

---

# Indice

<b>Autori</b>	XI
<b>Prefazione</b>	XV
<i>Piergiorgio Argentero, Claudio G. Cortese</i>	
<b>1</b>	
<b>Psicologia delle organizzazioni: sviluppo della disciplina</b>	1
<i>Giorgio Soro, Valentina Ieraci</i>	
Nascita e definizione della disciplina	1
Lo scenario contemporaneo	8
Bibliografia	17
<b>2</b>	
<b>Comunicare e organizzare</b>	21
<i>Luca Vecchio</i>	
Chiarimenti terminologici	21
La comunicazione nelle organizzazioni: una prospettiva di lettura	22
Il circuito C e la comunicazione di raccordo	29
Il circuito D e la comunicazione interna	36
Il circuito F e la comunicazione esterna	43
Il circuito G e la comunicazione d'accesso	50
Bibliografia	53
<b>3</b>	
<b>L'organizzazione come cultura</b>	55
<i>Angelo Benozzo, Claudia Piccardo</i>	
L'approccio culturale: le origini	55
Le organizzazioni sono culture: la metafora culturale	57
	V

Cultura e culture organizzative	61
La cultura organizzativa: categorie analitiche e forme espressive	66
Conclusioni	69
Bibliografia	71
<b>4</b>	
<b>Conoscere e apprendere nelle organizzazioni</b>	75
<i>Giuseppe Scaratti, Silvio Ripamonti, Silvia Ivaldi</i>	
Introduzione	75
Il punto di vista adottato	76
Dimensioni di cornice: mutazioni lavorative, articolazioni della professionalità e sfide alla soggettività	80
Apprendere e conoscere nei contesti organizzativi.	
La svolta pratica secondo la sociologia del lavoro e delle organizzazioni	85
La conoscenza come risorsa anomala nella prospettiva economica.	
Rischio e responsabilità della creazione di significati	93
Abitare il mondo come partecipazione a pratiche di attività situata: antropologia ed ecologia della cultura	98
Dalla reflectivity alla reflexivity: pratiche riflessive a supporto del conoscere e dell'apprendere	102
Bibliografia	106
<b>5</b>	
<b>Genere e organizzazione</b>	111
<i>Angelo Benozzo, Mara Martini, Claudia Piccardo</i>	
Questioni preliminari	111
Il genere: una definizione	114
Gli approcci al tema delle discriminazioni di genere	117
Fasi e prospettive degli studi di genere in organizzazione	124
Ulteriori sviluppi	130
Bibliografia	132
<b>6</b>	
<b>Le risorse personali e la loro espressione nel contesto organizzativo</b>	135
<i>Roberto Cenciotti, Laura Borgogni, Emiliano Fedeli</i>	
La lente della Psicologia positiva:	
l'individuo come patrimonio di potenzialità realizzative	137
Dalla Psicologia positiva allo studio delle risorse personali nel contesto organizzativo	139
Le capacità alla base dell'agentività	143
Efficacia personale: la convinzione di poter riuscire	154

Determinazione: la volontà che genera percorsi	158
Ottimismo: l'interpretazione positiva del presente e del futuro	161
Resilienza: l'elasticità degli equilibri personali	164
L'espressione integrata delle risorse psicologiche e il loro impatto congiunto sulla riuscita professionale	167
Bibliografia	175
<b>7</b>	
<b>I climi organizzativi</b>	181
<i>Piergiorgio Argentero, Claudio G. Cortese</i>	
Il costrutto di clima	182
Ricerche-intervento e politiche gestionali	192
Strumenti per la valutazione del clima	194
Le fasi dell'analisi di clima	198
Bibliografia	206
<b>8</b>	
<b>Gruppi di lavoro</b>	209
<i>Claudio G. Cortese, Monica Molino</i>	
Definizione di gruppo e lavoro di gruppo	210
Tipi di gruppi di lavoro in organizzazione	213
Il gruppo di lavoro nella teoria psicologica	213
Le dinamiche di gruppo	222
La ricerca applicata al gruppo	225
Dal gruppo alla squadra: una proposta research-based	229
Evoluzioni e sfide	235
Bibliografia	238
<b>9</b>	
<b>La leadership</b>	241
<i>Chiara Ghislieri</i>	
I primi studi: le teorie del "grande uomo"	242
L'approccio basato sul comportamento	243
Dagli stili di leadership all'approccio situazionale	246
Il modello "path-goal" e la teoria "leader-member exchange"	252
Dalla leadership transazionale alla leadership trasformativa	255
Leadership empowering e team leadership	258
Leadership autentica	259
Leadership e ombra	261
Conclusioni	263
Bibliografia	263

