da un amico. Non aprite né salvate nessun allegato e non cliccate su nessun link.

Leggete attentamente i dati contenuti nell'intestazione della mail, e potrete subito cogliere i segnali d'allarme:

- Un utente indicato come «Mario Rossi» accanto a un indirizzo mail dal nome generico (per esempio info@email.com).
- Un dominio di appartenenza della mail che non corrisponde a quello dell'azienda cui appartiene chi vi scrive.
- Una lettera sostituita, che trasforma per esempio telecomitalia.it in teleconitalia.it.

Sono tutti elementi che vi devono trovare attenti e sospettosi. Se un'eventuale «fattura allegata» è in formato «.js» o presenta altre insolite estensioni, diverse dal classico pdf, state certi di essere oggetto di un tentativo d'attacco.

La cosa più preziosa: l'identità

Nel mondo reale, anche se indossate una maschera difficilmente riuscirete a ingannare qualcuno. Al contrario, in quello virtuale riconoscere un impostore è molto più difficile: non bastano un nome e una foto, e neppure la scannerizzazione di un documento d'identità.

Potete essere ingannati, adescati o truffati, ma la situazione peggiore è un'altra, ovvero che qualcuno, conoscendo i vostri dati anagrafici e poco altro, si registri in rete spacciandosi per

voi. Il suo scopo non è solo quello di compiere atti illeciti, ma fare in modo che la responsabilità dell'accaduto sembri vostra!

Si tratta di una situazione particolarmente rischiosa e dalle conseguenze decisamente spiacevoli; potreste per esempio trovarvi indagati per frode e coinvolti in un procedimento penale.

Non è facile difendersi dai furti d'identità, soprattutto perché non se ne ha consapevolezza; ma anche in questo caso è possibile attivare una strategia di prevenzione.

Per prima cosa, quando vi registrate in un nuovo sito di servizi o di acquisti, o altro ancora, utilizzate una password «robusta» e diversa da quella adottata per altri accessi. Un suggerimento per memorizzare password diverse è usare un'app specifica (ne trovate diverse in commercio) che le generi e le memorizzi per voi. In questo modo sarà difficile per un estraneo «indovinarle» e quindi utilizzarle. Un'ulteriore cautela riguarda il momento della registrazione a un sito: prima di iscrivervi fate sempre una breve ricerca su Google per controllarne la reputazione.

Prestate particolare attenzione quando siete lontani da casa o dal vostro ufficio, e scegliete di utilizzare un accesso wi-fi gratuito; si tratta spesso di reti non protette, perciò evitate di utilizzarle per le operazioni più sensibili come accedere al vostro conto corrente. Per lo stesso motivo, non utilizzare i computer «pubblici», come quelli che trovate all'ingresso di un hotel, per accedere alle vostre mail o ai social network. Se proprio non avete alternative, un ottimo accorgimento è quello di utilizzare la navigazione anonima, un'opzione disponibile in tutti i browser, che siano Safari, Explorer o Chrome.

Infine, visto che quasi sempre l'obiettivo delle frodi online è sottrarre denaro per acquistare beni e servizi, controllate frequentemente il vostro conto corrente e i movimenti della carta di credito.

Il fenomeno del ransomware è in costante crescita, e riguarda

numeri importanti: nel 2015 si stima che a livello mondiale siano stati infettati 5.700 computer al giorno, con un danno economico pari a trecento milioni di euro.

La diffusione può anche contare su nuove ed efficaci strategie, tra cui la possibilità di arruolare complici: in pratica a chi aderisce all'attività, illegale e perseguita penalmente, viene fornito il kit software per intrappolare nuove vittime, in cambio di una percentuale del ricavato.

Anche i furti d'identità e le frodi collegate sono in netto aumento, con un incremento su base annua del 30 per cento circa. A essere maggiormente colpita è la fascia d'età tra i quaranta e i sessant'anni.

Le dieci regole

1. Usate sempre la testa, e un po' di sana diffidenza nei confronti di ciò che ricevete o consultate. Una semplice ricerca su Google spesso consente di capire se siete incappati in una situazione a rischio.
2. Tenete i vostri sistemi aggiornati con antivirus e antimalware.
3. Utilizzate password sicure e diverse per ogni sito, e non lasciatele memorizzate nel browser.
4. Fate sempre il backup del sistema.
5. Non installate mai software pirata o di dubbia provenienza.
6. Non aprite gli allegati e non seguite link se non siete più che sicuri della loro provenienza.
7. Non fornite dati sensibili e personali, informazioni bancarie o altro ancora. Fate attenzione a quello che condividete online.
8. Non utilizzate computer pubblici, e se proprio dovete farlo usate la finestra di navigazione anonima per evitare che

- rimangono memorizzati i dati e le informazioni personali.
9. Non fidatevi dei messaggi d'allarme diffusi da amici e colleghi, e non diffondeteli se non sono documentati. Anche in questo caso una ricerca su Google consente di verificare la veridicità o meno dell'allarme.
 10. Non utilizzate dispositivi di archiviazione elettronica a meno che non ne conosciate l'origine. Scansionate tutti i media elettronici per i virus prima dell'uso.

Per i più esperti

Qui di seguito un elenco delle minacce informatiche più frequenti, con il loro significato.

- *Baiting*. Fornire una penna USB o un altro supporto di memoria in cui è caricato un malware, in modo che quando il supporto viene inserito, questo fa partire il virus.
- *Click jacking*. Nascondere i collegamenti ipertestuali sotto un legittimo link che, se cliccato, fa eseguire inconsapevolmente azioni come il download di malware o l'invio del proprio ID di un sito. Numerose truffe *click jacking* hanno sfruttato i pulsanti «Mi piace» e «Condividi» dei social network.
- *Doxing*. Rilasciare pubblicamente informazioni di identificazione di una persona (nome, cognome, data di nascita, indirizzo e immagini), di solito recuperate dal profilo del sito di social networking.
- *Pharming*. Dirottare gli utenti da siti web legittimi verso quelli fraudolenti, al fine di estrarre dati riservati (per esempio creando siti graficamente simili a quelli di una banca). Digitate l'indirizzo di un sito, non cliccate il link.
- *Phishing*. Di solito è un'e-mail che sembra provenire da

un'organizzazione legittima o da una persona conosciuta. In realtà non è così, e contiene un link o un file con malware.

- *Phreaking*. Ottenere l'accesso non autorizzato ai sistemi di telecomunicazione.
- *Scam*. False offerte per indurre le persone a fornire soldi, informazioni o servizi. Se sembra troppo bello per essere vero, è molto probabile che sia una truffa: i criminali informatici sfruttano eventi popolari e notizie come esca per le persone.
- *Spoofing*. Ingannare computer o utenti nascondendo o falsificando la propria identità. L'*e-mail spoofing* consiste nella creazione di un indirizzo di posta elettronica finto. Tramite l'*IP spoofing* si falsifica invece l'indirizzo IP di un computer.

Cellulari e social network

Basta uno spiraglio...

È il 2012, e Matt Honan lavora alla rivista *Wired*.

Lo conoscono tutti come un giornalista in gamba, per questo la sua storia fa scalpore; e perché tutti sappiano com'è andata decide di approfittare del suo blog e raccontarla in prima persona.

Nel giro di un'ora la mia vita digitale è stata distrutta.

Il mio account Google è stato conquistato e cancellato.

Poi è toccato al mio account Twitter, compromesso e utilizzato per diffondere messaggi razzisti e omofobi; e, peggio di tutto, la mia utenza ID Apple è stata craccata, e gli hacker hanno cancellato da remoto tutti i dati sul mio iPhone, l'iPad e il MacBook.

Per certi versi, è stata tutta colpa mia.

I miei account erano tutti collegati: entrare in Amazon ha consentito di passare all'account ID Apple, che ha permesso di entrare in Gmail, che ha dato l'accesso a Twitter.

Se avessi usato l'autenticazione a due fattori per il mio account Google, è possibile che niente di tutto questo sarebbe successo; perché il loro obiettivo finale era quello di arrivare al mio account Twitter.

Avessi fatto regolarmente il backup dei dati sul mio MacBook, non avrei perso più di un anno di foto, tutta la vita di mia figlia, o documenti e mail che non avevo conservato in nessun altro posto.

Quei vuoti di sicurezza sono colpa mia, e ne sono profondamente rammaricato; ma quello che mi è successo testimonia anche le falle nella sicurezza dei sistemi di servizio clienti, in particolare quelli di Apple e di Amazon.

Il supporto tecnico di Apple ha permesso agli hacker di accedere al mio account iCloud, mentre quello di Amazon ha dato loro la possibilità di vedere un pezzo di informazione, un numero parziale di carta di credito, che Apple ha utilizzato per rispondere.

In breve, le stesse cifre che Amazon riteneva irrilevanti da visualizzare in chiaro sul web, sono quelle che Apple credeva sicure per eseguire la verifica dell'identità.

Non è stato soltanto un mio problema.

Dal giorno in cui gli hacker mi hanno colpito, altri sono stati danneggiati allo stesso modo, e almeno uno di loro dallo stesso gruppo...

Mi sono reso conto che qualcosa non andava verso le 17:00 di venerdì; stavo giocando con mia figlia quando il mio iPhone si è improvvisamente spento. Aspettavo una chiamata, così sono andato a ricollegarlo. È poi ripartito dalla schermata di configurazione.

Una cosa irritante, ma non ero preoccupato.

Ho pensato che fosse un errore del software, e il mio cellulare esegue automaticamente il backup ogni notte; un piccolo fastidio, niente di più; allora ho inserito le mie credenziali iCloud per ripristinarlo, ma non sono state accettate.

Ancora una volta, ero irritato, ma non allarmato.

Sono andato a collegare l'iPhone al computer, ma quando ho aperto il

portatile è spuntato un messaggio che diceva che il mio account Gmail era sbagliato.

Poi lo schermo è diventato grigio, ed è uscita la richiesta di un PIN di quattro cifre.

Ma io non ho mai avuto un PIN di quattro cifre!

Ormai, mi ero reso conto che c'era qualcosa di molto, molto sbagliato. Non sapendo cosa stava succedendo, ho staccato tutto, ho afferrato il telefono di mia moglie e chiamato il servizio di supporto della Apple, e ho parlato con un tecnico per almeno un'ora e mezza.

Alle 16:33, secondo i loro registri, qualcuno aveva chiamato l'AppleCare sostenendo di essere me; il chiamante aveva riferito che non poteva entrare nella sua e-mail me.com, che era ovviamente la mia email me.com. In risposta, la Apple aveva rilasciato una password temporanea...

Alle 16:50, era arrivata la conferma di reimpostazione della password nella mia casella di posta; ma io non uso la mail me.com, e raramente la controllo, ma anche se l'avessi fatto non avrei notato il messaggio, perché gli hacker immediatamente l'avevano cestinato...

Alle 16:52 un'altra e-mail mi avvisava che la password dell'account Google era cambiata.

Alle 17:00 gli hacker usavano la funzione iCloud di «Trova il mio iPhone» per cancellare da remoto il mio cellulare.

Alle 17:01 hanno fatto la stessa cosa con l'iPad.

Alle 17:02 hanno reimpostato la password di Twitter.

Alle 17:05 hanno spazzato via da remoto il mio MacBook.

Nello stesso istante hanno cancellato il mio account Google.

Alle 17:10 ho fatto la chiamata all'AppleCare.

Alle 17:12 gli hacker hanno inviato un messaggio al mio account su Twitter per prendersi il merito dell'attacco.

Così, grazie al mio nome, all'indirizzo e alle ultime quattro cifre del numero della carta di credito, la mia vita digitale è stata distrutta.

Eppure sono stato abbastanza fortunato.

Avrebbero potuto utilizzare il mio account di posta elettronica per accedere al mio online banking o ai servizi finanziari; avrebbero potuto utilizzare la mia mail per arrivare ad altri, sfruttando le tecniche di

ingegneria sociale; la mia carriera di giornalista mi ha portato ad avere i contatti di persone influenti, che avrebbero potuto diventare nuove vittime.

