

## “MAL DI RAPINA” – I bancari e il rischio rapina negli istituti di credito in Abruzzo

Nota di Ugo Balzametti\*

L'indagine conoscitiva su “ Il rischio rapina negli istituti di credito d'Abruzzo” realizzata dalla Fisac regionale, con la collaborazione della cattedra di Sociologia dei Gruppi - Facoltà di Scienze Sociali – Università degli Studi “D'Annunzio” Chieti e Pescara, si presenta come un'originale ed utile strumento di lavoro per tutti gli attori (banche, sindacati, FF.OO, clienti, soggetti terzi) chiamati a monitorare il disagio dei colleghi e favorire sinergie per analizzare e diminuire i rischi derivanti da eventi criminosi.

Il rischio rapina, come evidenzia la scientificità della ricerca, è tema complesso che merita una lettura attenta, sistematicamente aggiornata, non legata esclusivamente a sofisticate tecniche-strumentali o ad alcuni adempimenti comportamentali.

Per le aziende il primario rischio da tutelare o contenere è riferito al “denaro”, (significative sono le vignette presenti nella Guida antirapina per il personale di sportello diffusa di recente da Abi), per il sindacato, al contrario, la valutazione del rischio è rivolta alla capacità di interagire con le persone coinvolte e governare, in modo dinamico, l'evoluzione dell'attività lavorativa, al fine di coglierne i cambiamenti, tecnologici, organizzativi ed ambientali, in cui essa si realizza.

L'Abi fa rientrare il “rischio rapina” nella più vasta fenomenologia dei rischi derivanti da atti criminosi di terzi, annoverandoli quindi, a sua discrezione, tra i *rischi generali*, nei confronti dei quali l'obbligo di sicurezza che incombe sui datori di lavoro si configura in modo diverso da quello relativo ai c.d. *rischi connessi*, connaturati alle attività svolte dai lavoratori nell'impresa.

Tale distinzione è strumentale in quanto le aziende sono tenute ad intervenire anche quando esistono rischi specifici legati a fenomeni la cui probabilità è estremamente variabile. (Le aziende che per loro caratteristiche sono a rischio incendi, devono essere protette contro le scariche atmosferiche che sono un fenomeno probabilistico e non sono certamente connesse all'attività svolte dai lavoratori.)

E' noto che è precisa responsabilità del datore di lavoro individuare le misure di prevenzione e protezione commisurate alla valutazione dei rischi, agenzia per agenzia, e non commisurarle, al contrario, alle caratteristiche di imprevedibilità di accadimento dell'evento stesso.

Non a caso l'Abi fa scaturire da tale arbitraria interpretazione *l'atipicità* che, a suo parere, contraddistingue il rischio rapina.

E' opportuno ricordare, inoltre, con riferimento alla peculiarità del rischio in questione, per quel che concerne la prevenibilità dello stesso da parte del datore di lavoro, nonchè l'assunzione delle opportune misure preventive e di protezione, è stato più volte chiarito dalla Cassazione in varie sentenze, come l'obbligo di tutela antinfortunistica gravante sull'imprenditore vada esteso anche alle ipotesi di danno e/o pericolo connesse all'attività criminosa di terzi, pur nelle consapevolezza che il rischio non può esser direttamente collegato all'imprenditore medesimo.

Mentre le leggi in vigore ed il nuovo CCNL, recependo in modo corretto le direttive europee, stabiliscono la responsabilità civile e penale del datore di lavoro *nel valutare tutti i rischi* (Dlgs 626 art.4 com.1, legge 2087; art. 40,43,437 c. penale), l'unico vero obiettivo delle aziende è quella di ridimensionare i loro compiti, non facendo rientrare il rischio rapina nei rischi specifici e prevedibili connessi alle attività svolte dai lavoratori nelle banche, o in alternativa, rendendola subordinata ed eventualmente concorrente, in via prioritaria ed istituzionale, con la responsabilità delle Autorità competenti. (Prefetture e FF.OO).

