

GLI ERRORI DELLA MENTE

Gli autori

Laura Mondino è Direttore del Centro Studi di Comunicazione Strategica, consulente senior per la gestione del cambiamento organizzativo, *Decision Advisor* e divulgatrice scientifica. Infaticabile esploratrice dei labirinti della mente e dei comportamenti umani, vanta molteplici esperienze nei settori pubblico e privato. Già docente presso il dipartimento di Medicina e Chirurgia delle Università degli Studi di Torino e del Piemonte Orientale. È autrice del libro *Nudge Revolution* (Flaccovio, 2019).

Luca Brambilla è Direttore dell'Accademia di Comunicazione Strategica, società specializzata nella creazione di master *One to One* per executive di grandi aziende.

È adjunct professor nel corso di Comunicazione Strategica nella Medicina Moderna presso le facoltà di Medicina e Odontoiatria dell'*Università Vita-Salute San Raffaele*. Insegna inoltre Negoziazione presso il master *HR & Communication* dell'*Università IULM*. È inoltre docente di Negoziazione presso la *Alta Scuola ALMED* dell'*Università Cattolica del Sacro Cuore* di Milano. Ha al suo attivo diverse pubblicazioni e titoli monografici.

© 2022 Accademia di Comunicazione Strategica

Foro Buonaparte 59 – 20121 Milano

accademia.comunicazionestrategica.it

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questo libro può essere riprodotta, memorizzata in un sistema che ne permetta l'elaborazione, né trasmessa, in qualsivoglia forma e con qualsivoglia mezzo elettronico o meccanico, né può essere fotocopiata, registrata o riprodotta altrimenti senza previo consenso scritto dell'editore, tranne nel caso di brevi citazioni contenute in articoli di critica o recensioni.

Progetto grafico e copertina: Enrico Guida

Finito di stampare nel mese di gennaio 2022

presso New Press edizioni Srl, Lomazzo (CO) – Italia

LAURA MONDINO
LUCA BRAMBILLA

GLI ERRORI DELLA MENTE

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE STRATEGICA



Indice sistematico

Prefazione	7
0 Capitolo zero	
0.1 La Comunicazione Efficace	13
0.2 Il passaggio dalla Comunicazione Efficace alla Comunicazione Strategica.....	16
0.3 Il ponte per la Comunicazione Strategica: il Metodo O.D.I.®	19
Introduzione. Bias: minaccia od opportunità	25
1 Euristiche, bias e noise	33
1.1 Galeotta fu la decisione	33
1.2 Definizioni.....	36
2 I due sistemi di pensiero	49
2.1 Un'amicizia da Nobel.....	50
2.2 L'elefante e il cavaliere: ovvero S1 e S2	53
2.3 Trentacinquemila e dintorni.....	58
2.4 Conclusioni.....	64
3 Tassonomie	69
3.1 Istruzioni per l'uso	69
3.2 Introduzione.....	70
3.3 Le prime tassonomie dei bias.....	71
3.4 La tassonomia di David Arnott.....	74

3.5	La tassonomia di Bhandari e Hassanein.....	78
3.6	La tassonomia di Dimara, Franconeri, Plaisant, Bezerianos e Dragicevic.....	80
3.7	La tassonomia di Ceschi, Costantini, Sartori, Weller e Di Fabio.....	90
4	I bias nella letteratura scientifica.....	93
4.1	Elenco completo dei bias presenti in letteratura.....	93
4.2	I bias nella pratica.....	142
5	Campi di applicazione.....	177
5.1	Il costo delle decisioni sbagliate.....	177
5.2	La teoria dei <i>nudge</i>	179
5.3	Tecniche anti-bias.....	184
5.4	Educazione.....	186
5.5	Sanità.....	210
5.6	Business.....	243
	Conclusioni.....	279
	Bibliografia.....	283