

$$\frac{A_{II}}{4_{II}/2}$$

I contributi presenti nel I e nel II volume sono stati sottoposti a doppio referaggio cieco.

# PSICOTECNICA

## IERI! OGGI? DOMANI??

ATTI DEL I CONGRESSO INTERNAZIONALE  
BARI, 14-16 MARZO 2007

VOLUME II

*a cura di*  
Horst Gundlach  
Enrique Lafuente  
Maria Sinatra  
Michael Mark Sokal  
Giancarlo Tanucci



Copyright © MMXI  
ARACNE editrice S.r.l.

[www.aracneeditrice.it](http://www.aracneeditrice.it)  
[info@aracneeditrice.it](mailto:info@aracneeditrice.it)

via Raffaele Garofalo, 133/A-B  
00173 Roma  
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-3869-7

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,  
di riproduzione e di adattamento anche parziale,  
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie  
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: maggio 2011

Conseguire il successo negli affari si relazio-  
na in molti modi alla vita mentale: l'arte di  
vendere, di pubblicizzare, di apprendere, di  
formare ad un lavoro, di scegliere la posizio-  
ne giusta, di selezionare il personale adatto,  
la maggiore efficienza sul lavoro, l'evitamen-  
to dello sforzo fisico e della fatica, il sape-  
re trattare con la clientela e con i propri soci,  
garantire le condizioni favorevoli per il la-  
voro e adattando il lavoro alle esigenze di  
ognuno...

— Hugo MÜNSTERBERG, *Introduzione  
alla psicologia degli affari*, 1915



## Indice

La cultura organizzativa nella gestione delle risorse umane <i>Angelo Berardi</i>	pag. 11
Valorizzare le risorse umane tra doti e competenza <i>Franco Bochicchio</i>	“ 25
Fattori umani e nuove tecnologie nello sviluppo prodotto <i>Eugenia Chiddo, Michele Lastilla</i>	“ 41
Road safety and user behaviour <i>Pasquale Colonna, Rosanna Pascazio</i>	“ 47
Dalla psicotecnica alla valutazione degli intangibles <i>Michela Cortini, Amelia Manuti</i>	“ 79
Progetto individualizzato di assistenza nell’ottica della motivazione e benessere degli operatori nei servizi per anziani <i>Carla Costanzi, Guido Amoretti, Mara Manetti, Laura Frattini</i>	“ 97
Relazioni interpersonali e percezione di competenze tra generazioni di imprenditori <i>Serena Cubico, Giuseppe Favretto, Massimo Bellotto</i>	“ 107
Acquiring Informatics Abilities through E-learning <i>Pierpaolo Di Bitonto, Paola Plantamura, Vito L. Plantamura, Teresa Roselli, Veronica Rossano</i>	“ 125

<i>Work-Life Balance</i> e gestione del tempo lavorativo ed extralavorativo <i>Maria Cristina Epifani, Michela Cortini, Rocco Mennuti, Emanuela Ingusci</i>	pag. 139
Appunti in <i>Rosa</i> <i>Carmela Ferrandes</i>	“ 155
Le rappresentazioni delle problematiche lavorative delle donne nell’ottica di funzionari e operatori dei centri per l’impiego: un percorso di lettura e riqualificazione dei servizi <i>Laura Frattini, Mara Manetti, Anna Zunino</i>	“ 163
L’attività di ricerca del lavoro nella transizione <i>university to work</i> : uno strumento per la rilevazione del <i>Job Search Behavior</i> <i>Emanuela Ingusci</i>	“ 177
Metodi di ricerca del benessere nei contesti di lavoro <i>Amelia Manuti, Rosa Scardigno, Rossella Rubino, Serena De Gennaro, Isabella Alberga, Giuseppe Mininni</i>	“ 191
Modelli di innovazione nella formazione professionale <i>Gianni Mariella</i>	“ 203
Gli antecedenti dell’auto-efficacia nell’uso del computer <i>Veronica Mattana</i>	“ 209
Le rappresentazioni del mondo del lavoro nelle fasce giovanili: applicazione di un metodo grafico <i>Christian Nardella, Patrizia Deitinger, Rosanna Bentivenga, Monica Ghelli, Matteo Ronchetti, Michela Bonafede, Antonio Aiello</i>	“ 223



