

OPASNE POŠILJKE

Aleksandar Pašagić

Većina ljudi odrasla je u okruženju koje potiče doživljavanje pošte kao nečeg bezopasnog i dobrodošlog. Ipak, živimo u vremenu u kojem se sve više susrećemo s osobama i organizacijama koje koriste sve domišljatije načine kojima mogu terorizirati svoje žrtve u cilju ostvarivanja svojih ciljeva. Kao posljedica toga, mnogo predmeta i postupaka kojima nekada nismo morali pridavati previše pažnje postaju potencijalna prilika za napad. Svijest o tome što može biti upotrijebljeno kao sredstvo napada nužna je za osobe koje su odgovorne za sigurnost poduzeća ili neke druge organizacije, a ta svijest se treba proširiti i na uposlenike čija primarna zadaća nije briga o sigurnosti, ali koji svojim djelovanjem ili opažanjem mogu pridonijeti povećanju razine opće sigurnosti organizacije u kojoj rade.

Zašto pošta?

Jedno od sredstava na koje treba obratiti pažnju kao na mogući izvor opasnosti jest pošta, odnosno bilo kakav oblik pošiljke zaprimljen od pošiljatelja izvan organizacije. Poštanski sustav svojim ustrojem pruža cijeli niz pogodnosti osobama čiji motivi uključuju izazivanje štete i/ili širenje straha i osjećaja nesigurnosti. Pošta se uglavnom doživljava kao nešto što osigurava anonimnost, distancirajući tako napadača od njegove mete i povećavajući njegovu percipiranu sigurnost; iako valja reći da moderne analitičke metode pružaju visok stupanj točnosti u određivanju točke s koje je određena pošiljka poslana, odnosno samog pošiljatelja. Također, pošiljka se može adresirati na točno određenog pojedinca unutar neke organizacije, ili na položaj (direktor, ambasador i slično), čak i ako se meta nalazi na drugom kraju svijeta. Na taj način bomba ili kemijsko/biološko sredstvo u pošiljci postaje oružje s razinom preciznosti koju bi bilo izuzetno teško postići na neki drugi način. Same pošiljke su svojim oblicima, veličinom i težinom toliko raznolike da se među njima može sakriti gotovo sve. Uz to, materijali i nacrti za izradu jednostavnijih eksplozivnih uređaja dostupni su općem pučanstvu (dostupnost opasnih kemijskih ili bioloških sredstava je osjetno manja, stoga su i takve pošiljke rjeđe). Svi ti faktori čine terorizam preko poštanskih pošiljaka vrlo primamljivom opcijom onima koji za to imaju odgovarajuće motive. U skladu s time, mudro je poduzeti odgovarajuće mjere u kontekstu edukacije i preventive. Iako ovih dana automobili-bombe plijene naslovnice kao trenutno „moderno“ sredstvo zastrašivanja, opasne pošiljke ostaju stalno prisutna prijetnja na koju se ne bi smjelo zaboraviti.

Motivi i učinci

Kao i kod bilo koje vrste terorističkog čina, motivi za slanje opasne pošiljke (bombe ili opasne kemijske ili biološke supstance) raznoliki su i kreću se od osobnih problema (osveta, ljubomora ili neki oblik mržnje na rasnoj/vjerskoj razini), političkih motiva (napadi koji su politički motivirani mogu se proširiti i na organizacije koje napadač percipira kao povezane s ideologijom protiv koje se bori; na primjer, agencija koja proizvodi propagandni materijal u kontrastu s naklonostima napadača može postati cilj terorističkog čina, iako ona u stvarnosti ne dijeli ideologiju sa svojim klijentom), pa do „običnog“ kriminala, koji uključuje iznudu, ucjenu, ili komercijalnu sabotazu. Osoba koja je zadužena za sigurnost firme ili organizacije treba napraviti analizu izloženosti riziku u odnosu na navedene i srodne čimbenike.

