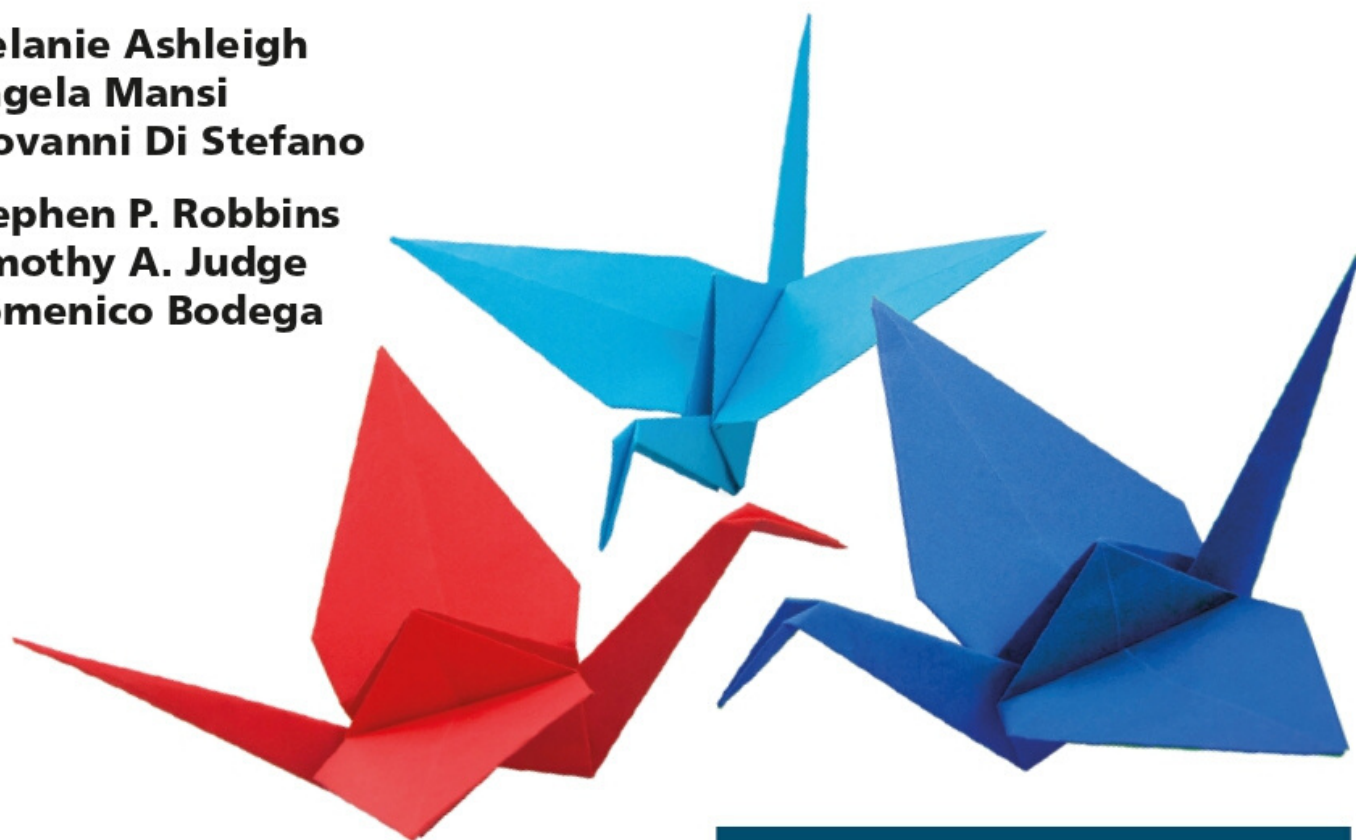


Elementi di psicologia del lavoro e del comportamento organizzativo

Prof.ssa Patrizia Milesi
Corso in Strategie comunicative per le organizzazioni
Università Cattolica del Sacro Cuore

