

Gandolfa Cascio, Gaetano Venza

L'action research nei contesti organizzativi

Orientamenti ed esperienze

Prefazione di Santo Di Nuovo

Saggi e studi

FrancoAngeli

PSICOLOGIA



Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Gandolfa Cascio, Gaetano Venza

L'action research nei contesti organizzativi

Orientamenti ed esperienze

Prefazione di Santo Di Nuovo

FrancoAngeli

PSICOLOGIA

Grafica della copertina: *Elena Pellegrini*

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Prefazione , di <i>Santo Di Nuovo</i>	pag.	9
Introduzione	»	11
Parte prima – Inquadramento		
1. Per una definizione dell'<i>action research</i>. L'evoluzione di un paradigma dalle origini agli sviluppi più attuali	»	17
1. Alle origini dell' <i>action research</i> : Kurt Lewin	»	17
2. Per una definizione dell' <i>action research</i>	»	20
3. Il problema della denominazione: questione di terminologia o di identità?	»	25
4. Gli sviluppi dell' <i>action research</i> lewiniana: proposte di modellizzazione per una diversità in crescita	»	29
5. Il processo di <i>action research</i> come metodologia	»	36
2. L'<i>action research</i> e le organizzazioni: tra ricerca, formazione e intervento	»	48
1. Introduzione	»	48
2. Alle origini della ricerca-intervento nelle organizzazioni: il Research Center for Groups Dynamics e il Tavistock Institute of Human Relations	»	50
3. Origini e sviluppi delle principali correnti europee dell' <i>action research</i> in ambito organizzativo: psicopsicologia delle organizzazioni, analisi istituzionale e socioanalisi	»	57
4. Tendenze recenti: <i>Appreciative Inquiry</i> , <i>Action Science</i> , <i>Action Learning</i>	»	66

5. Alcune considerazioni di chiusura: la ricerca-azione all'interno delle organizzazioni di servizio e delle Pubbliche Amministrazioni	pag.	73
3. Sulla qualità della vita al lavoro: qualità del servizio e salute organizzativa	»	76
1. Premessa	»	76
2. La qualità dei servizi: dagli approcci classici al contributo dell'approccio psicosociale	»	77
2.1. L'evoluzione dell'approccio alla valutazione della qualità nei contesti produttivi: dalla qualità del prodotto a quella dei processi	»	78
2.2. La qualità dei servizi in alcuni modelli di matrice economico-gestionale	»	83
2.3. Il contributo dell'approccio psicosociale alla ricerca e all'intervento sulla qualità del servizio	»	86
3. La salute organizzativa: un inquadramento teorico della problematica	»	89
Scheda 3.1. La salute al lavoro: un approfondimento sulla nascita e lo sviluppo dell' <i>Organizational Health Psychology</i>	»	97
Scheda 3.2. Alcuni elementi di scenario: i principali riferimenti normativi italiani su salute dei lavoratori e benessere organizzativo	»	98

Parte seconda – Esperienze

4. Salute organizzativa e qualità percepita dal paziente: un'esperienza di ricerca-intervento psicosociale orientata al miglioramento della qualità del lavoro	»	103
1. Premessa	»	103
2. Il contesto organizzativo di riferimento	»	104
3. Le tappe principali del percorso di ricerca-intervento	»	107
4. La rilevazione di salute organizzativa: il MOHQ e i <i>focus group</i>	»	110
5. I soggetti	»	115
6. Risultati: il profilo di salute organizzativa	»	118

7. Un approfondimento sui risultati del MOHQ: punteggi medi di salute organizzativa e variabili socio-anagrafiche	pag.	121
8. Un ulteriore approfondimento dei dati raccolti con il MOHQ: suggerimenti di miglioramento e commenti liberi	»	130
9. Risultati: l'analisi dei trascritti dei <i>focus group</i>	»	132
10. Un approfondimento di ricerca: quali relazioni tra salute organizzativa percepita dagli operatori e qualità percepita dai pazienti?	»	138
11. Conclusioni	»	144
Scheda 4.1. Possibili interventi di miglioramento: le nostre ipotesi prima dell'accorpamento aziendale	»	145
5. La qualità dell'esperienza universitaria. Un'esperienza di ricerca-azione presso alcuni Corsi di Laurea dell'Università di Palermo	»	147
1. Introduzione	»	147
2. I Corsi di Laurea coinvolti	»	148
3. La qualità dell'esperienza universitaria: le tappe della ricerca-intervento	»	150
4. Una prima esperienza: la rilevazione di qualità percepita degli studenti in un'ottica psicosociale	»	152
5. Un esempio di dispositivo riflessivo: il gruppo di discussione sull'identità professionale	»	160
6. Una terza esperienza: la rilevazione delle Immagini dell'educazione/formazione e della professione educativo-formativa	»	175
Scheda 5.1. Alcuni elementi di scenario: la qualità dell'Università in Europa e il "Processo di Bologna"	»	184
Parte terza – Un'appendice non marginale		
6. La ricerca-intervento su qualità e salute organizzativa: alcuni nodi problematici di carattere metodologico	»	191
1. Introduzione	»	191