Učinci opasnih pošiljaka uključuju one očite, poput povreda i smrti, ali uključuju i specifične psihološke efekte na ostale uposlenike koji nisu izravno bili zahvaćeni neposrednim posljedicama, budući da izazivaju svijest o ranjivosti i osjećaj nesigurnosti koji zasigurno

utječe na njihov rad i ponašanje. Također, incident vezan uz opasnu pošiljku privlači pažnju javnosti što može rezultirati negativnim publicitetom.

Procedure rukovanja pošiljkama

Ukoliko se radi i firmi ili drugoj organizaciji koja ima realnih razloga sumnjati na rizik napada, prva razina obrane jest uvođenje standardnih procedura rukovanja sa svom pristiglom poštom, poštanskim pošiljkama i dostavama. Na taj se način u samom početku povećava mogućnost ranog otkrivanja opasne pošiljke; u najgorem slučaju, te mjere koriste za ograničavanje opsega štete u slučaju eventualnog napada.

Preporučeno je imati točno određeno osoblje zaduženo za rukovanje poštom, te se koncentrirati na njihovu edukaciju. Tako će se postići bolji rezultati od situacije u kojoj poštom rukuje prva osoba kojoj ona dođe u ruke. Također, spomenuto osoblje na taj način brže stječe iskustvo, pa je samim time veća vjerojatnost da će opaziti nešto što odskače od uobičajenog. Konzumacija jela, pića ili cigareta oko pošte treba biti zabranjena. Poželjno je da osoblje ima na raspolaganju medicinske rukavice za jednokratnu upotrebu, posebice ako se radi o organizacijama koje primaju veliku količinu poštanskih pošiljaka. U blizini treba biti set plastičnih vrećica različitih veličina sa hermetičkim zatvaranjem. Kad god je to moguće, poštanske pošiljke trebale bi se otvarati u zasebnom, kontroliranom prostoru, odvojenom od drugih uposlenika. Na taj se način posljedice eventualnog incidenta mogu najbolje ograničiti. Pošta se treba otvarati na tvrdoj površini kao što je pult ili stol. Poželjno je smjestiti prostor za otvaranje pošiljaka što dalje od instalacija za klimu, grijanje ili ventilaciju. Pošiljke se ne smiju otvarati preblizu tijelu, a posebice ne blizu glave.

Kako prepoznati opasnu pošiljku

Osim samog otvaranja, ne postoji siguran način određivanja je li određena pošiljka poslana poštom ili dostavom opasna ili ne, te u kojoj mjeri. Ipak, postoji određeni niz indikatora koji sugeriraju da s pošiljkom nešto nije „kako treba“. Svo osoblje unutar firme ili organizacije koje dolazi u izravan dodir s poštom trebao bi biti upoznat s tim indikatorima kako bi se poboljšala vjerojatnost ranog otkrivanja opasnosti. To nije toliko zahtjevan poduhvat kako bi se moglo činiti, budući da su većina indikatora logični te se, kada se jednom obrazlože, vrlo lako pamte. U pokušaju da uspostavimo povoljnu ravnotežu između kontrole rizika i dodatnih procedura koje opterećuju osoblje, navest ćemo neke pokazatelje koji bi definitivno trebali izazvati povećanu razinu opreza.

- nepravilnosti bilo koje vrste vezane uz adresiranje, uključujući i povratnu adresu. To se odnosi na pogreške u pisanju imena i/ili titule odnosno položaja primatelja unutar firme ili organizacije, kao i navođenje titule ali ne i osobnog imena primatelja. Ime i adresa primatelja pisana rukom također može biti znak za oprez ukoliko se pošiljka pokušava predstaviti kao poslovna. Krivudava slova na koverti mogu značiti da je pošiljatelj pisao adresu nakon što je spremio eksplozivni uređaj u kovertu (zbog neravne površine). Treba paziti i na odsustvo povratne adrese, odnosno na to je li osoba ili organizacija navedena kao pošiljatelj poznata primatelju.

