

Totem e Tabù: rituali e pensiero magico dilagano nelle imprese

Author : Luigi Rigolio

Date : 21 Novembre 2019



Cultura scientifica e culture esperienziali

Le civiltà agricole dei nostri più lontani antenati erano basate sulla religione, le cause dei fenomeni non erano verificate sperimentalmente, si riteneva che i pianeti e la luna avessero un'importante influenza sull'agricoltura e sulla salute.

Certamente esisteva già la percezione di causa-effetto (molto chiara in Omero ed Esiodo) e l'esperienza tramandata si arricchiva generazione dopo generazione. Nelle civiltà più stabili, anche prima della sperimentazione scientifica, si svilupparono sistemi di agricoltura evoluti e pratiche mediche di alto livello, come è dimostrato dal ritrovamento di protesi dentarie nelle tombe degli Egizi.

Ma con la scienza sperimentale l'umanità ha fatto un cambio di passo.

Oggi si produce cibo per alimentare 7 miliardi di persone, e solamente le dinamiche politico-economiche impediscono una distribuzione del cibo che sfami tutta la popolazione mondiale.

Possono esserci giustificati dubbi sul modello di sviluppo globale, preoccupazioni per l'impatto della chimica sull'ambiente ma è evidente la correlazione tra origine delle conoscenze e risultati. **La sperimentazione scientifica porta verso risultati più certi.**

Per questo, con tutto il rispetto per le culture tradizionali asiatiche, africane, precolombiane, pochi sono coloro che affiderebbero un parente affetto da una grave malattia a uno sciamano che ignori la medicina ufficiale.

L'approccio cauto che utilizziamo nei confronti dei medici o dei "tecnici" svanisce quando ci addentriamo nelle dimensioni relazionali, ove adottiamo mode ed innovazioni prive di qualsiasi valore scientifico. Nella comunicazione, nella gestione del personale, nella negoziazione, nella gestione delle riunioni dilagano nuove forme di superstizione^[1], assunti non verificati, prassi empiriche, convinzioni personali, passa parola.

Come le Mode generano i Totem

“O ingegnosissimo Theuth, una cosa è la potenza creatrice di arti nuove, altra cosa è giudicare quale grado di danno e di utilità esse posseggono per coloro che le useranno”
Platone, Fedro, 273-e

La Business Community è fortemente condizionata dalle mode, per cui spesso una novità, se sostenuta da un racconto di successo, viene scambiata per innovazione.

La diffusione a macchia d'olio avviene prima che siano noti gli effetti negativi e il rapporto costi-benefici.

Grandi organizzazioni acquistano a scatola chiusa quanto proposto da *top influencer*, industrie leader di mercato, accademie famose, riviste accreditate.

Al periodo ove tutti i manager vengono inviati a corsi sulla leadership segue la moda della negoziazione, poi impazza il modello Toyota, passando naturalmente per il “Six Sigma”.

Siccome la cultura non evolve con il passo della tecnologia le persone, a ogni livello gerarchico, si ritrovano in una foresta di Totem, simboli di qualcosa che è contemporaneamente potente e non compreso. Le persone non possono che adattarsi, con varie modalità.

Come ci perdiamo nella foresta dei Totem: la nascita dei Tabu

La storia dell'agricoltura piuttosto che quella della medicina mostrano come **ogni innovazione porti problemi imprevisti, una parte dei quali emergono dopo la commercializzazione del prodotto o del metodo.**

L'evoluzione della tecnologia, fino al secolo scorso, veniva metabolizzata in questo modo:

1. Scoperta, sperimentazione, commercializzazione.
2. Comparsa di problemi, costi, effetti indesiderati che non erano stati individuati dalla fase sperimentale.
3. Si attivano e sperimentano strategie e metodi per prevenire o minimizzare gli effetti negativi. E' ciò che in medicina si chiama “gestione degli effetti collaterali”.

