

# FORMAZIONE E PERCEZIONE DEL RISCHIO

di **Maria Paola GAZZETTI**

Quadro FS a riposo già Responsabile Team Psicologi Trenitalia

## Il concetto di rischio

Il rischio (ved. fig. 1) è un concetto probabilistico, è la probabilità che accada un certo evento capace di causare un certo danno alle persone. La nozione di rischio implica l'esistenza di una sorgente di pericolo e delle possibilità che essa origini un danno.

Sul piano strettamente tecnico, il rischio è connesso a situazioni nelle quali viene presa una decisione in condizioni d'incertezza o mancanza di informazioni. Con il concetto di rischio infatti ci si riferisce a situazioni nelle quali viene presa una decisione le cui conseguenze dipendono dagli esiti di eventi futuri, la cui conoscenza, inevitabilmente non è esatta (Lopes 1997).

Seguendo la tesi di Lopes, le scelte sono rischiose quando le decisioni presentano un elemento di pericolo e possono portare a conseguenze negative per la persona che le mette in atto.

La nuova cultura del rischio, non più considerato come situazione da evitare a priori, ma anche come situazione che si riesce a gestire quanto più la si conosce, considera il rischio un pericolo ed al tempo stesso un'opportunità.

In sintesi, il rischio è percepito negativo quando:

1. non è legato ad un obiettivo importante;
2. non promette vantaggi immediati.

Il rischio è percepito positivo quando:

1. è associato a una motivazione rilevante;
2. promette vantaggi immediati;
3. gli svantaggi non sono immediatamente evidenti.

La percezione del rischio è il risultato di una interpretazione soggettiva della realtà che dipende da un insieme di fattori quali: la flessibilità mentale dell'individuo, il sistema di credenze e valori e le norme sociali di riferimento. Si può affermare che c'è chi sovrastima il rischio a cui è esposto e chi invece tende a sottovalutarlo (illusione di sicurezza).

Conseguenza del diverso orientamento nei confronti del rischio è la tendenza a sottostimare il rischio di eventi con conseguenze di lieve o media gravità, ma con alta probabilità di accadimento, e ad esagerare il rischio di

eventi con conseguenze molto gravi, ma con bassa probabilità di accadimento.

Un caso a parte risulta essere quello di chi ha avuto un'esperienza personale di infortunio, poiché episodi di questo tipo comportano un aumento della percezione del rischio e un calo della soddisfazione verso le misure di sicurezza adottate sul posto di lavoro.

## Visione psicologica del rischio

Sul piano psicologico la percezione del rischio è un processo cognitivo che condiziona le attività e gli atteggiamenti degli individui.

Nelle persone adulte sono state individuati tuttavia alcuni fenomeni particolarmente rilevanti che possono portare alla sottovalutazione del rischio come la ricerca di sensazioni (*sensation seeking*), l'ottimismo irrealistico e il senso della sfida nelle attività al limite (*endgerwork*).

Zuckerman già nel 1971<sup>(1)</sup> considerava la *sensation seeking* elemento centrale della personalità degli individui. Secondo

(1) Zuckerman, M. (1971). Dimensions of sensation seeking. *Journal of consulting and clinical psychology*, 36(1), 45.



Fig. 1 - Il rischio

tale autore la ricerca di situazioni eccitanti è strettamente legata ad una più alta propensione ad assumere comportamenti rischiosi.

Per quanto riguarda altresì l'ottimismo irrealistico Weinstein dal 1980 considerava tale fenomeno un "errore di giudizio che produce una sottostima del rischio". Tale autore poi osserva che la tendenza a una distorsione ottimistica del rischio personale, si manifesta con maggiore probabilità di fronte ad eventi particolarmente indesiderabili percepiti fuori dal proprio controllo e associati a stereotipi sociali.

Il diverso atteggiamento nei confronti dell'assunzione del rischio, ovvero la tendenza ad assumerlo oppure ad evitarlo, risulta evidente ad esempio nella scelta dello sport da praticare o nella sua modalità di svolgimento (ved. fig. 2).

Chi pratica sport estremi ha delle caratteristiche di personalità tipiche che sono state identificate da Zuckerman (i *sensation seekers*). Questa caratteristica induce a preferire le situazioni stimolanti a quelle monotone.

I *sensation seekers* sono persone esploratrici, socievoli. Essi, proprio per le loro caratteristiche, generalmente sviluppano maggiori competenze rispetto a coloro che mostrano una resistenza al cambiamento e si sentono appagati dalle loro conoscenze. Un *sensation seeker* ha infatti il grande vantaggio di tollerare bene l'incertezza e di essere meno ansioso rispetto alla popolazione generale.

Altro fattore che incide sulla percezione del rischio, sia a livello di gravità di un evento che di probabilità che esso si verifichi, è la dimensione dell'ansia.

