

La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

ADRIANA APICELLA

ANCORS PER AMBIENTE LAVORO 2022



AMBIENTE LAVORO
22° Salone della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
22 • 23 • 24 novembre 2022 | BolognaFiere

La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Un anno fa...

Saper comunicare vuol dire assumersi la responsabilità di quanto succede, senza dare le colpe ad altre persone, altre situazioni, altri momenti, ma piuttosto analizzare la propria comunicazione (verbale e non verbale) così da individuare il gap che ha determinato una comunicazione non idonea alla circostanza.

I nostri successi dipendono da come comunichiamo: è fondamentale adattare le parole e l'atteggiamento adeguato alla situazione affinché l'altro possa comprendere nel profondo e, perché no, toccare la sua parte emotiva facendogli battere il cuore...



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Abbiamo anche parlato della Comunicazione del rischio = scambio interattivo tra individui (o gruppi di individui) dove bisogna privilegiare l'informazione corretta senza creare allarmismi.

Come fare per migliorare la posizione, poco agevole, di chi comunica potenziali pericoli attraverso un elenco di dati, analisi scientifiche o momenti di emergenza (vedi Covid19, guerra)?

Ecco alcuni punti essenziali:

- Considerare le ripercussioni emotive e psicologiche di chi ascolta. L'uomo è come un iceberg dove la parte emergente è rappresentata anche dai comportamenti e la parte restante è fatta di motivazioni, atteggiamenti, valori e principi. I comportamenti umani sono, quindi, determinati o influenzati da cause non visibili in superficie e a volte addirittura sconosciute al soggetto in azione.
- Essere chiari nell'esposizione ma non freddi
- Mettersi in ascolto
- Coinvolgere gli uditori



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Sicuramente come in un qualsiasi processo di comunicazione anche per quello relativo alla comunicazione del rischio è necessario investire, soprattutto nella fase iniziale, la giusta energia per creare un rapporto di fiducia tra il lavoratore e il comunicatore del rischio.

In tal modo si motiva la sicurezza in modo duraturo, si diffonde la visione della sicurezza come scelta aziendale e si trasforma la sicurezza stessa da un processo obbligatorio a un processo lavorativo qualitativamente alto fatto di migliori relazioni interpersonali, di atteggiamenti proattivi e spontanei dei lavoratori e di azioni preventive agli infortuni e a situazioni rischiose.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Questo nella vita reale...

Sappiamo bene però che un nuovo universo, al momento con scarsa popolazione, si sta già muovendo

considerando

- che il 15 novembre abbiamo raggiunto gli 8 miliardi di abitanti sulla terra e nel 2037 si prevede quota 9 miliardi (mentre solo all'inizio del secolo scorso eravamo poco più di un miliardo di abitanti)
- che la sfera digitale diventa sempre più performante e frequentata

Non è difficile pensare
che presto anche l'universo digitale - noto come Metaverso -
avrà una densità di popolazione sicuramente non bassa



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Se è vero che
“Il Web non è diverso dall’umanità,
che è fatta di cose orribili e altre meravigliose.
Chi accusa il Web di avere un lato oscuro,
dovrebbe riflettere sul fatto che quel lato oscuro è nell’umanità stessa.
Ciò detto io sono ottimista e resto convinto che il saldo finale,
il bilancio di una umanità più connessa resta positivo”.

Tim Berners-Lee

è anche vero che
«Internet ha riaperto i giochi ma li ha anche confusi:
lo struscio elettronico consente i bluff dei vigliacchi e le bugie dei mitomani»

Massimo Gramellini



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

1992

Neal Stephenson pubblicava **Snow Crash**, romanzo di fantascienza postcyberpunk

Perché questo titolo? Perché è un particolare stato dei primi computer Apple quando la CPU impazziva. Nella realtà del romanzo è una droga mentre nel suo Metaverso, il mondo in realtà virtuale tridimensionale dove è possibile avere un'altra dimensione di vita, è un potente virus informatico...

Oggi a 30 anni dalla pubblicazione del romanzo, la **linea che separa l'online dall'offline è sempre meno marcata**, l'evoluzione legata al web3 si sovrappone sempre più ai territori distinti del reale e il **metaverso** ha assunto (e continuerà a farlo) contorni ancora più definiti e concreti...difatti le maggiori big tech company sono in gara per conquistare questo spazio...



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Quali le implicazioni future?

La fonte Gartner prevede che

“The metaverse will impact every business that consumers interact with every day”

e che quindi nel 2026

- una persona su quattro trascorrerà almeno un'ora al giorno nel metaverso
- Il 30% della popolazione sarà in possesso di almeno un oggetto pronto per essere usato nel metaverso

Tornando al discorso iniziale
sulla densità di popolazione e sulla frequentazione digitale
i conti sono presto fatti



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Ma restiamo nel 2022 e restiamo in ambito sicurezza sui luoghi di lavoro

Lo scorso 28 ottobre i media hanno lanciato questa notizia che prevede, potenzialmente, la costruzione di un'area nel Friuli Venezia Giulia (come regione apripista):

→ <https://www.rainews.it/tgr/fvg/video/2022/10/addestramento-con-la-realt-aumentata-per-prevenire-gli-infortuni-sul-lavoro-35af26bb-0b44-46d3-a9f2-6d8f6033960c.html>

e quindi l'idea di creare un Centro regionale per la formazione e la sicurezza sul lavoro, con una struttura specifica dedicata alla realtà aumentata e al metaverso.