- Comportamenti di Cittadinanza Organizzativa e Bisogno di Chiusura Cognitiva. Che cosa motiva il “buon soldato” nelle organizzazioni? “ 237  
*Laura Negri, Giovanni Briante*
- Umanizzazione ospedaliera e percezione di sicurezza sul lavoro “ 249  
*Anna Maria Nenci, Pierluigi Caddeo, Ferdinando Fornara, Valeria Bonacasa*
- Stili di risposta e iperaccessibilità: uno studio sull’*affective Stroop* “ 265  
*Rosa Palmieri*
- Well-being at school. A research about working stress, job burnout and coping strategies of teachers “ 279  
*Maria Luisa Pedditzi, Marcello Nonnis*
- Ergonomia ambientale: il ruolo del Tecnico della Prevenzione “ 293  
*Claudio Maria Rocco*
- Benessere percepito nell’ambiente di lavoro: sviluppo di una scala multidimensionale in una prospettiva di ergonomia sociale “ 303  
*Massimiliano Scopelliti, Antonio Aiello*
- Misure implicite di atteggiamento: uno studio sul comportamento di voto “ 321  
*Carmencita Serino, Milena Marzano, Graziana Epifani*
- Il counselling psicodinamico per gli studenti dell’Università di Bari. Una valutazione dell’efficacia dell’intervento clinico “ 329  
*Amedeo Stella, Bruna Toma*

- I professionisti del placement: indagine esplorativa sulle rappresentazioni di orientatore, selezionatore ed head hunter “ 347  
*Giancarlo Tanucci, Valeria Piras, Francesca Palano, Mariangela Marchese, Elisa Cardellicchio*
- Gli adolescenti e la scuola: indicatori di rischio e di benessere “ 369  
*Grazia Terrone*
- L’analisi dei tratti latenti: un’applicazione alla misurazione delle *Flashbulb memories* “ 379  
*Edvige Zatton, Antonietta Curci, Tiziana Lanciano*

## LA CULTURA ORGANIZZATIVA NELLA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Angelo Berardi

Università "Roma Tre"- Roma

### ABSTRACT

Organizing action, commitment to objectives, operative coordination and cooperation depend on the *meaning* that the members of the organization attach to their condition. The "meanings" are the key to understanding how the organizing operates. Several scholars have studied the various aspects by means of which these meanings are interpreted. These aspects can be brought together by using the code concept, which can be considered the basis for understanding organizational behaviour. The code employed in the current essay regulates social communications.

From an assessment of the organizational behaviour we obtain the "best practices" as a tool for managing human resources.

### 1. INTRODUZIONE

La storia della pratica dell'organizzazione è piuttosto recente. Nelle società rurali (preindustriali), fino al XIX sec. si può parlare di adattamento al lavoro svolto a livello familiare (naturale), in cui l'uomo era ideatore-esecutore in un contesto familiare e comunitario. Con l'avvento della società industriale, i rapidi cambiamenti sociali, economici, di sviluppo tecnologico e di divulgazione del sapere portano a crescenti esigenze di organizzazione e razionalizzazione del lavoro. Inizia a profilarsi un nuovo modo di concepire il lavoro, con un maggiore intreccio di competenze, ruoli e professionalità, la cui complessità aumenta e si snoda fino ai nostri giorni.

### 2. LA QUESTIONE DEL COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO

Agli inizi del Novecento, sia nell'interpretazione weberiana del tipo ideale della burocrazia (Weber 1922), sia nell'organizzazione scientifica del la-

voro (*OSdL*) di Taylor (1911), la questione del comportamento organizzativo si pone solo in modo marginale. Progettare le fabbriche, secondo i criteri di management sistematico proposti da Taylor (1911), significa descrivere in modo accurato la suddivisione del compito complessivo scomposto in tanti subcompiti.

Selezionare, addestrare e retribuire sono le tre fondamentali attività in cui si analizza la gestione del personale. Non esiste il problema di gestire il comportamento, se non come controllo della sua adeguatezza, con relativi premi e sanzioni. Poiché, per definizione, gli operai “non pensano”, il loro ruolo nella fabbrica moderna, col sistema di produzione che ha dominato l’economia occidentale nel secolo XX, è un ruolo del tutto subordinato.

Miller (1992) ricorda come all’inizio del secolo, nell’industria automobilistica americana, le aziende si contendevano la manodopera con piccoli aumenti. Henry Ford offre in più ben 5 dollari al giorno e così l’operaio entra in un rapporto di subordinazione. La separazione fra i ruoli di esecuzione e i ruoli tecnici e di coordinamento passava attraverso la linea di demarcazione tra il lavorare inteso come fare normale, data l’estrema semplificazione e frammentazione dell’attività manuale, e il lavorare inteso come pensare. L’*OSdL* ha legittimato con il crisma della scientificità questa separazione.