Nella rappresentazione del rischio, ciò su cui interferisce l'ansia non è l'elemento catastrofico dell'evento né l'incontrollabilità dei suoi effetti, ma è l'aspetto della fiducia in se stessi, del senso di autoefficacia inteso come capacità di far fronte agli eventi stressanti. L'ansioso infatti tende ad amplificare la severità delle situazioni e degli eventi, esagerandone le conseguenze, anche in riferimento a situazioni della vita di tutti i giorni.

Altri fattori che incidono sulla percezione del rischio sono:

- l'orientamento culturale prevalente della persona;
- la differenza di genere.

Il bagaglio culturale, l'educazione, le tradizioni del Paese di origine, influenzano infatti i modi di agire e di conseguenza anche il comportamento sul posto di lavoro.

Ad esempio, in Paesi stranieri in cui la cultura e la normativa della sicurezza sul lavoro sono poco sviluppate, il rischio acquisisce un significato che si può definire "esperienza vissuta".

Le differenze culturali hanno un forte impatto anche sulla formazione alla sicurezza: spesso i lavoratori stranieri non hanno accesso alle informazioni base sulla sicurezza, prima di tutto per una questione di comprensione della lingua, e poi per timore nel formulare domande o esporsi.

Quando queste persone devono valutare i rischi, spesso non dispongono di informazioni complete su



Fig. 2 - Diverse condizioni di rischio

quelle fonti di rischio, non possono far ricorso a dati statistici né ad altre informazioni obiettive. L'incertezza e le informazioni incomplete sono tra i fattori che influenzano la percezione dei rischi.

In questi casi gli individui reagiscono ascoltando gruppi d'opinione e spesso ricorrono a informazioni e conoscenze derivanti dalla loro esperienza, talvolta da credenze.

### Percezione dei rischi e differenze di genere

Le trasformazioni del mondo del lavoro e la crescente "femminilizzazione" del medesimo hanno inevitabilmente determinato la necessità di porre attenzione alle differenze di genere uomo-donna in riferimento ai rischi specifici che si possono avere nelle attività lavorative svolte (ved. fig. 3).

Sul piano oggettivo uomini e donne, pur svolgendo la medesima mansione, spesso sono esposti a rischi differenti.

Gli stereotipi di genere spesso rafforzano l'ineguaglianza tra donne e uomini.

Sul piano normativo, il tema differenze di genere viene affrontato con la strategia comunitaria per la Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro 2002-2006 e il cambiamento più significativo si ha con il D. Lgs. 81 del 2008.

Il pensiero sociologico e le pratiche della Sicurezza urbana dimostrano altresì che un approccio alla Sicurezza basato sulle differenze di genere può dare un contributo importante ad analizzare i fenomeni e ad impostare politiche più coerenti con la realtà sociale e di conseguenza più efficaci.

Elena Padovan nel suo intervento "L'attenzione alle differenze di genere nella valutazione dei rischi e nella prevenzione degli infortuni sul lavoro" organizzata dall'AIF (Associazione Italiana Formatori), afferma che le differenze di genere sono legate:

- alla natura: Differenze fisiche come costituzione, forza, massa grassa, ormoni;
- alla cultura: Differenti abilità e stili cognitivi Differenze nei ruoli lavorativi: lavori pesanti, di precisione, a contatto con il pubblico, assistenziali;
- alla società: Differenti carichi familiari: maternità, assistenza familiari.

Le donne tendono a valutare i rischi in modo più se-



Fig. 3 - Differenze di genere

vero rispetto agli uomini, esprimendo una maggiore preoccupazione, anche se da alcuni interessanti studi emerge che tale differenza di genere spesso va attribuita ad altri elementi come il tipo di rischio, i diversi significati ad esso attribuiti, le relazioni di potere tra uomo e donna, ecc. (Bronfman et al., 2003).

In linea con le tradizioni popolari che descrivono la donna come essere umano da proteggere e l'uomo come persona coraggiosa amante del rischio, si è potuto tuttavia constatare che le donne risultano avere una maggiore sensibilità del rischio rispetto agli uomini e di conseguenza riescono a raggiungere un maggior livello di partecipazione e coinvolgimento rispetto alle dinamiche sulla sicurezza nel posto di lavoro.

### Percezione del rischio e differenze d'età

L'invecchiamento della popolazione è uno dei fenomeni più significativi del XXI secolo che ha ricadute su tutti i settori della società.

Di conseguenza cresce l'età pensionabile e si allunga la vita lavorativa di ciascuno. Dal punto di vista psicologico il lavoratore comincia a rendersi conto di essere vulnerabile, sviluppa un senso di inadeguatezza ed incapacità legato alla continua ricerca da parte delle aziende della flessibilità, alla frequente crescita dei cambiamenti tecnologici e alle riorganizzazioni interne.

