

Fattori psicologici che influenzano l'efficacia dei servizi di Security

Carlo Alfredo Clerici, Istituto di Psicologia della Facoltà di Medicina, Università degli Studi, Milano

Angelo de'Micheli, Cattedra di criminologia Clinica della Facoltà di Medicina, Università degli Studi, Milano

Laura Veneron, Istituto di Psicologia della Facoltà di Medicina, Università degli Studi, Milano

INTRODUZIONE

In Italia, la sicurezza privata, fino al 13 dicembre 2007, è stata regolata dal Regio Decreto 773 del 1931, sempre in attesa che una riforma organica, vanificata da politica di continui traccheggiamenti, introducesse, dopo settantasette anni, le indispensabili riqualificazioni ed adeguamenti.

Ora, sulla scorta dell'umiliante sentenza di condanna, inflitta dalla Corte di Giustizia della Comunità Europea, che ha azzerato obblighi e divieti del Testo Unico italiano perché contenevano gravi penalizzazioni nei confronti degli altri Stati europei che, al contrario, si sono dotati di normative moderne e non preclusive nei confronti di stati terzi senza attendere sanzioni come quella citata.

La Corte di Giustizia Europea aveva, già in precedenza ripetutamente, minacciato sanzioni per l'immobilismo legislativo nazionale che ledeva gli interessi degli altri Stati della Comunità e non recepiva le rilevanti esigenze generate dalle dinamiche sociali che hanno impresso profonda evoluzione della security.

Evoluzione che si è espressa, sia sotto il profilo di singole figure professionali (security manager, consulenti in security, installatori di sistemi di sicurezza etc.) e sia sotto quello delle organizzazioni (imprese di sicurezza, gestioni di centrali di telegestione allarmi, protezione delle persone, organizzazioni di servizi di sicurezza negli stadi, nei locali di divertimento etc).

Molte di queste attività vengono svolte "de facto", ma sono caratterizzate da completa anomia.

Unica figura fondamentale riconosciuta dalla legge, oltre quella dell'investigatore privato, è quella della Guardia Particolare Giurata prevista dagli articoli 133, 134 e seguenti del citato Regio Decreto, sia inquadrata nei servizi di vigilanza aziendale e sia, soprattutto, negli Istituti di Vigilanza Privata.

La dilatazione continua delle esigenze di security e l'impossibilità di affrontarle con le sole Forze dell'Ordine, contenute nel numero per ragioni di bilancio, ha imposto agli Organi di Governo ad emettere decreti legge ad hoc, successivamente convertiti in legge, che affidano agli Istituti di Vigilanza Privata il concorso nell'esecuzione d'importanti servizi preventivi.

Alcuni esempi per tutti:

- decreto legge 18 gennaio 1992, n. 9, convertito con modificazioni in legge 28 febbraio 1992, n. 217, concernente i servizi di sicurezza in ambito aeroportuale;
- l'art. 18 del decreto-legge 27 luglio 2005, n. 144, convertito con modificazioni dalla legge 31 luglio 2005, n. 155, concernente i servizi di sicurezza sussidiaria nei porti, nelle stazioni ferroviarie, nelle stazioni delle ferrovie metropolitane, nell'ambito delle linee di trasporto urbano ed extraurbano, nonché sui relativi mezzi di trasporto e depositi, "Ferme restando le attribuzioni e i compiti dell'autorità di pubblica sicurezza, degli organi di polizia e delle altre autorità eventualmente competenti, e' consentito l'affidamento a guardie giurate dipendenti o ad istituti di vigilanza privata dei servizi di sicurezza sussidiaria nell'ambito dei porti, delle stazioni ferroviarie e dei relativi mezzi di trasporto e depositi, delle stazioni delle ferrovie metropolitane e dei relativi mezzi di trasporto e depositi, nonché nell'ambito delle linee di trasporto urbano, per il cui espletamento non e' richiesto l'esercizio di pubbliche potestà o l'impiego di appartenenti alle Forze di polizia";
- decreto-legge- 8 febbraio 2007, n.8, misure urgenti per la prevenzione e la repressione di fenomeni di violenza connessi a competizioni calcistiche.