Sono due filosofie che si confrontano e producono effetti diversi se riferiti alle strategie di tutela della salute o alle politiche di *security* perseguite dalle aziende di credito.

Purtroppo, nonostante l'ostentata campagna pubblicitaria per gli oltre 50 protocolli sulle rapine in banca firmati con le Prefetture, dobbiamo registrare come negli ultimi due anni gli atti criminosi, in Abruzzo e nel Paese, siano aumentati, anzi, in relazione al rapporto rapine/sportelli, in Europa siamo il paese più rapinato dopo la Danimarca: in Danimarca 1/9, in Italia 1/11,5, in Europa 1/31!

Del resto dalla ricerca si evidenzia in modo preoccupante come più del 50% degli addetti allo sportello intervistati abbiano subito almeno una o due rapine.

Ma il dato più significativo da analizzare è quel 70% di colleghi che vivono nello stato di ansia di subire un atto criminoso che ci porta a sottolineare come non possa essere trascurato il danno organico conseguente a stress protratto.

Inoltre andrebbe considerato il rischio derivante dalla percezione della scarsa sicurezza dell'ambiente di lavoro: la tensione che si vive in una banca a rischio rapina, produce stress per il 62%, anche se non si resta coinvolti negli eventi criminosi.

L'accettazione del rischio dipende dalla sua percettibilità, cioè quanto "tecnicamente sicuro" è "sentito" dalla persona come sufficientemente sicuro.

Il dubbio che scaturisce è che le risorse economiche destinate a ridurre il rischio delle rapine vengano valutate esclusivamente in virtù del rapporto costi/benefici in termini strettamente economici, come qualsiasi altro investimento.

Esiste, invece, un'indissolubile rapporto tra ambiente di lavoro e percezione del rischio. Si privilegia la tecnica, perdendo di vista il valore dei rapporti emozionali interni.

Tale sensibilità naturalmente produce effetti non secondari rispetto alle misure concrete da adottare per prevenire danni fisici e psicofisici di tutti coloro che lavorano ed entrano in banca.

Proprio partendo dalla consapevolezza che il rischio rapina è un concetto dinamico, è evidente che deve essere aggiornata l'analisi di come si è modificata la tipologia della criminalità e sono gli stessi esperti del settore a valutare l'inadeguatezza delle difese tradizionali anche se sofisticate.

Rispetto alla microcriminalità nel concreto si reputa necessario tornare all'impiego dell'elemento umano come deterrente e capace di intervenire appena l'evento si scatena. In apparenza, come si dice nelle conclusioni della ricerca, "essa si mostra

meno affidabile se paragonata con gli strumenti di tutela che la scienza ha realizzato, ma è più flessibile, più pronta a valutare, intervenire, contrastare.

La guardia potrebbe esser vista come collegamento concreto alla rete relazionale che è alla base del senso di sicurezza individuale e, incoscientemente, come elemento di riduzione della tensione emotiva e dello stress”.

Le rapine possono essere rese più difficili, non impossibili. Non è un caso che tra i lavoratori (89%), c'è la percezione diffusa che la dipendenza bancaria dotata di bussola a consenso con metal detector e guardia giurata armata in box interno alla dipendenza, sia la più sicura..

La ricerca registra una generalizzata condizione di disagio lavorativo e segnala in modo chiaro le difficoltà dei lavoratori intervistati ad avere adeguati livelli di coinvolgimento sul comportamento da tenere in caso di eventi criminosi.

Ben il 47% degli intervistati dichiara di non aver mai ricevuto nessuna o scarse indicazioni sul comportamento da tenere nell'eventualità di una rapina.

L'efficacia dell'informazione “lasciata” solo a lettere/circolari o a Guide Antirapina, se non accompagnate da idonei momenti di confronto e partecipazione dei lavoratori, è molto opinabile.

Ad esempio, il taglio della pubblicazione dell'Abi è essenzialmente tecnico, stringato, freddo, rivolto essenzialmente ad evidenziare solo gli elementi oggettivi del reato commesso, mentre non si fa cenno al comportamento da tenere nei confronti della clientela.