Melanie Ashleigh
Angela Mansi
Giovanni Di Stefano

Stephen P. Robbins
Timothy A. Judge
Domenico Bodega



MyLab Codice per accedere
alla piattaforma



PEARSON·TEXT·BUILDER

Sommario

Capitolo 4	Personalità e valori	73
	[Robbins, Judge, Bodega]	
	Il “Modello Islanda”	73
4.1	Personalità	75
	Che cos'è la personalità?	75
	L'indicatore di Myers-Briggs	76
	Il modello di personalità Big Five	77
	La Triade Oscura	79
	INDAGINE OB STUDIARE BUSINESS RENDE NARCISISTI?	80
	Il modello promozione-prevenzione	81
	Altri tratti della personalità rilevanti per l'OB	81
	SCIENZA O MITO? “POSSIAMO GIUDICARE IN MODO ACCURATO LA PERSONALITÀ DELLE PERSONE POCHI SECONDI DOPO AVERLE INCONTRATE”	82
	GLOBALIZZAZIONE IL PROFILO DELLA PERSONALITÀ DI UN IMPRENDITORE È LO STESSO NEGLI STATI UNITI, IN GRAN BRETAGNA E IN GERMANIA?	83
	Personalità e situazioni	84
4.2	Valori	86
	PEOPLE LA TERRA NON È SUFFICIENTE: SAMANTHA CRISTOFORETTI	86
	L'importanza e l'organizzazione dei valori	88
	Valori generazionali	88
	UNA SCELTA ETICA AVETE UNA PERSONALITÀ INCLINE ALL'IMBROGLIO?	89
4.3	Collegare la personalità e i valori di una persona con il contesto di lavoro	90
	Person-Job Fit	90
	Person-Organization Fit	91
4.4	Valori internazionali	91
4.5	Conclusione	94
4.6	Implicazioni per i manager	94
	I MILLENNIAL SONO PIÙ NARCISISTI	95
	Domande per il ripasso	96
	Esercizio esperienziale Quale cultura organizzativa preferite?	96
	Dilemma etico I valori generazionali e il “rimanere coerenti”	96
	Case Incident 1 Il prezzo di essere gentili	97
	Case Incident 2 Il potere del silenzio	97

Capitolo 3	Emozioni e stati d'animo	49
	[Robbins, Judge, Bodega]	
	I robot empatici	49
3.1	Che cosa sono le emozioni e gli stati d'animo	51
	Le emozioni elementari	52
	Gli stati d'animo elementari: affetto positivo e negativo	53
	La funzione delle emozioni	54
	INDAGINE OB STATI EMOTIVI	54
	Le fonti di emozioni e stati d'animo	55
3.2	Lavoro emozionale	58
3.3	Teoria degli eventi affettivi	59
3.4	Intelligenza emotiva	60
	A favore dell'IE	61
	Contro l'IE	61
3.5	La regolazione delle emozioni	61
3.6	Applicazioni di emozioni e stati d'animo nel contesto organizzativo	63
	Selezione	63
	Decision Making	64
	Creatività	64
	Motivazione	65
	Leadership	66
	Negoziati	66
	Servizio clienti	66
	Atteggiamento verso il lavoro	67
	Comportamenti devianti sul luogo di lavoro	67
	Sicurezza e incidenti sul lavoro	67
	Come i manager possono influenzare gli stati d'animo	67
3.7	Conclusione	68
3.8	Implicazioni per i manager	68
	AVOLTE SFOGARVI PUÒ ESSERE UTILE	69
	Domande per il ripasso	70
	Esercizio esperienziale Chi sa scovare un bugiardo?	70
	Dilemma etico Happiness guru per dipendenti	70
	Case Incident 1 Va bene piangere al lavoro?	71
	Case Incident 2 Sapete leggere le emozioni dai volti?	72
Capitolo 6	Selezione e valutazione	127
	[Ashleigh, Mansi, Di Stefano]	
	Introduzione	128
6.1	Processo di selezione e valutazione	130
6.2	Job Analysis	131

