Prevenire il rischio? Conta il fattore umano

La sicurezza aziendale è prima di tutto psicologia applicata: comportamenti, emozioni e profili personologici diventano strumenti indispensabili per proteggere le aziende. Per Roberta Bruzzone – criminologa e profiler – l'intelligenza emotiva può aiutare a prevenire i rischi e a testare i sistemi, invitando i giovani a non temere il fallimento.

di Cristina Procida

Dall'analisi dei casi di cronaca nera alla sicurezza aziendale: Roberta Bruzzone – criminologa investigativa, psicologa clinica e *profiler* – porta la propria esperienza nel mondo delle organizzazioni. Con uno sguardo lucido sul comportamento umano, sulla personalità e sulle emozioni, mostra come le fragilità individuali possano pesare più dei *firewall* e dei sistemi informatici, trasformando la comprensione del fattore umano in una risorsa strategica per prevenire i rischi e proteggere le aziende da danni operativi e reputazionali. Ai giovani che si affacciano al mondo del lavoro ricorda di non temere il fallimento: è solo affrontando gli errori che si scopre – e si mette alla prova – il proprio valore.

È famosa per seguire casi di cronaca nera. Questa esperienza cosa le ha insegnato sul "comportamento umano" in fatto di sicurezza aziendale?

La sicurezza è fatta da persone ed è importante ricordare che nessun sistema di sicurezza è migliore del più stupido dei suoi utilizzatori. Il concetto stesso di sicurezza è quindi relativo,

perché tutto dipende dal fattore umano. Ed è proprio questo l'aspetto più complesso: siamo una specie con dei limiti, anche percettivi, nella comprensione e nella lettura della realtà. L'aspetto comportamentale e quello legato ai profili della personalità è sempre un elemento chiave, e la sicurezza informatica e aziendale non fanno eccezione.

Che criticità troviamo maggiormente nell'approccio umano alla sicurezza?

Molte. Dalla sopravvalutazione delle proprie competenze (effetto *Dunning-Kruger*) all'illusione di avere sempre tutto sotto controllo, fino al bisogno di sentirsi al di sopra delle regole. Gli aspetti personologici incidono profondamente sull'equilibrio di un'organizzazione: a seconda del profilo di personalità, possiamo prevedere – o meno – il rispetto delle norme e dei protocolli di sicurezza. Questo è un altro parametro che va preso in considerazione, perché esistono personalità che, quando una regola viene imposta, sono naturalmente portate a infrangerla. Se questi soggetti vengono collocati nei punti più strategici, può diventare un problema enorme e creare danni reputazionali e operativi all'azienda. Senza contare tutto ciò che rappresenta terreno fertile per la cosiddetta *Social engineering*, cioè tutto ciò che sta nella manipolazione online, che – sotto certi aspetti – è uno degli scenari più interessanti da sviluppare. Tutto il mondo delle truffe e delle violazioni online è diventato un grosso problema da eviscerare e risolvere.

L'apparizione sulla scena delle Intelligenze Artificiali generative non ha di certo aiutato…

L'intelligenza artificiale che arriverà a produrre contenuti a forte stampo realistico contribuirà di certo ad alimentare problemi su questo perimetro, ma forse potrà servire anche ad alimentare quello della sicurezza informatica. Se io ricevo, ad esempio, un messaggio in cui il mio capo – o un soggetto che apparentemente potrebbe esserlo – mi dà delle indicazioni e mi dice di seguirle e io sono in un perimetro in cui gli ordini non si possono mettere in discussione, capisce bene che tipo di problema si creerebbe.

All'interno dell'ambito della sicurezza aziendale, c'è una vulnerabilità che può diventare un potenziale?

Se per vulnerabilità intendiamo un soggetto introverso, molto sensibile alle critiche e con difficoltà relazionali, non credo ci siano molte potenzialità. Il rischio – purtroppo – è che questi

soggetti inizino a provare rancore più facilmente. Pensiamo al narcisista *covert*, che si sente sempre messo da parte, sfruttato, non considerato... ecco, questo tipo di profilo personologico, nell'ambito della sicurezza aziendale, può diventare una mina pronta a esplodere.

Noi al *Bullone* ci occupiamo spesso di disabilità. In un contesto simile, invece, pensa che le persone con disabilità possano apportare un valore aggiunto?

Dipende dal tipo di disabilità. Se si tratta di una disabilità motoria, parliamo di persone che possono offrire un valore aggiunto concreto. Nel caso di una disabilità intellettiva, invece, il contributo può essere prezioso nel testare i sistemi: capire fino a che punto un'interfaccia è davvero comprensibile e intuitiva. Alcune vulnerabilità, infatti, permettono di individuare debolezze che una persona normodotata non noterebbe mai; al contrario, chi possiede una visione "diversa" e strumenti cognitivi differenti può far emergere criticità nascoste. Per questo è fondamentale mettere alla prova la robustezza dei sistemi di sicurezza, anche quelli che sembrano impossibili da violare.

Se lei volesse dare un messaggio ai ragazzi giovani, che si stanno approcciando al mondo del lavoro, che cosa direbbe?

Di credere fortemente nei propri progetti e di non avere paura, anche quando gli altri dipingono scenari apocalittici davanti a loro. Di andare avanti, un passo alla volta, giorno dopo giorno, con coraggio e determinazione. E se dovesse arrivare un fallimento, di non lasciarsi travolgere: nella vita è fondamentale imparare a contare su se stessi, perché cadere è l'unico modo per capire quanto si può davvero fare affidamento sulle proprie forze. Il fallimento, più di ogni successo, rivela chi siamo. È quando ci si rialza, ci si rimbocca le maniche e si riparte che si scopre il nostro vero valore. Chi vince sempre è un parametro poco affidabile: è nelle sconfitte che si capisce davvero con chi si ha a che fare.