**10**

**La followership** 267

*Claudio G. Cortese, Paola Gatti, Chiara Gbislieri*

Che cosa si intende per followership?	268
La followership <i>di per sé</i> : tipologie e modelli	273
Alla ricerca di una definizione univoca	285
Gli studi sul campo	288
Prospettive per la formazione e per la ricerca	292
Bibliografia	296

**11**

**Cambiamento e sviluppo organizzativo** 301

*Claudia Piccardo, Lara Colombo, Angelo Benozzo*

Lo scenario del cambiamento organizzativo	301
I modelli di cambiamento	303
Le resistenze al cambiamento	308
La ricerca-azione per lo sviluppo organizzativo	315
Bibliografia	323

**12**

**Prendere decisioni nelle organizzazioni** 329

*Claudio G. Cortese, Lorenzo Tesio*

Definizione ed elementi costitutivi	329
L'evoluzione del concetto di decisione organizzativa: i modelli di decision making	332
Le influenze sul processo decisionale	339
Le decisioni di gruppo	343
Le questioni aperte	350
Bibliografia	356

**13**

**Leggere e gestire il conflitto nelle organizzazioni** 359

*Giuseppe Scaratti, Caterina Gozzoli*

Spigolature minime sul conflitto	361
Origine e sviluppo storico della concezione di conflitto	366
Il conflitto organizzativo: chiavi di lettura prevalenti	371
Il conflitto e la vita organizzativa: alcuni punti di attenzione	375
Considerazioni conclusive	382
Bibliografia	386

**14****La qualità nelle organizzazioni** 391*Pier Giorgio Gabassi, Maria Lisa Garzitto*

La storia della qualità	392
La qualità e il cliente	396
Il Sistema qualità	398
I caratteri distintivi della qualità totale	401
Il Total quality management	402
La qualità e la psicologia	406
Conclusioni	410
Bibliografia	410

**15****Le emozioni nella vita organizzativa** 413*Angelo Benozzo, Silvia Gilardi, Claudia Piccardo*

Le parole della psicologia: affetto, emozione, sentimento e umore	413
Le emozioni nelle organizzazioni	415
Le organizzazioni come arene emotive	418
L'approccio psicodinamico	420
L'approccio costruttivista	427
Lungo il sentiero delle trame emozionali: ulteriori sviluppi	432
Bibliografia	436

**16****Psicologia dei consumi e del marketing da una prospettiva "organizzativa"** 439*A. Claudio Bosio*

Introduzione: assunti fattuali e teorici	439
I percorsi della psicologia dei consumi	442
Conclusioni	458
Bibliografia	458

**17****La gestione delle emergenze** 461*Piergiorgio Argentero, Ilaria Setti*

Significato e caratteristiche della crisi	463
Crisis management	465
I rischi psicosociali per il personale dell'emergenza	472
Tecniche di intervento per la gestione del post-emergenza	478

Fattori individuali e organizzativi di protezione nei confronti dei rischi psicosociali	482
Bibliografia	483
<b>18</b>	
<b>Marketing sociale, responsabilità e sostenibilità</b>	491
<i>Nicola Alberto De Carlo, Alessandra Falco, Michelangelo Vianello, Alessandra Piccirelli</i>	
Significati, finalità e pianificazione	491
Analisi preliminare di contesto/ambiente: la ricerca di marketing sociale	495
Sviluppo di una campagna di marketing sociale	499
Integrazione dei concetti di responsabilità e sostenibilità nelle strategie di marketing	512
Comportamenti di consumo sostenibili	520
Nuove prospettive e linee di sviluppo del marketing sociale	524
Bibliografia	526
<b>Indice analitico</b>	531