Pertanto, la tipologia dei servizi attualmente svolta dalle Guardie Particolari Giurate è estremamente varia: servizi classici come il trasporto e la scorta valori, il trasporto di documenti riservati, il conteggio e trattamento di elevate somme di denaro per conto d'Istituti bancari e Centri Commerciali, la vigilanza fissa di obiettivi molto sensibili, la vigilanza ispettiva diurna e notturna, il servizio antirapina, il pronto intervento su chiamata, i servizi di televigilanza, di localizzazione satellitare di automezzi, di videosorveglianza di centri urbani, la vigilanza di parchi pubblici, parcheggi, ai quali si sono aggiunti quelli sopra citati di grande rilevanza nell'ambito della sicurezza pubblica.

Psicologia e Security

I compiti molto diversificati attualmente svolti e, in prospettiva, i futuri, richiedono l'esame di talune problematiche fondamentali connesse ai fattori umani del personale impiegato.

Ogni servizio di sicurezza, perspicuo nella sua previsione teorica, è ben dissimile nella sua attuazione pratica, per l'influenza di aspetti che condizionano il rendimento delle risorse umane disponibili.

Il problema della differenzialità fra teorie ideali e la realtà è storicamente nota in settori critici come quello militare e se ne sono occupati, in passato, autori classici come von Clausewitz. Pagine importanti del suo trattato Vom Kriege, 1832 hanno descritto magistralmente il ruolo dei fattori morali in guerra e la differenza fra concezioni ideali della guerra e la sua realtà.

Varie discipline hanno cercato chiavi di lettura per interpretare e risolvere aspetti irrazionali del comportamento umano e più modernamente il problema è stato indagato in chiave scientifica dalla psicologia.

In queste pagine, verranno approfonditi taluni aspetti psicologici che si evidenziano nell'ambito della sicurezza, oggetto di scarsa analisi come emerge dall'assoluta assenza di letteratura scientifica su questo argomento in Italia. Anche all'estero la maggior parte delle ricerche ha storia recente.

I fattori di vulnerabilità umani di un sistema di sicurezza, inteso come insieme di elementi umani e tecnologici, possono essere schematicamente ricondotti a cinque che illustreremo in queste pagine: limiti psicofisiologici, fattori emotivi, fattori situazionali, fattori cognitivi - comportamentali, fattori etici e morali.

Limiti Psicofisiologici

Negli ultimi anni vi è stato significativo incremento dell'utilizzo di dispositivi elettronici per la sorveglianza ed in modo particolare della videosorveglianza in ambito urbano (TVCC) impiegata spesso, oltre che per considerazioni tecniche, anche con l'intento di contenere giustificate apprensioni dei cittadini, senza trascurare l'effetto "risonanza mediatica" (Bonfante, 2007).

Uno dei limiti principali di questi strumenti risiede proprio nelle capacità percettive degli operatori delle Centrali di Supervisione Allarmi.

La reale efficacia dei sistemi di videosorveglianza nel ridurre il numero di crimini commessi in contesto urbano è discussa e i dati della letteratura non sono concordi. Una recente revisione sistematica di 18 studi scientifici sul ruolo dei sistemi televisivi a circuito chiuso sulla prevenzione di atti criminali ha posto in evidenza solo un lieve decremento di crimini (Welsh, 2002).

Un limite di queste tecnologie è connesso al flusso molto elevato di dati generati che devono essere gestiti, analizzati in tempo reale e registrati per successivo riutilizzo.

Nei centri urbani, anche di modeste dimensioni, molti settori critici, sono monitorati con mezzi televisivi ma il ricorso a questi sistemi avviene spesso senza valutazione della proporzione fra il numero delle telecamere installate e la quantità e la qualità degli operatori addetti al controllo dei monitors e numerose ricerche psicologiche hanno mostrato i limiti fisiologici nell'interazione fra uomo e sistemi elettronici.