2. Ricerca-intervento, qualità del servizio e salute organizzativa. Possibilità e punti di forza di un approccio poco diffuso	pag.	194
3. L'integrazione metodologica nella ricerca-intervento: una possibilità necessaria	»	200
4. Momenti di restituzione dei dati e <i>member checking</i> : favorire la partecipazione e garantire validità e qualità della ricerca-intervento	»	204
5. Concludendo	»	206
Riferimenti bibliografici	»	209
Riferimenti normativi	»	223

Prefazione

*di Santo Di Nuovo**

I testi di metodologia contrappongono spesso la ricerca “di laboratorio”, come prototipo della sperimentazione, e la ricerca “sul campo”, immersa nella realtà quotidiana e sociale. Più astratta e asettica la prima, più concreta e viva la seconda. Più rigorosa la prima, meno la seconda. Si tratta di uno stereotipo, che – come tutti gli stereotipi – ha un fondamento di verità ma sconta una eccessiva semplificazione: perché il contrasto in realtà non riguarda tanto il luogo dove la ricerca si svolge, ma la possibilità di tenere sotto controllo quante più variabili. Nella ricerca di laboratorio questo controllo è in genere più forte, ma non sempre è così.

La vera differenza fra i tipi di ricerca sta nel grado di complessità che si cerca di cogliere, e nel grado di “riduzione” di questa complessità che si può ottenere scomponendo le variabili e isolando alcuni aspetti mentre altri vengono tenuti sotto controllo. Quando si trattano temi molto complessi, come nel presente volume (qualità dei servizi, del lavoro, dell’esperienza universitaria, salute organizzativa), occorre un tipo di ricerca diversa ma non inferiore qualitativamente a quella sperimentale ad alto controllo delle variabili.

L’approccio di ricerca utilizzato dagli autori si propone al tempo stesso come momento di conoscenza scientifica della realtà e come contributo all’attivo cambiamento di essa. L’obiettivo è studiare, negli ambiti citati, come il cambiamento avviene, in che misura, quali sono gli specifici effetti dell’intervento. Questo tipo di lavoro scientifico è riconducibile alla lewiniana ricerca-azione che costituisce uno tra i modi più validi per congiungere sperimentazione e obiettivi applicativi, facendo ricerca non *prima*, o *dopo*, bensì *mentre* si interviene.

* Professore Ordinario di Psicologia Generale presso l’Università degli Studi di Catania.

A differenza degli studi che esplorano una evoluzione spontanea, legata a fattori non controllabili, nella ricerca-azione il cambiamento è provocato da interventi attivi del ricercatore, che interagisce con i fenomeni spontaneamente in atto; e questo pone ulteriori problemi metodologici, correttamente sottolineati dagli autori nel capitolo finale.

È a mio avviso fondamentale, in una ricerca che si muove nell'ottica della complessità, che l'interesse principale non sia diretto – come nel laboratorio – ad eliminare le variabili di disturbo: una delle quali, talvolta la principale, è costituita dal ricercatore stesso, che in questo caso non può mai essere asettico o avalutativo, ma partecipa attivamente in un rapporto con il soggetto della ricerca.

Inoltre i fenomeni studiati – quali il benessere e la qualità delle organizzazioni – sono “molari” e non “molecolari”, non segmentabili artificialmente; vanno quindi affrontati focalizzando dinamiche e aspetti olistici e non parcellizzati, processuali e non statici.

Il contesto relazionale in cui la ricerca avviene condiziona i dati creando una variabilità non legata all'ipotesi, ma che è essenziale per l'efficacia dell'intervento che si cerca di monitorare scientificamente, tenendo conto non solo delle opzioni del ricercatore ma anche dei bisogni dell'utenza e dei committenti.

