

L'IMPORTANZA DELLA FORMAZIONE PER LA SICUREZZA ANTIRAPINA IN BANCA

Prof. ISABELLA CORRADINI
*Psicologa del Lavoro, Criminologa
Consulente in Safety e Security*

Si va sempre più diffondendo l'opinione che la sicurezza costituisca anche un problema culturale. E' un'opinione che non desta sorpresa, in quanto l'esperienza sul campo mette in luce che, favorendo percorsi di conoscenza e di sensibilizzazione in materia di sicurezza, si rendono più efficaci le strategie e le misure atte a garantirla.

Non per nulla si sottolinea l'esigenza di promuovere una cosiddetta cultura della sicurezza.

Definire una politica di sicurezza nella sua complessità richiede di per sé una seria progettazione che implica a sua volta la conoscenza dei fattori di rischio. Ricerca, analisi e formazione, integrandosi con tecnologie sempre più sofisticate, diventano strumenti privilegiati nella definizione delle politiche di sicurezza.

Oggi, in particolare, emerge la necessità di adottare strategie che sviluppino una logica proattiva: strategie, cioè, che non si arenino su schemi statici, ma s'indirizzino verso misure atte ad anticipare situazioni di emergenza.

Chiunque affronti seriamente la tematica della sicurezza si rende conto della sua ampiezza e della sua complessità. Determinante è l'adozione di un approccio interdisciplinare che tenga conto di risorse, processi, dispositivi, informazioni.

Per mettere a punto adeguati interventi di prevenzione e di contrasto nella sicurezza occorre innanzitutto:

1. La conoscenza (e dunque l'analisi) dello specifico fenomeno criminoso per il quale necessitano gli interventi.
2. L'analisi del reale bisogno formativo per la progettazione di percorsi formativi mirati.

Nonostante si continui a parlare di cultura della sicurezza, l'investimento nella componente umana è ancora insufficiente rispetto all'investimento nella componente tecnologica.

Eppure l'essere umano rappresenta l'anello debole del processo di sicurezza. L'essere umano, infatti, può essere promotore o vittima di comportamenti devianti e responsabile della propria incolumità e di quella altrui. Senza contare che il funzionamento e/o la supervisione degli strumenti tecnologici deputati alla sicurezza, e non solo, richiedono direttamente o indirettamente l'intervento umano.

Si pensi al contesto bancario. In relazione al problema rapine, le banche dedicano da sempre un impegno concreto: tecnologie, impianti, procedure, tutto in linea con l'evoluzione tecnologica. Tuttavia, l'investimento nella formazione e nell'informazione del personale sui temi della sicurezza non ha ancora raggiunto un livello ottimale.

Le linee guida della sicurezza allo sportello riguardano principalmente:

- La filosofia della sicurezza, da intendersi come insieme di norme e sistemi di difesa finalizzati a prevenire il fenomeno rapina e a limitarne, per quanto possibile, le conseguenze.
- Impianti, da intendersi quale scelta dei sistemi difensivi. E' ovvio che una banca può optare per determinate tipologie di impianti piuttosto che altre.
- La normativa, da intendersi come traduzione dei principi della filosofia della sicurezza.

Da queste linee guida non si può escludere la formazione e l'aggiornamento del personale. Peraltro, è lo stesso decreto legislativo 626/94 a sottolineare l'importanza delle misure preventive. E' infatti un obbligo del datore di lavoro *informare* e *formare* i propri dipendenti in ordine ai rischi specifici cui sono esposti in relazione all'attività svolta. Viene così sottolineata la distinzione tra informazione e formazione: semplice trasmissione teorica la prima, educazione ad abilità specifiche la seconda.

Il rischio rapina è oggi più che mai concreto, ma altrettanto realistica è la possibilità di mettere in campo misure efficaci di prevenzione e di contrasto. L'obiettivo è di indurre ad un atteggiamento responsabile che maturi la convinzione che sussistono reali possibilità di difesa dagli eventi criminosi.

Gli obiettivi della formazione devono pertanto esplicitarsi in:

- Sensibilizzare ad una cultura della sicurezza.
- Formare nello specifico il personale in ordine ai comportamenti da tenere per massimizzare l'efficacia delle procedure di sicurezza tecnica, organizzativa.
- Integrare le misure di sicurezza abitualmente adottate con modelli di comportamento adeguati.

La sicurezza deve essere intesa, vissuta in termini globali, e, dunque, necessariamente collocarsi nell'ambito delle politiche di gestione del management. Va da sé che la sicurezza -interpretata non più semplicemente come costo, ma prima ancora come investimento- richieda un vasto impegno di risorse umane e tecnologiche.

Ritengo che la formazione per ciò che attiene la sicurezza antirapina debba riguardare tutto il personale di banca, neoassunti, operatori di sportello, direttori di filiale. Se infatti si coinvolge solo una categoria professionale, e non le altre, si rischia di vanificare l'efficacia del progetto formativo.

Vanno inoltre organizzati corsi specialistici per figure aziendali direttamente coinvolte nell'organizzazione del lavoro, come capi del personale, responsabili dell'ispettorato, addetti alle verifiche e alla manutenzione.

