

## Come i principi di continuità e resilienza mi hanno migliorato la vita

**Author** : Gianna Detoni

**Date** : 4 Marzo 2019



Qualche settimana fa stavo facendo quello che ormai faccio regolarmente da tantissimi anni, ovvero tenere un corso sulla **business continuity** (alias continuità operativa) e sulla sua fondamentale importanza per qualsiasi organizzazione – indipendentemente dalle dimensioni, il settore o le ambizioni di grandezza.

Ma, in quella particolare occasione, il messaggio faceva fatica a passare. Vuoi perché molti manager sono abituati a fare tutto in un certo modo e non hanno intenzione di cambiare, vuoi perché la prevenzione e le sue discipline (come la **resilienza**) vengono spesso messe da parte di fronte a investimenti che portano risultati sul più breve termine, vuoi perché non era la mia giornata migliore e non riuscivo a trasmettere in modo adeguato la rilevanza della materia, fatto sta che vedevo molte facce dubbiose.

Allora ho pensato di calare tutto su un piano molto più concreto e vicino a chi mi ascoltava: la vita quotidiana. Praticare continuità operativa, *risk management* e *crisis management* per così tanti anni ha fatto sì che la gran parte dei principi di queste discipline finisse per influenzare la mia vita anche quando sono fuori dall'ufficio e il lavoro è l'ultimo dei miei pensieri.

Dopo anni di applicazione della business continuity – in ufficio e nella vita privata – posso dire con certezza che la business continuity **ha cambiato la mia vita in meglio**, rendendomi molto più tranquilla, sicura e resiliente in ogni situazione e, così facendo, anche più efficace e organizzata nei momenti di quiete.

Ho raccontato di come nella mia famiglia abbiamo un punto di ritrovo prefissato in caso di crisi, di come ci organizziamo prima di ogni vacanza per prepararci a eventuali incidenti, dell'importanza di fare testamento, e di tanti piccoli accorgimenti a cui nessuno pensa ma che, in certe situazioni, possono fare la differenza.

Durante quel corso, il cambio di approccio ha funzionato perfettamente; ho recuperato l'attenzione di tutti e sono riuscita a convogliare i giusti messaggi. Anzi, uno dei partecipanti è

rimasto talmente colpito dal mio racconto da suggerirmi di scriverne un articolo. Ed eccoci qua.

Del resto, come dico sempre, la business continuity e la gestione delle crisi sono discipline che danno una forma e una metodologia a quello che comunemente chiamiamo buon senso. Si tratta quindi di applicare il buon senso a ogni aspetto della nostra vita quotidiana, per il beneficio nostro e di chi ci sta vicino.

Ho raccolto di seguito alcuni esempi di come queste discipline mi sono state di aiuto nella mia sfera personale e familiare:

**Il piano di crisi per la famiglia:** nonostante abbia dato il mio contributo alla stesura di moltissimi piani di crisi, non ne ho mai scritto uno per la mia famiglia – e non dico che si debba fare. È utile però – e l’ho fatto più volte – applicare i principi del *crisis management*, traendo esperienza dalla vita professionale.