Sul piano della percezione del rischio e della Sicurezza il lavoratore over 50 mostra un'apparente incoerenza, infatti mostra contemporaneamente sicurezza sul piano dell'esperienza e conoscenza normativa e, per quanto sopra detto, vulnerabilità sul piano psicologico - fisico.

Tale atteggiamento si traduce spesso in comportamenti ambigui nei confronti degli strumenti di Sicurezza ritenuti non necessari ai fini dello svolgimento del lavoro, del quale si ha ampia conoscenza, ma utili sul piano della protezione da possibili infortuni dovuti ad una crescente insicurezza sul piano fisico. Nello stesso tempo però tale ambiguità si traduce in una maggiore prudenza del lavoratore anziano rispetto a quello più giovane.

Negli over 50 quindi ciò che incide e favorisce il rispetto delle norme di sicurezza più che la compartecipazione alle politiche di Sicurezza aziendali è la paura di infortuni e malattie.

### La percezione del rischio e rispetto delle regole

Nel contesto aziendale oggi più che mai risulta necessario tener conto che la percezione della Cultura della Sicurezza si ottiene soprattutto quando i dipendenti credono nella "mission" e la sicurezza viene "vissuta" giorno per giorno.

È fondamentale che il superiore conformi il proprio comportamento alla sicurezza.

La percezione del rischio e la cultura della sicurezza sono strettamente legati alla cultura di riferimento, agli aspetti psicologici, sociali e organizzativi.

La percezione del rischio infatti condiziona le azioni, le reazioni, i comportamenti, gli atteggiamenti, le scelte, le valutazioni e le decisioni in merito ad una situazione potenzialmente pericolosa e le probabilità che tale potenziale pericolo possa accadere.

Tale constatazione ha inevitabilmente ripercussioni sulla formazione, poiché maggiore è la percezione di attenzione generale e maggiore sarà la possibilità che i dipendenti apprendano le procedure di sicurezza.

In definitiva il comportamento di rischio è fortemente influenzato dalla diffusione della Cultura della Sicurezza e del clima di fiducia e non può essere spiegato unicamente in termini di decisione razionale di necessità di rispetto delle regole (ved. fig. 4).

### Prevenzione dell'errore umano quale formazione

Errore umano non si potrà mai eliminare e i comportamenti sbagliati, anche se possono avere conseguenze disastrose, non necessariamente vengano cambiati. (es. cardiopatici che non modificano il proprio stile di vita a rischio, automobilisti che non indossano la cintura ...). Per far sì che le persone, anche di culture differenti, percepiscano davvero i rischi che hanno di fronte, bisogna agire sulla motivazione



Fig. 4 - Rispetto delle regole

e favorire la collaborazione tra Azienda e dipendente.

Motivare significa influire in modo mirato sul comportamento e le azioni della persona.

Questo si può ottenere:

- richiamando l'attenzione sugli aspetti gratificanti o penalizzanti/pericolosi per la persona (es: se ho bevuto molto mi posso addormentare e se debbo guidare il sonno può provocare un incidente stradale);
- correlando il comportamento a conseguenze positive o negative.

Ai fini della sicurezza, però, far leva sulla motivazione è importante, ma non sufficiente a ridurre i rischi dovuti a distrazione o a errore umano.

La formazione in ambito Sicurezza deve contribuire a la fiducia nell'Azienda trasmettere il messaggio che le norme di sicurezza servono al lavoratore, sono una garanzia per la sua incolumità psicofisica, sono state elaborate in funzione di un'attenzione aziendale alla persona e non per ostacolare la sua attività (ved. fig. 5).

La formazione in ambito sicurezza sarà tanto più efficace quanto fondata sul coinvolgimento e non sulla semplice trasmissione di contenuti. Ad esempio, un automobilista metterà le cinture di sicurezza se ritiene che esse possano servire a salvargli la vita in caso di incidente, non per la semplice paura di una multa.

Se si rileva un comportamento contrario alla sicurezza è opportuno capire quali siano i bisogni che si contrappongono al comportamento sicuro (es. un dipendente teme che i dispositivi di protezione gli impediscano di fornire il rendimento desiderato).

Per far coincidere il comportamento sicuro con altri bisogni importanti, un ottimo metodo è coinvolgere i dipendenti nella progettazione e scelta delle misure e dispositivi di protezione individuale (DPI).

I dipendenti sono coloro che meglio conoscono la mansione che svolgono e di conseguenza il loro coinvolgimento è altamente motivante e stimola la riflessione.



Fig. 5 - Le norme di sicurezza servono al lavoratore



Fig. 6 - Opinion leader

Sapere infatti di poter contribuire con proprie idee alla stesura e messa in atto di procedure di sicurezza stimola a riflettere sul problema e facilita l'accettazione delle misure comuni. Il rispetto delle norme di sicurezza non si ottiene con la semplice repressione di comportamenti sbagliati perché la repressione non produce apprendimento.