- oznake poput „povjerljivo“ ili „osobno“. Pošiljatelj opasne pošiljke može igrati na očekivane psihološke barijere uposlenika koji će oklijevati pomnije pregledati pošiljku adresiranu na nekoga na višem stupnju hijerarhije zbog straha da ne bude optužen za narušavanje privatnosti ili povjerljivosti informacija. Omotnica također može biti osigurana od otvaranja pretjeranom količinom ljepljive trake ili materijala slične namjene, čime se obeshrabruje otvaranje od strane osobe kojoj pošiljka nije izravno namijenjena. Ukoliko se radi o pošiljci poslanoj

poštom a ne izravnom dostavom, česta je uporaba pretjerano velike količine poštanskih maraka kako bi se osiguralo izbjegavanje vraćanja pošiljke.

- fizičke osobine pošiljke. Na svojoj bazičnoj razini, bomba se sastoji od izvora energije (obično baterije), upaljača te eksplozivnog ili zapaljivog punjenja. Iako je navedene komponente moguće u velikoj mjeri smanjiti po pitanju njihovih protežnosti, postoje dimenzije ispod kojih je teško ići, posebice ako se radi o napravi ilegalne, „kućne“ izrade za razliku od onih koje su u stanju producirati službene organizacije. Te komponente mogu ostaviti indikatore vidljive i bez otvaranja pakovanja. Baterije mogu procuriti kroz omot. Težina samog pakovanja često će biti neproporcionalno velika, i često neravnomjerno raspoređena. Vidljive žice također su znak za oprez, kao i mrlje od ulja ili sličnih supstanci. Ako se radi o opasnosti kemijske ili biološke naravi, unutar omotnice će se moći osjetiti pjeskovita, tekuća ili želatinasta struktura.

- pošiljka je dostavljena od strane privatne osobe, za razliku od poštara ili kurira dostavne službe. To je češće slučaj kada je sam napadač neuravnotežena osoba pokretana osobnim motivima. Osoblje koje zaprima pošiljku uvijek bi trebalo zatražiti identifikaciju dostavljača.

- postoje mnogo detalja na koje bi se moglo obraćati pažnju, i oni postaju relevantni ako se radi o situacijama s povećanim rizikom, ili o metama visoke vrijednosti. Na tržištu je dostupan niz uređaja koji pomažu pri detekciji prisutnosti eksploziva ili agresivnih kemikalija, no postupci njihove primjene nalaze se van opsega ovog članka, budući da će u njih investirati samo firme i organizacije koje imaju izuzetno razvijenu sigurnosnu svijest. Takvi uređaju zahtijevaju i posebnu obuku osoblja za rukovanje njima, a na takve se mjere odlučuju samo potencijalne mete visoke vrijednosti. Kada se radi o firmama ili organizacijama za koje je relativno malo vjerojatno da budu mete takvih napada, mora se uzeti u obzir balansiranje sigurnosti u odnosu na opterećenost uposlenika koji se brinu o zaprimanju pošiljaka i njihove sposobnosti. Gore navedeni indikatori zadovoljit će potrebe većine organizacija u standardnim okolnostima. Pretjerana paranoja i dizanje uzbune oko svake sitnice kontraproduktivno je za poslovanje. Opsežnost edukacije i temeljitost procedura treba biti proporcionalna s realnom situacijom. Važno je da se osoblje upozori na mogućnost ugrožavanja sigurnosti opasnim pošiljkama, te da se potakne svijest koja će obraćati pažnju na elemente koji odskaku od uobičajenog.

Postupak u slučaju otkrivanja opasne pošiljke

Zbog relativne nepredvidivosti vremena isporuke poslane pošiljke, sadržaj opasne pošiljke gotovo uvijek će biti podešen da se aktivira prilikom otvaranja, za razliku od upotrebe uređaja s vremenskom aktivacijom. Tim se pristupom povećava i vjerojatnost da će se naprava nalaziti upravo u rukama osobe koja predstavlja metu napada u trenutku aktivacije. Ta karakteristika predstavlja „sreću u nesreći“, budući da pruža dulji vremenski period za reakciju nakon detekcije. Kada je uklonjen element vremenskog pritiska, osoblje može staloženije razmišljati i poduzeti prave korake u smjeru prevencije aktivacije uređaja.