Invece gli hacker volevano solo mettermi in imbarazzo, divertirsi un po' a mie spese e far infuriare i miei follower su Twitter.

Qualche numero

Secondo una recente statistica rilasciata da Facebook, sono circa seicentomila gli account violati ogni giorno. Eppure solo un terzo degli utenti dichiara di aver cambiato le impostazioni relative alla privacy per proteggere meglio i propri dati.

Se il fenomeno non sembra agitare il popolo social, questo non significa che sia da sottovalutare: dal 2008 al 2012 l'incremento dei crimini correlati a Facebook e Twitter è stato del 780 per cento.

I reati più comuni sono la truffa, il cyberbullismo, lo stalking, le rapine e la diffamazione, ma non dobbiamo dimenticare l'impatto con altre realtà, come quella lavorativa: negli Stati Uniti il 69 per cento del personale che opera nelle risorse umane ha scartato il candidato sulla base di quello che di lui emergeva sui social.

Non solo telefoni

Inutile girarci intorno: il cellulare è lo strumento che più di ogni altro racconta chi siamo, e lo fa attraverso i nostri contatti, i messaggi, gli spostamenti, le pagine internet che visitiamo, le interazioni con i social network. Non si limita a custodire il diario dettagliato della nostra vita: rappresenta il passaggio obbligato di ogni nostra attività.

Il valore delle informazioni contenute in uno smartphone è

ben noto alle forze dell'ordine; non c'è investigazione che non conti su sms e tabulati, immagini e localizzazioni.

Chi vuole nuocere è interessato agli stessi contenuti, e talvolta anche chi non vuole provocare danni ma «semplicemente» controllare: mariti nei confronti delle mogli e viceversa, genitori verso i figli e così via. Non stupisce quindi che la preoccupazione di essere spiati sia molto sentita, specie se c'è qualcosa da nascondere, così com'è forte la richiesta di sapere «cosa nasconde l'altro».

Resta il fatto che molte persone sono convinte, e a ragione, che gli strumenti digitali lascino dietro di sé milioni di briciole, come Pollicino; piccole tracce che seguite con attenzione permettono ai malintenzionati di conoscerci bene. Senza considerare quello che ingenuamente già raccontiamo sui social network.

Tornando a Pollicino e alle sue briciole, quanto c'è di vero e quanto di infondato in questo timore? In primo luogo bisogna ricordare che si possono ottenere informazioni senza violare alcun dispositivo ma consultando le fonti aperte (social network, forum, blog eccetera), dove spontaneamente vengono pubblicati frammenti di vita personale e si esprimono opinioni. Questa tecnica si chiama OSINT, Open Source INTelligence, spesso utilizzata per raccogliere elementi utili a violare gli account degli utenti; attenzione quindi a non condividere troppe informazioni in rete.

Come già detto, nessun sistema di sicurezza funziona se non è accompagnato da un adeguato comportamento; spesso è il «fattore umano» ad aprire la strada a un'intrusione informatica.

Ma esiste il pericolo di essere davvero spiati, non certo dall'NSA o dalla CIA ma dall'amico, dal compagno, insomma da una persona qualunque? La risposta è affermativa, e spesso è legata a una nostra leggerezza, come aver lasciato incustodito e senza misure di protezione il cellulare, oppure aver utilizzato un computer pubblico o di qualche conoscente, e dopo il

collegamento non aver cancellato le nostre credenziali.

Da lontano

«Localizzazione da remoto»: così si chiama la funzione che permette di ritrovare il nostro dispositivo in caso di smarrimento o furto. È disponibile sia per i sistemi Apple sia per quelli Android, e può essere attivata in qualunque momento dal proprietario.

Ovviamente, se abbiamo condiviso la nostra password di iCloud (o di Google nel caso di Android) o abbiamo inavvertitamente usato altri computer per accedere a quello spazio internet, c'è il rischio concreto che qualcuno possa utilizzare lo stesso accesso. In questo caso lo spione può conoscere la nostra posizione geografica, fornita direttamente dal nostro cellulare.

Se avete il dubbio che qualcuno possa aver intercettato le vostre credenziali di accesso, e avete attive queste funzionalità, meglio disattivarle: basta un clic dalla schermata di configurazione Impostazioni > Privacy > Localizzazione. Potete seguire la medesima procedura per i sistemi Android, attraverso le impostazioni di sicurezza. E se per qualche motivo avete usato un computer non vostro, o avete ragione di credere che il vostro o la vostra ex partner sia ancora interessata ai fatti vostri, adottate un semplice trucco: cambiate la password!

Il web è pieno di app che permettono di spiare i telefonini. Si tratta comunque di programmi che non possono essere installati da remoto: occorre la disponibilità fisica del dispositivo.

Non lasciate mai il vostro telefono incustodito e sbloccato, e non installate mai nulla che vi arrivi attraverso una e-mail o un mms.

WhatsApp

Pochi secondi di distrazione possono essere fatali.

Se vi collegate a web.whatsapp.com dal computer o dal telefono, usando Google Chrome in modalità desktop, prendete il cellulare della vostra «vittima designata» e cliccate la voce WhatsApp Web, sincronizzerete il vostro browser (in questo caso Chrome) con il famoso programma di messaggistica (WhatsApp).

Cosa succede a questo punto? Ogni messaggio inviato o ricevuto, così come foto, video e registrazioni audio, insomma... tutto verrà «replicato» da quel cellulare alla versione web «agganciata». In questo modo avrete davvero la possibilità di spiare il cellulare della vittima, ottenendo tutte le sue chat.

Ovviamente questo non è un suggerimento, anche perché si tratta di un reato penale; piuttosto è un esempio per farvi capire quanto sia facile accedere alle chat di qualcun altro, senza utilizzare dispositivi alla James Bond. Basta avere a disposizione il suo telefono per qualche minuto.

Ma c'è un modo per evitarlo? Prima di tutto controllate sempre che nelle vostre impostazioni WhatsApp Web non ci sia alcuna connessione da computer che non sia il vostro.

Ma soprattutto non lasciate mai incustodito il telefono!

Social e mail

Uno dei modi più semplici per accedere al profilo social o alla casella di posta elettronica di una persona è quello di indovinare la password. Per questa ragione vale sempre il consiglio già fornito di utilizzare chiavi d'accesso lunghe e complesse.

Per ridurre ulteriormente il rischio potete attivare

l'autenticazione «a due fattori» e gli «allarmi d'accesso»; molte caselle di posta elettronica, come pure i social network, lo prevedono nelle loro impostazioni. L'accorgimento si basa sul fatto che ogni volta che inserite le credenziali per l'accesso vi viene richiesto un codice inviato via e-mail o sms, oppure generato da un software o da una app del vostro cellulare.

Potete inoltre essere avvisati nel caso in cui qualcuno stia provando ad accedere da un computer diverso dal solito.

Le dieci regole

Per riassumere, ecco dieci consigli per evitare (o almeno per provare a evitare) di diventare vittime di cybercrimini:

1. Non condividete eccessivamente le vostre attività sui social, ed evitate sempre di fornire notizie dettagliate come la posizione geografica, le informazioni sensibili e quelle sui minori.
2. Utilizzate le funzionalità offerte dai social e dai sistemi di posta elettronica per proteggere l'account, come la «verifica in due passaggi», che utilizza anche un codice inviato al cellulare.
3. Imparate a usare le impostazioni di sicurezza dei social network.
4. Utilizzate password sicure, cambiandole ogni sei mesi, evitando di memorizzarle su computer estranei.
5. Fate attenzione se e quando accettate l'amicizia da persone sconosciute, e non cliccate mai sui link che vi vengono proposti.
6. Non permettete ai minori di quattordici anni di accedere ai social network (Facebook non lo consente), e comunque seguiteli e controllateli; sono i più esposti ai rischi, inclusi i

- tentativi di adescamento.
7. Tutelate i minori evitando di postare le loro immagini e le informazioni che li riguardano.
 8. Attivate il codice di protezione del cellulare, e comunque non lasciatelo mai incustodito.
 9. Non installate su cellulare applicazioni non necessarie o di dubbia provenienza.
 10. Ricordate di fare il backup anche del cellulare, non solo del computer.

Come creare una password sicura

Le statistiche ci dicono che le password più frequenti (e per questo più insicure in assoluto) sono «00000», «12345», «password», «pippo», «qwerty» oppure il nome del cane (o del gatto, o del fidanzato/a, del figlio/a eccetera). Come si può creare una password che sia sicura e allo stesso tempo facile da ricordare? Evitiamo la sostituzione delle vocali con i numeri o simboli (a con 4 o con @, i con 1 eccetera) perché ormai queste sostituzioni fanno parte dei pacchetti di attacco *brute force* alle password, ovvero i programmi che cercano di indovinarla per tentativi.

Innanzitutto è bene che la password sia di almeno otto caratteri, e deve contenere qualche carattere speciale (per esempio il segno cancelletto o l'asterisco), qualche carattere in maiuscolo e qualche numero. Comunque, questi accorgimenti di solito vengono richiesti al momento della creazione della password.

Il problema però è evidente: come fare a ricordarla? Ecco un trucchetto semplice: ognuno di noi ha certamente una poesia o una canzone che ricorda con particolare affetto. Prendete le iniziali di ogni parola della strofa (o del verso) che più vi piace,

e il gioco è fatto. Un esempio: «La bocca sollevò dal fiero pasto», dal Canto XXXIII dell'*Inferno* di Dante, può diventare questa password: Lbsdfp33+, che sarà tutto sommato facile da ricordare.

Infine, se volete controllare il livello di sicurezza di una password potete farlo qui: www.passwordmeter.com.

Denaro «virtuale»

Vittima o colpevole?

Sarebbe potuto capitare a tutti voi, e vi sareste trovati nei panni di una vittima; oppure, e questo fa ancora più paura, in quelli di un presunto criminale.

Sembra impossibile, eppure succede, e sempre più spesso...

Sono partito per le ferie, qualche giorno di meritato riposo, e con me avevo la carta di credito ricaricabile. Il primo giorno mi è servita per saldare il conto dell'albergo, e il pagamento è andato a buon fine. Prima di mettermi in viaggio avevo caricato mille euro, e pochi giorni dopo l'ho usata ancora, in un altro hotel. Ma questa volta non ha funzionato!

Hanno riprovato più volte, ma niente: tutti i tentativi di pagamento venivano rifiutati, come se sulla carta non ci fossero più soldi.

Allora sono andato a controllare, al primo sportello bancomat: ho inserito la mia carta, ho seguito le istruzioni punto per punto, e alla fine ho scoperto che lì non c'era più niente, neppure un euro.

Appena tornato a casa mi sono precipitato in banca, e ho raccontato quello che mi era capitato. L'impiegato mi conosce ed è stato molto gentile; in pochi minuti ha scoperto che la mia

carta di credito era stata utilizzata per effettuare diversi pagamenti in internet, e tutti in un'unica giornata.

Ma io non c'entravo! Chi era stato a derubarmi? E come aveva fatto?

Fin qui (quasi) nulla di sorprendente, solo la storia sfortunata di un tizio truffato. Ma il peggio deve ancora accadere.

Con la denuncia si avviano le indagini; per la scarsa competenza digitale degli investigatori, un pizzico di superficialità e l'abilità dei delinquenti a far perdere le proprie tracce, la vicenda prende una strada bizzarra, con la vittima trasformata in colpevole!

Questo perché il vero responsabile, usando una falsa identità, ha creato un conto su cui spostare il denaro; un conto che di solito non è bancario, ma spesso di gioco online, privo dei controlli di sicurezza adottati da banche e gestori di carte di credito. Una volta completato il trasferimento, ha fatto «sparire» il denaro, lasciando che le tracce portassero... all'identità rubata!

In casi come questo il titolare dell'identità può così trovarsi imputato in un processo, e magari essere condannato senza aver capito nulla. Non bastasse, il colmo per una vittima, con l'onere di dover dimostrare la propria innocenza!