Anche se questo approccio di ricerca-azione trovava origine in campo psico-sociale, esso può essere proficuamente usato in altri ambiti come quello clinico-terapeutico o riabilitativo o preventivo; è centrale nella psicologia sociale ‘di comunità’ e in quella scolastica e della formazione.

L'utilità dell'approccio è dimostrata ampiamente dagli autori di questo volume, con consapevolezza metodologica e chiarezza espositiva, doti che rendono il testo interessante e coinvolgente anche per i non addetti ai lavori. Pregio non da poco per una ricerca psicologica che voglia presentarsi scientificamente fondata ma al tempo stesso utile per il contesto sociale.

Introduzione

Negli ultimi anni l'attenzione riservata all'*action research* è stata testimoniata da alcune importanti pubblicazioni (cfr. Colucci, Colombo e Montali, 2008; Kaneklin, Piccardo e Scaratti, 2010; Reason e Bradbury, 2008)¹ che, a livello nazionale ed internazionale, sembrano aver sancito, dopo quello dei primi anni Novanta (Kaneklin, 2006), un rinnovato interesse nei confronti di questo approccio. Sebbene esso abbia conosciuto, nell'arco di oltre settanta anni di storia, fasi alterne segnate da minore o maggiore successo, l'orientamento della ricerca-azione si è tendenzialmente rivelato flessibile ed adattabile alle esigenze della ricerca applicata a problematiche sociali rilevanti; ciò è stato possibile grazie ad una serie di riformulazioni e modulazioni dell'originaria proposta lewiniana i cui principi generali, in un quadro fortemente segnato dalla presenza di esperienze differenziate sia per riferimenti teorico-epistemologici che metodologici, sembrano ancora oggi poter rappresentare un nucleo identitario forte e riconoscibile (Colucci, 2008b).

Si tratta dello stesso nucleo di principi di carattere generale cui sembra indispensabile rivolgersi anche quando si affronta la questione del metodo della ricerca-azione (cfr. Montali, 2008; Ripamonti, Gorli e Scatolini, 2010), soprattutto se si adotta una prospettiva volta alla definizione di un suo *corpus* unitario ed omogeneo di principi metodologici di riferimento. Da questo punto di vista in effetti, la riflessione sulla metodologia della ricerca-azione si presenta come una problematica "spinosa" che, sebbene attenzionata da numerosi autori, non sembra ancora essere stata trattata in maniera esauriente. Ammesso che una qualunque operazione definitoria sia

¹ Alle monografie citate si potrebbero anche aggiungere i numerosi articoli pubblicati sulle riviste che accolgono dei contributi su esperienze di ricerca-azione e, tra queste, anche un numero speciale di *Risorsa Uomo* dedicato all'*action research* nel 2006.

effettivamente possibile e certamente utile, è indubbio che essa presenta notevoli difficoltà che ci ricordano la necessità di andare oltre le specificità di esperienze di ricerca-intervento differentemente connotate in termini di orientamenti paradigmatici e teorici: collocarsi al di là di queste differenze sembra infatti l'unica possibilità di ancorarsi alle poche ma generali coordinate che sembrano fare riferimento ad un nucleo identitario forte e che sembrano essersi mantenute costanti nel tempo.

In un quadro di riferimento culturale in cui la ricerca-azione soffre però ancora, in particolare nel mondo accademico, di una non piena considerazione, questo volume intende contribuire ad affermarne e promuoverne l'utilità e le grandi potenzialità conoscitive e trasformative rispetto ai temi ed ai problemi dei contesti del lavoro, delle organizzazioni, dei sistemi di convivenza in genere, con un riferimento particolare, che non pretende certo di essere esaustivo, alla riflessione sulla metodologia della ricerca-azione che, in contesti organizzativi che erogano servizi rilevanti per la collettività (servizi sanitari e di formazione), si orienta su problematiche che attengono la qualità della vita al lavoro.

Oltre che ripercorrere lo sviluppo del modello, congruo spazio viene infatti dedicato al resoconto di esperienze realizzate dagli Autori presso contesti organizzativi che erogano servizi rilevanti per la collettività. L'attività di rendicontazione appare infatti necessaria nella pratica della ricerca-azione, e questo non solo con riferimento alla fondamentale questione della condivisione dei risultati e dello scambio delle informazioni con i soggetti coinvolti, ma anche rispetto alla comunicazione scientifica con soggetti terzi, non partecipanti alle esperienze realizzate, dove la discussione sugli aspetti metodologici e sulla validità della ricerca non possono mai essere separati dalla riflessione sulla processualità dell'esperienza.