Fu il movimento delle Relazioni umane, alla fine degli anni Venti, a porre in primo piano la questione del comportamento organizzativo e ad evidenziare le rigidità insite nei modelli organizzativi taylorista e fordista, e la disumanizzazione che essi comportavano. Gli studi compiuti alla Western Electric presso Chicago evidenziarono che la componente della realtà produttiva definita “fattore umano” non può essere relegata in secondo piano.

In Italia la pratica delle “relazioni umane” fu importata dagli Stati Uniti nel corso degli anni Cinquanta con l’obiettivo di ottenere il consenso dei lavoratori, mediante l’attivazione di servizi aziendali quali mense, comunicazioni, servizi sanitari. Negli ultimi decenni del secolo, molte delle idee maturate nel movimento sono state assorbite nella letteratura manageriale, ma rischiano di essere confuse nella corsa verso le scoperte di nuove formule cui spesso indulge questa letteratura, in cui prevalgono inviti a fare, piuttosto che suggerimenti per capire.

## **VALORIZZARE LE RISORSE UMANE TRA DOTI E COMPETENZA**

Franco Bochicchio

Facoltà di Scienze della Formazione  
Università del Salento

### **ABSTRACT**

The challenges which contemporary man is facing, also seem to be addressed towards governing the complexity that he himself has created with the development of sciences and technologies. Today, in order to govern the complexity the organization must enhance the value of the human resources despite the shortage of formalized rules. These rules must be replaced by systems of relations within a new vision of human resources.

The reflection travels over again problematic of the great present time evidencing the theoretical limits deriving from incapable disciplinary approaches, by themselves, to elaborate able solutions to answer to the waits. To value means therefore to wonder above all like making to exercise to the individuals the “art of the mind”, breaking off full obsolete cultural outlines that privileged the “witness”. Tracing the thought of Edgar Morin, today there is above all able need of “witness very made” to act with creativity, responsibility and autonomy of thought and action.

### **1. IL PROBLEMA IN AMPIEZZA**

Le sfide che l'uomo contemporaneo è impegnato ad affrontare, sembrano anche indirizzate a governare quella complessità che egli stesso ha creato con lo sviluppo delle scienze e delle tecnologie. Oggi viviamo nel mondo della “casualità complessa”, dove tutto incide su tutto e dove tutti i fenomeni sono collegati tra loro in una relazione sistemica, tanto che, come ha sostenuto Bateson, “non è possibile toccare un fiore senza disturbare una stella”.

Anche gli studi sulle organizzazioni hanno mutato i paradigmi di riferimento data l'impossibilità di prevedere direzioni, ampiezza e profondità del cambiamento.

L. von Bertalanffy, teorico dei sistemi, ha assimilato le organizzazioni a sistemi viventi, di tipo aperto, che si autoregolano in un interscambio continuo con l'ambiente. Sistemi che apprendono per mezzo di un'intelligenza dinamica, capaci di elaborare e di produrre informazioni e di rispondere alle sfide che provengono dall'esterno attraverso la costruzione di nuovi costrutti di significati. L'evoluzione sociale e organizzativa perde così la linearità deterministica tipica del passato (fondata sul rapporto causa-effetto) a vantaggio del concetto di *evento*, ovvero di fenomeni che non possono essere predetti e previsti. "L'evento è un fenomeno imprevedibile e irripetibile che può cambiare il corso della storia. Esso ha perciò un ruolo creativo, in quanto porta a nuove situazioni e a nuove strutture" (Trabucchi 2004, p. 12).

Per sopravvivere e svilupparsi, le organizzazioni hanno bisogno di individui culturalmente aperti ad affrontare l'incertezza, per mezzo di una competenza adattiva e flessibile. Come ha sostenuto Morin, oggi c'è bisogno di soggetti dotati di una mente *pensante* e *agente* e inclini ad una modalità di pensare che interconnette continuamente e criticamente le informazioni valorizzando le precedenti esperienze.