Carte di credito e bancomat

Carte di credito e bancomat sono strumenti di pagamento sostitutivi del contante, parte dell'insieme delle carte di pagamento. Si tratta di tessere plastificate, provviste di una banda magnetica, e sempre più spesso di un microchip elettronico.

In rapporto alla tipologia, hanno modalità di utilizzo diverse:

- Le carte bancomat consentono di prelevare contante da sportelli automatici (ATM) e di pagare presso gli esercizi commerciali tramite i terminali chiamati POS (Point Of Sale), che leggono la carta e interagiscono con la banca emittente per l'autorizzazione. Nella maggior parte dei casi è necessario digitare un codice segreto (PIN), mentre per importi contenuti può non essere richiesto.
- Le carte di credito sono rilasciate da una banca o da una società emittente sulla base di un contratto. In base al circuito di appartenenza è possibile effettuare acquisti presso esercizi commerciali e prelievi di contante tramite sportelli automatici. Gli importi spesi vengono saldati in un momento successivo, generalmente ogni trenta giorni, con addebito sul conto corrente e limiti di spesa definiti su base mensile, oppure anche con pagamento diretto.
- Le carte di debito consentono di fare acquisti presso gli esercizi convenzionati e prelievi di contante da sportelli automatici. Sono rilasciate da una banca (o da un intermediario) presso la quale si ha un conto. Sono previsti limiti di importo mensili per gli acquisti, e giornalieri per i prelievi di contante. A differenza di quanto accade con la carta di credito, in questo caso le operazioni vengono addebitate contestualmente all'utilizzo.
- La carta prepagata consente di effettuare pagamenti e prelievi su importi versati presso la società emittente, per cui non è necessario disporre di un conto corrente. Può non essere nominativa, con possibilità di ricarica oppure no. Ogni operazione va a intaccare la somma inizialmente versata, fino a esaurimento. Queste carte possono avere un codice IBAN, quindi essere utilizzate per fare e ricevere pagamenti, utilizzando per esempio un bonifico come avviene con un normale conto corrente.

In Italia l'uso delle carte rispetto all'impiego del contante ha

registrato una crescita costante, anche se statisticamente resta inferiore a quello degli altri Paesi europei. Anche il numero complessivo delle transazioni effettuate è aumentato.

Ma è la carta prepagata che sembra riscuotere il maggiore successo, per richieste e utilizzo. In Italia rappresenta la tipologia più diffusa tra le carte di pagamento in circolazione, e le previsioni per il 2018 parlano di più di cento milioni di unità.

Nei dati, oltre al cambiamento delle abitudini, possiamo leggere un atteggiamento prudente nei confronti della più classica carta di credito rispetto alla prepagata, come se il fattore di rischio fosse più basso per quest'ultima. In realtà il tasso di frodi nei pagamenti in Italia è molto basso, inferiore allo 0,02 per cento delle transazioni totali. Negli ultimi anni le truffe sono aumentate sulle piattaforme internet, mentre sono diminuite per i canali POS; anche le manomissioni degli sportelli bancomat sono meno frequenti del passato, e lo scenario generale vede l'Italia tra i Paesi più sicuri.

Al di là delle statistiche, va detto che l'utilizzo della carta di credito può perfino garantire una maggiore tutela; nella gran parte dei casi è infatti possibile recuperare la somma frodata, purché ci si attivi appena scoperta un'anomalia.

Cautele allo sportello prelievi

Volete utilizzare la vostra carta per prelevare contante in sicurezza? Ricordatevi allora di seguire queste semplici regole:

- Fatevi accompagnare da un amico quando andate a prelevare. Oltre il 95 per cento delle aggressioni agli sportelli coinvolge una sola vittima.
- Evitate, se possibile, gli sportelli sulla strada, preferendo quelli all'interno delle banche, con un atrio illuminato e una

porta che automaticamente si chiude mentre operate. E non lasciate entrare nessuno dietro di voi.

- Non utilizzate sportelli in prossimità di luoghi bui o comunque di angoli in cui un malvivente potrebbe nascondersi.
- Utilizzate lo sportello nelle ore diurne, ma non fatelo sempre alla stessa ora e nello stesso giorno.
- Se vi sentite minacciati, o avete comunque la sensazione che qualcosa non vada, digitate per tre volte il PIN sbagliato. In questo modo la carta verrà trattenuta dalla banca, scoraggiando l'eventuale malvivente.
- Non accettate l'aiuto di nessuno mentre usate la carta.
- Non prestate mai la vostra carta.
- Non rivelate mai il vostro codice numerico.
- Non conservate il codice nel portafogli o nella borsa, insieme alla carta stessa, o in un altro luogo facilmente accessibile.

Carte di pagamento e rischi

Il rischio più frequente legato all'uso del bancomat è quello di incappare negli *skimmer*, congegni elettronici in grado di memorizzare le informazioni presenti sulla banda magnetica della tessera.

Di solito sono piazzati in corrispondenza della fessura dove si inserisce la carta, negli sportelli ATM o nei lettori delle pompe di benzina; sono poi accoppiati a una microcamera, anche questa opportunamente occultata, che registra il codice PIN mentre lo digitate.

Per evitare di caderne vittime, basta fare un po' di attenzione, cercando di notare se c'è qualcosa di inusuale nell'impianto, per esempio se la mascherina del lettore non è ben fissata.

Insomma, guardate bene, e in ogni caso abituatevi a proteggere con le mani la tastiera, coprendo le dita mentre componete il codice segreto, rendendolo invisibile a qualunque microcamera nascosta.

Per le carte di credito la migliore difesa è quella di non lasciarle mai incustodite; per alcune truffe via internet infatti è sufficiente avere i dati stampati, vale a dire il nome del titolare, il numero della carta, la sua data di scadenza e il codice CVV, che solitamente si trova sul retro.

Ma la protezione più efficace è anche la più semplice: attivate e utilizzate le funzionalità automatiche di avviso che ogni gestore di carte mette a disposizione del titolare.

Il più utile è la segnalazione di impiego della carta tramite un sms: ogni volta che la carta viene usata, via internet o presso un esercizio commerciale, un messaggio sul vostro cellulare vi dà conferma dell'operazione appena eseguita, con data, ora e descrizione. Così è facile verificare se la transazione è quella attesa, e se l'importo corrisponde a quanto previsto; viceversa, un sms in assenza di una vostra operazione vi segnala tempestivamente che c'è un problema; in questi casi basta chiamare il numero del gestore della carta e chiedere chiarimenti, e nel caso procedere con il disconoscimento dell'operazione e l'immediato blocco della carta.

In ogni caso, abituatevi a controllare spesso il conto corrente e i movimenti della carta di credito: lo potete fare in pochi secondi, via internet, direttamente sui siti dei gestori bancari e delle carte. Non solo vi servirà per verificare eventuali frodi, ma anche per capire se state spendendo più del dovuto!

I codici

Alle carte di pagamento è associato un codice numerico,

indispensabile per convalidare l'acquisto attraverso gli strumenti elettronici che interagiscono con l'ente emettitore. Un piccolo sforzo per ricordare questi numeri è importante, dato che il furto di una carta bancomat è spesso inutile se il codice resta sconosciuto al ladro.

Nel caso non vi fidiate della vostra memoria, invece, adottate qualche altra strategia, magari memorizzando parte del numero sul cellulare. Ma non certo alla voce «Bancomat»! Un'altra cautela da impiegare è quella di memorizzare i numeri dell'assistenza clienti dei gestori delle carte, per chiamate sia dall'Italia sia dall'estero, in modo da poter essere tempestivi nella verifica ed eventualmente nel blocco.

Accanto a bancomat e carte si stanno diffondendo nuovi metodi di pagamento elettronico, come i micropagamenti tramite cellulare; già oggi è possibile utilizzare uno smartphone in cui sia stata installata la relativa app di pagamento. Basta appoggiarlo al terminale ricevente per pagare il servizio, si tratti di un caffè o del parcheggio dell'auto. Una novità interessante, perché il cellulare è senza dubbio più adatto a risolvere il problema degli spiccioli, laddove l'impiego di una carta di credito sembrerebbe spropositato.

Gli acquisti online

Uno degli ambiti in cui è maggiormente utilizzata la carta di credito è quello degli acquisti online, che negli ultimi anni è cresciuto in modo esponenziale. Eppure, nonostante tutto, l'Italia resta ancora lontana dagli altri Paesi europei, se si pensa che nel nostro Paese il volume d'affari legato all'e-commerce è circa un decimo di quello del Regno Unito.

Un freno alla crescita è legato alla diffidenza; nei confronti dell'invisibile interlocutore che ci dovrebbe inviare l'oggetto

desiderato, o legata al dubbio che quest'ultimo corrisponda davvero a ciò che cerchiamo, o ancora legata al timore che il mezzo di pagamento possa servire per commettere truffe, a voi o ad altri.

Premesso che in rete un po' di cautela non guasta mai, non è così difficile evitare le «fregature». Sono tanti i meccanismi che oggi rendono sicuro il vostro shopping virtuale.

Innanzitutto la reputazione del venditore; esistono strumenti grazie ai quali potete accertarvi se l'azienda scelta per gli acquisti è affidabile. Per esempio i feedback degli utenti segnalano problemi legati alla transazione o al prodotto. In assenza delle osservazioni dei clienti, una semplice ricerca su Google vi permetterà di scoprire eventuali disservizi che abbiano coinvolto il vostro sito di e-commerce.

In secondo luogo fate attenzione alle certificazioni di sicurezza del sito stesso, fornite da enti esterni, come per esempio Norton Secured o Verisign. Se non ve ne sono, alzate il livello di attenzione e andate a controllare nella finestra del browser di navigazione se in basso a destra, o a sinistra, compare un'icona con un lucchetto. Il piccolo simbolo sta a indicare che in quel momento la vostra connessione è criptata e sicura. Se non lo trovate, meglio cambiare sito.

La sicurezza dei pagamenti, nei casi in cui siano attive le protezioni descritte, può anche contare sull'autenticazione con codice numerico. In pratica, prima di chiudere l'operazione di pagamento, vi viene inviato un codice numerico via sms, codice che dovete inserire per completare il pagamento. In assenza di quel dato, l'operazione non può essere conclusa.

Infine, se nonostante tutto continuate a non fidarvi, esiste anche un ulteriore strumento: si chiama PayPal ed è solitamente disponibile come opzione di pagamento accanto alle carte di credito. Una volta registrati al servizio potete utilizzare la carta di credito associata a un account di posta elettronica, protetto da una password, sia per pagare sia per ricevere. I vantaggi sono

diversi, primo fra tutti il fatto che il destinatario dei pagamenti non disporrà dei dati della vostra carta di credito; PayPal inoltre attiva diverse politiche di tutela degli acquisti, che possono comprendere il rimborso totale in caso di problemi.

Proprio perché un problema può sempre capitare, dovete sapere che l'utilizzo di carte di pagamento vi garantisce una maggiore protezione rispetto ad altre modalità, come il bonifico bancario o il vaglia postale.

In conclusione, con alcune piccole attenzioni, l'esperienza di acquisto online è alla portata di tutti, sicura e divertente.

Le dieci regole

1. Non lasciate mai incustodite le vostre carte di pagamento.
2. Quando usate il bancomat presso uno sportello o un distributore di carburante, fate attenzione che non ci siano parti anomale o non fissate correttamente.
3. Prendete l'abitudine di coprire sempre la mano quando componete il codice segreto, anche se siete soli.
4. Fate i vostri acquisti online solo su siti sicuri, avvalorati da un elevato numero di clienti, certificati da enti riconosciuti e che forniscano i feedback degli utenti.
5. Preferite l'utilizzo di carte di pagamento dotate di microchip.
6. Non conservate mai il codice segreto delle vostre carte insieme alle carte stesse, e se possibile imparatelo a memoria.
7. Controllate con frequenza e in modo sistematico i movimenti della carta di credito e l'estratto conto.
8. Utilizzate i meccanismi di segnalazione e di allarme messi a disposizione dai gestori delle carte di pagamento, tramite avviso sms o e-mail.