6.3	Modelli di competenze	133
6.4	Criteri di selezione e valutazione	135
6.4.1	Attendibilità	135
6.4.2	Validità	135
6.4.3	Utilità e accettabilità	136
6.5	Metodi di selezione e valutazione nel mondo del lavoro	136
6.5.1	Pratiche di selezione e valutazione in Europa	136
6.5.2	Intervista	138
6.5.3	Test psicometrici	140
6.5.4	Le prove pratiche	142
6.5.5	Esercizi di gruppo	143
6.5.6	Assessment e development center	144
6.6	Computer-based testing e ruolo della tecnologia	147
6.7	Bias e iniquità	148
6.7.1	Adverse impact	148
6.8	Valutazione della performance	150
6.9	Psicologia in contesto: comportamento proattivo: vantaggioso oppure no?	152
	Sintesi del capitolo	153
	Domande di discussione	153
	Attività interattiva di gruppo	153
	Ulteriori letture e risorse online	154

Capitolo 2 Atteggiamenti e soddisfazione lavorativa 29

[Robbins, Judge, Bodega]

	Nuove idee imprenditoriali: il mondo ha grandi aspettative	29
2.1	Atteggiamenti	30
	Quali sono le componenti principali degli atteggiamenti?	31
	Il comportamento deriva sempre dagli atteggiamenti?	31
	Quali sono i principali atteggiamenti lavorativi?	32
	UNA SCELTA ETICA I DATORI DI LAVORO SONO RESPONSABILI DEI COMPORTAMENTI INCIVILI IN UFFICIO?	33
	GLOBALIZZAZIONE IL FENOMENO ESODO	34
2.2	Soddisfazione lavorativa	36
	Misurare la soddisfazione lavorativa	36
	Quanto sono soddisfatte le persone del proprio lavoro?	37
	INDAGINE OB LUOGHI FELICI	37
	PEOPLE FABIOLA GIANOTTI E IL BOSONE DI HIGGS	38
	Quali sono i fattori della soddisfazione lavorativa?	39
	Impatto dei dipendenti soddisfatti e insoddisfatti sul luogo di lavoro	40
	SCIENZA O MITO? "LAVORATORI SODDISFATTI, RISULTATI SODDISFACENTI"	41
2.3	Conclusione	43

2.4 Implicazioni per i manager	43
LA FEDELTA' TRA DATORE DI LAVORO E DIPENDENTE È UN CONCETTO FUORI MODA	44
Domande per il ripasso	45
Esercizio esperienziale Quali sono i fattori più importanti per la vostra soddisfazione lavorativa?	45
Dilemma etico Cacciatori di taglie	45
Case Incident 1 La ricerca della felicità: flessibilità	46
Case Incident 2 Job Crafting	47

Capitolo 8 I fondamenti del comportamento di gruppo 177

[Robbins, Judge, Bodega]