Parte delle conoscenze sull'attenzione e la vigilanza è il risultato delle esigenze militari operative sorte durante gli anni Trenta e divenute cruciali durante la Seconda Guerra Mondiale. Le storiche ricerche dello psicologo Norman Mackworth sulla durata dell'attenzione presero origine dalla necessità di valutare l'attenzione degli operatori militari addetti agli schermi dei radar della difesa aerea e la possibilità di mantenersi vigili e attenti per periodi prolungati (Mackworth, 1950).

Studiando la durata dell'attenzione verso stimoli monotoni, queste ricerche pongono in evidenza come essa decresca rapidamente nel corso dell'osservazione protratta delle immagini e si accompagni ad un decadimento della capacità di interpretare le immagini stesse.

La possibilità di riconoscere tempestivamente un evento pericoloso e improvviso diventa di conseguenza aleatoria.

Tre ordini di fattori risultano aver influenza sulle capacità di vigilanza: le caratteristiche del compito, i fattori ambientali e i fattori soggettivi (Wellbrink, 2004). In altri termini: più l'evento rischioso da riconoscere è ben definito, più gli operatori operano in ambiente con limitate distrazioni, più è forte la motivazione, maggiore è la performance.

Dalle ricerche sull'attenzione emerge la necessità di esaltare l'aspetto ergonomico nella progettazione e l'utilizzo del sistema, per evitare sovraccarichi di lavoro e conseguenti pericolose riduzioni del livello di attenzione.

Il rapporto tra punti di ripresa e gli operatori dedicati all'osservazione continua di un punto critico, non può essere superiore a 9:1 (Bonfante 2007)

Di conseguenza, il flusso delle immagini che pervengono agli operatori deve essere ridotto al minimo indispensabile, limitato ai casi in cui gli stessi operatori devono gestire l'evento causa dell'allarme (gestione comportamentale).

Le considerazioni psicologiche ed ergonomiche sono, pertanto, in conflitto con gli aspetti promozionali della proliferazione di telecamere nei punti critici ed è da ritenere rischioso e improduttivo concepire progetti di sicurezza urbana senza considerare con attenzione il problema delle risorse umane dedicate ad assicurarne il funzionamento.

Pertanto, se ad aumento della capillarità dei sistemi di sorveglianza periferica, corrisponde dilatazione delle difficoltà gestionali, s'impone un significativo investimento per la formazione e l'addestramento del personale addetto e tale assioma deve essere tenuto ben presente per ogni progetto di realizzazione di sistemi TVCC.

Il fattore "attenzione" viene maggiormente esaltato nella situazione del controllo dei varchi passeggeri aeroportuali dove l'ispezione delle persone (attraverso dispositivi a campo magnetico) e controllo dei bagagli (radiologico a memoria) esigono una prolungata concentrazione e capacità di riconoscimento di oggetti pericolosi o proibiti nascosti, spesso mascherati in oggetti ordinari ed innocui.

Oltre ai corsi di formazione, come quelli previsti dall'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile che comprendono anche lezioni sulle tecniche di camuffamento adottate in ambito criminale e terroristico contro i controlli (ENAC, 2004) occorre anche un'accurata organizzazione dei turni del personale e della progettazione dell'ambiente di lavoro per evitare il decadimento dell'attenzione e la distrazione.

Inchieste giornalistiche italiane e straniere hanno riportato, anche in tempi recenti, situazioni di inefficacia dei sistemi d'ispezione dei passeggeri all'imbarco sugli aeromobili, pur

in presenza di strumentazioni idonee, dipendenti da degatigante tensione del personale di controllo.

Fattori emotivi

Molte attività nel campo della security privata non tengono nel dovuto conto particolari problematiche di carattere emotivo. E' il caso dei servizi di videosorveglianza, piantonamento e portierato, solo per citarne alcuni. Altri servizi invece, come quelli di pattuglia, pronto intervento, di trasporto valori espongono, sovente, il personale a situazioni potenzialmente rischiose.

In ambito pubblico, sono numerose le funzioni professionali di grande responsabilità che prevedono interventi immediati in situazioni di emergenza, come quelle svolte dalle Forze dell'Ordine, personale militare, medici e infermieri, psicologi, piloti, vigili del fuoco ecc. che richiedono, quindi, un'elevata stabilità emotiva.