9. Adottate metodi di pagamento come PayPal, che offrono ulteriori tutele specifiche per l'e-commerce.
10. Registrate nella vostra rubrica telefonica i numeri dei gestori delle carte di pagamento, per essere tempestivi nelle segnalazioni o nel blocco delle carte stesse, in caso di bisogno.

a. In collaborazione con Paolo Reale, ingegnere forense.

Crimini violenti

Stalking

Cacciatori e prede

«Stalking», o «sindrome del molestatore assillante», è un termine preso a prestito dal mondo dei cacciatori che rimanda agli appostamenti e all'inseguimento di una preda: subdolamente, di nascosto.

Il fenomeno non è nuovo, ma i primi studi approfonditi sono nati sulla spinta di casi clamorosi, vicende che hanno sconvolto il mondo dello spettacolo, come quella di Jodie Foster, oggetto delle attenzioni assillanti e inarrestabili da parte di John Hinckley.

Hinckley, un giovane di venticinque anni, era arrivato alla delirante conclusione che l'attrice fosse destinata a lui e a lui solo. Per dimostrarle il suo amore, le annunciò un'incredibile dimostrazione: il 30 marzo del 1981 sparò all'allora presidente degli Stati Uniti Ronald Reagan, ferendolo gravemente.

Solo un anno prima Mark Chapman aveva ucciso il suo idolo, John Lennon, davanti all'ingresso della sua casa di Mahnattan, mentre nel 1999 a perdere la vita è stata Jill Dando, conduttrice di *Crimewatch*, il più famoso programma sul crimine della BBC. Scotland Yard ha impiegato più di un anno per arrivare allo stalker assassino, il trentanovenne Barry George.

Ma l'ossessione per le celebrità è solo la punta dell'iceberg;

nella maggior parte dei casi le molestie partono da un ex marito o da un ex fidanzato che non si rassegnano a essere esclusi dalla vita del partner.

I comportamenti variano dagli insulti alle minacce fino all'aggressione e, in casi purtroppo non rari, all'omicidio.

In Italia in più del 70 per cento dei casi i molestatori sono uomini, con alcuni tratti comuni: si tratta in genere di soggetti tra i trenta e i quarant'anni, disoccupati, con competenze sociali scarse e una precedente vita sentimentale del tutto povera e insoddisfacente. A essere controllate, pedinate e aggredite sono invece soprattutto le donne, in più dell'80 per cento dei casi.

Lo stalker può essere affetto da un grave disturbo mentale, ma più spesso il suo rapporto con la realtà è perfettamente conservato. Si oscilla tra i due estremi di una scala, basata sul tipo e la natura della relazione tra l'aggressore e la sua vittima: da un lato il legame esiste solo nella mente del molestatore, dall'altro tra vittima e carnefice c'è una relazione storica, un matrimonio o comunque un legame sentimentale.

In mezzo, una grande varietà di storie e situazioni.

Quanto alla definizione giuridica di stalking, l'articolo 612 *bis* del codice penale introdotto con la legge n. 38 del 2009 recita: «Salvo che il fatto costituisca più grave reato, chiunque reiteratamente, con qualunque mezzo, minacci o molesti taluno in modo tale da infliggergli un grave disagio psichico ovvero da determinare un giustificato timore per la sicurezza personale propria o di una persona vicina o comunque da pregiudicare in maniera rilevante il suo modo di vivere, è punito, a querela della persona offesa, con la reclusione da sei mesi a quattro anni».

La vittima deve quindi dimostrare di aver patito uno stato d'ansia e di paura tale da compromettere lo svolgimento regolare della sua vita, e talvolta da indurla a mutare le proprie abitudini per far fronte alle nuove e spiacevoli condizioni esistenziali. Inoltre deve dimostrare che da ciò ne è derivata un'alterazione del suo normale equilibrio psicofisico.

Rispetto al reato di molestie o minacce, quindi, lo stalking è caratterizzato da una certa abitudine dei comportamenti persecutori, e provoca un grave e perdurante stato d'ansia o di paura, se non addirittura il fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto. Lo stalking, a differenza dei maltrattamenti, si realizza al di fuori dei rapporti di convivenza e non si concretizza (almeno non subito o comunque non necessariamente) in un maltrattamento fisico della vittima, ma esclusivamente psicologico.

Sara aveva paura. Non l'aveva confessato alle sue amiche e nemmeno alla mamma, che era ancora legata a quel fidanzato di un tempo. «La chiamava ogni dieci minuti», dirà poi la donna agli investigatori, «ma non era stato mai violento. Stava sempre da noi, dormiva a casa nostra...»

Ad Alessandro invece ne aveva parlato, perché era il suo vero amore, e con lui si sentiva libera di raccontare tutto, anche i timori e le preoccupazioni. Con lui aveva pronunciato quella parola che metteva paura solo a sentirla: stalking.

«Vincenzo prima o poi mi farà qualcosa di brutto. Credo che mi segua dovunque vada.» Aveva capito che l'atteggiamento tranquillo di Vincenzo era solo un'apparenza, che era ancora arrabbiato, che la gelosia non era finita insieme alla loro storia. Per questo continuava a telefonarle e a mandarle centinaia di messaggi.

La notte tra il 28 e il 29 maggio 2016 Vincenzo ha fermato l'auto di Sara, che stava rientrando a casa. Tutto è stato ripreso in quattordici minuti di filmato dalle telecamere di sorveglianza di una ditta lì vicino. Prima una discussione, poi sono scesi dall'auto e lei ha provato a scappare. Vincenzo allora l'ha rincorsa e presa alle spalle. Le ha stretto un braccio intorno alla gola, soffocandola. Infine le ha dato fuoco.

«Avevo portato l'alcool solo per spaventarla», racconterà ai magistrati. «Poi ho fatto un casino... Ma non volevo ucciderla.»

Profilo di uno stalker

A parte i casi sporadici in cui le molestie sono riconducibili a un'evidente patologia psichiatrica, sono cinque le categorie in cui gli stalker possono essere classificati:

1. I *risentiti*: sono ex partner intenzionati a vendicarsi per la rottura della relazione, che ai loro occhi non è giustificata. Per questo cercano di ledere l'immagine della vittima o danneggiare oggetti di sua proprietà.
2. I *bisognosi d'affetto*: interpretano la disponibilità e la cortesia dell'altra persona come il segno evidente di un interesse sentimentale. Il rifiuto non li scoraggia, perché sono convinti che col tempo «le cose cambieranno».
3. I *corteggiatori*: partono da una pessima abilità relazionale e la traducono in comportamenti ossessivi e invadenti.
4. I *respinti*: si lasciano andare a gesti persecutori come risposta al rifiuto. Il loro atteggiamento può oscillare dal desiderio di ristabilire la relazione a quello di vendicarsi.
5. I *predatori*: pedinano e terrorizzano la loro vittima, con cui desiderano avere un rapporto sessuale. Ad alimentare il loro comportamento è la paura della preda, una reazione che li eccita.

Cosa fare

Qui di seguito un elenco di comportamenti da adottare per affrontare uno stalker:

- Seguite il vostro istinto, non ignorate i segnali premonitori e non sottovalutate mai la situazione.
- Non assumetevi mai la responsabilità delle molestie: gli stalker sono abilissimi a scaricare sugli altri le colpe delle

proprie mancanze.

- Comunicare allo stalker in modo calmo, chiaro e fermo che le sue attenzioni sono indesiderate, e invitatelo a interrompere ogni contatto con voi, la vostra famiglia e gli amici. In seguito non rispondete più alle sue insistenze, in qualsiasi modo o forma. Non cercate in alcun modo di ragionare o negoziare con lui.
- Occupatevi della sicurezza della vostra casa. Cominciate con l'esterno, con l'illuminazione e i sistemi d'allarme: cambiate le serrature e verificate la sicurezza di porte e finestre. Ricordatevi inoltre che un cane può essere un ottimo deterrente, e chiudete sempre a chiave la porta d'ingresso, anche quando siete in casa.
- Non lasciate mai soli in casa i vostri bambini; se proprio siete costrette, insegnate loro a non aprire la porta di casa e a non rispondere al telefono, a meno che sul display compaia il vostro numero.
- Se lo stalker non conosce il vostro indirizzo, non facilitategli il compito mettendo nome e cognome sotto il campanello della vostra porta o sulla cassetta della posta. Un numero identificativo è più che sufficiente.
- Lasciate attivo il vecchio numero di telefono, collegandolo a una segreteria telefonica, e procuratevene uno nuovo, non registrato. Così facendo, bloccherete le chiamate dello stalker senza perdere i vostri contatti.
- Chiedete a un amico di registrare il messaggio sulla segreteria telefonica, evitando che lo stalker chiami per sentire il suono della vostra voce.
- Disattivate i sistemi di localizzazione dai vostri cellulari e dagli altri dispositivi elettronici.
- Non consegnate ai profili social alcuna informazione utile allo stalker. Prendete anzi in considerazione l'ipotesi di chiudere tutti gli account online.
- Verificate che il vostro computer disponga di un sistema di

protezione efficace. Cambiate le credenziali d'accesso per ogni vostro collegamento digitale.

- Tenete un cellulare sempre carico per ogni emergenza, anche se siete in casa.
- Laddove possibile, fatevi accompagnare quando uscite, e cambiate le vostre abitudini quotidiane (la strada per andare al lavoro, lo shopping eccetera). Se nessuno fosse disponibile, evitate comunque di uscire la sera tardi o di muovervi in zone isolate.
- Informate sempre qualcuno dei vostri spostamenti, controllate l'auto prima di salirci sopra e considerate la possibilità di iscrivervi a un servizio di assistenza, in grado di intervenire nel caso la vostra macchina avesse guasti inattesi, o anche solo una gomma a terra.
- Informate le persone a voi vicine della situazione; è importante che familiari, amici, colleghi e vicini di casa sappiano cosa vi sta capitando.
- Fornite loro un identikit del molestatore, e se possibile anche una foto, in modo che sappiano riconoscerlo. La stessa cosa fate al lavoro e nella scuola frequentata dai vostri figli.
- Raccomandate alle persone a voi vicine di non cercare un contatto con lo stalker, di non indurlo alla ragione, di non rispondere alle provocazioni e di non minacciarlo. Piuttosto, chiedetegli di fare attenzione a non fornire inavvertitamente alcuna informazione vi riguardi.
- Per quanto riguarda la scuola, assicuratevi che i vostri figli siano in grado di riferire al personale la presenza dello stalker, e che aspettino sempre il vostro arrivo alla fine delle lezioni.
- Impostate i tasti di chiamata rapida del vostro telefono collegandoli ai numeri di pronto intervento.
- Chiedete ai vostri vicini di chiamare le forze dell'ordine se vedono lo stalker aggirarsi nei dintorni della casa.

- Concordate con i famigliari (soprattutto i bambini), gli amici, i colleghi e i vicini di casa un segnale da utilizzare nel caso fosse necessario fuggire o chiamare la polizia.
- Identificate e memorizzate le vie di fuga per uscire di casa, e mostratele ai vostri figli. Insieme stabilite un luogo sicuro dove rifugiarvi in attesa di aiuto.
- Raccogliete le prove delle molestie subite, registrando su un diario la sintesi cronologica di ogni evento, anche il più banale. Annotate data, descrizione e testimoni.
- Scansionate ogni documento, fotografate ogni oggetto, conservate ogni mail, registrazione o messaggio. Fate delle copie, e mettete al sicuro gli originali.
- Maneggiate con cura ogni prova; per esempio, nel caso di una lettera di minacce, prendetela da un angolo o con una pinzetta per non danneggiare eventuali impronte digitali, e conservatela in una busta di plastica.
- Riportate fedelmente ogni problema, e non mentite mai; se foste costrette a far causa allo stalker, e si scoprisse qualche falsità, rischiereste di veder messe in dubbio tutte le vostre dichiarazioni.
- Annotate ogni spesa che doveste essere obbligate ad affrontare: potrebbero rientrare nel computo di un'eventuale risarcimento.
- Non accettate mai di incontrare lo stalker da sole o a casa.
- In caso di un incontro fortuito, abbandonate la scena nel più breve tempo possibile. Cercate rifugio nel negozio più vicino, e se lo stalker cerca di avvicinarsi, chiamate il numero d'emergenza della polizia.
- Se decidete di denunciare il molestatore, presentate le prove raccolte in modo organizzato, e chiedete di essere informate di qualsiasi contatto tra polizia e stalker, così sarete pronte per un'eventuale reazione.
- Nel caso decideste di trasferirvi, adottate tutte le misure necessarie per non essere rintracciabili.

