

Workshop

# I PROCESSI COGNITIVI NELLA SICUREZZA SUL LAVORO

Relatore: Alessandra Marconato



Martedì 15 ottobre dalle 11.30 alle 13:30 - Sala Allegretto • Centro Servizi Blocco C

*“La nostra convinzione che il mondo ha senso si basa su un solido fondamento: la nostra quasi illimitata abilità di ignorare la nostra ignoranza”*

Daniel Kahneman, Think, Fast and Slow, 2012

*Il mito della caverna*

**Platone, Repubblica – libro VII**



# Il mito della caverna



*“Vi è un’irriducibile differenza tra il mondo e l’esperienza che ne abbiamo ... Ciascuno di noi crea una rappresentazione del mondo in cui vive; creiamo cioè una mappa o un modello, che usiamo per originare il nostro comportamento”*

Bandler e Grinder

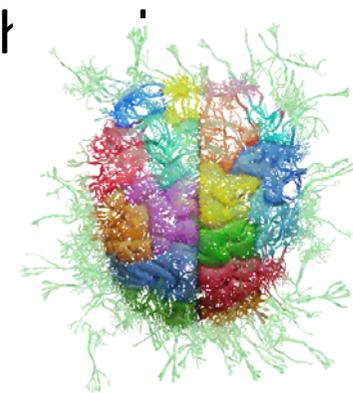
La rappresentazione del mondo che ciascuno si fa e, di conseguenza, la sua percezione è influenzata da vincoli di 3 tipi:

1. Neurologico
2. Genetico – sociale
3. Individuale

Le onde sonore inferiori a 20 periodi il secondo o superiori ai 20000, ad esempio, non possono essere rilevate dall'orecchio umano.

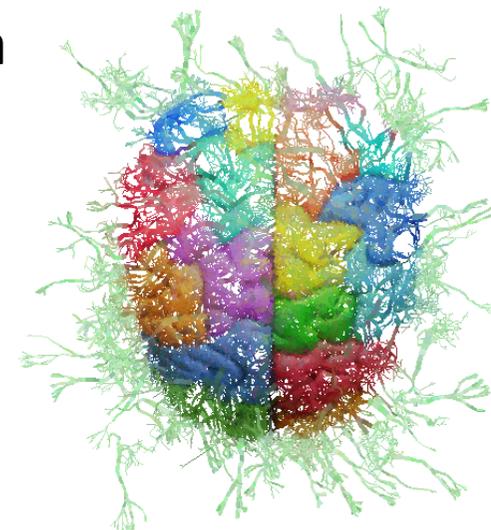
La vista dell'uomo può percepire solo forme d'onda comprese tra i 380 e i 680 millicron, quelle di lunghezze superiori o inferiori non sono rilevabili dall'occhio umano.

Dell'immensa gamma delle onde elettromagnetiche la piccolissima regione è visibile dall'occhio umano.



Lo spettro colorato visibile comprende una serie di bande colorate differenti, i colori dell'iride (rosso, arancio, giallo, verde, blu, indaco, violetto), ma non va oltre. Noi vediamo solo la radiazione luminosa con lunghezze d'onda inferiori ai raggi infrarossi e superiori ai raggi ultravioletti.

Differenze simili tra il mondo e l'esperienza che ne abbiamo possono essere dimostrate anche per qua  
sensi.



Si intende il complesso delle categorie o filtri cui siamo soggetti come membri di un sistema sociale: la nostra lingua, i modi di percepire comunemente accolti e tutte le funzioni operanti per consenso della società.

Questi vincoli si “sommano” al vincolo neurologico.

Tutti sono soggetti a essi come componenti di un sistema sociale. Il filtro genetico sociale più riconosciuto è il sistema del linguaggio.



I vincoli individuali sono fortemente determinati dalla storia personale e sono alla base delle differenze di più ampia portata.



## La mappa non è il territorio

Attraverso questo triplice ordine di filtri le persone creano la propria rappresentazione del mondo, costruiscono modelli che consentono loro di leggere la realtà e che usano per originare il proprio comportamento.