Di conseguenza, per svolgere tali attività è necessario possedere requisiti di personalità caratterizzati da autocontrollo, senso critico e stabilità psichica.

Gli operatori addetti alla scorta di valori possono trovarsi, per esempio, nella situazione di dover valutare in pochi attimi la possibilità di rispondere ad un'aggressione armata oppure desistere da ogni reazione per evitare conseguenze peggiori. Le doti emotive necessarie devono essere presenti, almeno come predisposizione, nel personale da destinare a questi compiti.

Una tradizionale risorsa per assicurarsi che il personale impiegato in compiti di responsabilità abbia queste caratteristiche è la selezione (Gal R, 1991).

Tuttavia, la selezione non è spesso in grado di cogliere determinati aspetti problematici ed è necessaria una continua valutazione ed un'attenta opera di sostegno, come dimostra l'elevata incidenza di suicidi nel personale addetto ai servizi armati. Da una nostra ricerca, pubblicata in forma preliminare, risulta come l'incidenza del suicidio nelle guardie particolari giurate in Italia sia maggiore addirittura rispetto al rischio professionale specifico (Clerici, 2007). Nel periodo di 10 anni dal gennaio 1996 al dicembre 2006 sono stati documentati 50 suicidi in una popolazione di circa 35.000 addetti.

Fattori situazionali

E' noto come nei servizi di security privata, esigenze economiche contingenti o lavoro non adeguatamente retribuito possano incoraggiare il personale ad accettare orari di lavoro straordinario e conseguente grave deprivazione di sonno. Fra gli effetti derivanti emerge diminuzione della performance, aumento dell'ansia e dell'aggressività.

Alcune peculiarità dell'attività di security possono essere problematiche anche in condizioni ordinarie. Una di queste riguarda l'esperienza nel maneggio delle armi che pone problemi ancora maggiori dell'addestramento militare, dato che comporta continua disponibilità

dell'arma, con l'obbligo giuridico di non impiegarla se non per legittima difesa.

Tale disponibilità aumenta la possibilità d'incidenti nel personale non adeguatamente addestrato e impone un investimento, non sempre posto in essere, per la formazione al fine di conseguire maturità e un atteggiamento prudentiale negli operatori.

Fattori stressanti

Caratteristica peculiare del lavoro degli operatori della security è l'esposizione al rischio.

Questo si configura come una variabile che esce dal processo della norma, dell'abituale, del logico e naturale.

Il rischio, in quanto eventualità sfavorevole in grado di generare conseguenze negative di natura incerta, destabilizza i processi di orientamento e di adattamento alle circostanze e determina la possibilità di porre in atto modalità di comportamento non sempre appropriate .

Il rischio può essere valutato come evento particolarmente aleatorio o contenuto, se subentrano modalità definite "di negazione" secondo la psicologia dinamica (*"a me non può succedere"*), oppure adottando comportamenti di tipo "proiettivo" (*"sono cose che capitano sempre agli altri"*).

Nella realtà è difficile accettare l'idea che si possa essere esposti in prima persona a eventi negativi poiché il rifletterci genera un'ansia anticipatoria difficilmente gestibile.

L'esposizione a rischi protratta nel tempo, ad esempio nell'attività di trasporto valori oppure nei servizi di vigilanza, implica l'attivazione di meccanismi psicologici di adattamento. Il concetto di stress, che, da anni, è entrato nell'uso comune, descrive la reazione di adattamento ad un evento che modifica le condizioni di equilibrio dell'organismo.

Gli studi sulla fisiologia dello stress hanno le loro basi nelle ricerche sperimentali condotte negli anni Trenta da Hans Selye che descrisse negli animali esposti a stimoli esterni fisici, chimici o biologici, una risposta comune a livello fisiologico (Selye, 1936).

Lo studioso identificò nella "sindrome generale di adattamento" il modo in cui un organismo fronteggia gli eventi stressanti, attraverso tre fasi successive:

- fase di allarme, in cui viene attivato il sistema nervoso autonomo;
- fase di resistenza, in cui l'organismo si adatta allo stress. Se l'intensità dello stress è eccessiva si verificano manifestazioni transitorie come l'iperattività delle ghiandole surrenali, l'insorgere di ulcere gastriche ecc.;
- fase di esaurimento, in cui l'organismo non è in grado di mettere in atto risposte adeguate e va incontro a danni irreversibili.