- Ricordatevi che potete sempre contare su uno strumento legale importante come l'ordinanza restrittiva. Si tratta di un provvedimento che il giudice concede in base all'analisi delle prove presentate da un soggetto, che lo richiede per proteggere se stesso e la sua famiglia.
- In caso di stalking può essere applicata anche un'altra misura cautelare come il divieto di avvicinamento ai luoghi frequentati dalla persona offesa. Il giudice in sostanza ordina al persecutore di non avvicinarsi a certi luoghi specificati o di mantenersi a una distanza ben precisa dai posti frequentati dalla vittima. Il giudice può anche prescrivere allo stalker di non avvicinarsi ai luoghi frequentati dai familiari della persona offesa, da persone conviventi con questa o legate da relazione affettiva.

Violenza sessuale

Un crimine dell'odio

Uno stupro non è mai un «semplice» reato sessuale; è un crimine violento, un crimine dell'odio, e le conseguenze possono segnare la vittima per tutta la vita, più di quanto accada per altri delitti.

Le minacce, le percosse, il rischio di gravidanza e di malattie trasmesse sessualmente si accompagnano infatti all'umiliazione, allo stigma, all'isolamento.

Il trauma psicologico di una violenza sessuale evolve attraverso tre momenti successivi: subito dopo l'aggressione la vittima può mostrare apertamente le proprie emozioni, controllarle attraverso la negazione oppure cadere in uno stato di stupore e di choc. Nella seconda fase, quella dell'adattamento, la donna riprende le normali attività, mettendo

in atto una serie di meccanismi difensivi che vanno dalla minimizzazione alla razionalizzazione. Spesso sceglie di cambiare casa, lavoro e amicizie per superare la sofferenza e il dolore. Durante questa fase compaiono l'ansia, la depressione, i problemi dell'alimentazione e del sonno. La capacità di chiedere aiuto è fondamentale invece per arrivare alla terza fase, quella della risoluzione. Trascorse settimane, a volte mesi, il ricordo, la sofferenza e il dolore non vengono più negati, ma non sono più così centrali nei pensieri e nella vita della vittima, che pian piano impara a convivere con il trauma.

La violenza sessuale provoca una ferita profonda e insieme rappresenta una grande ingiustizia. Nessuno dovrebbe affrontarla da sola, anche se ci si vergogna, e soprattutto se ci si sente deboli e incapaci di superare il trauma. Occorre rivolgersi a specialisti, a psicologi preparati, ma è altrettanto importante avere accanto una persona di fiducia alla quale appoggiarsi, si tratti di un'amica o di un familiare. Infatti succede spesso che la vittima sia costretta ad affrontare un'altra esperienza devastante, una sorta di «stupro secondario»: è la violenza che deriva dallo scetticismo, dal biasimo e dall'ostracismo, anche da parte di chi si credeva amico.

Ricordatevi sempre che in nessun caso può esservi attribuita la responsabilità di una violenza; non c'entra nulla il vostro comportamento, il modo di vestirvi o truccarvi.

Non permettete a nessuno di sostenere che la vittima di uno stupro, «in fondo, se l'è andata a cercare».

Profilo di uno stupratore

La classificazione degli stupratori utilizzata dai profiler è quella messa a punto da Roy Hazelwood, agente speciale dell'FBI in forza all'unità di scienze del comportamento. Hazelwood li ha

suddivisi in sei categorie: i *dominanti-rassicuranti* (*power-reassurance*), i *dominanti-assertivi* (*power-assertive*), i *rabbiosi-vendicatori* (*anger-retaliatory*), i *rabbiosi in cerca di eccitazione* (*anger-excitation*), i *casuali* (*opportunistic*) e gli *stupri di gruppo* (*gang rape*).

I *dominanti-rassicuranti* sono spinti da un sentimento di inadeguatezza sessuale e da una bassa autostima, convinti che la vittima proverà piacere dall'aggressione, e perché no magari si innamorerà di loro. L'esperienza del controllo li rassicura e li rinforza, e il loro comportamento è espressione di fantasie erotiche molto intense.

Generalmente hanno un basso livello di istruzione e impieghi modesti, e non hanno relazioni significative; molti infatti vivono ancora con i genitori. Possono presentare disturbi dell'orientamento sessuale, di genere e altre parafilie.

Le vittime generalmente sono della stessa razza e fascia d'età dell'aggressore, ma gli sono sconosciute. L'aggressione di uno stupratore dominante-rassicurante dura poco, e avviene di solito la sera tardi o nel primo mattino. Il violentatore cerca di coinvolgere la vittima, agisce con un minimo uso della forza, fa i complimenti, cerca di calmare la vittima e si scusa dopo l'aggressione. A volte porta via con sé un «souvenir», un oggetto che appartiene alla vittima e che userà per rivivere l'emozione e il piacere dello stupro.

Solitamente ha dimora stabile, e la sua residenza o il luogo dove lavora sono vicini alla zona delle aggressioni.

Per il *dominante-assertivo* l'aggressione è un modo per esprimere virilità, forza e autorità; possedere sessualmente la vittima significa dimostrare la propria potenza. Alle spalle ha una famiglia problematica, e lui stesso può essere stato vittima di violenze psicologiche o fisiche.

Ha circa la stessa età delle sue vittime, che seleziona in base a vulnerabilità e accessibilità. Inizia con un approccio «con» (abbreviazione di *confidential*), per poi passare rapidamente a

modi più aggressivi e violenti.

La vena di machismo fa in modo che esibisca una pseudovirilità nel comportamento, nell'abbigliamento e nella scelta dell'auto. Non ha paura di essere arrestato, quindi commette errori e lascia molte tracce. Ciò non toglie che vada identificato nel più breve tempo possibile, dal momento che la sua quota di aggressività aumenta progressivamente con il ripetersi delle aggressioni.

La motivazione principale che spinge lo stupratore *rabbioso-vendicatore* è la rabbia verso le donne. Le aggressioni sessuali gli permettono di vendicarsi dei torti, reali o (più spesso) immaginari, che ha subito dal genere femminile nel corso della sua vita.

Lo stupratore proviene da una famiglia solitamente problematica, ma questo non gli ha impedito di trovare moglie, alla quale non riserva trattamenti violenti. Può avere relazioni extraconiugali, è ben inserito nella società e ama e pratica sport che gli permettono di dimostrare la propria atleticità e virilità.

Le vittime gli sono sconosciute, della stessa età o anche più vecchie, e ricordano in qualche tratto le donne responsabili dei presunti «torti» subiti. L'aggressore rabbioso-vendicatore preferisce un attacco breve, sessualmente violento, non pianificato e non lontano dalla propria abitazione. Ricorre alla forza fisica e ad armi di opportunità per sopraffare la vittima, cui si rivolge con linguaggio ostile e rabbioso. Non è raro che il crimine sia innescato da un evento significativo nella vita dell'aggressore, come l'ennesimo torto, reale o immaginario, subito da una donna.

I *rabbiosi in cerca di eccitazione* erotizzano l'aggressività, proprio come accade al sadico. Per loro la principale forma di gratificazione sessuale sta nella sofferenza e nella paura mostrata dalla vittima. Nonostante presentino un'immagine di sé che non lascia trasparire la loro natura crudele, mancano totalmente di empatia e sono indifferenti, cinici e sprezzanti nei

confronti di tutti.

La famiglia d'origine è problematica, con un passato di abusi, il grado di istruzione è medio e l'occupazione di tipo impiegatizio. Hanno di solito una relazione stabile. Le vittime sono donne sconosciute, ritenute deboli e poco aggressive, alle quali riservano un approccio «con» (abbreviazione di «*confidential*»). Durante la «caccia» portano un «kit stupro»: armi, legacci, manette e attrezzi sessuali. L'aggressione è prolungata e avviene in un luogo che lo stupratore considera sicuro e di cui ha completo controllo; non è purtroppo raro che arrivi a uccidere, alla ricerca di un piacere perverso ed estremo.

Considerando l'alta opinione che ha di sé, la bassa considerazione per gli investigatori e l'aumentare della violenza nel corso delle aggressioni, è importante studiare i precedenti. Scoprire un collegamento tra casi che presentino similitudini nella scena, nel tipo di vittime o nel *modus operandi*, permette di avere informazioni decisive sull'aggressore, analizzando soprattutto i primi reati, caratterizzati da altrettanta arroganza ma da una minore esperienza.

Meno specifiche sono le ultime due tipologie proposte da Hazelwood: i *casuali* sono criminali «impegnati» in un altro reato (una rapina o un furto con scasso, per esempio) che approfittano dell'occasione per aggredire una malcapitata e imprevista vittima.

La situazione di *stupro di gruppo*, infine, è una delle situazioni più terribili in cui una vittima possa essere coinvolta. Solitamente la preda viene scelta per la sua debolezza, e non sempre la soddisfazione sessuale è il primo movente dello stupro: può accadere infatti che l'aggressione rappresenti una specie di prova per uno dei membri del gruppo, per dimostrare di fronte agli altri la propria forza e virilità. In questo caso la vita della vittima, divenuta scomoda testimone al termine della violenza, può davvero essere appesa a un filo.

Come prevenire

Ricordatevi che il predatore è un perfetto sconosciuto in meno di un terzo dei casi, il che significa che la maggior parte delle violenze sessuali è opera di amici, colleghi se non addirittura persone cui siete legate da una relazione sentimentale. Perciò non abbassate la guardia, e se avete da poco iniziato un rapporto e non siete ancora convinte avete ogni diritto di dire no. Non abbiate paura di comunicare le vostre opinioni, e non sentitevi mai in colpa per questo.

Anche nel caso il predatore fosse una persona a voi estranea, ricordate che il lupo ama sempre travestirsi da agnello; si presenterà garbato e gentile, curato nell'aspetto e ben lontano dallo stereotipo del criminale che avete in mente.

Oltre ai principi di sicurezza che già conoscete (attenzione alle strade e ai parcheggi poco o male illuminati, non fate sapere che vivete sole, non aprite mai la porta agli estranei, non accettate bevande da sconosciuti eccetera), dovete sapere che la preda ideale per un criminale è quella che sembra debole e poco assertiva.

Muovetevi quindi con passo sicuro, non restate in auto o in strada a rovistare nella borsa, e se siete costrette a fronteggiare un possibile assalitore, fissatelo dritto negli occhi.

Fight or flight

Questo non è un manuale di difesa personale, e le proposte delle prossime pagine hanno lo scopo di suggerirvi alcuni comportamenti, non certo di sostituire un allenamento appropriato.

Se pensate a un valido addestramento, tra le tecniche più semplici ed efficaci c'è il *krav maga*, sviluppato in Israele nella

prima metà del Novecento.

Nell'attesa di diventare una cintura nera, state pronte a difendervi con ogni mezzo, urlando, graffiando e scalciando, ma ricordate sempre che la miglior difesa è la fuga.

Sono i primi venti secondi dell'aggressione a essere decisivi: chi vi assale non si aspetta una reazione immediata, e meno tempo vi avrà in controllo meno riuscirà a intimidirvi. Al contrario, più tempo accetterete passivamente le sue richieste, meno facile vi sarà reagire, e la paura finirà per paralizzarvi.

Come già visto in precedenza, c'è chi suggerisce che gridare «Al fuoco!» sia più efficace di chiedere semplicemente aiuto; quello che conta è che una vostra reazione attiva e rumorosa farà capire al criminale che ha sbagliato preda.

