

## **La sicurezza in banca: il rischio rapina, esperienze di ricerca e di formazione**

**Prof. Isabella Corradini**  
Psicologia Sociale  
Università degli studi di L'Aquila  
Presidente Associazione Themis  
[www.themiscrime.com](http://www.themiscrime.com)

Intervento presentato al Convegno AIPROS  
**“Il rischio psicosociale nel settore del credito”**  
Roma, 22 febbraio 2006  
Centro Convegni – Palazzo Uffici Sanpaolo IMI – Roma EUR

La valutazione del rischio rapina è tra gli obblighi che gravano sul datore di lavoro ai sensi del decreto legislativo 626/1994, che persegue l'obiettivo generale di tutelare l'integrità psico-fisica dei lavoratori.

La rapina ai danni degli istituti di credito, infatti, è un evento criminoso che può provocare conseguenze di natura psico-fisica per i dipendenti, oltre che per i clienti.

In merito alle ripercussioni psicologiche provocate dalla rapina, si è ancora ben lontani dall'individuare il livello di gravità. Le conseguenze di una rapina variano, infatti, da persona a persona e richiedono una diagnosi specifica.

In attesa di studi approfonditi sul tema, è ipotizzabile che nei casi di particolare gravità, ad esempio nella rapina a mano armata, le vittime possano sviluppare un *Disturbo Post traumatico da stress (DPTS)*.

Il DPTS rientra nella più ampia categoria dei disturbi d'ansia. Secondo i criteri diagnostici del DPTS, la persona è stata esposta ad un evento traumatico nel quale sono presenti entrambe le caratteristiche seguenti (DSM IV, 1994):

- 1) la persona ha vissuto, ha assistito, o si è confrontata con un evento o con più eventi che hanno implicato morte, o minaccia di morte, o gravi lesioni, o una minaccia all'integrità fisica propria o di altri;
- 2) la risposta della persona comprendeva paura intensa, sentimenti di impotenza, o di orrore.

Come indicato dal DSM IV, sono principalmente tre i gruppi di sintomi che inquadrano il disturbo post traumatico da stress:

- il rivivere l'esperienza traumatica attraverso ricordi spiacevoli dell'evento, sogni ricorrenti, agire o sentire come se l'evento traumatico si stesse ripresentando;
- l'evitamento persistente degli stimoli associati all'esperienza traumatica, come gli sforzi per evitare attività, luoghi e persone associate all'evento, la sensazione di distacco o estraneamento dagli altri;
- la presenza di sintomi che attestino un aumentato arousal, come la difficoltà ad addormentarsi, la difficoltà di concentrazione, l'irritabilità.

Un gran numero di persone va incontro ad esperienze di natura traumatica, ma non necessariamente sviluppa un disturbo post traumatico da stress. Nel determinare la sindrome concorrono, infatti, non solo il tipo e la gravità dell'evento, ma anche fattori legati specificatamente all'individuo, tra i quali le caratteristiche di personalità, elementi di natura sociale e situazionale, cambiamenti esistenziali.

Le conseguenze psicologiche derivanti da una rapina possono essere molteplici e manifestarsi sul piano emotivo, ad esempio attraverso l'alternanza di emozioni, la percezione di una maggiore insicurezza in relazione al proprio posto di lavoro, la comparsa di atteggiamenti di diffidenza in particolare nei confronti di persone sconosciute (I. Corradini, Workshop ABI, Milano 2005).

In linea con gli obiettivi che si prefigge il d. lgs 626/94, è auspicabile che si cominci a valutare la possibilità di fornire un adeguato supporto psicologico alle vittime di rapina, previa valutazione del medico competente.

Nella prevenzione del rischio rapina, è tuttavia indispensabile agire su tre livelli:

- realizzare attività di ricerca sul fenomeno rapina e sulle sue specifiche conseguenze;
- sensibilizzare il personale al pre-rapina e al post-rapina al fine di attutirne gli effetti;
- progettare la formazione specifica in materia di sicurezza antirapina.

Il tema della formazione è di particolare rilievo.

Il d.lgs 626/94, infatti, pone l'obbligo per il datore di lavoro di *informare* e *formare* i propri dipendenti in ordine ai rischi specifici cui sono esposti riguardo l'attività svolta (artt. 21-22).

Dunque, anche per ciò che attiene al rischio rapina che, per sua natura, si colloca nella più vasta fenomenologia dei rischi derivanti da atti criminosi di terzi.

Nonostante si continui a parlare di cultura della sicurezza, l'investimento nella componente tecnologica rimane predominante rispetto ad un effettivo coinvolgimento delle risorse umane. Eppure, v'è concordanza nell'identificare l'essere umano come anello debole del processo di sicurezza.