Che tipo di formazione erogare?

E' innanzitutto indispensabile che la formazione venga erogata. Si può scegliere tra diverse tipologie di formazione: in aula, on line, integrata, nel caso in cui si decida di adottare entrambe le modalità.

La formazione in aula è tradizionalmente conosciuta, e si pone come strumento di incontro e di confronto con il personale. Con l'evoluzione tecnologica oggi è possibile optare per modalità formative nuove, come la formazione on-line, l'e-learning.

La scelta del tipo di formazione da erogare dipenderà da vari fattori, in particolare saranno le esigenze e le politiche di gestione aziendale ad orientare i percorsi formativi.

I costi hanno notevole incidenza sulle scelte che si operano: la formazione on line, proponendo una flessibilità dei contenuti e una gestione indipendente dei tempi di utilizzo dei corsi da parte dei discenti, riduce indubbiamente quei costi che invece sono inevitabili per la formazione in aula (es. remunerazione dei docenti, costi di trasferimento). Tuttavia il confronto diretto tra docente e discente, e dunque la possibilità di modulare il processo di comunicazione, rimane una prerogativa privilegiata della formazione in aula.

Nell'adozione di strategie di prevenzione nella sicurezza, ritengo che non si debba escludere l'attività di ricerca. Ricerca che non deve riguardare solo l'analisi del fenomeno criminoso, nello specifico la rapina, sotto il psico-sociologico -criminologico, ma anche esplorazione del significato che la sicurezza riveste per tutti coloro che sono chiamati a tutelarla.

In poche parole, "percezione della sicurezza".

Perché è importante il concetto di percezione?

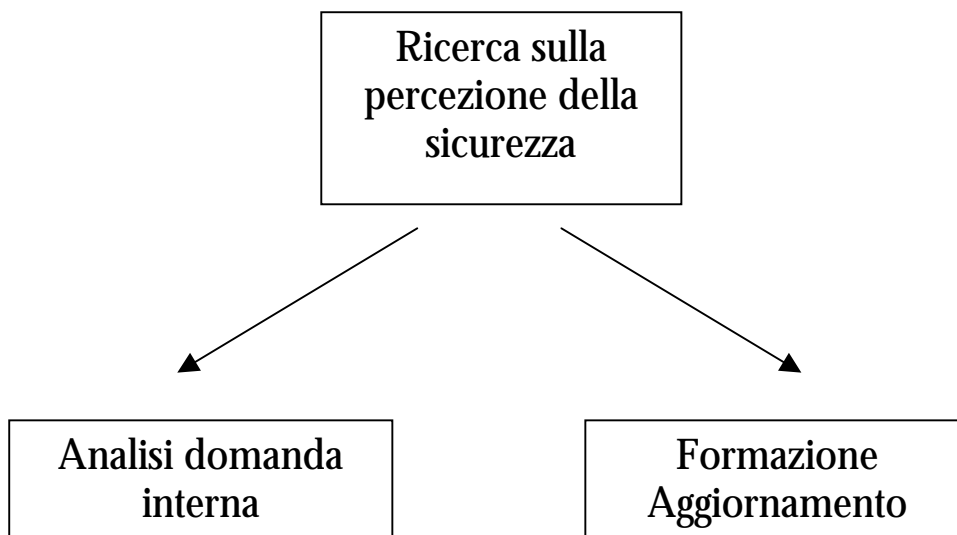
La percezione è un processo attivo di raccolta e di interpretazione delle informazioni, e come tale, è differente da individuo a individuo in funzione di diversi elementi, tra i quali la natura della personalità e la specificità dei bisogni. La percezione comporta nuova conoscenza. E se l'uomo per natura tende ad esplorare e conoscere, la percezione vi contribuisce.

La ricerca sulla percezione della sicurezza nel personale fornisce preziose informazioni sul pensiero e la condotta in relazione agli eventi criminosi, informazioni che si renderanno di estrema utilità nella progettazione di interventi formativi mirati.

In qualità di consulente Unicredit, ho avuto l'opportunità di realizzare una ricerca sulla percezione della sicurezza negli operatori di sportello presso Unicredit. I dati della ricerca, in corso di svolgimento, saranno oggetto di valutazione del gruppo Unicredit.

Vale la pena di sottolineare ancora una volta l'importanza di un approccio psicologico nella sicurezza: l'efficacia dei risultati si ottiene accompagnando l'intervento tecnologico con adeguate attività di ricerca, di analisi e di formazione.

Approccio psicologico nella sicurezza



Riferimenti bibliografici:

- ABI, Guida alla prevenzione delle rapine in banca, Bancaria Editrice, Roma, 1998.
- Corradini I., Tecnologie tra esigenze di sicurezza e privacy, articolo pubblicato in Andromeda News, Roma, febbraio 2005, n.2, anno 6.
- **Schonpflug W. E U, a cura di Olivetti Belardinelli M.**, "Istituzioni di psicologia generale" Casa Editrice Città Nuova, Roma, 1991.