Se hai un  
cervello sei  
condizionato:  
i bias  
cognitivi

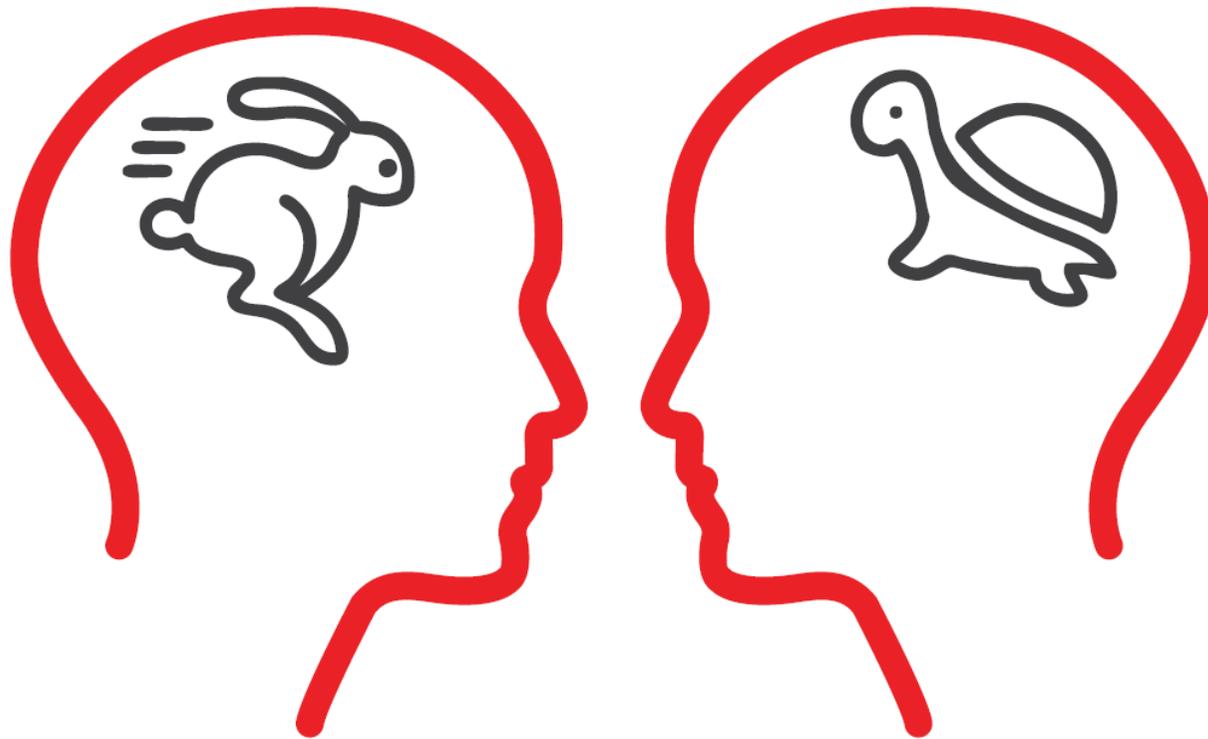


L'origine del termine "Bias Cognitivi" risale alle ricerche degli psicologi Amos Tversky e Daniel Kahneman dei primi anni '70, pubblicate nel 1974 con il titolo "Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases".

La conclusione di Tversky e Kahneman fu che gli individui prendono le loro decisioni utilizzando un numero limitato di euristiche /bias , piuttosto che sofisticati processi razionali.

In quale modo gli esseri umani prendono le loro decisioni in contesti dominati dall'incertezza e con limitate risorse individuali (tempo, informazioni, capacità cognitive, ecc).

# Pensieri lenti e pensieri veloci (Daniel Kahneman)



Secondo Kahneman , il cervello ha due modi diversi di funzionare:

- Il **sistema 1**: è automatico, intuitivo, spesso inconscio, prende in genere qualsiasi informazione disponibile e trova la migliore soluzione possibile .
- Il **sistema 2**: è lento, controllato, conscio, logico.

**Ci immedesimiamo normalmente con il sistema 2** , tuttavia la maggior parte delle decisioni è presa a livello del sistema 1.