Eusocialità: polli e squadre al lavoro	177
8.1 Definizione e classificazione dei gruppi	179
Perché le persone formano dei gruppi?	179
8.2 Fasi dello sviluppo del gruppo	180
Il modello a cinque fasi	180
Un modello alternativo per i gruppi di progetto temporanei	181
INDAGINE OB MOLTE PERSONE RIFERISCONO CHE BERE CON I COLLEGHI È ACCETTABILE	181
8.3 Proprietà del gruppo: ruoli, norme, status, dimensioni, coesione e diversità	182
Proprietà del gruppo. 1: i ruoli	182
SCIENZA O MITO? "I LAVORATORI STATUNITENSIS SONO OGGETTO DI PIÙ FAVORITISMI RISPETTO AGLI ASIATICI"	184
Proprietà del gruppo. 2: le norme	185
UNA SCELTA ETICA USARE LA PEER PRESSURE COME STRATEGIA PER INFLUENZARE LE PERSONE	187
Proprietà del gruppo. 3: status	188
Proprietà del gruppo. 4: dimensioni	189
PEOPLE MEGLIO SOLI O BEN ACCOMPAGNATI? GIOVANNI SOLDINI	190
Proprietà del gruppo. 5: coesione	192
Proprietà del gruppo. 6: diversità	192
GLOBALIZZAZIONE RENDERE EFFICACI LE SQUADRE VIRTUALI GLOBALI	193
8.4 Decision making di gruppo	194
Gruppi vs individuo	194
Groupthink e groupshift	195
Tecniche di decision making di gruppo	196
8.5 Conclusione	197
8.6 Implicazioni per i manager	197
LE PERSONE SONO PIÙ CREATIVE QUANDO LAVORANO DA SOLE	198
Esercizio esperienziale Sopravvivere in natura: meglio in gruppo o da soli?	199
Domande per il ripasso	199
Domande per la discussione	200
Dilemma etico Il social loafing è immorale?	200
Case Incident 1 Le calamità del consenso	201
Case Incident 2 Investire nel branco	201

Capitolo 9	Capire i gruppi e le squadre di lavoro	203
	[Robbins, Judge, Bodega]	
	Lego e i pensatori integrativi	203
9.1	Perché le squadre sono diventate così popolari?	205
9.2	Differenze tra gruppi e squadre	205
	INDAGINE OB LA SFIDA DELLA SQUADRA VIRTUALE	206
9.3	Tipi di squadre	207
	Squadre di problem-solving	207
	Squadre di lavoro autogestite	207
	Squadre plurifunzionali	208
	Squadre virtuali	208
	Sistemi multisquadra	208
9.4	Creare squadre efficaci	209
	UNA SCELTA ETICA LE SQUADRE VIRTUALI LASCIANO UNA "IMPRONTA DI CARBONIO" PIÙ LEGGERA	209
	Contesto: quali fattori determinano se le squadre hanno successo	210
	PEOPLE LA DISCIPLINA DI UNA SQUADRA: ETTORE MESSINA	210
	Composizione delle squadre	212
	GLOBALIZZAZIONE SVILUPPARE LA FIDUCIA IN UNA SQUADRA MULTICULTURALE	213
	Processi di squadra	215
9.5	Trasformare individui in giocatori di squadra	217
	Selezione: assumere giocatori di squadra	217
	Training: creare giocatori di squadra	217
	Ricompensa: fornire incentivi per essere un buon giocatore di squadra	217
9.6	Attenzione! Le squadre non sono sempre la risposta	218
9.7	Conclusione	218
9.8	Implicazioni per i manager	218
	PER OTTENERE IL MEGLIO DALLE SQUADRE, POTENZIATELE	219
	Domande per il ripasso	220
	Esercizio esperienziale Comporre la squadra "perfetta"	220
	Dilemma etico È facile essere non etici quando anche tutti gli altri lo sono	220
	Case Incident 1 Bocche cucite nelle squadre	221
	Case Incident 2 Squadre multinazionali multiculturali	222
Capitolo 13	Attaccamento, lavoro e organizzazioni	313
	[Ashleigh, Mansi, Di Stefano]	
	Introduzione: dall'attaccamento all'attaccamento lavorativo	314
13.1	La prospettiva organizzativa: l'attaccamento all'organizzazione	316
	13.1.1 Modelli dell'impegno organizzativo e concettualizzazioni differenziali	317
	13.1.2 Esiti dell'impegno organizzativo, antecedenti e implicazioni pratiche	318