È utile dialogare con le persone interessate, ascoltare e dimostrare comprensione per le opinioni e i bisogni dell'interlocutore perché così possono spiegare cosa le spinge a fare o non fare qualcosa.

Per identificare gli effettivi impedimenti alla sicurezza e conoscere i «veri» motivi che stanno alla base di un comportamento (anche se sbagliato), occorre offrire l'opportunità all'interlocutore di spiegare il suo comportamento chiedendogli chiaramente perché lo fa.

Una volta noti i motivi si è in grado di argomentare in modo più mirato e convincente.

Un modo per favorire una comune cultura della sicurezza in tempi brevi è quello di individuare, all'interno del gruppo di lavoro, un *leader* che sia punto di riferimento per gli altri a cui affidare la diffusione del messaggio di prevenzione e il coinvolgimento dei dipendenti.

Un *opinion leader* (ved. fig. 6) rappresenta un punto di riferimento all'interno dei gruppi, che per esperienza e *leadership* viene ascoltato, coinvolgendo l'*opinion leader*, si coinvolgono a cascata anche gli altri.

Un buon clima di sicurezza, predittivo di un basso numero di infortuni, e quindi una *leadership* che guida la costruzione ed il mantenimento della cultura della sicurezza, influenzano in senso positivo l'adesione dei lavoratori alle procedure di sicurezza aziendali e l'assunzione di comportamenti sicuri rispetto ai rischi lavorativi.

In conclusione, la percezione del rischio non è un processo lineare, non è direttamente proporzionale all'aumento della quantità di pericolo, è soggettiva e quindi sottoposta ad influenze e distorsioni.

Pensare alla sicurezza sul lavoro dal punto di vista tecnico e tecnologico risulta ovviamente condizione necessaria e imprescindibile, ma non più sufficiente.

Per sviluppare una cultura della sicurezza oltre al sistema di regole più o meno efficaci è necessario:

- agire sui comportamenti;
- smontare le cattive abitudini e favorire le buone prassi;
- stimolare la motivazione alla sicurezza attraverso la formazione partecipata a tutti i livelli, l'autorevolezza e la credibilità dei responsabili;
- prevedere un sistema premiante coerente.

In linea con il pensiero dello Psicologo del lavoro Massimo Servadio<sup>(2)</sup> non si può dimenticare che dietro ad un incidente o ad un infortunio c'è sempre un individuo che pensa, prende delle decisioni e si comporta in una certa maniera, per questo è importante affrontare il tema della sicurezza e della salute secondo un'ottica sistemica, analizzando la "variabile-uomo".

Una formazione mirata in materia di *Non technical skills*, l'addestramento rispetto all'individuazione dei "segnali deboli" possono essere importanti strumenti per andare verso una direzione di ottimizzazione.

### Bibliografia

[1] Arranz, L., Macías, M.T., Prades, A., Martínez-Arias, R. e Solá, R. (2000), Risk perception of diagnostic and therapeutic radiological applications: Comparison of experts

- and the public, consultato on line sul sito: <http://www.irpa.net/irpa10/cdrom/00934.pdf>. Boholm A. (1998). Comparative studies of risk perception: a review of twenty years of research. *Journal of Risk Research*, 1, 2, 135-163.
- [2] Brehmer B. (1987). The psychology of risk in Singleton. In W. T. Hovden, J. (a cura di), *Risk and decision*. New York, Wiley.
- [3] Bucchi, e Neresini, F. (2001), *La salute e il rischio, Sociologia della salute*, Carocci, Roma, pp. 183-201.
- [4] Lopes, L.L. (1997), *Between Hope and Fear: The Psychology of Risk*, In W.M. Goldstein, R.M. Hogarth (a cura di) *Research on Judgment and Decision Making*, Cambridge University Press, New York.
- [5] Massimo Servadio <https://www.puntosicuro.it/massimo-servadio-AU-40/>.
- [6] M.Zuckerman.1971. *Sensation Seeking Scale*. Test online (in inglese). Zuckerman, M. (1979). *Sensation Seeking. Beyond the Optimal Level of Arousal*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates. Zuckerman, M. (1994). *Behavioral Expressions and Biosocial Bases of Sensation Seeking*. Cambridge: Cambridge University Press.
- [7] Weinstein, N. D. (1980) Unrealistic optimism about future life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 806-820. Weinstein, N. D. (1987) Unrealistic optimism about susceptibility to health problems: Conclusions from a community-wide sample. *Journal of Behavioral Medicine*, 10, pp. 481-500. ■

(2) 30/06 /2016 : Riflessioni sulla consapevolezza situazionale e la percezione del rischio : la variabile uomo a cura di Massimo Servadio.