In questo modo, con l'erogazione della formazione teorica e pratica, si andrebbero a simulare svariate aree che permettono ai lavoratori, alle imprese, ai soggetti interessati, di fare pratica concreta di quelli che possono essere i rischi sul lavoro ed evitare così infortuni, nella peggiore delle ipotesi, morti sui posti di lavoro.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

O ancora



<https://tg24.sky.it/economia/2022/09/29/futuro-lavoro-metaverso>

In sintesi in una ricerca condotta in UK che ha coinvolto 2.258 impiegati e dirigenti aziendali

- due aziende su tre sono fiduciose che il percorso professionale si svilupperà nel Metaverso
- il 44% degli impiegati è convinto che, grazie al Metaverso, la comunicazione con colleghi e superiori migliorerà
- il 35% parla anche di vantaggi per la formazione



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Ma non finisce qui

Sul fronte dei media si parla anche di giornalismo immersivo

Ovvero

della possibilità, indossando un visore per la realtà virtuale, di immergersi in uno scenario tridimensionale e interattivo, per capire, e vivere, meglio una notizia.

Potete capire quanto possa risultare utile tutto questo al fine di potenziare, in maniera omogenea e capillare, la cultura della prevenzione sulla sicurezza sul lavoro?

Ovviamente il tutto con estrema cautela, senza ledere l'etica e la sensibilità delle persone, senza creare falsi sensazionalismi, senza agevolare i percorsi delle fake news o dei deepfake...



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Un momento di riflessione sulle fakenews e i deepfake

Trattate lo scorso anno vi ricordo la potenza mediatica e la velocità di divulgazione delle fakenews capaci di influenzare rapidamente l'opinione pubblica attraverso le piattaforme social e i siti in generale.

L'interazione continua e la proposta di contenuti da parte degli algoritmi di AI che potrebbero interessarci, ma che sono falsi, determinano la "bolla dei Social Media" e l'entrata in una eco chamber, quel meccanismo cognitivo che può portare alla disinformazione online (e quindi alla viralizzazione delle fake news) che abbiamo visto interessa anche gli ambiti lavorativi.

È fondamentale, quindi, essere consapevoli, critici e creativi nell'uso della rete per non ledere la libertà/sensibilità/sicurezza delle altre persone.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Come fare a capire se si tratta di una fake news

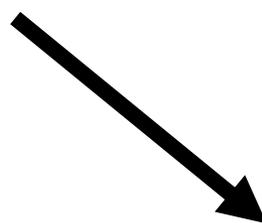
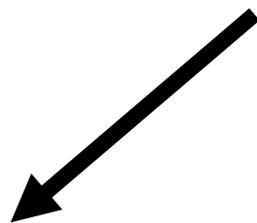
- Assicurarsi che la notizia sia scritta da una fonte con la reputazione attendibile. Se mancano prove o riferimenti a esperti senza nome, la notizia è falsa.
- Non fidarsi dei titoli altisonanti scritti in maiuscolo e con ampio uso di punti esclamativi. Le notizie false spesso hanno volutamente questi titoli
- Prestare attenzione alla URL. Se l'indirizzo web è molto simile, ma non è uguale, a quello di una fonte attendibile potrebbe indicare che la notizia è falsa. In questo modo molti siti di notizie false si fingono autentici.
- Prestare attenzione alla formattazione. Su molti siti di notizie false, l'impaginazione è strana o il testo contiene errori di battitura.
- Verificare le foto. Le notizie false spesso contengono immagini e video ritoccati. A volte potrebbero essere autentici, ma presi da un altro contesto anche in anni diversi. È bene verificarne l'origine con programmi dedicati (google e tineye ad esempio ci aiutano).
- Controllare le date perché quelle contenute nelle notizie false potrebbero essere errate e la loro cronologia potrebbe non avere senso.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

I Deepfake

ovvero foto, video e audio creati grazie a software di AI che, partendo da contenuti reali (immagini e audio), riescono a modificare o ricreare, in modo estremamente realistico, le caratteristiche e i movimenti di un volto o di un corpo e a imitare fedelmente una determinata voce.



