

Tecnofobia, come gestirla nelle organizzazioni?

La paura della tecnologia ha una storia lunga: alcuni studi risultano fondamentali nel tentativo di diagnosticarla



Franco Amicucci
Presidente di Skilla

Il progresso tecnologico porta con sé una serie di contro che variano dalla sfera etico-morale alla necessità di cambiare la propria forma mentis per imparare ogni volta ad utilizzare nuovi dispositivi e software e che per una parte della popolazione questo processo genera paure e ansie di natura irrazionale. In questo caso, si può parlare di tecnofobia. La tecno-

Il progresso tecnologico induce le persone ad imparare ogni volta ad utilizzare nuovi dispositivi e software, ma per una parte della popolazione questo processo genera paure e ansie di natura irrazionale

fobia ha una lunga storia, lunga almeno quanto quella della rivoluzione industriale, ma alcuni studi risultano fondamentali nel tentativo di diagnosticarla e classificarla come fobia vera e propria. Thorpe e Brosnan (2007), ad esempio, ragionano sulla computerfobia come psicopatologia paragonandola all'aracnofobia (fobia dei ragni) per sottolineare i punti condivisi dalle due patologie mentre altri studi forniscono classificazioni e schematizzazioni che possono aiutare ad inquadrare meglio il fenomeno e operare una distinzione fra individui tecnofobi basata sul grado di intensità,

sulla natura delle cause e sulle diverse manifestazioni. In questo senso, Larry Rosen, nel 1990, ha condotto uno studio che gli ha consentito di dividere i tecnofobi in tre grandi gruppi:

1. Uncomfortable user: chi non ha abbastanza informazioni relative al modo d'uso dei dispositivi tecnologici, ne deriva uno stato d'ansia e la credenza di non essere in grado di utilizzare le nuove tecnologie.

2. Cognitive computerphobe: chi esternamente non mostra sintomi di disagio o timore ma riceve un bombardamento cognitivo negativo che lo

porta a sentirsi inconsciamente infastidito.

3. Anxious computerphobe: chi presenta la sintomatologia classica legata all'ansia (mani sudate, battito accelerato) quando usa un computer.

Un'altra schematizzazione utile per gli studi sul campo è la ricerca condotta da Yashar Salamzadeh nel 2013 in cui lo studioso si concentra sui fattori che possono portare un individuo ad essere affetto da tecnofobia senza ridurla alla paura di un dispositivo tecnologico specifico. Salamzadeh e i suoi collaboratori, analizzando i dati, giungono alla

conclusione che ci siano 14 diversi fattori alla base della tecnofobia e che essi possano essere suddivisi in quattro gruppi:

1. Fattori individuali: mancanza di abilità individuali, mancanza di abilità comunicative, personalità, complessità d'uso percepita, utilità percepita.

2. Fattori sociali: problemi etici, influenze culturali, norma, cambio d'habitat.

3. Fattori infrastrutturali: generale cambio delle tendenze tecnologiche, leggi e regolamenti.

4. Fattori moderanti: mancanza di allenamento, esperienza, età.

In generale, nonostante gli studi esistenti, c'è una tendenza a minimizzare l'incidenza della tecnofobia sulla società e, più specificatamente, in ambito lavorativo. La tendenza ad evitare l'utilizzo di dispositivi tecnologici, rappresenta però un problema per le organizzazioni: infatti, le innovazioni tecnologiche corrispondono ad un risparmio economico e temporale e sono un motore propulsivo per lo sviluppo, se

le persone tecnofobe non riescono ad utilizzarle (o se non vogliono farlo) arrecano un danno all'azienda. Come fare, allora, a fornire un sistema di supporto? Come influenzare positivamente il rapporto dei lavoratori con gli strumenti tecnologici e ridurre la loro ansia? Accompagnare il cambiamento con programmi formativi mirati è di vitale importanza, scegliendo i giusti percorsi e il giusto tono, strumenti semplici e usabili, magari personalizzati per ogni utente. Ci sono cose che si imparano meglio nella calma, e le

competenze digitali sono tra queste: coinvolgimento, una visione chiara e una comunicazione serena che spieghi quali vantaggi si possono ottenere dalla trasformazione digitale sono gli elementi necessari per supportare il cambiamento. I percorsi di formazione seguono tre fondamentali regole: utilità, familiarità e ripetizione. Per cambiare le organizzazioni, servono programmi e strumenti semplici, comunicati con tono sereno e contestualizzati in una chiara visione aziendale. ■

Nonostante gli studi esistenti, c'è una tendenza a minimizzare l'incidenza della tecnofobia sulla società e, più specificatamente, in ambito lavorativo

