

# Indice

Introduzione all'edizione italiana

XIII

## Parte prima

### Storia

<b>1</b>	<b>Psicologia delle organizzazioni: un po' di storia</b>	<b>3</b>
1.1	Che cos'è la psicologia delle organizzazioni?	3
1.2	Come vengono formati gli/le psicologi/ghe delle organizzazioni?	4
1.3	Che cosa fanno gli/le psicologi/ghe delle organizzazioni?	8
1.4	Oltre un secolo di storia	12
1.4.1	Fino alla Prima guerra mondiale	12
1.4.2	Dalla Prima guerra mondiale alla fine degli anni Venti	13
1.4.3	Dagli anni Trenta alla Seconda guerra mondiale	15
1.4.4	Dalla Seconda guerra mondiale alla metà degli anni Sessanta	16
1.4.5	Dalla metà degli anni Sessanta alla metà degli anni Ottanta	17
1.4.6	Dalla metà degli anni Ottanta al 2000	17
1.4.7	Dal 2000 a oggi	18
1.5	Il futuro della psicologia delle organizzazioni	19
	<i>Riepilogo</i>	24
	<i>Termini chiave</i>	25
	<i>Sul campo</i>	25
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	26
	<i>Domande per l'applicazione</i>	26
	<i>Lecture consigliate</i>	27

## Parte seconda

### Psicologia industriale

<b>2</b>	<b>Job analysis</b>	<b>31</b>
2.1	Un po' di terminologia	32
2.2	Approcci alla job analysis	34
2.2.1	Tecniche task-oriented	34
2.2.2	Tecniche worker-oriented	36
2.2.3	O*NET: una tecnica ibrida	40
2.2.4	Passi avanti e problemi nella pratica della job analysis e nelle ricerche	42
2.3	Definire il lavoro: descrizioni e specifiche	44

2.3.1	Modelli delle competenze	45
2.4	I molti scopi della job analysis	47
2.4.1	Job classification	48
2.4.2	Sviluppo dei criteri e valutazione delle performance	49
2.4.3	Selezione e inserimento	49
2.4.4	Design e redesign dei ruoli	50
2.4.5	Formazione	50
2.5	Job evaluation	51
2.5.1	Sistema a punti	51
2.5.2	Valore equivalente	53
	<i>Riepilogo</i>	55
	<i>Termini chiave</i>	56
	<i>Sul campo</i>	57
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	58
	<i>Domande per l'applicazione</i>	58
	<i>Lecture consigliate</i>	59

<b>3</b>	<b>Performance management</b>	<b>61</b>
3.1	Il ruolo della psicologia delle organizzazioni nel performance management	61
3.2	Usi della performance appraisal	62
3.3	Fonti di valutazioni delle performance	64
3.3.1	Feedback da molte fonti	64
3.3.2	Sfide nel telelavoro	67
3.3.3	Modelli di valutazione	68
3.3.3.1	Scale di valutazione grafiche	68
3.3.3.2	Scale di valutazione ad ancoraggio comportamentale	69
3.3.3.3	Liste di controllo	71
3.3.3.4	Procedure basate sul confronto	72
3.3.3.5	Tendenze contemporanee nei modelli di valutazione	74
3.3.3.6	Una valutazione dei vari metodi alternativi	75
3.3.4	Errori di valutazione	76
3.3.4.1	Processi cognitivi	76
3.3.4.2	Alone	78
3.3.4.3	Indulgenza	80
3.3.4.4	Tendenza centrale	81
3.3.4.5	Severità	81
3.3.4.6	Altri errori	82
3.3.5	Considerazioni in merito a chi valuta	84
3.3.5.1	Formazione di valutatori/valutatrici	85
3.3.5.2	Obiettivi e responsabilità di valutatori/valutatrici	87
3.4	Ricerche contemporanee sulla performance appraisal	87