Il regista Jordan Peele e Barak Obama

<https://www.rivistastudio.com/buzzfeed-barack-obama/>

La scheda informativa del Garante della Privacy

<https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9512278>



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Accesi i riflettori su fakenews e deepfake, sulle loro insidie e su quello che si può fare con l'AI ritorniamo al discorso iniziale e quindi:

- Se il Metaverso, al di là del racconto di Stephenson, è conosciuto, soprattutto tra i componenti della GenerazioneZ, perché ha interessato il territorio del gaming virtuale, che sappiamo essere una attività abituale dei ragazzi
- Se a questo aggiungiamo che il ciclo di vita di sviluppo del Metaverso oggi corrisponde, all'incirca, alla fase di Internet di inizio anni '90
- Se prendiamo in considerazione il processo evolutivo che hanno avuto i social network che da strumento ludico iniziale sono diventati anche mezzi professionali

ALLORA QUAL È IL LATO OSCURO?

Sicuramente oggi, grazie al passato digitale, abbiamo un'idea maggiore delle minacce che possono emergere, e quindi, teoricamente, potremmo essere preparati per gli step futuri...ma il livello informativo e la security awareness tra le persone sono ancora molto, molto scarsi.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Infatti le cronache scrivono...

«Le attività di riciclaggio di denaro legate al mercato delle criptovalute e all'uso di NFT hanno visto un aumento esponenziale negli ultimi quindici anni come conseguenza degli sviluppi tecnologici e delle difficoltà economiche, quali la crisi del 2008 e la pandemia del 2020.

Dal 2017, oltre 8 milioni di dollari di fondi illeciti sono stati riciclati attraverso piattaforme basate su non-fungible token NFT, pari allo 0,02% dell'attività di trading proveniente da fonti note.

Tra luglio 2021 e luglio 2022 sono stati denunciati pubblicamente furti di NFT per un valore di oltre 100 milioni di dollari, con una media di 300.000 dollari per truffa. Nonostante i numerosi controlli svolti dai marketplace di NFT per prevenire tali attività, le lacune a livello normativo e i livelli di sicurezza ed anonimato che tali tecnologie garantiscono ne incentivano notevolmente l'uso per fini illeciti»

(fonte: Agenda Digitale, 23 settembre 2022)



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Come pure parlano del rischio del Darkverse (il lato oscuro del Metaverso)

Considerando che

- il metaverso aprirà ad una raccolta di informazioni che crescerà con l'aumentare delle attività da migrare online
- potrebbe essere ridefinito il concetto di privacy (secondo gli esperti di cybersecurity di Trend Micro)

è fondamentale tutelare gli spazi gestiti dagli operatori di infrastrutture critiche dai cybercriminali

il cui principale obiettivo è compiere sabotaggi o estorsioni di sistemi industriali (che conosciamo già nella vita reale) e assalire gli avatar, ovvero la nostra interfaccia nel Metaverso.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

CHE COSA FARE?

Quello che diciamo da tempo: lavorare sulla formazione e sull'informazione iniziando dalla scuola primaria con percorsi che partano dall'abc e vadano avanti nell'iter scolastico, su livelli sempre più importanti, così da creare una security awareness di base e poi, per chi volesse, puntare a una specializzazione sia nello sviluppo di progetti che nella comprensione delle opportunità e dei rischi connessi. E far sì che anche le simulazioni virtuali delle attività lavorative (come previste nell'ipotizzato progetto friulano) diventino una realtà consolidata.



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

CHE COSA FARE NELL'IMMEDIATO?

Assodato che le persone rappresentano l'anello più debole per la sicurezza di una qualsiasi realtà organizzativa (di qualsiasi grandezza e, abbiamo visto con la pandemia, anche a livello individuale)

INDUBBIAMENTE SERVE SAPER

- proteggere le informazioni personali (e tutti i dati sensibili)
- verificare l'identità delle persone quando accedono a servizi digitali sensibili. Una modalità diversa da quella cui siamo abituati oggi dove attraverso, ad esempio, l'autenticazione a più fattori, ci salvaguardiamo da eventuali tranelli. Nel Metaverso tutto questo non funzionerà, saranno necessari approcci diversi che stanno già emergendo (ad esempio la biometria...già nota tra noi)
- aumentare la protezione dagli atti di bullismo, dalle molestie e dallo sfruttamento già di per sé forte poiché nel Metaverso tutto ciò potrebbe avere effetti ancor più devastanti rispetto a quanto già avviene nella vita reale
- evitarne la dipendenza con restrizioni d'uso (se necessario)



La comunicazione oggi: lati chiari e oscuri della sua evoluzione

Per concludere...

È facile, anzi credo sia fuori discussione, l'impatto che il Metaverso avrà sul mondo...sarà sicuramente tanto grande quanto lo è stato l'entrata in campo di Internet.

Una gran bella sfida, al di là delle insidie, che non può essere ignorata, ma anzi esplorata e utilizzata nel proprio ambito...con consapevolezza e in piena sicurezza grazie ai processi di informazione e formazione perché come affermo anche nel mio contributo in «**Rilanciare la sicurezza facendo cose semplici**» comunicare in sicurezza è un processo che non ha una versione A (quella per la vita reale) e una versione B (quella per la vita virtuale) bensì una sola versione per un unico destinatario: il NOI.

