

## IL PROGRAMMA DI FORMAZIONE SULLA SICUREZZA IN UNICREDIT

Dott. BRUNO SEBASTIANI  
*UniCredit Holding*

Alla fine del 1994, **UniCredit Banca** decise che nel 2005 tutti gli Addetti al Servizio Clienti (un tempo noti come Cassieri) avrebbero partecipato in aula a un corso sulla *Customer Satisfaction* e che, all'interno di questo corso della durata di due giornate, sarebbe stato gradito un intervento di un paio di ore sulla **Sicurezza allo Sportello**.

Occasione unica, irripetibile, per avvicinare gli oltre 6.500 cassieri, che noi di Sicurezza di UniCredit abbiamo colto al volo per dar vita al più impegnativo programma di formazione sulla sicurezza antirapina che mai Banca italiana abbia realizzato.

Per prima cosa ci siamo posti il problema di come catturare l'attenzione dei discenti nel modo più produttivo possibile, avuto presente che:

- i corsi sarebbero stati circa 400 (di 15 - 20 partecipanti cadauno);
- su tutto il territorio nazionale;
- con frequenti sovrapposizioni;
- ad alto contenuto tecnico - operativo;

e che i docenti sarebbero stati - per tutti questi motivi - i Capi Area della Sicurezza, certamente ben a conoscenza degli argomenti tecnico- operativi, ma un po' meno avvezzi a gestire aule di formazione.

### UN FILM A SUPPORTO DELL'INIZIATIVA

Abbiamo pensato dunque alla produzione di un filmato, scelta già positivamente sperimentata dal Credito Italiano, da Banca CRT e da altre Banche una decina di anni or sono, filmato da proiettare in aula e da commentare a cura dei citati uomini della Sicurezza.

Il messaggio video infatti è quello che più direttamente colpisce, ben più della parola scritta o dei corsi interattivi on line, ma per essere veramente efficace deve:

- veicolare messaggi essenziali, evitando cioè di trattare troppi argomenti;
- essere ben fatto, a livello professionale sia come regia sia come cast di attori.

Per quanto riguarda il secondo punto, lo scopo lo si ottiene rivolgendosi, come poi di fatto è avvenuto, a una Ditta seria e di grande esperienza nel settore della formazione sulla sicurezza.

Più problematico è stato risolvere il primo punto. Occorreva infatti rinunciare a richiamare l'attenzione su tanti aspetti spiccioli della sicurezza antirapina per concentrarsi su quelli basilari.

**I MESSAGGI DA VEICOLARE**

Si è dunque ragionato su cosa spinga i malfattori a rapinare le banche, e si è convenuto che il motivo è uno ed uno solo: la presenza del denaro contante. Conseguentemente si è deciso di puntare tutto su questo aspetto, per spiegare ai colleghi cassieri che il rigoroso rispetto delle norme sulla custodia del contante è anche il miglior modo di fare prevenzione.

Un secondo aspetto imprescindibile per la sicurezza dei colleghi è però il comportamento da tenere in caso di rapina. Ed ecco allora l'altro punto intorno a cui far ruotare i messaggi del filmato.

Individuati i due "messaggi forti" occorre però decidere come veicolarli. Una esposizione di tipo troppo didascalico avrebbe comportato il rischio di non attirare l'attenzione degli spettatori.

Occorreva trovare una soluzione narrativa di maggiore impatto.

**LA RAPINA VISTA DALLA PARTE DEI BANDITI**

Si è riflettuto sulla circostanza che i dipendenti di banca vivono le rapine sulla loro pelle o le sentono raccontare da altri: non le hanno mai vissute dalla parte dei banditi.

Perché, ci si è detto, non mostrargliele da questa visuale nuova, mostrando in definitiva quale è il vero ed unico movente che spinge i rapinatori ad assaltare le banche.

Il rischio era di comunicare un messaggio troppo crudo.

Ed ecco allora l'idea di sdrammatizzare il contesto disegnando la figura di due banditi "pasticcioni", determinati a cercare la banca dove il bottino sarebbe stato più sostanzioso, ma altrettanto "umani" e "simpaticoni" al di fuori della loro attività criminale.

La rapina narrata nel film viene preparata con tre sopralluoghi successivi in altrettanti sportelli, fino a quando, al terzo sopralluogo, i banditi trovano una cassiera altrettanto "pasticciona", che custodisce tutte le banconote in un cassetto aperto del proprio box di cassa.

Come in tutti i film che hanno uno scopo didattico le situazioni sono state estremizzate, ma in modo talmente palese da far intendere chiaramente allo spettatore il motivo per cui ciò è stato fatto.

Nel film, terminata la rappresentazione della rapina, entra in scena un "tutor-attore" che tira le conclusioni di quanto visto e passa ad illustrare il comportamento da tenere quando si subisce una rapina, con il fine dichiarato di prevenire ogni danno fisico a tutti i presenti.

Questi in estrema sintesi i temi trattati dal filmato, della durata complessiva di circa 30 minuti.

**GLI ALTRI CONTENUTI DEL CORSO**

La restante ora e mezza del corso prevede:

- inizialmente la compilazione di un questionario sulla percezione della sicurezza antirapina e sulla conoscenza del fenomeno e delle norme da parte di tutti i partecipanti (questionario che sarà poi oggetto di apposita elaborazione);
- una introduzione al tema da parte del docente, cui fa seguito la proiezione del filmato;
- infine una sistematizzazione di quanto visto, sempre a cura del docente con il supporto di una presentazione powerpoint, e una discussione sul tema con i discenti.

A questo punto non resterà che verificare, nel corso del 2006, se i messaggi veicolati avranno sortito l'effetto desiderato, e cioè di limitare per quanto possibile il fenomeno rapine e i danni che possono derivarne.