Se qualcuno assiste all'aggressione, sappiate che non sempre i testimoni reagiscono. In primo luogo, davanti a una scena violenta si è portati a osservare la reazione degli altri per capire se sia necessario intervenire, e dato che tutti fanno esattamente la stessa cosa, cioè nulla, tutti arrivano alla conclusione che non ci sia bisogno del loro aiuto.

Il secondo ostacolo all'azione deriva da un fenomeno chiamato «diffusione della responsabilità»: in un gruppo ciascuno si convince che qualcun altro stia per muoversi, e così si sente meno responsabile e si trattiene dall'intervenire.

Perciò, se occorre, chiedete aiuto a una persona precisa tra quelle presenti; in questo modo lo obbligherete ai suoi doveri, impedendogli di nascondersi nel gruppo.

Ma se invece vi trovate in trappola, senza possibilità di fuga, è meglio lottare o subire?

La risposta non è affatto semplice. Se decidete di combattere è probabile che rimaniete ferite nello scontro. Il mio consiglio è quello di non lottare, soprattutto nel caso in cui l'aggressore sia armato di pistola o coltello. Molto però dipende dalla vostra capacità di mantenervi calme, nonostante la situazione: ci sono casi in cui la vittima ha evitato il peggio fingendosi malata di

AIDS o affermando di essere attratta dall'aggressore ma di preferire un posto più confortevole per un rapporto (con l'ovvio proposito, strada facendo, di tentare la fuga o chiedere aiuto); altre donne invece hanno cercato, con successo, di rendersi sgradevoli lamentando un ciclo mestruale, vomitando o fingendo un ritardo mentale.

Utilizzare un'arma durante un'aggressione può aiutarvi nella difesa e permettervi di fuggire. Non parlo di armi da fuoco, coltelli, taser o spray proibiti per legge, ma di piccoli oggetti che possono facilmente essere tenuti in tasca o in una borsetta: spille per capelli, chiavi, matite, flaconi di lacca o di profumo possono essere rivolti contro gli occhi del criminale. Una piccola torcia può essere impugnata come un'arma o utilizzata per la sua luce accecante, ma anche un ombrello può essere usato come un bastone.

Naturalmente il vostro aggressore potrebbe conoscere bene le tecniche di combattimento, e parare il vostro attacco, ma nel difendersi potrebbe concedervi quella frazione di secondo utile a fuggire.

Nel caso decidiate di colpire, l'inguine è uno dei punti più vulnerabili, ma proprio per questo viene istintivo proteggerlo; puntate quindi alla bocca dello stomaco, al pomo d'Adamo, al naso, agli occhi, alle orecchie e alle rotule.

In caso di attacco frontale, potete cavarvela se riuscite ad afferrare i genitali del vostro aggressore, lasciandovi cadere a terra con tutto il vostro peso mentre li stringete tra le mani. Se invece vi aggrediscono alle spalle, potete utilizzare la tecnica detta SING, acronimo che sta per Solar plexus (plesso solare), Instep (dorso del piede), Nose (naso) e Groin (inguine): colpite il plesso solare con il gomito e calpestate il dorso del piede con tutta la vostra forza. Appena l'aggressore molla la presa, giratevi e usate il palmo della mano per colpirgli il naso con un movimento ascendente, e infine affondate il ginocchio nell'inguine. La vostra reazione dovrebbe limitare l'aggressore

il tempo sufficiente per permettervi di scappare.

Un ultimo suggerimento: lasciate sul corpo del predatore dei segni visibili dell'aggressione: morsicature, graffi, un piercing strappato; al di là del dolore inflitto, potranno costituire prove decisive per l'identificazione e la condanna del criminale.

Terroristi^a

Era di sera e si stava bene

Seggiolini di uno stadio un po' scomodi sui quali intere famiglie sgranocchiano pop corn in attesa del primo gol. Tavolini fuori da un bar in Rue de la Fontaine-au-Roi dai quali si respira tutta la magia della Parigi romantica e un po' snob. Giovani raccolti in un teatro che si dimenano al ritmo della loro musica preferita. Famiglie che passeggiano sul lungomare dopo i fuochi d'artificio.

Francia. Questi gli scenari di Parigi e Nizza pochi minuti prima che le due città diventassero teatro degli attacchi più spettacolari del DAESH (il gruppo terroristico più noto in Occidente con l'acronimo ISIS) in Europa.

Il terrorismo è prima di tutto comunicazione che vuole diffondere il terrore e costringere le sue vittime a cambiare radicalmente la propria quotidianità. Non a caso vengono scelti come obiettivi i luoghi del divertimento, quelli dove la gente si raccoglie per vivere la propria vita.

Studiare il terrorismo significa mettersi nei panni dell'attentatore, e cogliere motivazioni, stimoli e percorsi per delineare dei possibili scenari sui quali lavorare per ridurre i danni che un attacco può provocare. Fermare un individuo che sta per morire volendosi portare con sé altre persone è difficile, ma i tempi sono maturi per fornire alcuni spunti su come

comportarsi per riuscire almeno in parte a limitare le perdite.

Il terrorismo del DAESH

L'Europa è passata dagli eventi di Madrid nel 2004 e quelli di Londra nel 2005 a quelli Parigi nel 2015. Anche se la gravità degli attacchi è la stessa, come anche l'impatto che hanno avuto sull'opinione pubblica e la medesima matrice (islamica), i fatti di Parigi si configurano come veri e propri atti di guerra motivati non da rivendicazioni politiche ma dall'intento propagandato di avviare il processo di conquista del territorio europeo e di collocare la prima pietra della *wilayat* Europa, ossia la «provincia» del califfato in territorio europeo.

Da anni ormai si sta combattendo una guerra ibrida, cioè pervasiva, diffusa e delocalizzata, senza regole condivise tra i partecipanti che sono eserciti, con o senza divisa, terroristi e criminali, media e tanti altri soggetti ancora.

Non abbiamo però voluto vedere questa guerra fino a quando non ha smesso di essere combattuta lontano dalle nostre case ed è arrivata nelle strade di Parigi. Da subito, dopo i tragici eventi del novembre 2015, è stato chiaro che questo primo attacco in Europa non sarebbe stato l'ultimo, e che nel futuro ci si sarebbe dovuti aspettare un incremento di eventi simili.

In questi termini deve aumentare la consapevolezza della situazione attuale: immediatamente dopo gli attacchi nella capitale francese è stato detto che si voleva colpire lo stile di vita occidentale, che però non doveva essere cambiato per non «fare il gioco dei terroristi». Invece, stiamo diventando sempre più consapevoli della necessità di adattare il nostro stile di vita per poterci difendere meglio.

Ma cosa c'è di diverso dai precedenti attacchi dei gruppi terroristici? Con l'imporsi del DAESH si è assistito all'utilizzo

del terrorismo come strumento di una guerra ibrida.

Il terrorismo, in quanto organizzazione, si propone di modificare l'ordine costituito colpendo infrastrutture e popolazione. L'obiettivo del DAESH però non è «solo» questo: persegue un processo di espansione non attraverso la modifica del sistema e l'assorbimento della popolazione, ma attraverso l'espulsione di entrambi.

Lo scenario che si delinea è insomma più complesso e articolato rispetto al terrorismo «tradizionale» che ha prodotto le definizioni che oggi stiamo ancora usando; definizioni che quindi sono inadeguate, nonostante il DAESH usi gli stessi strumenti del terrore, ancora più raffinati nella loro devastante capacità di colpire, insieme a una struttura mediatica che ne enfatizza gli effetti.

Dove colpisce il terrorismo

Il terrorismo è un fenomeno complesso, le cui cause possono essere rintracciate in molteplici aspetti: sociali, economici e politici. Esistono però degli indicatori, specie in relazione ai più recenti attentati, che individuano in maniera abbastanza definita i luoghi della quotidianità come gli obiettivi preferiti dal terrorismo.

Solo guardando al 2015 e all'inizio del 2016, gli attacchi terroristici si sono concentrati su obiettivi definiti «soft target», in cui cioè l'apparato di sicurezza è meno forte e che quindi sono più vulnerabili.

A Parigi, il 7 gennaio 2015 la redazione del giornale satirico *Charlie Hebdo* è stata teatro dell'attentato portato a termine dai fratelli Kouachi. In Tunisia, il 18 marzo 2015, pochi uomini armati di AK47 hanno fatto irruzione nel Museo del Bardo uccidendo 24 persone, tra cui 21 turisti. Il 26 giugno 2015, a

Sousse, sempre in Tunisia, 38 turisti sono stati freddati sulla spiaggia di un resort in quella che è stata una vera e propria esecuzione.

In Egitto, il 31 ottobre 2015 un aereo di linea russo è stato abbattuto nei cieli del Sinai, causando la morte di 224 passeggeri.

In Francia, il 13 novembre 2015, Parigi e più precisamente lo *Stade de France* e diversi locali situati lungo il X e l'XI arrondissement, tra cui il celebre teatro *Bataclan*, sono stati colpiti da un commando di terroristi che ha ucciso 129 persone.

Il 2 dicembre 2015, a San Bernardino, 14 persone hanno perso la vita nel centro di assistenza per disabili attaccato dalla coppia Syed Farook e Tashfeen Malik.

In Mali, il 20 novembre 2015, un commando di 10 miliziani ha preso in ostaggio circa 170 persone presso il *Luxury Hotel* di Bamako. Analogamente, il 15 gennaio 2016 a Ouagadougou, in Burkina Faso, c'è stato un attacco multiplo all'*Hotel Splendid*, al *Cappuccino Café* e all'*Hotel Yibi*. E ancora a Dacca, nella notte tra il 1° e il 2 luglio 2016, 9 nostri connazionali hanno perso la vita.

Infine il più recente episodio di Nizza, il 14 luglio 2016, poco dopo i fuochi artificiali per le celebrazioni della presa della Bastiglia.

Da questo triste elenco, ma sarebbe meglio parlare di bollettino di guerra, emerge con chiarezza un dato inquietante: la minaccia terroristica non può essere localizzata in una regione o in una tipologia di obiettivo precisa. Ciò che invece è assodato è la volontà di diffondere il terrore, colpendo realtà diverse tra loro e sfruttando il clamore mediatico che se ne può ricavare. Non esiste nulla di più utile alla causa che colpire la popolazione civile nella sua quotidianità, diffondendo un senso di insicurezza verso uno dei valori chiave delle società moderne: la libertà.

Gli attentatori

Fare un vero e proprio profiling dell'attentatore è difficile, forse impossibile. I casi che si sono recentemente presentati, infatti, comprendono un panorama molto vasto di tratti psicologici e sociali, motivazioni e provenienze dei responsabili degli attacchi.

È fin da subito necessario sfatare lo stereotipo dell'attentatore presente nell'immaginario comune, ossia il mediorientale con la barba e la tunica fino ai piedi. Gli attentati portati a termine dal DAESH non hanno mai visto coinvolte persone che sul luogo degli attacchi fossero riconoscibili per questi tratti; anzi, ormai la provenienza degli attentatori è decisamente diversificata.

Ma allora chi sono i terroristi? Purtroppo, nemmeno dal punto di vista dell'estrazione sociale è possibile stabilire un indicatore significativo. Si passa infatti da giovani immigrati di seconda generazione, con piccoli precedenti penali, non integrati, residenti nelle banlieu parigine o in quartieri come Molenbeek, a Bruxelles, a ragazzi appartenenti al ceto medio bangladese, sufficientemente integrati nella società della quale sono originari.

Più affidabile potrebbe essere invece l'identificazione dei processi che portano gli attentatori ad abbracciare la causa terroristica o a ispirarsi alla modalità di esecuzione di atti spettacolari propagandati. La radicalizzazione segue infatti alcune direttrici comuni: sicuramente le carceri si confermano come luoghi nei quali è possibile intercettare e arruolare sostenitori, ma con l'avvento del DAESH si è assistito a un incremento di internet e delle relazioni interpersonali, coltivate all'interno del tessuto sociale nel quale gli attentatori sono inseriti tramite relazioni familiari o amicali.