3.4.1	L'importanza del contesto socio-psicologico	88
3.4.1.1	Criteri di reazione	88
3.4.1.2	La relazione responsabile-collaboratore/trice	91
3.4.1.3	Politiche organizzative	92
3.4.1.4	Fiducia e giustizia	93
3.4.1.5	Partecipazione	95
3.4.2	Dare feedback sulle performance	97
3.4.2.1	Il processo di feedback	97
3.4.2.2	Contesto del feedback e accettazione	98
	<i>Riepilogo</i>	100
	<i>Termini chiave</i>	101
	<i>Sul campo</i>	101
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	102
	<i>Domande per l'applicazione</i>	102
	<i>Lecture consigliate</i>	103
<b>4</b>	<b>Decisioni di selezione</b>	<b>105</b>
4.1	Una breve rassegna	105
4.2	Recruitment	110
4.3	La decisione di selezione	114
4.3.1	Il processo di validazione dei test	114
4.3.1.1	Validazione predittiva	115
4.3.1.2	Validazione concorrente	116
4.3.1.3	Validazione incrociata	118
4.3.2	Generalizzazione di validità	118
4.3.3	Approcci pratici alla selezione	120
4.3.4	Multiple cutoffs	120
4.3.4.1	Regressione multipla	123
4.3.5	Utilità dei processi di selezione	125
4.3.5.1	Accuratezza della decisione	126
4.3.5.2	Validità	128
4.3.5.3	Base rate	129
4.3.5.4	Rapporto tra posizioni disponibili e candidati	129
4.3.5.5	Costo	130
4.3.5.6	Combinare il tutto	130
	<i>Riepilogo</i>	133
	<i>Termini chiave</i>	134
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	134
	<i>Domande per l'applicazione</i>	134
<b>5</b>	<b>Formazione e sviluppo</b>	<b>135</b>
5.1	Valutazione dei bisogni formativi	137
5.1.1	Analisi organizzativa	137
5.1.2	Task analysis	138

5.1.3	Person analysis	139
5.1.4	Analisi demografica	139
5.2	Contesto di apprendimento	140
5.2.1	Progettazione formativa	140
5.2.2	Principi di apprendimento	140
5.2.2.1	Apprendimento attivo	141
5.2.2.2	Dimensioni delle unità di apprendimento	141
5.2.2.3	Significatività dei materiali	142
5.2.2.4	Pratica e overlearning	143
5.2.2.5	Feedback	144
5.2.3	Differenze individuali nei partecipanti	144
5.2.4	Caratteristiche del formatore/trice	145
5.2.5	Trasferimento della formazione	146
5.3	Realizzazione degli interventi di formazione	148
5.3.1	Approcci generali	148
5.3.1.1	Lezioni	148
5.3.1.2	Formazione on-the-job	149
5.3.1.3	Apprendimento auto-diretto	149
5.3.1.4	Formazione in realtà virtuale	151
5.3.1.5	Tecniche multimediali	152
5.3.1.6	Formazione a distanza	153
5.3.1.7	E-learning	155
5.3.2	Approcci basati sullo sviluppo	157
5.3.2.1	Formazione di orientamento e socializzazione dei nuovi collaboratori	158
5.3.2.2	Coaching	159
5.3.2.3	Modellamento del comportamento	160
5.3.2.4	Simulazioni di business	161
5.3.2.5	Università aziendali	162
5.4	Valutazione della formazione	163
5.4.1	Criteri per la formazione	164
5.4.1.1	La tassonomia di Kirkpatrick	164
5.4.1.2	Struttura aumentata	165
5.4.2	Disegni di valutazione	168
5.5	Formazione e problemi legati alla diversità	169
5.5.1	Formazione contro le molestie sessuali	170
5.5.2	Diversity management e formazione alla diversità negli ambienti di lavoro	172
	<i>Riepilogo</i>	176
	<i>Termini chiave</i>	176
	<i>Sul campo</i>	177
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	178
	<i>Domande per l'applicazione</i>	178
	<i>Lecture consigliate</i>	179

