

BENESSERE, CONFLITTO E ORGANIZZAZIONI

a cura di

Ilaria Buccioni

INDICE

Prefazione

Introduzione

PARTE I – Gli assunti teorici

1. Benessere, conflitto e organizzazioni
di Ilaria Buccioni

2. Sviluppo organizzativo e benessere
di Mariano De Vincenzo

3. Conflitto e salute organizzativa
di Angela Fortunato e Enrica Brachi

PARTE II – Gli Interventi sul campo

4. Benessere ed essere a lavoro.
di Anna Maria Palma

5. Ben-essere per ben lavorare: l'esperienza di una P.A.
di Isabella Venturi

6. Ben-essere per ben lavorare: il caso di un'azienda
di Eva Gullo

PARTE III - Le esperienze locali

7. La Provincia di Prato *di Andrea Monni*

8. Il Comune di Prato *di Andrea Breschi*

9. Tessilform SPA *di Claudio Orrea*

10. Le rappresentanze sindacali *di Gabriella Melighetti*

Prefazione

Non esiste forma organizzativa capace di realizzare “benessere” se non persegue o non realizza l’identificazione del proprio ruolo con quello più generale della missione dell’Ente.

Ed è su questo piano che la sfida ci giunge proprio dal processo di mutamento in atto nella missione stessa di un’organizzazione. Molti ricordano ancora i tempi nei quali la missione della Pubblica Amministrazione era quella di garantire l’imparzialità dei pubblici dipendenti per cui ogni altro compito o servizio era subordinato a quella garanzia, che comunque rappresentava la funzione più propria ed esclusiva della pubblica amministrazione.

Il mutamento che ha investito la società intera, che ha stravolto i punti di riferimento tradizionali, ha portato ad un mutamento radicale che nella Pubblica Amministrazione ha comportato l’assunzione dell’onere di garantire i servizi più efficaci attraverso un’organizzazione più efficiente: ne consegue l’apertura, in termini del tutto nuovi, della programmazione e gestione dei servizi tradizionali che erano monopolio della P.A. e che oggi sono offerti dal mercato e dunque aperti alla sua concorrenza. Si realizza così un rapporto pubblico-privato nuovo sia nella collaborazione sia nella concorrenza, destinato ad essere al centro delle decisioni e del dibattito in materia. Come assessore e allo stesso tempo imprenditore, sento che i due ruoli assumono sempre più risonanza comune e sul tema del *benessere* in particolare credo che lo scambio d’esperienze tra contesti diversi non possa che essere un valore aggiunto da non sottovalutare.

Andrea Monni

(Assessore alle politiche delle risorse umane della Provincia di Prato)

Introduzione

Lo spunto per la realizzazione di questo volume nasce da una giornata di studio sul *benessere relazionale nelle organizzazioni* promossa dall'Università degli Studi di Siena – Progetto CO.R.EM – dalla Provincia di Prato, dall'Istituto Human Relations. A tale esperienza abbiamo voluto aggiungere ulteriori contributi che - in sintonia con quanto trattato in tale occasione - consentono di approfondire ulteriormente lo sguardo sul tema da vari punti di vista. Il *locus* di osservazione rimane il contesto socio-affettivo, aspetto che in modo preponderante configura la qualità della vita lavorativa ed organizzativa.

Nel volume viene così esplorato il tema del *benessere sul lavoro* quale elemento cruciale in tutti gli aspetti della nostra vita, nonché in relazione all'efficacia e all'efficienza di ogni azienda o ente. Esso è infatti direttamente connesso con la quantità e la qualità delle nostre interazioni con gli altri in quanto fattori determinanti per la “salute” dell'organizzazione stessa. In tal senso la *comunicazione (interpersonale e aziendale) e le relazionali* che intratteniamo con colleghi, collaboratori e superiori, o con soggetti esterni al contesto organizzativo in senso stretto, sono tra i fattori che maggiormente incidono sulla salute organizzativa. Un'organizzazione è infatti una struttura vivente fatta da un lato di beni e competenze tecniche, ma dall'altro da persone esseri umani in continua interazione tra loro. Incompetenza e cattive abitudini relazionali possono pregiudicare sensibilmente ogni iniziativa di collaborazione; stili di leadership autoritari o troppo lassisti possono provocare scarsa coesione di gruppo, rivalità, gelosie. Il protrarsi nel tempo di tali condizioni può inquinare l'atmosfera sociale dell'intera organizzazione – o di un suo settore – portando a conseguenze patologiche che colpiscono il singolo, ma anche l'intera struttura.

Tra percorsi e metodi possibili, i contributi in questo volume si focalizzano prevalentemente sugli strumenti di prevenzione delle disfunzioni relazionali come mezzo per la costruzione della salute organizzativa, attraverso lo sviluppo e l'acquisizione di specifiche

competenze che supportino il processo trasformativo. Una riduzione dei fattori di rischio abbinata a buone prassi comunicative e a miglioramenti di tipo organizzativo consentono di evitare l'accumulo di stress (frutto dell'interazione tra componenti individuali e organizzative), il pericolo di burn-out e permettono la prevenzione di conseguenze estreme della disfunzione relazionale (rischi psicosociali) che minano il buon funzionamento dell'organizzazione stessa.

Il volume è suddiviso in tre parti che si integrano in maniera sinergica e consentono un'analisi del tema da angolazioni e prospettive diverse. Questa articolazione ha consentito non soltanto di cogliere i multififormi aspetti della tematica in oggetto, contestualizzandola operativamente, ma anche di verificarne gli esiti dando voce alle esperienze sul campo.

Nella *prima* parte si delineano gli aspetti teorici e gli assunti che contraddistinguono l'orientamento presentato, soffermandosi sulle definizioni e sui punti di vista rilevanti. Questi consentono di scardinare posizioni e approcci non più funzionali a contesti, mercati, bisogni sociali sempre più complessi e complessificati, che necessitano di nuovi spunti e di cornici modificabili in relazione alle specificità incontrate.

Nella *seconda* parte vengono introdotte proposte di intervento consulenziale e formativo che – partendo dagli assunti proposti nella prima parte – ci consentono di entrare nel vivo delle metodologie e dell'operatività, lasciando spazio ad esperienze del contesto privato e pubblico.

La *terza parte* si configura come appendice, dove le esperienze locali ci permettono di dar voce al territorio, entrando nelle organizzazioni attraverso enti pubblici, un'azienda di chiara fama internazionale e l'esperienza delle rappresentanze sindacali.

Ilaria Buccioni