Ako mislite da neotvorena omotnica ili paket predstavlja opasnost, treba poduzeti sljedeće korake:

- ukoliko do tog trenutka niste nosili rukavice, sada je vrijeme da ih stavite.

- ako sumnjate na kemijsku ili biološku opasnost, sumnjivu pošiljku položite u plastičnu vrećicu i hermetički ju zatvorite.

- nipošto nemojte otvarati sumnjivu pošiljku, čak niti da „samo malo zavirite“; u većini slučajeva, upravo čin otvaranja pakovanja dovodi do aktivacije uređaja unutar pošiljke.

- nemojte pokušati neutralizirati uređaj tako što ćete ga uroniti u vodu. Taj postupak utječe na stanje pakovanja i mogao bi dovesti do aktivacije uređaja.

- nemojte stavljati pošiljku u kutiju ili sličan spremnik, naročito ne u onaj koji se zaključava. Tim postupkom otežavate posao profesionalcima koji će doći na vaš poziv; također, u slučaju eksplozije, povećavate rizik povreda letećim komadima spremnika.
- izbjegavajte bilo kakvo daljnje rukovanje pošiljkom osim ako je to apsolutno nužno. Zato je važno da se pošta u startu pregledava na pogodnoj lokaciji; nikako ne želite prenositi pošiljku kroz urede pune uposlenika.
- ispraznite područje neposredno oko pošiljke i osigurajte se da ju nitko dira. Nemojte dizati paniku prije reda i započeti s evakuacijom cijelog kata ili objekta.
- nemojte dopustiti da se ljudi okupljaju oko sumnjivog predmeta kako bi dali svoje mišljenje o situaciji. Kada ste do zadovoljavajuće razine educirali osoblje koje rukuje poštom, trebate imati povjerenja u njihovu prosudbu i iskustvo. Ni u kojem trenutku ne postoji potreba da se u blizini opasnog predmeta nalazi više od jedne osobe, naročito ako se ne radi o stručnjacima za eksplozive ili opasne kemijske ili biološke tvari. Ako se sumnja na kemijsku ili biološku opasnost koja je već isпустиła dio svojeg sadržaja, veći broj prisutnih osoba povećava rizik od kontaminacije.
- kontaktirajte policiju i budite spremni detaljno i jasno odgovoriti na njihova pitanja u vezi s pošiljkom; iz tog razloga važno je dobro i objektivno promotriti sumnjivu pošiljku.
- temeljito operite ruke; kada stigne specijalistički tim, dobit ćete upute za daljnje postupke.

Na kraju

Kao i kod svih prijetnji vezanih za sigurnost, spektar mogućih metoda kojima se na njih odgovara je širok i uvjetovan mnoštvom čimbenika, koji se kreću od procjene rizika do (najčešće) spremnosti na ulaganje u sredstva, osoblje i obuku. Iako bi osobe koje se bave temom sigurnosti voljele vidjeti striktnu i profesionalnu proceduru i primjenu tih procedura u svakom trenutku, u većini komercijalnih organizacija morat će se napraviti određeni kompromisi u odnosu na spomenute čimbenike. U najmanju ruku, osoblje koje dolazi u dodir s poštanskim i kurirskim pošiljkama trebalo bi biti upoznato s postupcima preventive i reakcije iznesenim u ovom članku, a koji predstavljaju najosnovniju razinu zaštite koja ne zahtijeva posebnu obuku niti ulaganja. Kao što je to često slučaj, i ovdje čak i maleni napredak u podizanju svijesti može dovesti do velikih pozitivnih pomaka u sigurnosti.