I percorsi verso la radicalizzazione violenta sono insomma molteplici, così come le motivazioni che spingono a seguire

questa strada, ma il risultato è il medesimo: ritrovare soggetti che intraprendono un'azione terroristica, richiamandosi al DAESH oppure fornendogli l'opportunità di rivendicare come proprio l'attacco compiuto. Quindi processi diversi ma non esclusivi sono i binari verso la radicalizzazione, che si intersecano in una commistione di fonti e relazioni fino all'atto terroristico.

È vero però che anche riconoscere i segnali della radicalizzazione non è affatto semplice. Sia la tempistica sia le modalità di rivelazione possono infatti variare sensibilmente. Il tutto può avvenire in tempi relativamente più brevi rispetto al passato (in alcuni casi bastano poche settimane), e soprattutto non tutti i soggetti che si avvicinano all'estremismo islamico smettono di bere e di fumare, diventano improvvisamente introversi e tagliano i legami con gli «infedeli».

Cosa fare se...

Accanto alle attività di prevenzione, che riguardano la società civile, la politica e gli apparati e le agenzie di sicurezza, è importante iniziare a diffondere quella che nella gestione delle crisi viene definita «consapevolezza situazionale» (l'abbiamo già incontrata nella prima parte del libro), ossia la capacità di rilevare gli elementi presenti in un ambiente per capirne i cambiamenti e adattare di conseguenza i propri comportamenti.

D'altronde avrete ormai compreso che la sicurezza non può essere completamente delegata; tutti noi, in certe situazioni, siamo tenuti a mantenere determinati comportamenti consapevoli, perché la sicurezza individuale è frutto innanzitutto di un'assunzione di responsabilità all'interno di un sistema partecipato, in cui le istituzioni hanno un ruolo centrale e formale di «messa in sicurezza».

Tuttavia, per troppo tempo non è stato ritenuto necessario fornire alla popolazione linee di comportamento in caso di attacco terroristico. Le motivazioni sono le più varie e spaziano dalla volontà di non allarmare alla consapevolezza della non infallibilità dei suggerimenti che verrebbero dati.

I tempi però sono maturi perché ci si renda conto che è necessario informare su alcune buone pratiche di comportamento da tenere in caso di attentato, anche se queste non possono assolutamente garantire la sopravvivenza di chi viene coinvolto.

Nei paragrafi che seguono, dopo aver analizzato l'attacco del 13 novembre 2015 a Parigi e quello del 14 luglio 2016 a Nizza, vi fornirò alcune indicazioni su come comportarvi nel caso in cui vi troviate sul luogo di un attentato, prendendo in considerazione tre possibili scenari.

Parigi, Nizza

L'attacco portato a termine dalla rete del belga Abdelhamid Abaaoud, alla quale apparteneva anche il più noto Salah, ha avuto luogo la sera del 13 novembre 2015. L'attentato ha visto la realizzazione quasi simultanea di tre esplosioni nei pressi dello stadio, di cinque sparatorie in diversi luoghi pubblici e di quella al teatro *Bataclan*, la più sanguinosa, nella quale hanno perso la vita 93 persone.

A Nizza, il 14 luglio 2016, l'attentatore si è lanciato a bordo di un camion contro la folla sulla Promenade des Anglais, il lungomare della città, al termine di uno spettacolo pirotecnico percorrendo circa due chilometri e uccidendo 86 persone prima che le forze di sicurezza fermassero la sua folle corsa.

Gli attentati di Parigi e Nizza esemplificano bene la diversificazione della tipologia dei luoghi colpiti. Nella capitale

francese, sebbene la strategia adottata dagli attentatori non abbia permesso di superare le barriere all'ingresso dello stadio, si delineano due spazi importanti: l'interno, luogo chiuso di dimensioni rilevanti con capienza di oltre ottantamila persone, e l'esterno, la piazza antistante in prossimità della quale sono avvenute le esplosioni, quindi un luogo ampio e aperto. Simile a quest'ultimo scenario è la Promenade des Anglais di Nizza, aperta sul mare e con diversi sbocchi sulle vie laterali. Si aggiunge il teatro, altro spazio chiuso ma di dimensioni più ridotte rispetto allo stadio, e i luoghi pubblici comuni come bar e ristoranti.

Oltre ai luoghi, anche l'impiego delle armi utilizzate è diverso: cinture esplosive, armi da fuoco pesanti e leggere ma anche improprie come un camion. A tal proposito, se l'utilizzo di esplosivi e armi da fuoco non stupisce, è necessario ricordare che la propaganda del DAESH spinge i propri combattenti a utilizzare ogni strumento pur di dare la morte agli «infedeli».

Differenze di luoghi e di armi sono quindi gli aspetti che stanno alla base della consapevolezza situazionale e che contribuiscono maggiormente a definire le migliori pratiche di comportamento in caso di attacco.

Lo stadio

Siete allo stadio a vedere una partita, ma potreste essere in aeroporto in partenza per le vacanze o al centro commerciale della vostra città a fare la spesa. In alcuni di questi luoghi andate spesso: al centro commerciale, in media, una volta a settimana. Avete mai prestato attenzione alle possibili vie di fuga? Non significa essere paranoici ma consapevoli e pronti nel caso sia necessario.

Torniamo per esempio al centro commerciale. Sentite un

boato provenire dall'interno della struttura e le urla della gente. Caos e panico si diffondono in pochi secondi.

Mantenete la calma e cercate di restare il più lucidi possibile. Spostatevi da dove siete e allontanatevi dal luogo dell'esplosione facendo attenzione a eventuali detriti. Se avete sentito il boato lo hanno sentito anche gli altri attorno a voi, ma invitate ugualmente le persone a non avvicinarsi.

Andate verso le uscite d'emergenza segnalate. L'evacuazione può essere rallentata dall'improvviso afflusso di persone che cercano di uscire dalla struttura. Fate attenzione agli spostamenti della folla: la gente quando è nel panico non bada a cosa incontra sul proprio cammino, e finire a terra schiacciati è facile.

Anche altre precauzioni di sicurezza possono rendere l'evacuazione più lunga. Non è infatti certo che l'ambiente fuori dalla struttura colpita sia sicuro. Una seconda minaccia potrebbe essere stata predisposta all'esterno proprio per colpire il deflusso dopo il primo attacco. Per questo motivo una volta che siete fuori allontanatevi il prima possibile dalla struttura, ma non rimanete in gruppo. Infine, prestate sempre attenzione alle indicazioni del personale addetto alla sicurezza e non intralciate eventuali operazioni.

Se invece sentite dei colpi di arma da fuoco mentre siete tra le corsie di un supermercato la situazione è diversa. La minaccia potrebbe non essere localizzata come nel caso di un'esplosione ma rappresentata da più uomini armati in diversi punti. Cercate di capire da dove arrivano gli spari e, se le ritenete sicure, dirigetevi verso le uscite d'emergenza. Non esponetevi mai al pericolo, non andate verso chi spara, non consegnatevi e non cercate di negoziare. Se non è sicuro allontanarsi, cercate un riparo e nascondetevi. Appena siete al sicuro, avvisate della vostra posizione le forze dell'ordine.

Il teatro

Siete a teatro, in discoteca, in una sala concerti, al ristorante o sul vostro posto di lavoro. In alcuni di questi luoghi il rumore e la disposizione degli spazi possono impedire di riconoscere subito una minaccia. Non tutti sono in grado di distinguere gli spari tra la musica di un assordante concerto rock oppure se provengono dall'interno di un ufficio con la porta chiusa.

Se vi accorgete di qualcosa di strano avvisate le persone intorno a voi, cercate di capire cosa sta succedendo e preparatevi ad allontanarvi. Il luogo in cui vi trovate deve essere abbandonato perché la strategia di fingersi morti in molti casi non ha funzionato.

Se non riuscite ad allontanarvi, magari perché vicini alla minaccia, trovate un posto nel quale barricarvi, e state lontani da porte e finestre: scaffali, tavoli e sedie non vi proteggono dalle pallottole, mentre pareti portanti o altri ostacoli molto resistenti possono offrire un qualche riparo efficace.

In ogni caso fate attenzione a tutto ciò che può segnalare la vostra posizione. E ricordatevi di togliere la suoneria del cellulare: anche la vibrazione si sente!

Infine, se nella stanza in cui vi trovate ci sono luci accese, spegnete: Anche quello può essere un segnale che qualcuno si trova all'interno.

La piazza

State passeggiando sul lungomare, siete seduti ai tavolini esterni di un bar o in piazza con degli amici e in pochi secondi accade ciò che non vorreste mai vedere: da un'auto in corsa vengono esplosi dei proiettili che colpiscono i clienti del bar, o una bomba esplode nel bel mezzo della piazza. Quello che dovete

fare non è diverso rispetto alle situazioni precedenti: allontanatevi il prima possibile.

In questo caso c'è un'aggravante: siete all'aperto. Infatti gli spazi aperti da un lato offrono più possibilità di fuga, ma dall'altro sono anche i luoghi nei quali è più difficile fare controlli.

Valutate la minaccia: se è mobile, per esempio uomini armati che sparano a piedi o a bordo di mezzi, evitate la traiettoria dei proiettili e non raggruppatevi mai dove ci sono altre persone; in caso di attacco la folla è un «fattore attraente». Disperdetevi il più velocemente possibile cercando di andare in direzioni e luoghi diversi rispetto alle altre persone in fuga.

Se l'attentatore è a bordo di un veicolo non può andare ovunque, se non altro perché per le dimensioni del mezzo alcuni passaggi sono proibiti. Scegliete quei passaggi come vie di fuga per allontanarvi.

È possibile combattere il terrorismo?

Una cosa è certa: questo nuovo terrorismo, qualunque sia la sua forma e i motivi che lo ispirano, è destinato a durare come forma di conflitto diffuso, capace di colpire tanti e ovunque, soprattutto nei luoghi affollati tipici della vita quotidiana (posti di lavoro e di divertimento), meglio ancora se internazionali.

Quello che ognuno di noi può fare è aumentare la propria consapevolezza per ridurre i danni di un eventuale attacco, e il miglior modo è avere informazioni su come agire.

Oggi la domanda «Cosa fare in caso di...?» espressa dai cittadini è rilevante e richiede una risposta. Se questa risposta non viene data dalle istituzioni, allora una probabile diffusione del «fai da te» rischia di promuovere comportamenti inadeguati e magari generare un pericoloso senso di falsa sicurezza.

Quelle elencate in questo capitolo sono solo brevi note che si ispirano a tale necessità, suggerimenti volti a sollecitare le istituzioni a parlare chiaramente ai cittadini, a fornire loro indirizzi uniformi e coerenti con le pratiche di intervento delle forze dell'ordine.

La risposta all'emergenza, infatti, è necessariamente un mix di competenze individuali e competenze collettive che si attivano in un contesto cooperativo, il cui esito è la salvezza.

- a. In collaborazione con Marco Lombardi e Alessandro Burato, ITSTIME, Italian Team for Security, Terroristic Issues and Managing Emergencies, Università Cattolica, Milano.

Ringraziamenti

RINGRAZIO, per i loro preziosi contributi:

Alessandro Burato, membro del progetto ITSTIME (Italian Team for Security Terroristic Issues & Managing Emergencies), è specializzato in social media intelligence e collabora con l'ufficio di gabinetto presso la prefettura di Milano. È membro del gruppo di studio EENeT (European Experts Network on Terrorism Issues).

Marco Lombardi, professore associato all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove insegna gestione della crisi e comunicazione del rischio, teoria e tecniche delle comunicazioni di massa e sociologia. È considerato un esperto di gestione delle emergenze, e svolge attività di ricerca nell'ambito della gestione delle crisi, focalizzandosi soprattutto sui fenomeni legati al terrorismo e alla sicurezza. È responsabile del progetto ITSTIME presso l'Università Cattolica.