**Parte terza**  
**Psicologia delle organizzazioni**

<b>6</b>	<b>Motivazione</b>	<b>183</b>
6.1	Prospettive teoriche	185
6.1.1	Teorie bisogno-motivo-valore	185
6.1.1.1	La gerarchia dei bisogni di Maslow	185
6.1.1.2	La teoria ERG di Alderfer	187
6.1.1.3	La teoria dei due fattori di Herzberg	188
6.1.1.4	Motivazione intrinseca	189
6.1.2	Teorie cognitive della scelta	195
6.1.2.1	Teoria dell'equità	195
6.1.2.2	Teoria delle aspettative	199
6.1.3	Teorie dell'autoregolazione	202
6.1.3.1	La teoria del goal setting	202
6.1.3.2	Teorie sociali cognitive	204
6.2	Applicazioni delle teorie della motivazione ai problemi organizzativi	208
6.2.1	Gestione del comportamento organizzativo	208
6.2.2	Goal setting e Management by Objectives	210
6.2.3	Job enrichment	214
6.2.4	Job crafting	216
	<i>Riepilogo</i>	218
	<i>Termini chiave</i>	219
	<i>Sul campo</i>	220
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	220
	<i>Domande per l'applicazione</i>	221
	<i>Lecture consigliate</i>	222
<b>7</b>	<b>Atteggiamenti lavorativi: antecedenti e conseguenze</b>	<b>223</b>
7.1	Atteggiamenti, intenzioni e comportamenti	224
7.1.1	Perché studiare i job attitude?	224
7.1.2	Un modello utile	224
7.2	Job satisfaction	226
7.2.1	Antecedenti	227
7.2.1.1	Caratteristiche del lavoro	227
7.2.1.2	Caratteristiche individuali/personali	230
7.2.1.3	Fattori sociali	232
7.2.1.4	Opportunità di crescita	234
7.2.2	Misurazione e dimensioni	236
7.2.3	Conseguenze	239
7.2.3.1	Performance	239
7.2.3.2	Comportamenti di ritiro (withdrawal)	241

	7.2.3.3	Comportamenti controproduttivi	245
7.3		Organizational commitment	246
	7.3.1	Componenti	247
	7.3.2	Antecedenti	248
	7.3.2.1	Meccanismi organizzativi	248
	7.3.2.2	Caratteristiche individuali/personali	250
	7.3.2.3	Fattori sociali	251
	7.3.2.4	Conseguenze	251
	7.3.2.5	Performance	251
	7.3.2.6	Comportamenti di withdrawal	252
	7.3.2.7	Comportamenti controproduttivi	255
	7.3.3	Profili di organizational commitment	255
7.4		Altri job attitude	258
	7.4.1	Job involvement e centralità del lavoro	258
	7.4.2	Work engagement	260
	7.4.3	Supporto organizzativo percepito	260
	7.4.4	Emozioni nell'ambiente di lavoro	261
		<i>Riepilogo</i>	265
		<i>Termini chiave</i>	265
		<i>Sul campo</i>	266
		<i>Domande per la riflessione critica</i>	267
		<i>Domande per l'applicazione</i>	267
		<i>Lecture consigliate</i>	268
<b>8</b>		<b>Stress e benessere</b>	<b>269</b>
	8.1	Stressor e strain	270
	8.1.1	Stressor	270
	8.1.2	Strain	273
	8.1.3	Affrontare lo stress	277
	8.2	Work-family conflict	279
	8.2.1	Modelli teorici	279
	8.2.2	Supporto organizzativo e interventi	282
	8.3	Psicologia della salute occupazionale	287
	8.4	Effetti psicologici della perdita del lavoro	289
	8.4.1	I duri fatti	290
	8.5	Violenza nell'ambiente di lavoro	293
		<i>Riepilogo</i>	298
		<i>Termini chiave</i>	299
		<i>Sul campo</i>	300
		<i>Domande per la riflessione critica</i>	300
		<i>Domande per l'applicazione</i>	301
		<i>Lecture consigliate</i>	302

