

"ES"

METODO "ES" ricercare l'uomo

ES è una metodologia di indagine che riguarda le risorse umane nelle aziende e negli enti pubblici finalizzata all'analisi e alla misurazione, non solo qualitativa ma anche **quantitativa**, del modo con cui le persone "vivono" l'organizzazione cui appartengono.

Per non disperdere le energie impiegate per la loro valorizzazione è **necessario monitorare** gli effetti di ogni azione di miglioramento organizzativo o di formazione.

Sulla base di **oggettivi riscontri** è possibile valutarne costantemente l'efficacia e non solo l'efficienza.



INDAGINE ED INDICATORI DEL LIVELLO DI CONFLITTUALITA' NEI GRUPPI E TRA I GRUPPI

Che cos'è un conflitto?

E' una situazione in cui due elementi o punti di vista, apparentemente inconciliabili, esistono l'uno accanto all'altro.

Si ha l'impressione che non si possa congiungerli in un punto o in una decisione comune.

Come agire per evitare che i conflitti si trasformino in aggressività?

Innanzitutto è di fondamentale importanza comprendere la natura del conflitto, analizzarlo indagandone le dinamiche ed arrivare ad evidenziare quali indicatori tenere in considerazione per misurare la qualità e la quantità del conflitto in essere all'interno dell'organizzazione.

Il conflitto all'interno delle organizzazioni può verificarsi su molteplici livelli ed avere distinte diramazioni e origini.

Conflitto Intraindividuale

Deriva da dinamiche collegate alla coerenza/incoerenza tra ciò che viene richiesto all'individuo in termini di compiti, mansioni, ruoli e i suoi interessi, i suoi valori, abilità, skill, competenze.

Conflitto Intragruppo

Quando le origini del conflitto sono all'interno del proprio gruppo di lavoro (che può essere l'unità operativa di un reparto oppure un intero reparto) e sono collegate alle dinamiche relazionali e alle incoerenze che possono sorgere tra alcuni membri del gruppo o tra tutti i membri del gruppo o tra parte dei membri di un gruppo verso il superiore diretto, il leader.

Conflitto Intergruppi

Questo conflitto nelle organizzazioni è collegato allo scontro tra funzioni o settori aziendali come produzione vs. vendita; amministrazione vs. produzione; direzione vs. quadri; impiegati vs. operai; operai vs. direzione; ecc..

Una volta individuato il livello e l'origine del conflitto è interessante conoscere quali modalità vengono adottate, dai singoli individui e dai gruppi nell'affrontare ed risolvere i conflitti così come sono stati prima delineati.

GLI STILI DI GESTIONE DEL CONFLITTO

Dalle numerose ricerche svolte negli ultimi 20 anni si sono individuate cinque modalità fondamentali di gestione del conflitto.

Compromesso

E' la ricerca di un accordo attraverso la rinuncia da parte di ognuna delle parti di qualcosa a favore di un'altra. Questa modalità di gestione del conflitto ha connotazioni negative laddove venga intesa come soluzione incompleta e discutibile. E' connotata positivamente quando si intende nel significato di intermediazione tra il proprio interesse e quello degli altri.

Evitamento

E' la modalità di gestione delle situazioni conflittuali orientata principalmente all'allontanamento e alla elusione della situazione conflittuale solitamente perché considerata pericolosa e minacciosa. E' una modalità di gestione del conflitto connotata negativamente perché evita il confronto.

Dominio

E' la modalità di gestione attiva in cui una delle parti cerca di sopraffare l'altra secondo la logica dell'"io vinco/tu perdi", del gioco a somma zero, della vittoria sull'altro. E' in assoluto la più frequente perché strettamente collegata alle dinamiche del potere e alla struttura gerarchica di molte organizzazioni.