La reazione non è, quindi, correlata direttamente all'esposizione allo stress, ma dipende dalla reazione emozionale allo stimolo.

Esempio tipico si verifica quando una persona è esposta ad un carico di lavoro eccessivo.

In un primo tempo tende ad aumentare l'attività e a diminuire il riposo. In seguito le

prestazioni calano fino a giungere all'esaurimento.

Una forte motivazione (ad esempio lavorare molto per un breve periodo per raggiungere un obiettivo molto rilevante) può ritardare la fase di esaurimento.

Alla risposta allo stress prendono parte fattori cognitivi mediati dalla corteccia cerebrale che possono modularla, ad esempio, a seconda dell'interpretazione attribuita agli eventi o ai meccanismi di difesa che sono messi in atto sul piano psichico.

Queste azioni di modulazione denominate di "coping", si traducono in strategie cognitive (o mentali) e comportamentali utilizzate dalle persone per fronteggiare situazioni di stress.

Facilitare la gestione dell'ansia significa, nella pratica, rendere possibile vivere l'esperienza senza scatenare quella cascata di reazioni biologiche che abitualmente la nostra fisiologia mette in campo.

Ci si domanda se è possibile prepararsi ad eventi senza mettere in campo le cascate dell'ansia e dell'angoscia o senza liberare le cateratte della paura.

Perché la risposta sia possibile è indispensabile sperimentarla e apprenderla.

Per ridurre il significato spiacevole di un'esperienza e i suoi effetti biologici è necessario un processo di decondizionamento come ormai è noto dalla psicologia comportamentale. Le reazioni di evitamento del disagio e di distrazione dalla percezione per effetto dell'angoscia possono essere contenute attraverso una specifica formazione idonea a contrastare situazioni inusuali ad alta valenza emotiva.

Un classico esempio è la rapina in banca che coglie tutti o quasi, impreparati a gestire la situazione di crisi. Simulando più volte l'esperienza si mira a prevedere, pianificare e rimodellare le reazioni stesse dei protagonisti facendo assumere sul piano emozionale le caratteristiche di un "già visto".

E' noto che la paura è uno stato emotivo che si rimodella sotto una ripetizione dello stimolo. Ripetendo lo stimolo si altera la risposta emotiva che tende ad entrare in fase decrescente. In questa direzione la preparazione a eventuali momenti di rischio diventa la prima e sola soluzione per gestire situazioni di questo tipo con un margine di sicurezza e di affidabilità.

Diverso è il problema dell'elaborazione delle situazioni traumatiche avvenute. E' noto come gli eventi che comportano una minaccia per la vita abbiano importanti conseguenze psichiche.

Il manuale diagnostico e statistico dell'associazione degli psichiatri americani ha introdotto nella terza edizione (DSM-III) la diagnosi di Disturbo Post-traumatico da Stress (PTSD), in seguito a eventi traumi estremi o disastrosi che hanno messo in pericolo la vita di una persona (A.P.A., 1980), caratterizzata da paura intensa, riattualizzazione dell'evento traumatico, evitamento degli stimoli associati al trauma e aumento dei sintomi neurovegetativi di allarme.

Ciò pone il problema della riabilitazione del personale che ha subito eventi come conflitti

a fuoco, ferite e minacce a mano armata.

La riduzione dell'ansia con opportuno addestramento potrebbe essere significativa anche sugli effetti post traumatici a lungo termine che la situazione può innescare: insonnia, agitazione, percezione di pericolo, senso di precarietà, angoscia di morte.

Tutti questi aspetti necessitano, naturalmente, di avviare le vittime con questi sintomi ad un trattamento specialistico adeguato.

Fattori cognitivi - comportamentali

Parte dei rischi per la sicurezza non deriva unicamente da aggressioni violente.