- Siamo collegati con i nostri familiari in ogni momento della giornata, tanto che ormai tendiamo a darlo per scontato. Molti degli adulti di oggi sono nati quando il cellulare era già un oggetto diffusissimo. Eppure, in caso di grave incidente sul territorio, ci potremmo ritrovare senza la possibilità di contattare i parenti. In questo caso, molti perderebbero tempo a cercare di contattarli per sapere come stanno e dove sono. Per evitare questa situazione, sono anni che tutti i componenti della mia famiglia sanno che in caso di crisi il nostro punto di ritrovo è una piazza non lontana da dove abitiamo. Se per qualunque ragione il punto di ritrovo fosse inagibile, abbiamo un posto alternativo. Ovviamente la scelta della piazza non è casuale; è abbastanza ampia, con al centro un piccolo giardino. Qualunque crollo intorno a noi non la scalfirebbe e il traffico non ha impatto su chi si trova nel giardino.
- Rimanendo sempre sul caso di malfunzionamento delle utility a causa di un grave incidente: nella nostra famiglia ci siamo muniti di walkie talkie, strumenti che in caso di emergenza possono permetterci di rimanere in contatto anche qualora le linee non dovessero funzionare. Le stesse torce elettriche sono un esempio di come premunirsi nell’eventualità di un blackout.
- Un altro accorgimento che ho utilizzato riguarda invece gli infissi ad apertura elettrica, ormai sempre più comuni e comodissimi per una serie di ragioni. In caso di un guasto all’impianto elettrico, le tapparelle rimarrebbero chiaramente chiuse. Questo, se il guasto è causato da un terremoto o un incendio o qualsiasi altro tipo di grave incidente, potrebbe impedirci di uscire e tenerci intrappolati all’interno, fatto che in certi casi può essere fatale. Per questo motivo, adotto la regola di lasciare sempre almeno una finestra con apertura manuale, così che anche in caso di guasto elettrico, abbiamo sempre una via d’uscita secondaria. Questa misura funziona bene sia per i piani bassi che per i piani alti, per favorire l’accesso ai vigili del fuoco se fosse necessaria un’operazione di soccorso.
- Chiudo con la prevenzione più ovvia di tutte, ovvero quella in caso di emergenza sanitaria. Dal banale kit di pronto soccorso all’igiene personale, fino a una scorta di mascherine per prepararsi a eventuali pandemie, sono tutte misure che rientrano in quello che si definirebbe un piano di crisi.

**La sicurezza in viaggio:** per fortuna, esistono anche periodi dell'anno eccezionali, in cui la sera non rientriamo a casa e il weekend non rimaniamo a passeggiare entro i confini della città. Sto parlando ovviamente delle vacanze. Sebbene siano per definizione il momento dell'anno in cui ci si lascia andare e si vuole abbandonare ogni preoccupazione, anche e soprattutto in vacanza è bene munirsi di buon senso e adottare una serie di espedienti per essere pronti in caso di incidenti.

- La wallet card è uno strumento che molte organizzazioni usano per accertarsi che tutti i dipendenti abbiano le principali informazioni che possono aiutarli in caso di evacuazione e crisi. Ha le dimensioni di una carta di credito, si tiene nel portafoglio e riporta semplicemente tutti i numeri di telefono utili (sia dell'organizzazione, che delle forze dell'ordine e dei servizi di prima emergenza) e qualche indicazione di base sul comportamento da tenere in caso di allarme bomba, incendio, terremoto. Il concetto dietro lo sviluppo di questo strumento è che l'esperienza insegna che, in un momento di panico, tendiamo a dimenticarci i numeri di telefono e le indicazioni che dovremmo tenere a memoria. Nella sfera familiare, ho usato una wallet card per anni. Da piccolo mio figlio, che il caso vuole abbia poi seguito le mie orme nel settore della resilienza, viaggiava con una wallet card sempre nel portafoglio. Lo abbiamo mandato ogni anno in Summer Camp americani e la sua wallet card indicava numeri utili quali il consolato italiano più vicino e l'ambasciata negli Stati Uniti, il numero di alcuni amici stretti americani che lo avrebbero certamente soccorso prima di quanto avremmo potuto fare noi dall'Italia, oltre a tutti i nostri contatti. Potremmo dire che vent'anni fa abbiamo anticipato la diffusione della travel security, anche se mio figlio teneva la wallet card nel portafoglio anche a Milano. Non si sa mai.
- Tenere una check list è un'altra buona prassi quando si parte per un viaggio. Come quando ci si trova ad affrontare una crisi in azienda, in quei momenti concitati non si ha tempo di ricordarsi tutto quello che serve. Per questo, è importante aver raccolto in precedenza tutto quello che serve e indicare nella check list le cose da usare o da fare in caso di emergenza.
- Anche le assicurazioni sono un elemento utile se si parte per una vacanza. Ci sono assicurazioni fatte appositamente per chi viaggia all'estero, e penso sia importante informarsi ogni volta sulle migliori, per poter viaggiare con più tranquillità. Nella nostra famiglia, usiamo sempre per viaggiare una carta di credito che ci dà le massime garanzie assicurative.
- È poi importante usufruire di servizi come 'Dove siamo nel mondo', che indicano alle autorità se siamo all'estero in quel periodo e dove, informazioni utili nel caso si dovesse verificare un incidente importante nella località dove siamo in viaggio: un terremoto, un attacco terroristico, un'inondazione, un grosso black out, un incidente alle infrastrutture, ecc.
- Infine, c'è sempre una serie di piccoli accorgimenti che ho utilizzato e utilizzo ogni volta insieme ai miei familiari in vacanza. Per esempio, scegliamo sempre di alloggiare nei piani bassi degli alberghi. Per quanto una bella vista dal ventesimo piano affascini chiunque, sappiamo che in caso di incendi, terremoti o eventi simili, i piani alti sono i più difficili da evacuare. Oppure ancora, munirsi di taglierino per la cintura di sicurezza quando si viaggia in macchina, evitando di rimanere intrappolati in caso di incidente con rischio di incendio o esplosione. E assicurarsi di avere a disposizione un martelletto per