<b>9</b>	<b>Processi di gruppo e lavoro in team</b>	<b>303</b>
9.1	Comprendere il lavoro di gruppo	304
9.2	Influenza sociale nei gruppi	305
9.2.1	Norme	305
9.2.2	Ruoli	306
9.2.3	Conflitto	307
9.2.4	Coesione	308
9.2.5	Sviluppo del gruppo	310
9.2.6	Social loafing e altri fenomeni di gruppo	313
9.3	Decisioni di gruppo	315
9.3.1	Processi decisionali	315
9.3.2	Efficacia dei team	319
9.3.2.1	Composizione e selezione del gruppo	321
9.3.2.2	Modelli mentali	324
9.3.3	Processi decisionali inefficaci	325
9.3.3.1	Perdita di processo	325
9.3.3.2	Groupthink	327
9.4	Tendenze attuali nella struttura dei team di lavoro	330
9.4.1	Tipi di team	330
9.4.2	Self-managed work team	332
9.4.3	Team virtuali	333
9.4.4	Sistemi multi-team	336
	<i>Riepilogo</i>	337
	<i>Termini chiave</i>	338
	<i>Sul campo</i>	338
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	339
	<i>Domande per l'applicazione</i>	339
	<i>Lecture consigliate</i>	340
<b>10</b>	<b>Leadership</b>	<b>341</b>
10.1	Teorie della leadership	342
10.1.1	Potere	342
10.1.2	Teorie dei tratti	345
10.1.3	Teorie del comportamento	346
10.1.4	Teorie della contingenza	350
10.1.4.1	La teoria della contingenza di Fiedler	350
10.1.4.2	Teoria Path-goal	351
10.1.4.3	Leader-member exchange theory	353
10.1.5	Implicit leadership theory	356
10.1.6	Transformational Leadership Theory	359
10.2	Nuove direzioni nella ricerca sulla leadership	364
10.2.1	Genere e leadership	364

10.2.2	Cultura e leadership	368
10.2.3	Emozioni e leadership	370
	<i>Riepilogo</i>	373
	<i>Termini chiave</i>	374
	<i>Sul campo</i>	375
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	375
	<i>Domande per l'applicazione</i>	376
	<i>Lecture consigliate</i>	376
<b>11</b>	<b>Teorie e sviluppo delle organizzazioni</b>	<b>379</b>
11.1	Teoria dell'organizzazione	380
11.1.1	Teoria dell'organizzazione classica	380
11.1.1.1	Scientific Management	381
11.1.1.2	Burocrazia	382
11.1.2	La Scuola delle Relazioni Umane	385
11.1.3	Teoria dei sistemi aperti	388
11.2	Sviluppo organizzativo	391
11.2.1	Perché le organizzazioni hanno bisogno di sviluppo organizzativo	392
11.2.2	Modelli di cambiamento organizzativo	397
11.2.2.1	Il modello del cambiamento di Lewin	398
11.2.2.2	Il modello ricerca-azione	399
11.2.3	Interventi per lo sviluppo organizzativo	400
11.2.3.1	Feedback di ricerca	401
11.2.4	Team building	402
11.2.4.1	Agile Development	403
11.2.4.2	Total Quality Management	404
11.2.4.3	Gainsharing	406
11.2.4.4	Interventi tecnostutturali	408
11.2.4.5	Positive Organizational Development	411
11.2.4.6	Trasformazione Organizzativa	414
	<i>Riepilogo</i>	419
	<i>Termini chiave</i>	419
	<i>Sul campo</i>	420
	<i>Domande per la riflessione critica</i>	420
	<i>Domande per l'applicazione</i>	421
	<i>Lecture consigliate</i>	421
	<b>Bibliografia</b>	<b>423</b>
	<b>Glossario</b>	<b>477</b>
	<b>Indice analitico</b>	<b>497</b>