Non di rado, la formazione continua ad essere interpretata come mera modalità di risposta alle attuali esigenze normative e non come strumento attraverso cui promuovere la cultura della sicurezza.

*La cultura della consapevolezza deve soppiantare la cultura dell'obbligo.*

Realistica è la possibilità di mettere in campo misure efficaci di prevenzione nei confronti del rischio rapina. L'obiettivo è quello di favorire un atteggiamento responsabile e, soprattutto, la convinzione che sia possibile difendersi dagli eventi criminosi.

La formazione deve riguardare innanzitutto i comportamenti più cautelativi da tenere nelle fasi pre, durante e post rapina. Accompagnando le procedure di sicurezza tecnica con comportamenti adeguati, si possono ottenere risultati soddisfacenti.

La formazione antirapina deve riguardare tutto il personale di banca, neoassunti, operatori di sportello, direttori di filiale. Destinare il percorso formativo ad una sola categoria professionale rischia di vanificare l'efficacia del progetto formativo.

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.

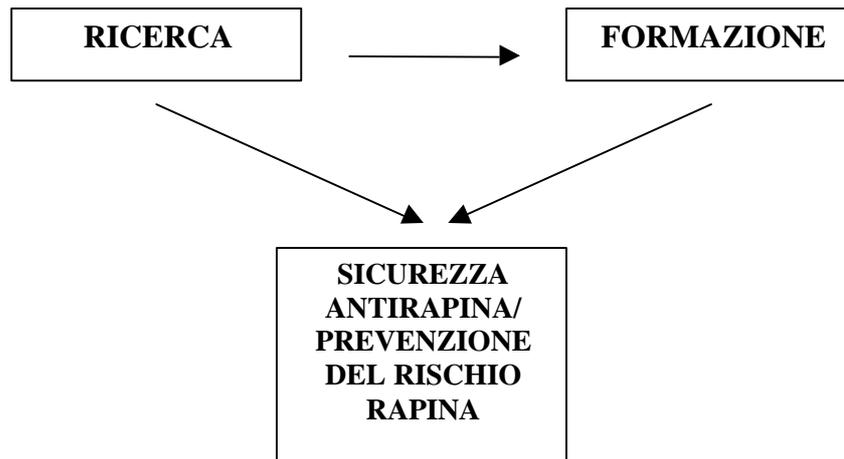
Nell'adozione di strategie di prevenzione in materia di sicurezza, non si deve escludere l'attività di ricerca che deve andare ben oltre l'analisi del fenomeno rapina e delle sue conseguenze. Indispensabile è la ricerca sulla "*percezione della sicurezza*".

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 ricerca sulla percezione della sicurezza nel personale fornisce preziose informazioni sul pensiero e la condotta in merito agli eventi criminosi e alle possibili modalità di intervento.

Tra l'altro, queste informazioni potrebbero rivelarsi particolarmente utili nella progettazione di interventi formativi mirati e, eventualmente, di aggiornamento.

### **APPROCCIO PSICOLOGICO NELLA SICUREZZA ANTIRAPINA**



La mia specifica esperienza in materia di sicurezza antirapina si è svolta presso il gruppo Unicredit, nell'anno 2005, e ha previsto sia l'attività di ricerca sia la progettazione di interventi formativi. La ricerca, in fase di conclusione, si è posta l'obiettivo di valutare la percezione della sicurezza negli operatori di sportello. Lo strumento utilizzato è stato un questionario somministrato ad un campione di oltre 4000 operatori di cassa. L'elaborazione dei dati favorirà la progettazione di interventi formativi mirati sulla sicurezza antirapina. Interventi che, comunque, hanno avuto una prima realizzazione nel corso dell'anno 2005. Si prevede l'estensione del progetto formativo ad altre figure professionali e periodiche attività di aggiornamento.

L'esperienza ha messo in luce come, nell'affrontare il tema della sicurezza antirapina, e non solo, irrinunciabile è l'adozione di un approccio interdisciplinare che, oltre all'implementazione delle misure difensive, sviluppi adeguate attività di ricerca, di analisi e di formazione.

## Riferimenti bibliografici

- American Psychiatric Association, *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, 4th edition (DSM IV), Washington, American Psychiatric Association, 1994.
- Benedetti E., Bulgarelli S., Fichera G., Masino P., Padova, *La rapina, il rapinatore e la sua vittima*, Imprimerie, 2002.
- Corradini I., *L'importanza della formazione per la sicurezza anti-rapina*, Atti del Convegno Banca sicura, Le Padovanelle, 19-20 Ottobre 2005.
- Corradini I., *Aspetti psicologici della rapina*, Workshop ABI "Misure e comportamenti per la prevenzione e la gestione delle rapine alle dipendenze bancarie", Milano, 16 dicembre 2005.