13.2	La prospettiva relazionale: l'attaccamento nel luogo di lavoro	320
13.2.1	La qualità delle relazioni a lavoro	321
13.2.2	Attaccamento e leadership	322
13.2.3	Stili di attaccamento e implicazioni pratiche	322
13.2.4	Attaccamento all'organizzazione e attaccamento nel luogo di lavoro: la connessione tra prospettiva organizzativa e prospettiva relazionale dell'attaccamento lavorativo	323
13.3	La prospettiva ambientale: l'attaccamento al luogo di lavoro	324
13.3.1	Impatto e modelli dell'attaccamento al luogo di lavoro	325
13.4	Nuove frontiere della ricerca sull'attaccamento lavorativo: la Workplace Objects Attachment Scale (WOAS)	331
	Sintesi del capitolo	333
	Domande di discussione	333
	Ulteriori letture e risorse online	333

Capitolo 10 Comunicazione 223

[Robbins, Judge, Bodega]

	La liquidità dei media e il dominio dei network	223
10.1	Funzioni della comunicazione	225
10.2	Processo comunicativo	226
	GLOBALIZZAZIONE LE AZIENDE MULTINAZIONALI ADOTTANO L'INGLESE COME STRATEGIA LINGUISTICA GLOBALE	226
10.3	Direzione della comunicazione	227
	Comunicazione discendente	227
	Comunicazione ascendente	228
	Comunicazione laterale	228
10.4	Comunicazione organizzativa	228
	Reti formali composte da piccoli gruppi	228
	Passaparola	229
10.5	Modalità di comunicazione	229
	Comunicazione orale	229
	Comunicazione scritta	230
	SCIENZA O MITO? "OGGI, LE COMPETENZE DI SCRITTURA SONO PIÙ IMPORTANTI DELLE COMPETENZE ORALI"	231
	PEOPLE I MAKERS OPEN SOURCE: IL PROGETTO ARDUINO	232
	Comunicazione non verbale	234
10.6	Scelta del canale di comunicazione	235
	Ricchezza del canale	235
	Scelta dei metodi di comunicazione	236
	INDAGINE OB USATE I SOCIAL NETWORK PER CERCARE I CANDIDATI?	238
	Sicurezza delle informazioni	239
10.7	Comunicazione persuasiva	239
	Elaborazione automatica e controllata	239
	Livello di interesse	240

Conoscenze precedenti	240
Personalità	240
Caratteristiche del messaggio	240
10.8 Barriere contrapposte alla comunicazione efficace	240
Filtraggio	240
Percezione selettiva	241
Sovraccarico informativo	241
Emozioni	241
Linguaggio	241
Silenzio	242
Ansia comunicativa	242
Menzogne	242
10.9 Implicazioni globali	242
Barriere culturali	243
Contesto culturale	243
Una guida culturale	244
10.10 Conclusione	244
10.11 Implicazioni per i manager	245
PRESENZA SUI SOCIAL MEDIA	245
Domande per il ripasso	246
Esercizio esperienziale Assenza di comunicazione non verbale	247
Dilemma etico Le insidie dell'e-mail	247
Case Incident 1 Usare i social media a proprio vantaggio	248
Case Incident 2 Purgatorio Power Point	248

Capitolo 11 Leadership 251

[Robbins, Judge, Bodega]

Stay angry!	251
INDAGINE OB IN CHE MODO SVILUPPATE LE VOSTRE ABILITÀ DI LEADERSHIP?	253
11.1 Che cos'è la leadership?	253
11.2 Teorie dei tratti	253
11.3 Teorie comportamentali	254
Sintesi delle teorie dei tratti e comportamentali	255
11.4 Teorie della contingenza	255
Modello di Fiedler	255
GLOBALIZZAZIONE I LEADER ALLARGANO IL PROPRIO RAGGIO DI CONTROLLO NELLE ORGANIZZAZIONI MULTINAZIONALI	256
Altre teorie della contingenza	258
11.5 Teoria dello scambio leader-collaboratore	259
PEOPLE RICCARDO MUTI: DIREZIONE D'ORCHESTRA E LEADERSHIP	260
11.6 Leadership carismatica e leadership trasformativa	262
Leadership carismatica	262
Leadership trasformativa	264
SCIENZA O MITO? "I LEADER MIGLIORI SUBISCONO PIÙ STRESS DI TUTTI"	264

