

Il modello di crisis management applicato al terrorismo per la tutela dei centri commerciali

contributo del prof. Marco Lombardi, direttore di ITSTIME, centro di ricerca del Dipartimento di Sociologia – Università Cattolica Sacro Cuore di Milano

Il terrorismo è un fenomeno complesso, le cui cause possono essere rintracciate in molteplici aspetti, tra i quali quelli sociali, economici, politici, ecc.

Una cosa però è certa: il fenomeno del terrorismo, qualsiasi sia la sua forma, è destinato a durare nel tempo, nel contesto della guerra ibrida che caratterizza i conflitti del nuovo millennio.

In una prospettiva che, inevitabilmente, vede il rischio del terrorismo islamista in aumento nel corso del 2017, accompagnato da una progressiva instabilità regionale, due logiche di intervento sono necessarie, su due timeline differenti e con tempi di realizzazione differenti. Nel breve periodo è necessario ridurre e contenere la minaccia, con azioni di intelligence e di repressione, di polizia e militari. Nel lungo periodo è necessario eliminare le motivazioni che spingono ad abbracciare la causa del terrorismo, indipendentemente dalle 'buone' ragioni che possono essere adottate e intraprendendo azioni capaci di rigenerare la fiducia nel futuro delle nuove generazioni. Se la logica di lungo periodo è necessariamente condotta a livello istituzionale, quella di breve periodo richiede l'impegno concreto delle potenziali vittime di un attacco terroristico: dobbiamo sempre ricordare che soprattutto il terrorismo del XXI secolo è forte perché interpreta le vulnerabilità dei suoi bersagli, colpendo con flessibilità e dimostrando grande opportunismo. In particolare, il 2017 è un anno prevedibilmente ad alto e diffuso rischio, sulla scorta delle strategie che, da mesi, insistono, su bersagli soft da attaccare con le armi della



quotidianità, nelle mani di islamisti i cui diversi e molteplici percorsi di radicalizzazione sono difficilmente intercettabili. Se, dunque, la percezione del rischio proposto dal terrorismo aumenta e, con essa, la domanda di risposta da parte dei cittadini, è allora importante porre il problema nella giusta prospettiva per capire i motivi della scelta dei centri commerciali e della grande distribuzione in generale come bersaglio del terrorismo.

Questi mesi hanno evidenziato come i luoghi della quotidianità, quelli più frequentati e più indifesi, siano diventati i possibili bersagli di un attacco: sono i cosiddetti soft-target. D'altra parte "attaccare la quotidianità" è lo strumento che permette ai terroristi di... fare terrore, catapultando nell'incertezza della paura ogni gesto e ogni relazione.



La scelta specifica di colpire i grandi centri commerciali è dettata da diverse motivazioni tra le quali l'identificazione del brand come espressione del nemico da combattere, la facilità operativa di portare a termine un attacco o la semplicemente prossimità della struttura e l'opportunità che porta con sé. Infatti, considerando il rischio di un attacco a un centro commerciale in un'ottica più ampia, il terrorismo persegue il suo obiettivo primario, ossia diffondere il terrore attraverso la minaccia, in molteplici modi e la grande distribuzione si trova facilmente a essere in una posizione chiave per colpire tre aspetti cardine della società contro la quale il terrorismo combatte: l'asset comunicativo, valoriale ed economico.

Non farsi quindi trovare impreparati è la carta vincente sia in termini di garanzie di sicurezza e di tutela per il cliente sia per contenere il danno che un eventuale attacco potrebbe portare al business aziendale: il terrorismo è una minaccia attuale e rilevante ma la sua forza di offesa sta nella capacità di colpire le vulnerabilità delle vittime,

pertanto è possibile difendersi attraverso un percorso di miglioramento che coinvolga le caratteristiche del centro commerciale e quelle di risposta alla minaccia terroristica.

La storia dei più recenti attacchi a centri commerciali, l'analisi critica delle modalità operative utilizzate per realizzare gli attacchi, nonché i profili degli attentatori, sono alcune delle dimensioni interessanti per identificare possibili vulnerabilità sulle quali intervenire per ridurre sia la probabilità di un attacco sia gli eventuali danni che potrebbe provocare: il primo obiettivo deve essere infatti quello di ridurre le vulnerabilità e migliorare le proprie capacità di difesa dal terrorismo.

Ma in caso di un attacco, attraverso il modello del crisis management applicato al terrorismo è possibile approfondire gli aspetti operativi della risposta immediata per mettere in grado il personale e i clienti di affrontare un eventuale attacco, riducendo il danno al minimo.

securindex.com

Il primo portale italiano per la security