Persone dotate di grande abilità nei rapporti umani, di educazione raffinata, simpatiche o seducenti possono utilizzare queste loro doti per azioni pericolose come furti, truffe, introduzioni in sistemi informatici, accesso a documenti riservati ed altro ancora.

Queste azioni sfruttano intrinseche debolezze dei sistemi cognitivi ed affettivi.

I processi di *manipolazione psicologica* sono stati da lungo tempo studiati da sociologi e psicologi e sono stati sviluppati vari modelli e teorie.

Fra gli studi di area cognitivo - comportamentale è particolarmente noto quello che descrive "tendenze di base" di reazione dell'individuo, studiate dallo psicologo statunitense Cialdini (Cialdini, 1999).

Alcune tecniche che sfruttano queste tendenze di base sono state definite di "ingegneria sociale" e sono di particolare interesse per l'ambito della sicurezza.

Autorevolezza

Le persone, in genere, hanno la tendenza a rispondere positivamente a richieste provenienti da persone ritenute autorevoli.

Cialdini riporta come esempio una ricerca condotta in tre ospedali statunitensi (Cialdini, 1999).

Uno sperimentatore aveva contattato telefonicamente diverse infermerie, dando istruzioni di somministrare un farmaco a un degente, sostenendo di essere un medico dell'ospedale. Le infermiere che avevano ricevuto queste istruzioni non conoscevano il chiamante e le istruzioni telefoniche erano espressamente proibite dai regolamenti ospedalieri. Oltre a questo, il dosaggio prescritto era il doppio di quello massimo giornaliero utilizzato. Nel 95% dei casi l'ordine telefonico sarebbe stato eseguito se un collaboratore dell'esperimento non avesse interrotto l'infermiera in tempo spiegando la ricerca in corso.

Lo stesso principio è comunemente adottato da chi intende introdursi in un'area sorvegliata, simulando un'autorizzazione telefonica da parte dei responsabili. L'esecuzione scrupolosa delle consegne e il controllo delle autorizzazioni di ogni soggetto rende, evidentemente, inefficace questa strategia.

Convalida sociale

E' la tendenza ad obbedire ad un ordine o a compiere un'azione anche moralmente inaccettabile quando anche gli altri si comportano nello stesso modo. Le azioni altrui sono utilizzate come punto di riferimento per convalidare la correttezza del comportamento.

Esempio: *"tutti rubano sul posto di lavoro; se rubo anche io non è grave"*.

Non sono rari i casi, giunti anche nelle cronache dei quotidiani, di addetti alla sicurezza autori di numerosi furti, che hanno coinvolto in quest'azione illecita, sistematica, anche i colleghi neo-assunti sulla scorta dell'assioma che questo comportamento era così diffuso da potersi considerare normale, benché evidentemente illecito.

Simpatia

Spesso una richiesta è soddisfatta quando la persona che la avanza si presenta in modo accattivante o manifesta interessi, opinioni e atteggiamenti affini a quelli della vittima. Chi intende ottenere informazioni riservate può carpire la fiducia di un addetto alla sicurezza instaurando una relazione personale e di grande affiatamento. Questa pratica è storicamente utilizzata nello spionaggio dove esistono tecniche di "reclutamento" di informatori con l'uso della seduzione, oltre che per mezzo della corruzione o del ricatto.

Elaborazione cognitiva sistematica ed euristica

La psicologia descrive due modalità di elaborazione cognitiva: l'approccio sistematico e quello euristico. Il termine "euristico" dal verbo greco "trovo", è stato introdotto da Kahneman e Tversky nel 1973.

La *modalità sistematica* di pensiero prevede un'approfondita elaborazione delle informazioni, con valutazione attenta e razionale della richiesta prima di prendere una decisione.

La modalità di pensiero e analisi sistematica è utilizzata soltanto quando la materia è importante per il soggetto e diversi fattori quali lo stato emotivo, ansia, distrazione, possono influenzare l'utilizzo di una modalità o dell'altra.

L'*elaborazione euristica* è invece un procedimento mentale sommario, un accorgimento che contribuisce a velocizzare la ricerca della soluzione.