Nelle attuali società globalizzate il cambiamento è perciò un aspetto strutturale della vita, con il quale è possibile convivere solo imparando ad interpretarlo correttamente attraverso valide chiavi di lettura. Un esercizio che non ammette scorciatoie, che non può essere delegato ad altri, dove è necessario ricombinare gli elementi della realtà osservata con le proprie convinzioni personali, dotandosi di una autonomia di pensiero e di azione. Considerato una "risorsa" anziché un "costo", l'individuo viene sollecitato ad adeguarsi ai cambiamenti e al tempo stesso invitato ad interpretare la complessità della realtà come una nuova opportunità, sul principio che la società, le organizzazioni e gli individui non possono rassegnarsi a subire passivamente gli eventi.

Tuttavia la prefigurazione del futuro non è soltanto un'esigenza sociale, ma è una necessità umana. Prova ne è il fatto che nelle imprese oggi si con-

## **FATTORI UMANI E NUOVE TECNOLOGIE NELLO SVILUPPO PRODOTTO**

Eugenia Chiddo, Michele Lastilla

CETMA Centro di Progettazione Design & Tecnologie dei Materiali  
Brindisi

### **ABSTRACT**

To speak of ergonomics and then of human factors in the field of industrial design, means to speak of technologies that support these studies in the product development phases. For a long time ergonomics and the connected verification trials, have followed a 'traditional' route into the product development processes. Ergonomics has been seconded to the concept and engineering activities and supported by tools to verify the product functions.

These tools are frequently inadequate to supply a correct object perception and require the aid of prototypes (with relative production costs) before beginning product manufacture.

Nowadays the employment of prototypes to test product/system usability and accessibility is becoming much less common with the consequent considerable reduction of design costs. However, not only the economic aspect has required the application of hi-technologies during the design activities, but also complex interface/system safety requirements. The employment of Virtual Reality technologies and immersive systems, allows the user to interact with the simulated environment and to verify system usability and performances.

The aim is to integrate reality perception with technologies (Augmented reality) that restore objective data related to touch, sight, hearing, etc. even multisensorial perception.

These technologies integrate reality with virtual interaction processes.

Parlare di ergonomia e quindi di fattori umani nel campo della progettazione industriale significa parlare anche di tecnologie che supportano questi studi nelle fasi di sviluppo prodotto. È necessario però evidenziare che la

tecnologia sta assumendo un ruolo del tutto nuovo in riferimento, tanto ai metodi di progettazione, quanto al fine ultimo del design: valorizzare le esigenze umane.

Nel primo ambito, le tecnologie avanzate applicate alla progettazione industriale apportano dei cambiamenti nello stesso iter metodologico/tecnico di modo che si possa assistere ad una perdita della linearità dell'attività di progettazione caratterizzata da diagrammi di flusso contraddistinti da feedback e da continue verifiche; questo iter viene affrontato in un'ottica pluridisciplinare, coinvolgendo competenze ramificate e trasversali. La ragione di questa complessità spiega anche il secondo ambito, quello relativo alla incombenza dei cosiddetti fattori umani. L'ottica sistemica che contraddistingue e connota il concetto stesso di "sviluppo prodotto", si riassume in una interpretazione diversa del design e della tecnologia che ne assiste le fasi di sviluppo: un concetto che antepone l'utente e le sue caratteristiche psicoperceptive, ai dettami della tecnologia ideologicamente riferita al ventesimo secolo, secondo la quale "la scienza scopre / l'industria applica / l'uomo si adegua" (motto della Fiera Mondiale di Chicago del 1933, riportato da Donald Norman nel suo *Things That make us smart*, Addison-Wesley, 1993, contrapponendolo al più coerente motto "l'uomo propone / la scienza studia / la tecnologia si adegua"). Questo cambiamento (certamente auspicato e non del tutto assimilato) ha di fatto collocato l'utente umano al centro di un sistema in cui prendono forma nuove discipline come la Human-Computer Interaction (H.C.I.) e nuovi concetti come l'User Centered Design (UCD).

In sintesi, la crescente complessità degli oggetti d'uso, ormai intesi come artefatti tecnologici, ha evidenziato un crescente bisogno di comprensibilità del sistema e la facilità di accesso alle informazioni. Le scienze cognitive stanno fornendo preziosi indizi al progettista interessato a coinvolgere l'utente nelle sue precipue attitudini comportamentali. Mai prima d'ora, o almeno in tale urgente misura, gli ambiti del design hanno annoverato termini come "compatibilità cognitiva", "modello concettuale", "qualità di memoria", "carico di lavoro", etc. I motivi sono evidenti e spiegano anche il termine di "artefatti cognitivi" con cui Donald Norman descrive il ruolo e la funzione degli strumenti che l'uomo utilizza per fare e capire la realtà che lo