- Workshop
- **Automatismi** nel modo in cui processiamo le informazioni a livello del sistema 1

## I PROCESSI COGNITIVI

## NELLA SICUREZZA

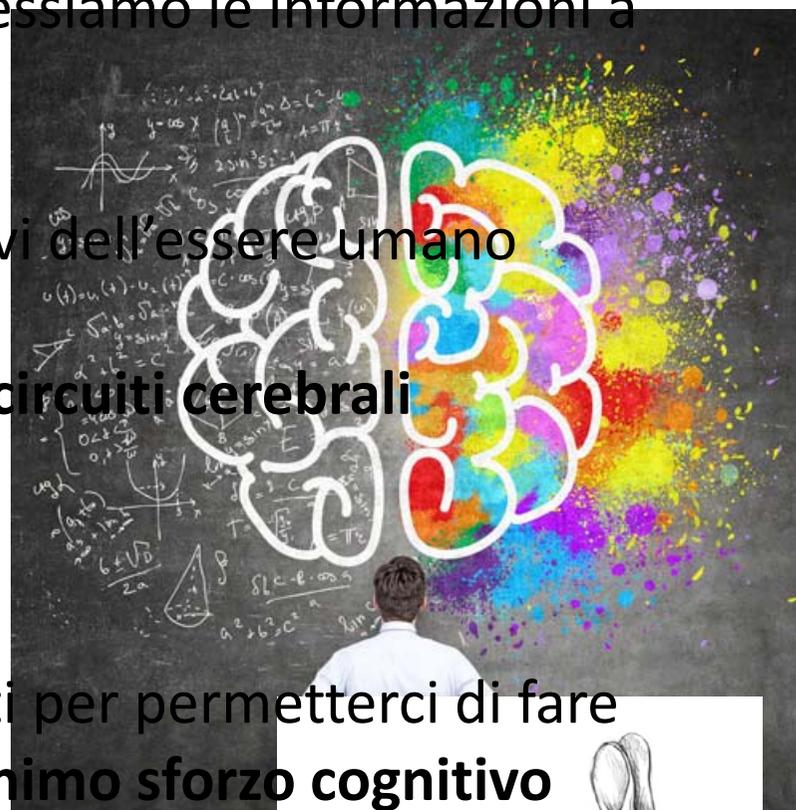
## SUL LAVORO

- **Risposte adattive** a bisogni evolutivi dell'essere umano

- Collegati all'attivazione di specifici **circuiti cerebrali**

- Del tutto **inconsapevoli**

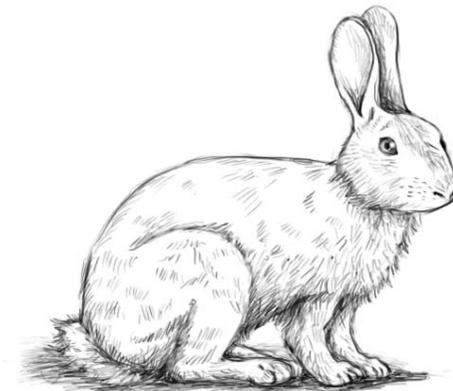
- Sono meccanismi adattivi sviluppati per permetterci di fare valutazioni e giudizi **veloci con il minimo sforzo cognitivo**



Martedì 15 ottobre dalle 11.30 alle 13:30 - Sala Allegretto • Cen

## I bias cognitivi sono utili quando ...

- Si presenta un **eccesso di informazioni**
- C'è una **mancaza di significato**
- C'è il bisogno di **agire velocemente**
- È necessario **memorizzare** ciò che veramente serve



Le neuroscienze hanno dimostrato che una delle principali difficoltà a riconoscere e accettare i nostri bias è data da due principi correlati:

1. **Avere ragione** ci fa sentire bene e attiva i circuiti cerebrali della ricompensa
2. **Sbagliare** attiva emozioni negative e i circuiti cerebrali associati al panico

Siamo motivati dalla ricerca della ricompensa e ad evitare il panico .

L'emozione positiva della ricompensa si verifica non solo quando abbiamo effettivamente ragione, anche quando ne siamo solo convinti .



Se da un lato sono utili e adattivi , dall'altro possono limitarci rispetto alla capacità di aprirci a nuove informazioni e individuare nuove possibilità d'azione quando dobbiamo prendere importanti decisioni.