rompere i vetri. Sia il taglierino che il martelletto sono accessori che abbiamo sempre a portata di mano in auto, come la giacca catarifrangente, che teniamo nella parte anteriore della macchina; mi impressiona leggere quante persone vengono investite quando scendono dalla macchina in autostrada perché hanno la giacca nel baule. Altra cosa che facciamo sempre è lasciare i finestrini della macchina aperti quando ci imbarchiamo su una nave. Qualche anno fa sono rimasta sconvolta da un incidente avvenuto in un traghetto in partenza per la Sardegna. Un'onda anomala aveva fatto scostare la nave proprio nel momento in cui una macchina stava salendo sulla rampa posteriore. L'auto è caduta in mare e, nonostante ci fossero dozzine di addetti, le due persone che si trovavano sull'auto sono morte annegate. Purtroppo le dotazioni elettroniche delle macchine si bloccano subito in questi casi, i finestrini non scendono e nessuno è riuscito ad evitare quel tragico epilogo. Andiamo spesso in vacanza in Sardegna e ci siamo trovati tante volte nella stessa situazione. Da allora, quindi, adottiamo l'accorgimento di abbassare tutti i finestrini prima di salire sulla rampa. Se la nostra auto dovesse cadere in mare, potremmo almeno provare a salvarci uscendo in qualche modo dai finestrini aperti.

- Per concludere, un insegnamento che la nostra famiglia ha imparato a proprie spese (ci siamo infatti ritrovati nel mezzo dello tsunami in Thailandia nel 2004) è che prendere decisioni veloci, senza attendere l'aiuto di altri, può salvarti la vita. Ma per prendere decisioni veloci, non ci si può affidare all'improvvisazione; ci vogliono lavoro e preparazione, che sono gli elementi che permettono di reagire in maniera più rapida ed efficace in caso di incidenti.

**La continuità della famiglia:** molti sottovalutano questo aspetto, che in generale non fa parte della nostra cultura, ma curarsi di fare testamento – e non rimandare sempre per questioni di scaramanzia o semplice pigrizia – può evitare tante situazioni spiacevoli. Capita spesso che alcuni membri di una famiglia non condividano informazioni basilari e importanti, come dettagli su eventuali investimenti, debiti o crediti, rapporti commerciali rimasti in sospeso, la posizione della cassaforte (!). Leggevo di recente di [una persona morta prematuramente e che aveva accumulato una grande ricchezza in bitcoin](#), senza però condividere con nessuno la sua password. Risultato: quella ricchezza è ora inaccessibile. Ovviamente questo è un caso limite, ma in generale sono fermamente convinta che fare testamento porti fortuna.

Tutti questi espedienti più o meno piccoli, che sono sicura molti di voi già utilizzano, altro non sono che principi di continuità e resilienza applicati alla vita di tutti i giorni. Sono tattiche o strategie che ci permettono di prepararci e rispondere in maniera adeguata agli incidenti che purtroppo possono capitarci tutti i giorni, non solo in ufficio.

Il principio è lo stesso per le organizzazioni e le aziende, che sono nuclei molto più ampi e complessi di quello familiare ma che, a maggior ragione, richiedono forme di prevenzione per continuare a operare con successo anche a fronte di crisi e incidenti di ogni tipo.

Articolo a cura di **Gianna Detoni**