Tale schema è oggi confinato solo ai settori normati, come il farmaceutico o l'aerospaziale.

L'innovazione della strumentazione professionale ha un ritmo tale da rendere impossibile la sperimentazione. **Effetti negativi e costi imprevisti vengono scoperti giorno dopo giorno dagli utilizzatori**, che reagiscono ai traumi attivando strategie basate su regole bizzarre, superstizioni, comportamenti difensivi che rendono la vita lavorativa ancora più complessa.

L'innovazione procede quindi per mode e traumi con questo schema:

a) lancio commerciale del nuovo Totem (nuovo vocabolo, nuovo software, etc...) senza

un'adeguata sperimentazione, quindi senza un'adeguata preparazione del personale;
b) gli utilizzatori, scoprendo sulla propria pelle le costose e dolorose conseguenze dell'innovazione, sviluppano paura e fobie, quando non vere e proprie psicosi;
c) si diffondono comportamenti maladattivi e di evitamento, a partire dal rigetto della tecnologia *in toto*.

Ove un Manager percepisce un trend negativo nella qualità delle riunioni, invece che investire in formazione, vieta l'utilizzo di Power Point, la tecnologia finita sul banco degli imputati.

Così il nuovo Totem ha generato un nuovo Tabù, ovvero un divieto.

HR: il terreno di cultura dei Totem

Ove abbiamo a che fare con l'essere umano, la scienza ci può essere di aiuto, grazie a modelli valutati sperimentalmente che ci permettono di affrontare situazioni ad alta complessità.

La Gestione del Personale è la funzione aziendale maggiormente impattata dal ritorno della superstizione in quanto poco supportata dalla mentalità scientifica, come testimoniano le tante ricerche di personale HR con "laurea umanistica". Si pensa che la funzione HR abbia il suo retroterra culturale elettivo nella letteratura e nell'arte...

Dove sarebbe indispensabile un approccio rigoroso si seguono metodi fai da te, terreno fertile per il diffondersi delle superstizioni e di una nuova classe di potenti: i Sacerdoti delle Procedure.

Dove nessuno comprende l'utilità e neppure i criteri di utilizzo dei nuovi Totem, è necessario che qualcuno si prenda in carico l'attivazione di rituali che si caratterizzano per essere:

- periodici;
- scollegati dalla realtà;
- bizzarri fino al grottesco[2].

Lo scollamento tra valori dichiarati e pratiche reali ha un impatto rilevante sulla credibilità dei capi, alla quale si aggiunge il generale declino delle competenze[3]; gli ambienti di lavoro si trasformano in contesti malsani, definiti in ambiente anglosassone "toxic work environment".

HR del futuro: pratiche "spray and pray"

Guardando al futuro si fatica ad essere ottimisti, se pensiamo che l'innovazione oggi più propagandata in ambito HR sono gli algoritmi per le ricerche di personale.

Quello che possiamo aspettarci, indipendentemente da una valutazione di utilità di tali strumenti, è un lancio commerciale senza alcuna sperimentazione.

L'adattamento successivo delle prassi avverrà quindi appiccicando nuovi Job Title a disorientati Junior, nella speranza che risolvano il problema. È la rinascita del pensiero magico, tipico delle culture totemiche.

Gli “HR Recruiter Engineer” potrebbero essere gli specialisti dell’indicizzazione delle macchine che cercano i CV in rete.

Utilizzatori e vittime (che sempre più coincidono) dei nuovi strumenti subiranno le dolorose conseguenze di processi di recruitment basati su presupposti insensati.

Note

[1] Vedi conferenza TEDx di Patrick Vermeren.

[2] <https://www.ilsole24ore.com/art/emergenza-competenze-tre-manager-hr-quattro-ABOgZkuB>.

[3] Luigi Rigolio: [*Email, la posta che fa ammalare*](#). Leadership & Management Magazine, marzo 2019.

Articolo a cura di **Luigi Rigolio**