*Non possiamo liberarci dai bias, ma possiamo mitigare l'impatto che hanno sulle nostre decisioni.*

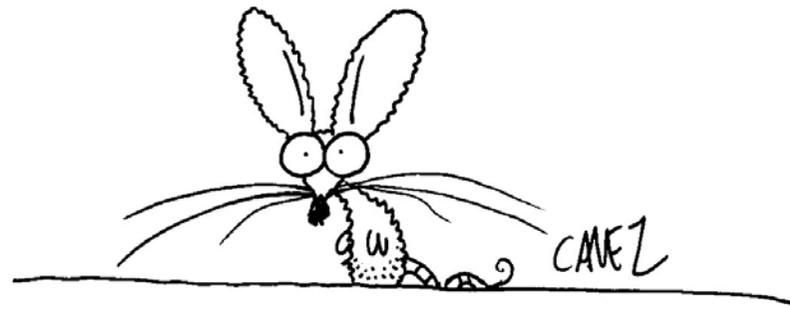
**Accettare:** riconoscere che anche il nostro pensiero è soggetto ai bias

**Classificare:** comprendere quali sono i bias più frequenti rispetto a specifiche situazioni/decisioni

**Mitigare:** adottare strategie per mitigarli

# SEEDS Model

ANCHE  
IL MODELLO MIGLIORE  
DI UNA  
TRAPPOLA PER TOPI  
E' COMUNQUE SEMPRE  
UNA TRAPPOLA PER TOPI



Il Seeds Model è stato sviluppato da un gruppo di neuroscienziati e permette:

- Una più **immediata identificazione** dei Bias, attraverso la classificazione in 5 categorie
- La **individuazione di strategie per mitigare i bias**

1. **Similarità:** percezione più positiva riguardo alle persone che riteniamo simili a noi
2. **Espediente:** tendenza a decidere in base alle prime informazioni accessibili che ci sembrano giuste
3. **Esperienza:** tendenza a credere che le nostre percezioni e valutazioni siano oggettivamente vere
4. **Distanza:** percezione di maggior valore alla prossimità, ciò che ci percepiamo essere più vicino
5. **Sicurezza:** tendenza a valorizzare di più, nella presa di decisioni, le informazioni negative rispetto a quelle positive

**Ingroup Bias:** Percepire le persone che sono simili (più) positivamente di quelle diverse da noi

**Outgroup Bias:** Percepire le persone che sono diverse da noi (più) negativamente

1. **Credenza:** credere che un argomento è vero o no in base alle nostre convinzioni
2. **Conferma:** cercare e trovare evidenza che conferma le nostre credenze e ignora l'evidenza che non supporta quelle credenze
3. **Disponibilità:** prendere una decisione sulla base delle informazioni più accessibili
4. **Pianificazione erronea:** tendenza a sottostimare quanto tempo è necessario per un attività
5. **Ancoraggio:** fare affidamento sulla prima parte delle informazioni ricevute
6. **Effetto alone:** lasciare che le qualità positive di qualcuno in un ambito influenzino la sua percezione in altri ambiti

**Cecità:** identificare i bias negli altri ma non in noi stessi

**Falso consenso:** sovrastimare la misura in cui gli altri hanno le nostre stesse credenze /opinioni

**Il “senno di poi”:** considerare gli eventi del passato come prevedibili

**Illusione di controllo:** sovrastimare il grado di controllo che si ha sugli eventi esterni

**Errore di attribuzione fondamentale:** attribuire i propri errori a fattori esterni e quelli degli altri al carattere o alle circostanze

**Attualizzazione temporale:** la tendenza a sottovalutare un risultato se è molto lontano nel tempo

**Avversione alla perdita:** fare una scelta rischiosa se la posta in gioco è evitare una perdita oppure non correre rischi se la posta in gioco è un risultato positivo

**Effetto cornice:** : giudicare diversamente a seconda che la decisione è presentata come una vincita o come una perdita

**Similarità:** focalizzare le somiglianze e/o obiettivi valori comuni

**Espediente:** coltivare una visione d'insieme

**Esperienza:** esplorare prospettive alternative

**Distanza:** esplorare “come se” il fattore distanza non ci fosse

**Sicurezza:** esplorare “cosa farebbe un'altra persona”

Perché  
chiedersi  
come avviene  
la  
percezione?



## Perché chiedersi come avviene la percezione?

La percezione è il processo psichico più elementare, costituisce la base della conoscenza del mondo fisico e di ogni attività cognitiva.

È il filtro soggettivo attraverso il quale gli eventi sono visti dagli individui in un contesto.

L'atteggiamento legato al realismo ingenuo prevede che si pensi che percepiamo il mondo in un certo modo perché il mondo è fatto in quel modo ...

Solo che la realtà fisica e la realtà "percepita" non sempre coincidono ...

