

MODELLI STRATEGICO / COMUNICATIVI PER LA SICUREZZA AZIENDALE

*L'applicazione della visione periferica e
dell'approccio sistemico alla Protezione
Aziendale nel Gruppo FS*

Indice

Introduzione	3
1 Le fasi del processo comunicativo: dalla ricezione dei segnali deboli alla comunicazione della crisi	4
1.1 La ricezione dei segnali deboli	4
1.2 Il trattamento dell'informazione	6
1.3 Il Team working e la creatività come modelli relazionali comunicativi	9
1.4 Comunicare la crisi: dai flussi informativi interni ai rapporti con i mass-media	11
1.4.1 La comunicazione interna	11
1.4.2 La comunicazione esterna	12
1.5 La comunicazione come fattore integrante degli elementi dell'azione	14
2 La Protezione Aziendale: visione periferica e approccio sistemico nel Gruppo FS ovvero il valore della trasversalità	15
2.1 Periferia e sistemicità in ambito procedurale	18
2.2 Periferia e sistemicità in ambito operativo	19
2.3 Il work in progress	21
Conclusione: la sicurezza e la scienza del <i>senno di poi</i>	23
Appendice: due attacchi sventati	25
Bibliografia	27

Introduzione

La riflessione che segue riguarda i contesti teorici in cui strutture istituzionali o aziendali che si occupano di sicurezza si muovono.

Da una cornice teorica generale, in cui sono stati presi in considerazione i momenti più delicati della vita di un'organizzazione, letti in un'ottica che muove tra i poli della strategia e della comunicazione, si è passati allo studio pratico di una struttura che opera nel campo della sicurezza per una delle aziende più grandi d'Italia, il Gruppo Ferrovie dello Stato.

La scelta di analizzare da vicino i paradigmi epistemologici di Protezione Aziendale è stata determinata da una convinzione: quando si parla di sicurezza all'interno di aziende private sensibili – come quelle inerenti ai settori dell'energia e dei trasporti – si parla di sicurezza pubblica.

La storia dal 1970¹ ad oggi conferma che i trasporti pubblici sono un facile ed allettante obiettivo per i terroristi: concentrano un elevato numero di utenti in ambienti facilmente accessibili e poco controllabili, causano un forte danno economico, hanno un'ampia eco mass-mediale e generano forme di paura, psicosi e sfiducia nei confronti delle istituzioni.

Se è vero che la gestione della sicurezza privata impatta sulla sicurezza pubblica, è necessario creare dei modelli epistemologici che diano risultati evidenti. Auspicabile sarebbe, in seconda istanza, un confronto intersettoriale che metta a confronto i modelli che ciascuna istituzione/azienda adotta per la propria sicurezza – se non per cercare l'uniformità dei modelli strutturali, tipicamente legati alle tipologie settoriali dell'organizzazione, almeno per condividere a livello teorico le metodologie.

Protezione Aziendale è un modello strutturale che utilizza due tipologie per l'analisi e la risoluzione dei problemi: la visione periferica e l'approccio sistemico. Le strategie che nascono da questo alveo dialogico sono state efficaci sia per la previsione di scenari di rischio sia nel momento in cui le crisi erano in atto.

¹ Dal 1970 ad oggi, nel mondo, il sistema di trasporto su rotaia ha subito 13 attacchi terroristici che hanno provocato decine di morti. In Italia, nel decennio 1970/1980, tre gravi attentati hanno colpito Reggio Calabria (1970), il treno Italicus (1974) e Bologna (1980) causando la morte di 103 persone.