11.7	Leadership autentica: etica e fiducia	267
	Che cos'è la leadership autentica?	267
	Leadership etica	267
	Leadership di servizio	269
	UNA SCELTA ETICA CONSIDERARE I LEADER RESPONSABILI DAL PUNTO DI VISTA ETICO	269
	Fiducia e leadership	270
	Come si sviluppa la fiducia?	270
	Il processo della fiducia	270
	Quali sono le conseguenze della fiducia?	271
11.8	Guidare il futuro: il mentoring	271
	Mentoring	271
11.9	Sfide al costrutto della leadership	272
	Leadership come attribuzione	272
	Sostituti e agenti neutralizzatori della leadership	273
	Leadership online	274
11.10	Trovare e creare leader efficaci	274
	Selezionare leader	274
	Formare leader	275
11.11	Conclusione	275
11.12	Implicazioni per i manager	275
	EROI SI DIVENTA, NON SI NASCE	276
	Domande per il ripasso	277
	Esercizio esperienziale Che cos'è la leadership?	277
	Dilemma etico Leader in incognito	277
	Case Incident 1 Una tempra da leader forgiata in battaglia	278
	Case Incident 2 Algoritmi e leadership	279

Capitolo 12 Investimento lavorativo intenso: il workaholism ed il work engagement 295

[Ashleigh, Mansi, Di Stefano]

	Introduzione	296
12.1	Lavorare più di quanto richiesto	297
12.2	Il workaholism: la dipendenza dal lavoro	299
	12.2.1 Gli antecedenti del workaholism	301
	12.2.2 Le conseguenze del workaholism	303
12.3	Il work engagement	304
	12.3.1 Gli antecedenti del work engagement	305
	12.3.2 Le conseguenze del work engagement	306
12.4	Somiglianze e differenze tra workaholism e work engagement	306
12.5	Psicologia in contesto: aspetti critici dell'investimento intenso nel lavoro	308
	Sintesi del capitolo	310
	Domande di discussione	311
	Attività interattiva di gruppo	311
	Ulteriori letture e risorse online	311

Capitolo 5	Stress e rischi psicosociali	103
	[Ashleigh, Mansi, Di Stefano]	
	Introduzione	104
5.1	Stress e benessere al lavoro	105
5.2	Stress, sicurezza e salute sul lavoro: dall'Europa all'Italia	105
5.3	Stress lavoro-correlato e differenze individuali	107
5.4	I rischi psicosociali	109
5.5	Rischi riguardanti il contenuto del lavoro	110
5.6	Rischi riguardanti il contesto del lavoro	111
5.7	Il Mobbing	112
5.8	Work-life balance: storia e definizione	113
5.9	Le possibili articolazioni dell'interfaccia vita-lavoro	116
5.10	Equilibrio vita-lavoro nel mondo	117
5.11	Teorie e modelli dei rischi psicosociali	119
5.12	Fenomeni legati allo stress	122
	Sintesi del capitolo	124
	Domande di discussione	124
	Attività interattiva di gruppo	125
	Ulteriori letture e risorse online	125
Capitolo 4	I comportamenti devianti nel contesto di lavoro	85
	[Ashleigh, Mansi, Di Stefano]	
	Introduzione	87
4.1	I comportamenti devianti: caratteristiche e tipologie	88
4.2	Gli antecedenti dei comportamenti devianti	92
	4.2.1 Livello individuale	94
	4.2.2 Livello organizzativo	94
4.3	I comportamenti devianti come tradimento organizzativo	95
4.4	I comportamenti devianti come disimpegno morale	97
4.5	Il caso della devianza organizzativa positiva	99
4.6	Psicologia in contesto: la gestione dei comportamenti devianti nelle organizzazioni	100
	Sintesi del capitolo	101
	Domande di discussione	101
	Attività interattiva di gruppo	101
	Ulteriori letture e risorse online	102