

Morte del Great Place To Work: alla ricerca del killer del benessere lavorativo

Author : Luigi Rigolio

Date : 12 Aprile 2019



La cultura, intesa come patrimonio di credenze e conoscenze che guidano i comportamenti, sta generando nuovi mostri che, di giorno in giorno, devastano la qualità della vita lavorativa.

Proprio mentre installiamo meravigliose app, elaborati software, ERP che integrano tutto, generiamo relazioni grottesche e situazioni da incubo. Abbiamo imboccato un vicolo cieco, ogni giorno si sta peggio.

La causa principale del fenomeno è il comportamento degli uomini, che utilizzano i nuovi strumenti di lavoro in modo infondato.

Usiamo male gli strumenti: la Mail, le riunioni, i software gestionali, i sistemi di archiviazione.

La ragione è semplice: impariamo in modo disfunzionale. Ci basiamo su una cultura fatta in casa. **Siamo nell'epoca che ha ripudiato il metodo, la conquista fondamentale del mondo occidentale.**

Prima dei modelli sperimentali: tempo e metodo

Le strade che portano all'evoluzione della cultura sono due: l'esperienza e la sperimentazione scientifica. Pensiamo all'agricoltura o alla medicina.

Prima dei modelli sperimentali i contadini si tramandavano di generazione in generazione conoscenze che derivavano dall'osservazione di lunghi cicli produttivi. Conoscenze utili e razionali coesistevano con superstizioni e pratiche errate.

L'evoluzione del pensiero scientifico ha generato modelli sperimentali che permettono di verificare teorie e pratiche. Non è tutto rose e fiori visto che, spesso, l'introduzione di una nuova tecnologia genera problemi, in alcuni casi anche rilevanti. Nel tempo le verità emergono, in quanto la scienza porta gradualmente a utilizzi propri della tecnologia: pensiamo alle

costruzioni, alla medicina, all'agricoltura.

Nelle imprese invece vengono usati strumenti non verificati, non studiati, user friendly...

Epoca user friendly: il cambiamento è guidato dai traumi

I prodotti user friendly si caratterizzano perché le persone li usano prima di avere coscienza del loro corretto impiego. È il lato oscuro della visione di Steve Jobs.

Si diffondono comportamenti anti-economici basati su false credenze, pseudoscienze, superstizioni.

Il fattore più rilevante nell'evoluzione non è il metodo ma il trauma dell'utilizzatore.

Quando scopriamo sulla nostra pelle i problemi di utilizzo, abbandoniamo la tecnologia oppure attiviamo comportamenti maladattivi di difesa.

È successo per l'avviso di chiamata al cellulare, per l'opzione avviso di ricezione nella posta elettronica. Ora sta succedendo per la posta. Ci sono persone che dichiarano di non rispondere più alle email.

Il risultato è che vengono abbandonate tecnologie potenzialmente utili e si diffondono comportamenti antieconomici, con diffusa frustrazione, estensione della giornata lavorativa, malattie professionali^[1].

Il great place to work non può esistere

In questo quadro, è difficile credere che esista il Great Place to Work. Ci possono essere imprese che rispettano le persone, dove si lavora a progetti entusiasmanti, ma ovunque dilagano comportamenti ritualizzati, riunioni inefficienti, modalità di lavoro frustranti. La causa: l'impiego maldestro degli strumenti quotidiani.

Dobbiamo rapidamente ritornare al metodo, per fornire alle persone indicazioni pratiche sensate per le operazioni quotidiane, come impostare un messaggio di posta.

L'evoluzione della cultura organizzativa va ripensata mettendo al centro la conoscenza strumentale. Il modello che abbiamo proposto^[2] indirizza il training a promuovere l'evoluzione culturale facendo perno sulla quotidianità: la Email, le riunioni, i processi di gestione del personale, i piani di marketing.

I passi sono:

- inventario della strumentazione,
- individuazione di modelli d'impiego di eccellenza,
- formazione/diffusione,
- prevenzione dei danni derivanti da cattive pratiche.

Solo la funzione HR può prendersi in carico questa sfida, a seguito di una chiara investitura da parte della Direzione dell'impresa.

Note

[1] Luigi Rigolio, [*Email: la posta che fa ammalare.*](#)

[2] Luigi Rigolio, [*Dall'Homo Faber allo user aziedalis: come affrontare l'innovazione dei processi.*](#)

Articolo a cura di **Luigi Rigolio**