In psicologia sociale l'euristica è una strategia cognitiva, una scorciatoia di pensiero che permette alle persone di emettere giudizi sociali più rapidamente, di ricavare inferenze dal contesto, di attribuire significato alle situazioni e di prendere decisioni a fronte di problemi complessi a fronte d'informazioni incomplete. L'esistenza di euristiche è legata alle limitate risorse del sistema cognitivo umano che, non potendo risolvere problemi tramite processi algoritmici, fa uso di euristiche come efficienti strategie per semplificare decisioni e problemi.

Sebbene le euristiche funzionino correttamente nella maggior parte delle circostanze quotidiane, in certi casi possono portare a gravi errori di valutazione.

Negli anni sono state individuate diverse euristiche.

Le più note sono *l'euristica della rappresentatività*, secondo la quale un oggetto è

classificato attraverso il criterio di somiglianza o rilevanza, attribuendo caratteristiche simili a oggetti simili e spesso ignorando informazioni che dovrebbero far pensare il contrario.

L'euristica della disponibilità tende a far stimare la probabilità che si verifichi un evento sulla base dell'impatto emotivo di un ricordo, piuttosto che sulla probabilità oggettiva.

L'euristica dell'ancoraggio induce a procedere al giudizio di una situazione o di una persona ancorandosi ad una conoscenza già nota.

Utilizzare queste "scorciatoie" nell'elaborazione di una decisione può portare a soddisfare una richiesta basandosi soltanto su ciò che il richiedente dice di essere, anziché valutare la sua reale qualifica o considerare il grado di riservatezza delle informazioni richieste.

Per prefiggersi attività pericolose per la sicurezza è possibile sfruttare i limiti del pensiero euristico, inducendo le vittime adducendo urgenti esigenze a non utilizzare la modalità sistematica.

Apposite strategie possono essere utilizzate per sfruttare persone che utilizzano "modalità euristica. Esempio: contattare la vittima pochi minuti prima della fine del turno di lavoro o della pausa del pranzo, contando sulla fretta di soddisfare la richiesta senza analizzarla in dettaglio.

Varie azioni criminali vengono compiute sfruttando questa caratteristica cognitiva.

Diminuire la vulnerabilità

Dalle considerazioni sopra esposte, consegue che il problema della formazione del personale alla cultura della sicurezza deve poggiare su basi scientifiche.

Ogni dipendente deve essere informato della possibilità che aggressioni pericolose siano condotte con l'inganno e la manipolazione psicologica e devono esserne consapevoli per prevenire e riconoscere precocemente azioni pericolose.

Occorrono regole ben precise per indirizzare compiutamente il comportamento del personale per la protezione dei beni materiali ed immateriali e, tra questi, la custodia delle informazioni riservate, anche se qualsiasi procedura di sicurezza, anche se osservata scrupolosamente non garantisce protezione assoluta contro tutte le possibili attacchi.

Obiettivo prioritario è di contenere i rischi entro livelli accettabili.

Pochi argomenti sono così importanti, ma complessi e potenzialmente monotoni quanto quelli della formazione alla sicurezza e la didattica della sicurezza è un tema assai poco approfondito nei suoi aspetti pedagogici nel fornire cognizioni approfondite, riuscendo a mettere in movimento dinamiche emotive di motivazione.

Fra i metodi possibili vi sono i giochi di ruolo (role playing) e l'esposizione di situazioni reali che offrano spunti di discussione e che motivino i discenti ad immedesimarsi nella situazione descritta, riflettendo sul modo di affrontarla efficacemente.

Indispensabile programma di training deve riguardare soprattutto gli operatori che abbiano accesso a informazioni riservate o ai sistemi informatici che custodiscono il know how aziendale.

Molti aspetti che attengono alla sicurezza delle informazioni coinvolgono la tecnologia, ma sarebbe altamente erroneo concepire la protezione dei rischi con soluzioni esclusivamente tecnologiche. L'addestramento dovrebbe, invece, rendere consapevole ciascun operatore della responsabilità individuale nei confronti della sicurezza complessiva del sistema per ridurre la vulnerabilità legata alle caratteristiche cognitive degli operatori.

Fattori etici e morali

Ancora più complesso è il problema di valutare e sviluppare fattori etici nel personale.