## Quale fiducia dare alla percezione?

Sappiamo che i dati sensoriali non sono sempre veridici, ci sono infedeltà percettive, distorsioni, mancate corrispondenze.

Questa constatazione può condurre a una svalutazione dell'attività percettiva a causa di una falsa impostazione del problema: ritenere cioè che lo scopo della percezione sia la registrazione accurata di ciò che è presente nel mondo.

## Quale fiducia dare alla percezione?

Il problema si risolve se si considera la percezione come un complesso meccanismo, preposto alla raccolta ed elaborazione, in tempi molto brevi, di una grande quantità di informazioni utili e/o necessarie al sistema cognitivo e a quello motorio per raggiungere i loro obiettivi, prima di tutto quello della sopravvivenza.

## Perché chiedersi come avviene la percezione?

I processi di percezione e di valutazione della realtà orientano e sostengono le decisioni del singolo e della collettività.

Ciò che cade sotto la nostra osservazione sono dati che non hanno un significato univoco, ma richiedono un lavoro mentale di contestualizzazione e di attribuzione di senso che va poi ad orientare la presa di decisione e quindi l'intervento nella realtà.

## La percezione del rischio



La percezione del rischio è personale.

Le persone decidono di affrontare o evitare la situazione di rischio in modo soggettivo.

Ogni attività è basata sulla percezione del rischio e della sua valutazione più o meno conscia.

Inoltre, il processo percettivo del rischio è fortemente influenzato e condizionato dalle emozioni generate nel momento in cui scopriamo e impariamo un nuovo pericolo e quale possibile danno può portare.

Contrariamente a quanto molti credono, per gli esseri umani la percezione del rischio dipende scarsamente da fattori razionali, come l'uso della probabilità e della logica, ma, al contrario, è fortemente determinata dalle emozioni.

Se un evento ci fa particolarmente paura, quel tipo di evento si colloca automaticamente ai primi posti della nostra classifica mentale dei rischi, a prescindere dalla reale probabilità che ci possa capitare.

Pensate, ad esempio, a come tendiamo a sovrastimare il numero di morti in incidenti aerei o ferroviari, decisamente meno numerosi di quelli d'auto.

La percezione individuale del rischio:

- è influenzata da abitudini ed esperienze pregresse
- si basa sull'esperienza personale o di altri
- varia in rapporto all'accettabilità collettiva del rischio, che si modifica nel tempo, nei luoghi, nei gruppi di lavoro, nelle culture ed in rapporto ai valori personali e culturali, all'età, al sesso.

La percezione individuale del rischio dipende da:

- la conoscenza dei pericoli, quindi la sensazione di immunità da parte di coloro che hanno familiarità con una determinata situazione
- l'immediatezza del danno
- la libertà nell'assunzione del rischio
- la concentrazione del danno nel tempo
- la dannosità dei pericoli presenti e la loro frequenza
- l'esposizione personale
- la valutazione soggettiva costi/benefici

## La propensione al rischio



La propensione al rischio:

- **decrece** se gli eventi sono ritenuti *incontrollabili* dal soggetto e dipendenti da forze, avvenimenti esterni
- **cresce** se gli eventi sono ritenuti *controllabili* dal soggetto e anche se dipendenti da forze esterne

Possono influenzare la probabilità che si verifichino eventi infortunistici:

- variabili di tipo individuale come gli *atteggiamenti verso la sicurezza*
- variabili di tipo sociale come il *supporto dei colleghi*

Gli studi socio-antropologici hanno evidenziato che la percezione del rischio è fortemente influenzata dagli orientamenti culturali prevalenti e anche dai processi sociali che si realizzano intorno alla definizione e valutazione del danno, ossia da tutta la dinamica delle immagini e delle idee, sostenute da diversi attori sociali che si confrontano comunicando.

Il **Rischio** è percepito **negativo** quando non è legato ad un obiettivo importante, non promette vantaggi immediati, richiama evidentemente una perdita.

Il **Rischio** è percepito **positivo** quando è associato ad una motivazione rilevante, promette vantaggi immediati, gli svantaggi non sono immediatamente evidenti.

## La piramide dei risultati



La piramide dei risultati è un modello diffuso negli Stati Uniti nell'ambito del comportamento organizzativo.

