

# Le rapine in banca e le loro vittime

*I risultati dello studio su un gruppo di 40 impiegati bancari che hanno subito l'evento traumatico: problemi e possibili rimedi*

di Chiara Varalta - psicologa

**N**el campo della sicurezza anticrimine, relativo al mondo bancario, l'aspetto di maggior delicatezza è rappresentato dall'evento rapina, sia per la numerosità dei casi sia per le possibili conseguenze sui dipendenti e sulla clientela. I dati dell'Italia diffusi dal Viminale mostrano come il numero delle rapine alle banche è stato di 8.610 nel quadriennio luglio 1993-giugno 1997, per salire a 11.886 nel periodo luglio 1997-giugno 2001 e scendere a 10.373 nel quadriennio luglio 2001- giugno 2005.

Le banche hanno assunto impegni precisi, sottoscrivendo con le Prefetture il Protocollo di intesa per la prevenzione della criminalità, che rappresenta un fondamentale parametro per l'adempimento degli obblighi derivanti dal D. Lgs. 626/94 e dal CCNL del 12 febbraio 2005. In questa prospettiva, l'Associazione Bancari Italiana (ABI) ha elaborato specifici programmi formativi per gli impiegati bancari, con l'obiettivo di prevenire la rapina in banca e gestire le dinamiche di gruppo al momento dell'evento.

Questa ricerca è stata pensata e realizzata con l'intento di contribuire alla conoscenza dei problemi psicologici che possono interessare le persone che sono state vittime di quell'evento traumatico che è la rapina. In particolare, si è cercato di individuare quelle che sono le reazioni più frequenti e che causano al soggetto più sofferenza, cercando di verificare se, nel campione raccolto per questo studio, si sia arrivati a sviluppare un vero e proprio Disturbo Post-traumatico da Stress. Quest'ultima è una sindrome che talvolta colpisce persone che sono state esposte ad un'esperienza traumatica tale da farle vivere un serio pericolo per la vita o l'integrità fisica propria o di altri in una situazione di paura, orrore o con la sensazione di non avere possibilità di fuga.

Con l'appoggio e la collaborazione della Federazione Autonoma Bancari Italiana (FABI), è stato possibile raccogliere un gruppo di 40 impiegati bancari di Verona e provincia, 17 uomini e 23 donne, di età compresa tra i 25 e i 46 anni. Delle persone intervistate 24 sono laureati, mentre i rimanenti 16 hanno conseguito un diploma di scuola media superiore. Per quanto concerne la mansione svolta, 4 dei soggetti intervistati sono direttori di banca, 27 sono operatori di sportello (cassieri) e 9 sono consulenti di retrospartello, che sono stati co-

munque direttamente coinvolti nell'evento rapina. La maggior parte dei partecipanti sostiene di aver subito più di una rapina (qualcuno anche 5); per questo dato il campione presenta una media di 1,7 rapine subite. Per realizzare questo studio, sono stati utiliz-

Il 65% dei soggetti mostra la presenza del sintomo dell'ipervigilanza. Questo disagio è segnalato anche dalle interviste, laddove l'entrata in banca di persone che anche vagamente ricordino i rapinatori – o, addirittura, un particolare – suscita preoccupazione, che si ripre-



zati degli strumenti psicodiagnostici (SCID-II; STAI; BDI-II), atti a delineare la qualità e l'intensità dei sintomi generati dall'evento rapina e l'ansia maturata dai soggetti coinvolti.

Osservando i risultati raccolti, si nota che il 15% degli impiegati bancari intervistati (6 soggetti) hanno risposto positivamente a tutti i criteri del Disturbo Post-traumatico da Stress, quindi sono diagnosticabili per tale disturbo. Tale percentuale in sé non appare statisticamente significativa, anche se si colloca al di sopra di quella riferita da altri studi (Kessler et al., 1995). Appare comunque interessante osservare la grande quantità di sintomi riportata dai soggetti e la durata degli stessi, in particolare relativamente a: disturbi del sonno, difficoltà di concentrazione e agitazione. Il 67,5% degli impiegati bancari dichiara disturbi del sonno e, in particolare, di dormire meno o molto meno del solito, di avere difficoltà nell'addormentamento o di svegliarsi 2-3 ore prima senza riuscire a riprendere sonno. Per quanto riguarda la difficoltà di concentrazione, il 65% dei soggetti la segnala e il 25% in modo molto rilevante.

quote nell'intera équipe di lavoro.

Inoltre, il rapporto col luogo di lavoro appare particolarmente difficile: il 62,5% dei soggetti dichiara di essersi sforzato di evitare i luoghi e le persone coinvolti nella rapina, con conseguente sviluppo di assenteismo dal lavoro.