Spesso nel fronteggiare i problemi si ricorre alla formazione di competenze tecniche: l'acquisizione di competenze è ad esempio oggi il principio cardine dell'intero insegnamento universitario, ma non tutta la formazione si esaurisce però con l'acquisizione di abilità.

Esiste, infatti, una serie di caratteristiche fondamentali dell'esperienza e della pratica professionale che sono legate ad una categoria apparentemente desueta, quella delle virtù.

Ogni epoca storica ha registrato esempi di eserciti formati alla guerra e ben equipaggiati possano essere sconfitti per effetto di cedimento del morale (Bianchi, 1997).

Analogamente, il fallimento dei sistemi di sicurezza può dipendere da debolezze umane: tradimenti e infedeltà riescono a compromettere ogni sistema di sicurezza.

L'etica professionale in ambito Security poggia su due componenti essenziali, la competenza ed il senso di responsabilità (Bonfante 2007)

La *competenza* deve essere intesa come capacità e preparazione per svolgere una determinata attività utilizzando conoscenze, applicando esperienze, attraverso lo sviluppo continuo delle capacità di interpretare situazioni professionali sempre diverse, per soddisfare le attese di chi utilizza e remunera la prestazione svolta.

Il *senso di responsabilità* sottende consapevolezza di dover rispondere degli effetti di azioni proprie o altrui, connessi, e l'impegno che deriva da tale consapevolezza.

Solo la concatenazione di entrambe le componenti può qualificare una prestazione lavorativa e soddisfare le aspettative dei committenti e valutare, sostenere, sviluppare il senso di responsabilità e onestà degli operatori è compito che può essere condotto efficacemente solo se la formazione è realmente svolta ed è continua lungo tutto il percorso professionale garantito da accurata selezione del personale.

Criteri preminenti della selezione non possono essere eventuali precedenti esperienze militari del personale. Se è vero che il 90% dei responsabili del Servizio di Security proviene da Forze dell'Ordine, non altrettanto lo è per i dipendenti.

Occorre che le politiche che informano la gestione delle risorse umane del servizio di sicurezza interno ed esterno all'azienda, valutino la professionalità e le competenze del

personale come priorità su cui investire non soltanto nella fase della selezione e del reclutamento; ma anche in tutte le successive.

Al termine del percorso formativo di base, che deve prevedere esercitazioni pratiche, l'inserimento in organico dovrebbe essere accompagnato da sufficiente periodo di affiancamento che consenta di consolidare, le conoscenze (sapere) e le competenze (saper fare) acquisite durante la formazione teorica, applicandole sotto la guida di un tutor esperto.

E' indispensabile, infine che formazione e valutazione siano permanenti e che sia adottata adeguata attenzione a tutti gli aspetti rilevanti per la soddisfazione individuale quali retribuzione, mobilità e carriera.

Conclusioni

Le tecniche di formazione, di supporto e di valutazione psicologica, oggi sempre più diffuse in ambito commerciale e militare, coinvolgono scarsamente il contesto della sicurezza privata.

Raramente si ha settore di formazione psicologica del personale che dovrebbe offrire conoscenza teorica e pratica sul comportamento umano nelle situazioni di pericolo e di contrasto, sulle reazioni allo stress, sugli aspetti traumatici, sullo stress posttraumatico, sulle tecniche di gestione dell'ansia e del panico in situazioni di estremo pericolo e favorire le capacità di risposta efficace alle situazioni di massimo rischio.

La formazione psicologica per i dirigenti dovrebbe comprendere l'apprendimento e la sperimentazione dei metodi di Assessment del personale addetto alla sicurezza, monitorare costantemente le condizioni di efficienza operativa del personale della sicurezza sotto l'aspetto comportamentale, del clima organizzativo e la coesione dei reparti operativi.

La realizzazione di quanto sopra dipende dalla fedeltà delle imprese di vigilanza all'impegno etico di tutela della vita umana ed alla responsabilità di assunzione di ogni possibile iniziativa di prevenzione ed addestramento del personale.

© ItaSForum, tutti i diritti riservati