Paolo Reale, esperto in ingegnerizzazione di processi e sistemi di controllo per le grandi aziende di Information and Communication Technology, con particolare attenzione alle tematiche di tutela delle informazioni aziendali e della privacy. Esercita da anni l'attività di consulente, al servizio di aziende e privati, delle forze dell'ordine e della magistratura, mettendo a disposizione l'esperienza acquisita nell'ambito delle

telecomunicazioni, dell'informatica e più in generale dei sistemi di ICT.

Inoltre:

Elisabetta Albieri, editor preziosa, paziente e puntuale di Sperling & Kupfer.

Claudia Vanni, per lo splendido lavoro di ricerca e i suggerimenti sempre stimolanti.

Bibliografia

- AAMODT, S., WANG, S., *Il tuo cervello*, Mondadori, Milano 2008.
- AMDUR, E., HUTCHINGS J., *The Thin Blue Lifeline*, Edgework, Shoreline 2011.
- ANOLLI, L., *Prima lezione di psicologia della comunicazione*, il Mulino, Bologna 2010.
- AUGÉ, M., *Le nuove paure*, Bollati Boringhieri, Torino 2013.
- BARTOL, C.R., BARTOL, A.M., *Criminal Behavior*, 10a ed., Prentice Hall, Upper Saddle River 2013.
- BAUMAN, Z., *Paura liquida*, Laterza, Roma-Bari 2006.
- , *Il demone della paura*, Laterza, Roma-Bari 2014.
- BEAR, M.F., CONNORS, B.W., PARADISO, M.A., *Neuroscienze*, Masson, Milano 2007.
- BURATO, A., «Crisis Management and Violent Radicalization: The Neglected Role of Risk Communication», in *Countering Radicalisation and Violent Extremism Among Youth to Prevent Terrorism*, a cura di M. Lombardi, E. Ragab, V. Chin, Y. Dandurand, V. de Divitiis e A. Burato, NATO Science for Peace and Security Series, IOS Press, Amsterdam 2015, pp. 56-64.
- CAJANI, F., COSTABILE, G., MAZZARACO, G., *Phishing e furto d'identità digitale. Indagini informatiche e sicurezza bancaria*, Giuffrè, Milano 2008.
- CARROLL, P.J., ARKIN, R.M., *Handbook of Personal Security*, Psychology Press, New York 2014.

- CICERI, M.R., *La paura*, il Mulino, Bologna 2001.
- CLECKLEY, H.M., *The Mask of Sanity*, Mosby, St. Louis 1941.
- CORRADINI, I., FRANCHINA, L., *Ingegneria sociale. Aspetti umani e tecnologici*, Themis, Roma 2016.
- DAMASIO, A.R., *L'errore di Cartesio*, Adelphi, Milano 1995.
- D'URSO, V., TRENTIN, R., *Introduzione alla psicologia delle emozioni*, Laterza, Roma-Bari 2009.
- DARWIN, C., *L'espressione delle emozioni nell'uomo e negli animali*, Bollati Boringhieri, Torino 1999.
- DE BECKER, G., *Il dono della paura*, Sperling & Kupfer, Milano 1998.
- , *Just 2 Seconds*, Gavin De Becker Center, 2008.
- DEKKER, S., *Safety Differently*, CRC Press, Boca Raton 2015.
- DREEKE, R., *It's Not All About «Me»: The Top Ten Techniques for Building Quick Rapport with Anyone*, People Formula 2013.
- FEINSTEIN, J.S. *et al.*, «The Human Amygdala and the Induction and Experience of Fear», in *Current Biology*, 21, 1, 2011, pp. 34-38.
- FISHER, R., URY, W., PATTON, B., *L'arte del negoziato*, Corbaccio, Milano 2009.
- FRAZZETTO, G., *Perché proviamo ciò che proviamo*, Rizzoli, Milano 2013.
- GASAWAY, R.B., *Situational Awareness*, Penn Well Corporation, Tulsa 2013.
- GIGERENZER, G., *Decisioni intuitive*, Raffaello Cortina Editore, Milano 2007.
- GIVENS, D., *Crime Signals*, St Martin's Press, New York 2008.
- GLADWELL, M., *In un batter di ciglia*, Mondadori, Milano 2005.
- HADNAGY, C., *Unmasking the Social Engineer*, John Wiley & Sons, Hoboken 2014.
- HAMMER, M., *Saving Lives*, PraegerSecurity International,

- Westport 2007.
- HARE, R., *Without Conscience: The Disturbing World of Psychopaths Amongst Us*, Guilford Press, New York 1993.
- HAZELWOOD, R.R., BURGESS, A.W., *Practical Aspects of Rape Investigation*, CRC Press, Boca Raton 2009.
- HOFFMAN, R., MILITELLO, L., *Perspective on Cognitive Task Analysis*, Psychology Press, New York 2014.
- KAHNEMAN, D., *Pensieri lenti e veloci*, Mondadori, Milano 2012.
- KING, S., *Danse Macabre*, Sperling & Kupfer, Milano 2006.
- KLEESPIES, P.M., *Behavioral Emergencies*, American Psychological Association, Washington 2009.
- KLEIN, G., *Intelligenza intuitiva*, Guerini & Associati, Milano 2006.
- KOHLRIESER, G., *La scienza della negoziazione*, Sperling & Kupfer, Milano 2011.
- LIPMAN, I.A., *How to be Safe*, Reader's Digest, New York 2014.
- LOMBARDI, M., «IS 2.0 and Beyond: The Caliphate's Communication Project», in *Twitter and Jihad, the Communication Strategy of ISIS*, a cura di M. Maggioni e P. Magri, Istituto per gli Studi di Politica Internazionale, Milano 2015, pp. 83-124.
- LOMBARDI, M., *Il terrorismo del nuovo millennio*, Vita e Pensiero, Milano 2016.
- LOMBARDI, M., «Terrorismo e nuova guerra ibrida», in *Social News*, 3, 2016, pp. 7-9.
- LOMBARDI, M., BURATO, A., «Da Parigi a Bruxelles. Il filo rosso dello Stato Islamico», Istituto per gli Studi di Politica Internazionale, Commentary 23 marzo 2016; reperibile all'indirizzo http://www.ispionline.it/sites/default/files/pubblicazioni/commentary_lombardi_burato_23.03.2016.pdf.

- LOMBARDI, M., BURATO, A., MAIOLINO, M., «Digital Humint. Nuove prospettive di analisi», in *Gnosis. Rivista Italiana di Intelligence*, 2, 2016, pp. 30-37.
- LOMBARDI, M., RAGAB, E., CHIN, V., DANDURAND, Y., DE DIVITIIS, V., BURATO, A., *Countering Radicalisation and Violent Extremism Among Youth to Prevent Terrorism*, NATO Science for Peace and Security Series, IOS Press PV, Amsterdam 2016.
- LUCARELLI, C., PICOZZI, M., *Serial killer*, Mondadori, Milano 2003.
- , *Il genio criminale*, Mondadori, Milano 2009.
- , *Sex Crimes*, Mondadori, Milano 2011.
- MACYOUNG, M., PFOUTS, C., *Safe in the City*, Paladin Press, Boulder 1994.
- MALDONATO, M., *Quando decidiamo*, Giunti, Firenze 2015.
- MANUSOV, V., PATTERSON, M.L., *The Sage Handbook of Nonverbal Communication*, Sage Publications, Londra 2006.
- MARKS, I.M., *Ansia e paure*, McGraw-Hill, Milano 2002; 1a ed. 1978.
- MCMAINS, M.J., MULLINS, W.C., *Crisis Negotiations: Managing Critical Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections*, Lexis Nexis, New Providence 2010.
- MELOY, J.R., HOFFMANN, J., *International Handbook of Threat Assessment*, Oxford University Press, New York 2014.
- MITNICK, K.D., *L'arte dell'intrusione*, Feltrinelli, Milano 2006.
- , *L'arte dell'inganno*, Feltrinelli, Milano 2013.
- O'TOOLE, M.E., *Dangerous Instincts*, Penguin, New York 2011.
- OATLEY, K., *Breve storia delle emozioni*, il Mulino, Bologna 2004.
- OLIVERIO FERRARIS, A., *Psicologia della paura*, Bollati

- Boringhieri, Torino 2013.
- OSINGA, F., *Science, Strategy and War: The Strategic Theory of John Boyd*, Routledge, Londra 2009.
- PERRI, P., *Privacy, diritto e sicurezza informatica*, Giuffrè, Milano 2007.
- PICOZZI, M., GUIDA, C., *Operare in situazioni complesse*, Egea Bocconi, Milano 2014.
- PICOZZI, M., VITINGER, C., *È inutile che alzi la voce*, Mondadori, Milano 2012.
- PICOZZI, M., ZAPPALÀ, A., *Criminal profiling*, McGraw-Hill, Milano 2003.
- REALE, P., «La cancellazione sicura dei dati tra mito e realtà», in *Sicurezza e Giustizia*, 2, 2012.
- RENN, O., LEVINE, D., «Credibility and Trust in Risk Communication», in *Communicating Risks to the Public*, a cura di R. Kasperson e P. Stallen, Kluwer Academic Publishers, Boston 1991.
- ROBERTS, A.R., *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment, and Research*, Oxford University Press, New York 2005.
- ROLLS, G., *Casi classici della psicologia*, Springer Verlag, Milano 2010.
- RUMIATI, R., *Decidere*, il Mulino, Bologna 2009.
- SALTER, A.C., *Predators*, Perseus Book Group, New York 2003.
- SLATNIK, A., *Communication in Crisis and Hostage Negotiations: Practical Communication Techniques, Stratagems, and Strategies*, Charles C. Thomas Publisher, Springfield 2010.
- SLOVIC, P., «Perceptions of Risk», in *Science*, 236, 1987, pp. 280-285.
- STRENTZ, T., *Psychological Aspects of Crisis Negotiation*, CRC Press, Boca Raton 2006.

- TARDIFF, K., *Assessment and Management of Violent Patients*, American Psychiatric Press, Washington 1996.
- VAN HORNE, P., RILEY, J.A., *Left of Bang*, Black Irish Entertainment 2014.
- TVERSKY, A., KAHNEMAN, D., «Judgement under Uncertainty. Heuristics and Biases», in *Science*, 185, 1974, pp. 1124-1131.
- WATZLAWICK, P., BEAVIN, J.H., JACKSON, D.D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio Ubaldini Editore, Roma 1971.

Questo ebook contiene materiale protetto da copyright e non può essere copiato, riprodotto, trasferito, distribuito, noleggiato, licenziato o trasmesso in pubblico, o utilizzato in alcun altro modo ad eccezione di quanto è stato specificamente autorizzato dall'editore, ai termini e alle condizioni alle quali è stato acquistato o da quanto esplicitamente previsto dalla legge applicabile. Qualsiasi distribuzione o fruizione non autorizzata di questo testo così come l'alterazione delle informazioni elettroniche sul regime dei diritti costituisce una violazione dei diritti dell'editore e dell'autore e sarà sanzionata civilmente e penalmente secondo quanto previsto dalla Legge 633/1941 e successive modifiche.

Questo ebook non potrà in alcun modo essere oggetto di scambio, commercio, prestito, rivendita, acquisto rateale o altrimenti diffuso senza il preventivo consenso scritto dell'editore. In caso di consenso, tale ebook non potrà avere alcuna forma diversa da quella in cui l'opera è stata pubblicata e le condizioni incluse alla presente dovranno essere imposte anche al fruitore successivo.

I grafici sono tratti da: Gary Klein, *Intelligenza intuitiva*, Guerini e Associati, Milano 2006.

www.sperling.it

www.facebook.com/sperling.kupfer

Profiler

di Massimo Picozzi

Copyright © 2016 by Massimo Picozzi

Published by arrangement with Agenzia Santachiara

© 2016 Sperling & Kupfer Editori S.p.A.

Realizzazione editoriale a cura di Enrico Casadei.

Ebook ISBN 9788820095581

COPERTINA || FOTO © SHUTTERSTOCK | ART DIRECTOR: FRANCESCO
MARANGON | GRAPHIC DESIGNER: DANIELE PALAIA