Soprattutto non sembra tener in alcuna considerazione gli elementi umani, relazionali, psicologici, nonché le dinamiche interpersonali che si instaurano tra persone legate, anche se per pochi minuti, da un vincolo molto forte di tensione e paura.

Esiste un divario molto rilevante tra le informazioni aziendali di tipo burocratico, ed il processo comunicativo inteso in senso completo.

L'informazione è un insieme di saperi, di conoscenze di cui tutti possiamo disporre ; la comunicazione invece è un processo messo in moto da un'azione di tipo cognitivo, relazionale, che consente di trasmettere e condividere con altri le informazioni sui diversi aspetti del fenomeno. La presenza di informazione non è ancora comunicazione.

In questo contesto fondamentale è il ruolo della formazione che dovrà riguardare in modo particolare il personale addetto allo sportello e realizzata, non solo attraverso mezzi interattivi per i quali è necessario un notevole investimento tecnologico ed infrastrutturale, ma anche e soprattutto con sistemi didattici partecipativi, perchè fare formazione a distanza è inadeguato rispetto ad una materia che ha notevoli risvolti psicologici e relazionali.

Infine è significativo sottolineare come sia del tutto insignificante il sostegno dato dalle banche ai lavoratori dopo aver subito una rapina.

Solo il 16% dichiara di essere stato supportato dal proprio datore di lavoro.

Questo atteggiamento scaturisce anche dal fatto che Abi ritiene il rischio rapina non rientrare tra i rischi specifici e quindi, come evidenzia nella sua circolare esplicativa,

*l'obbligo della sorveglianza sanitaria non trova applicazione per il rischio in parola. Ci sembra una conclusione avventata ed unilaterale!*

A tale proposito sarebbe ipotizzabile, comunque, realizzare un intervento di tipo preventivo per il dipendente esposto al rischio rapina che:

- impedisca l'insorgenza di patologie, misurando periodicamente la sensazione di "pericolo percepito", individuabile come fattore di rischio per la salute del dipendente;
- individui tra le condizioni di rischio non solo le specificità personali e caratteriali del dipendente, ma anche il pregresso coinvolgimento/esposizione in eventi criminosi;
- realizzi una efficace e precoce prevenzione del disturbo post-traumatico da stress, nelle vittime colpite da eventi criminosi, utilizzando interventi anche di tipo psicologico con tutte le persone esposte al rischio dell'evento criminoso;
- accerti la possibilità, dopo una rapina, di adottare protocolli di riabilitazione supportati da competenze medico-specialistiche, rivolte a ridurre l'impatto di disturbi particolari.

Quindi la prevenzione rivolta ad impedire l'insorgenza di patologie deve essere garantita da un sistematico aggiornamento del DVR coinvolgendo i RLS, mantenendo sempre in efficienza i sistemi di protezione, ma soprattutto garantendo l'ottimizzazione delle condizioni ambientali, delle procedure di lavoro, degli orari, scoraggiando ogni forma di violenza psicofisica, favorendo, quindi, la partecipazione e condividendo la possibilità di intervenire sul clima e sulla realtà organizzativa aziendale.

La Fisac Nazionale ormai da alcuni anni sta sviluppando con umiltà e determinazione, un lavoro politico e culturale affinché i temi del benessere lavorativo, della sicurezza vivano nel nostro impegno quotidiano con la stessa dignità delle altre materie definite "i ferri del mestiere".

Il nostro obiettivo è quello di far maturare e vivere nel posto di lavoro, ma anche all'interno della nostra organizzazione, *una cultura della sicurezza* che, utilizzando anche saperi e conoscenze di studiosi ed esperti esterni, come appunto in questo caso i professori dell'Università di Chieti e Pescara che ringraziamo, esalti la consapevolezza di realizzare, oggi, il diritto ad un lavoro professionalmente dignitoso e vissuto in salute ed assoluta sicurezza.

Responsabile del dipartimento Politiche Sociali Fisac Nazionale