La piramide è formata da 4 distinti livelli:

- Esperienze
- Credenze
- Azioni
- Risultati

Il principio che sta alla base della piramide dei risultati è che

***Tutte le azioni producono risultati***

*E, se vogliamo ottenere risultati migliori o risultati più coerenti, abbiamo bisogno di migliorare le azioni.*

# La piramide dei risultati



**Ciò che le persone fanno e come lo fanno è fortemente influenzato dalle loro credenze e sistemi di valori.**

Se le azioni da mettere in atto e i risultati attesi sono in linea con i valori e le credenze, le persone saranno felici di fare ciò che serve per ottenere i risultati fatti.

In caso contrario, il compito viene svolto a malincuore.

L'esperienza dell'individuo è diretta e indiretta (fatta da altri, racconti di altre persone, osservazione ...) e si distingue dalle azioni, in quanto descritta come un "generale" vissuto.

Il rischio

viene elaborato nella mente secondo due modalità:

- **Analitica:** elaborazione logica delle informazioni, basata su conoscenze teoriche
- **Esperienziale:** automatica, fatta di reazioni dovute allo stimolo (per esperienza diretta o indiretta) e all'emozione che suscita

L'esperienza determina la “percezione” delle cose e le convinzioni che le persone hanno.

Tali convinzioni determinano il modo di agire e i risultati che si ottengono.

*“Il rischio dipende da un giudizio soggettivo influenzato da  
assunti, credenze e valori.”*