Integrazione

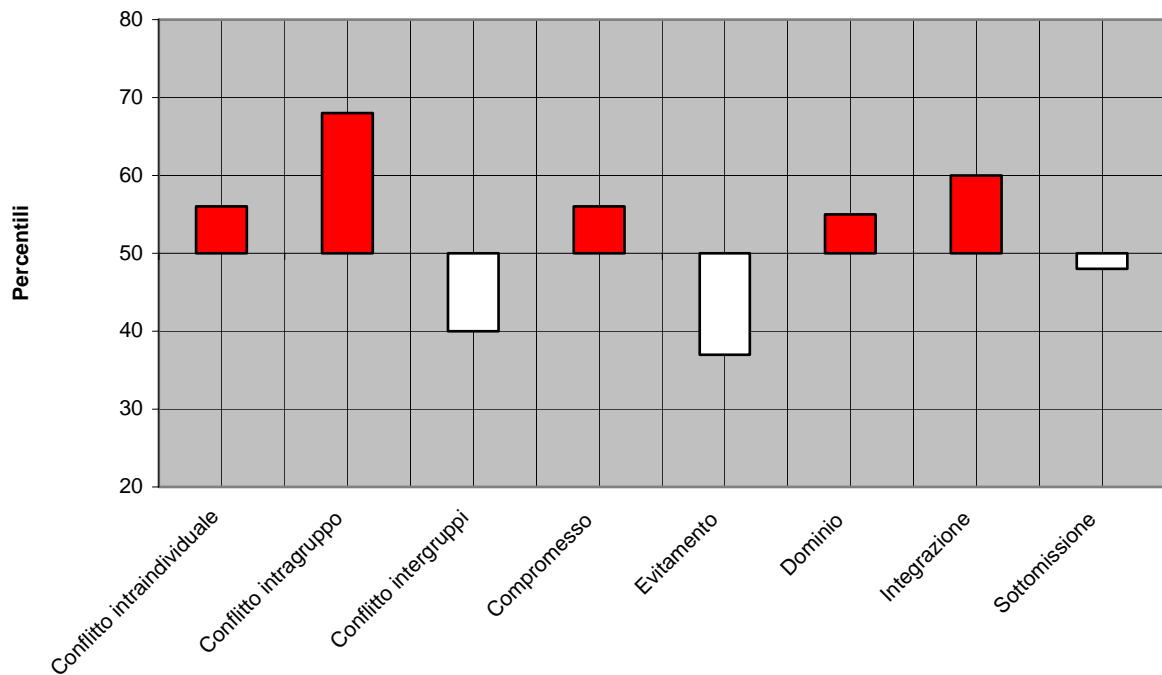
La gestione del conflitto è orientata al raggiungimento di livelli di accordo che siano accettabili dalle parti. Ha una connotazione prevalentemente positiva in quanto il conflitto viene vissuto più come un problema da risolvere in modo originale e creativo, in cui le parti vivono l'accordo come reciprocamente soddisfacente.

Sottomissione

E' lo stile adottato da chi subisce il dominio altrui, indipendentemente dal fatto che l'altro lo eserciti. E' sicuramente lo stile meno frequente, ma è evidentemente il più piacevole da chi detiene il potere. Qui viene inteso come soddisfacimento degli interessi dell'altro trascurando i propri.

La scelta delle modalità è legata sia a fattori squisitamente soggettivi sia a fattori contestuali/ambientali. Non è importante sapere perché si adotta una modalità piuttosto che un'altra, ma è importante sapere se la modalità scelta è adatta, efficace e appropriata rispetto alle mutevoli situazioni contingenti.

E' possibile visualizzare sotto forma grafica il profilo delle dimensioni indagate rendendo immediatamente visibili gli elementi positivi così come quelli critici.



Sono inoltre riscontrate le seguenti dimensioni caratterizzanti le dinamiche conflittuali:

- Consapevolezza di gruppo
- Dimensione psicologica di gruppo
- Consapevolezza degli altri gruppi
- Segmentazione di gruppo
- Conformismo di gruppo
- Libertà di espressione nel gruppo
- Vittimizzazione nel gruppo
- Efficacia del gruppo
- Gruppo di lavoro e lavoro di gruppo

Infine sarà prodotto un dettagliato report narrativo/descrittivo sulle evidenze emerse, a commento di quanto espresso dagli indicatori numerici e dai profili grafici che consente di cogliere in maniera più analitica gli specifici elementi che alimentano la condizione di conflitto.