Un aspetto peculiare e certamente molto influente per quanto riguarda il livello di stress psicologico riscontrato in seguito al trauma della rapina in banca, è che esso accade al lavoro, dove di solito gli impiegati si sentono ragionevolmente al sicuro. Sebbene questo evento traumatico accada nell'ambiente di lavoro, la risposta è simile ad altri eventi traumatici e può condurre le vittime a vivere livelli molto significativi di stress post-traumatico; questi impiegati possono soffrire lo stress aggiuntivo e il trauma associato all'esposizione ripetuta alla minaccia delle armi e di intimidazioni. La risposta a questo tipo di trauma è simile ad altri eventi traumatici rispetto al sentirsi minacciati, spaventati, impotenti e fragili; inoltre, tornando nello stesso ambiente dove il trauma ha avuto luogo, le vittime possono esperire un livello continuato di



stress psicologico per molto tempo in seguito alla rapina. La potenziale importanza dell'ambiente fisico, luogo del trauma, come fonte di ricordi dolorosi ed emozioni ad essi associate, è stata oggetto di molte ed approfondite ricerche in ambito psicologico (Smith & Vela, 2001).

Dall'elaborazione dei dati raccolti, sia i maschi che le femmine del nostro campione presentano un'ansia di stato e di tratto certamente superiore al campione statistico nazionale (livello di significatività  $p < 0,01$ ). Dai dati in nostro possesso, non possiamo desumere che tale risultato dipenda esclusivamente dall'esperienza traumatica della rapina. Ci si chiede perciò – e su questo sarà necessario un ulteriore approfondimento – se vi siano altri aspetti legati alla tipologia del lavoro che possano influire su tali risultati.

È comunque evidente la presenza di un significativo disagio nei bancari soggetti a rapine e si auspica di poter approfondire gli studi utilizzando strumenti clinici più approfonditi e adeguati, confidando per questo nella collaborazione degli istituti bancari. Questo approfondimento appare tanto più necessario, in considerazione del fatto che si è potuto rilevare come i soggetti coinvolti nelle rapine abbiano potuto utilizzare come supporto allo stress prevalentemente i colleghi e la famiglia, per la mancanza di offerte profes-

sionali più adeguate da parte del sistema bancario. Relativamente alle misure adottabili per diminuire l'effetto e la portata dei disagi segnalati dalla ricerca, riteniamo importante, in primo luogo, organizzare un piano di "psicoeducazione" per tutto il personale, che lo renda edotto di quelle che sono le reazioni "normali" che possono scaturire dall'evento rapina. Tale reinquadramento della sofferenza come reazione "normale" ne diminuisce gli effetti più negativi, come quelli relativi al pensarsi particolarmente fragili, non idonei o poco "uomini". Questi pensieri negativi rappresentano un pesante aggravio per la sofferenza del singolo, che può trovare nella spiegazione di quello che sta vivendo una strada per una sua più veloce soluzione.

In secondo luogo, ci sembra opportuno predisporre un progetto formativo per i responsabili di filiale, che possa renderli informati su quelle che possono essere le misure relazionali, organizzative atte ad aiutare il personale coinvolto nel suo naturale percorso di risoluzione dell'ansia connessa a tale esperienza. Il modo in cui reagisce l'ambiente circostante, ed in particolare i colleghi, e le modalità organizzative che si attivano (riposi, ferie, malattia, ecc.), appaiono decisivi per la risoluzione o l'inasprimento delle sofferenze comunque vissute in relazione all'evento rapina.



Sicurezza

## SECONDO L'UFFICIO INTERNAZIONALE LAVORO

### La disoccupazione mondiale ha toccato i massimi storici

La disoccupazione nel mondo ha raggiunto un nuovo record. Infatti, nel 2006, il numero dei disoccupati nel mondo è arrivato ai massimi storici, nonostante la forte crescita economica globale. Questo è quanto emerge dal rapporto annuale sulle Tendenze Globali dell'Occupazione pubblicato dall'ILO, l'Ufficio Internazionale del Lavoro.

I dati evidenziano che, nonostante il numero delle persone che ha un lavoro non sia mai stato così alto, il totale dei disoccupati nel 2006 è rimasto quasi invariato rispetto al 2005, ovvero 195,2 milioni di persone sono senza un lavoro, che corrisponde ad un tasso globale del 6,3%. "La forte crescita economica degli ultimi 5 anni – ha dichiarato il Direttore Generale dell'ILO, Juan Somavia – ha esercitato un impatto minimo sulla riduzione del numero di lavoratori che vivono con le loro famiglie in condizioni di povertà ed ha riguardato solo pochi paesi". Somavia ha anche aggiunto che, "qualora si dovesse registrare una forte crescita economica per tutto il 2007, rimane forte la preoccupazione sulla prospettiva di creare posti di lavoro dignitosi e quindi di ridurre il numero di lavoratori poveri". I dati mettono inoltre in evidenza come siano maggiormente colpiti dalla disoccupazione i giovani di età compresa tra i 15 e i 24 anni (86,3 milioni), che rappresentano il 44% dei disoccupati totali del mondo, mentre continua ancora ad essere elevato il numero di lavoratori poveri nel mondo (1,37 miliardi), cioè di persone che hanno un posto di lavoro, ma che vivono con meno di 2 dollari al giorno.

## ANDANTE CON BRIO

### Le nuove rappresentanze FABI in Intesa-San Paolo

Sindacato FABI	Banca	Unità produttiva	Dirigente
Brescia	Intesa San Paolo	Gussago	Giuseppe Claudio di Vittorio
Rimini	Intesa San Paolo	Rimini	Luigi Muro
Lodi	Intesa San Paolo	Codogno	Cristina Merli
Lodi	Intesa San Paolo	S. Angelo Lodigiano	Daniele Astori