B. Zani, E.Cicognani, Psicologia della salute, Il Mulino

# La piramide dei risultati

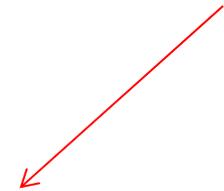
**Creare  
nuove  
esperienze**

**Risultati**

**Azioni**

**Credenze**

**Esperienze**

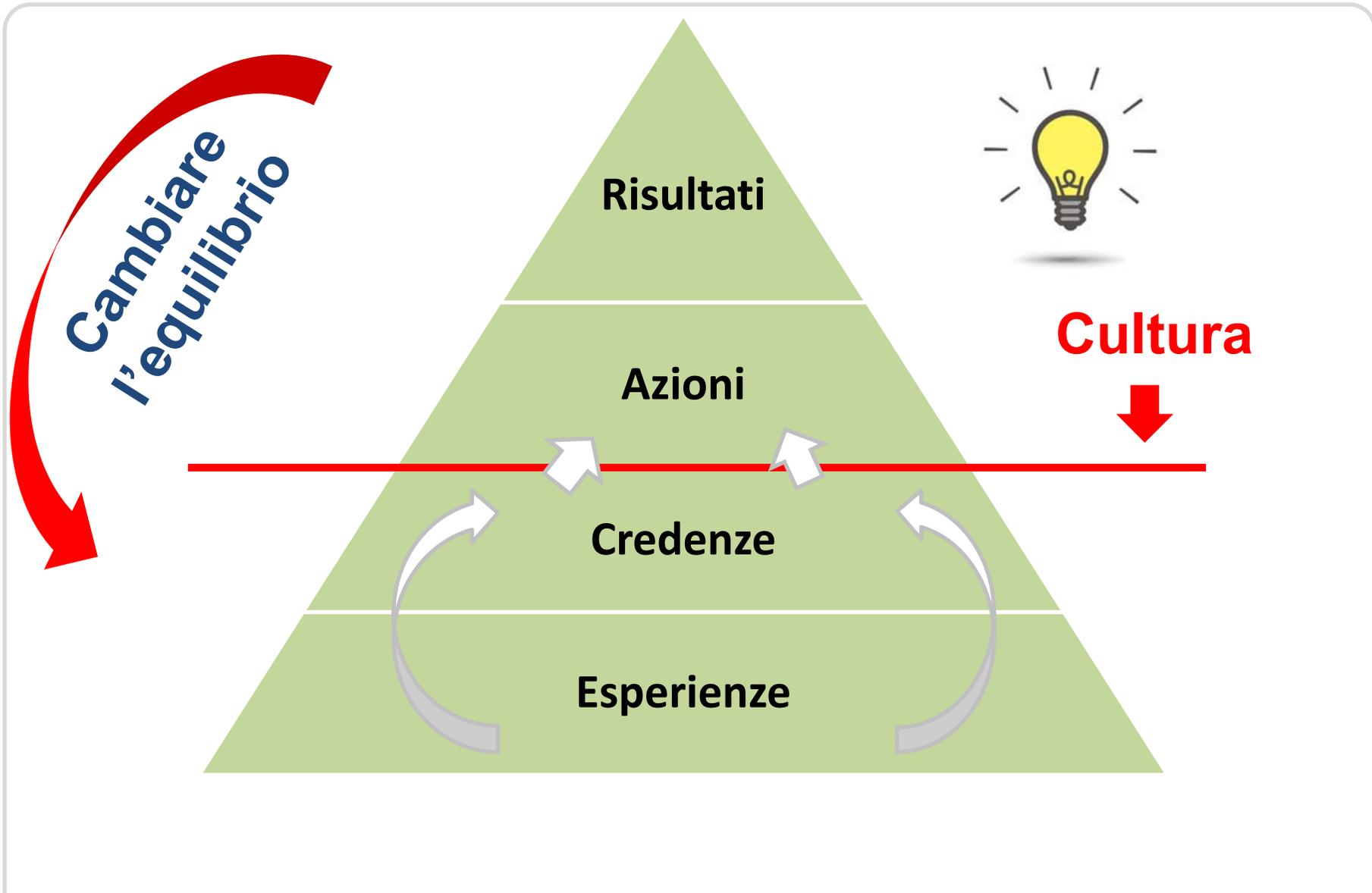


Se si desidera che la propria organizzazione cambi, è necessario **creare nuove esperienze** e dotare, queste ultime, di un nuovo significato.

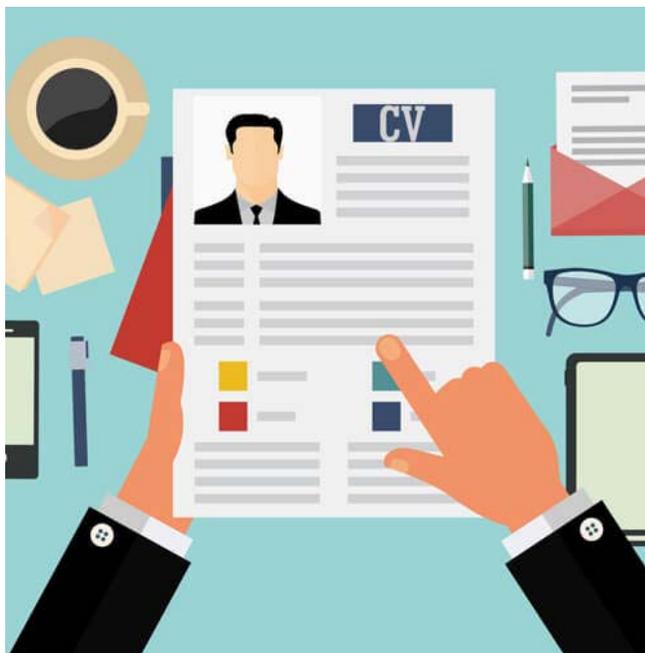
È necessario mostrare alla gente **nuovi metodi di lavoro** e utilizzare **nuovi modelli di pensiero** per aiutare le persone a capire cosa sta succedendo.

*Acquisendo esperienza con i nuovi metodi, le persone inizieranno a cambiare il loro sistema di credenze e ad agire in modo diverso.*

# La piramide dei risultati



*SAVE THE DATE*



Corso qualificato AiFOS

**ALLA RICERCA DEI TALENTI: LA  
SELEZIONE DEL PERSONALE**

Durata: 8 ore

**Brescia, 12 dicembre 2019**

Docente: Alessandra Marconato

*Iscrizioni aperte!*

# SAFETY BARCAMP!!

SAVE THE DATE



AiFOS

SAFETYBARCAMP 2020

ROMA  
28 FEBBRAIO

● [www.safetybarcamp.it](http://www.safetybarcamp.it)  
● [barcamp2@aifos.it](mailto:barcamp2@aifos.it)

LA RIVOLUZIONE  
DELLA FORMAZIONE



AiFOS

SAFETYBARCAMP 2020

PADENGHE SUL GARDA  
8 MAGGIO

● [www.safetybarcamp.it](http://www.safetybarcamp.it)  
● [barcamp@aifos.it](mailto:barcamp@aifos.it)

LA RIVOLUZIONE  
DELLA FORMAZIONE





GRAZIE PER L'ATTENZIONE

*www.aifos.it*



**AiFOS**

Associazione Italiana Formatori ed  
Operatori della Sicurezza sul Lavoro