Ciò premesso, una sintetica presentazione degli argomenti progressivamente trattati e dell'articolazione di questo lavoro, argomenti la cui selezione è stata operata anche in relazione alla specificità dei temi e dei contesti cui sono riferite le esperienze reso contate.

La prima parte del volume vuole offrire un inquadramento teorico e metodologico che percorre la storia dell'*action research* con particolare riferimento agli interventi nei contesti organizzativi; fra i temi trattati le questioni di metodo e quella, tutt'altro che nominalistica, delle varie denominazioni con le quali l'*action research* e i suoi possibili indirizzi ed orientamenti sono stati "battezzati" da Autori diversi. Come dicevamo, essendo questo un testo ancorato all'esperienza presa in considerazione, viene inoltre dato spazio ad alcune considerazioni sull'*action research* nelle organizzazioni di servizio e nelle Pubbliche Amministrazioni, cosa peraltro coeren-

te con il fatto che, nonostante che le prime esperienze di ricerca-intervento in ambito organizzativo abbiano interessato il mondo della produzione di beni, un filone altrettanto ampio di studi si è focalizzato sui contesti di erogazione di servizi in ambito sia pubblico che privato. Questa sezione del volume si chiude poi con un “capitolo-ponte” dedicato ad inquadrare le tematiche sulle quali sono state condotte le esperienze esposte in seguito: qualità dei servizi e salute organizzativa.

Si passa quindi alla seconda parte, di resocontazione e riflessione sulle nostre iniziative di ricerca-intervento, una con scenario di riferimento una grande Azienda ospedaliera siciliana e con *focus* sulle problematiche del benessere organizzativo e della qualità del servizio, l'altra sulla qualità dell'esperienza universitaria presso alcuni Corsi di Laurea dell'Università di Palermo. Abbiamo considerato imprescindibile, per il nostro interesse per le questioni metodologiche, proporre una descrizione abbastanza dettagliata di queste esperienze: i principali nodi metodologici della ricerca-azione sono sempre da ritenersi strettamente legati ai contesti ed alle storie delle esperienze realizzate e con i processi di volta in volta avviati.

La terza ed ultima parte del volume, costituita da un unico capitolo, è quindi esplicitamente dedicata alle considerazioni di carattere prettamente metodologico. Nel suo ambito sono state proposte alcune osservazioni sulle potenzialità dell'*action research* in relazione alle specifiche problematiche affrontate; una riflessione sull'utilità dell'integrazione di metodologie qualitative e quantitative, oltre che di contributi riconducibili ad orientamenti diversi della ricerca-intervento; alcune considerazioni su modalità di condivisione dei dati e dei risultati che possono rivelarsi utili per mantenere traccia dei processi avviati ma anche per garantire e testare qualità e validità del processo di *action research*.

Parte prima

Inquadramento

1. Per una definizione dell'action research. L'evoluzione di un paradigma dalle origini agli sviluppi più attuali

1. Alle origini dell'action research: Kurt Lewin

Il termine *action research* è indissolubilmente legato al nome di Kurt Lewin (Checkland, 1981; Argyris, Putnam e Smith, 1985), Autore a cui viene riconosciuta la paternità di questo approccio che, come sottolineato tra gli altri da Dubost e Lévy (2002), ha avuto origine nel corso degli anni Trenta: le prime esperienze sono state realizzate a partire dal 1934 dallo studioso tedesco e da alcuni suoi collaboratori, anche se solo nel 1946 è comparsa la prima pubblicazione in cui il termine è espressamente presente: *Action research and minority problems*. Questa è quindi il frutto di una serie di studi intrapresi dallo psicologo tedesco dal momento del suo trasferimento definitivo negli Stati Uniti, avvenuto nel 1933 a seguito dell'avvento al potere di Hitler dopo il quale Lewin si era reso conto che non avrebbe più potuto avere grandi prospettive di carriera in patria, dove, già dalla fine della prima guerra mondiale, aveva intrapreso l'attività di ricercatore e di insegnante a Berlino, allora centro di elaborazione della Teoria della Gestalt.

Maturata quindi la decisione di trasferirsi, la scelta di Lewin cade su un paese che aveva già conosciuto come *visiting professor* qualche anno prima, nel 1932. Assunto in un primo momento alla Cornell University, nel 1935 Lewin si sposta all'Università dello Iowa dove resta fino al 1944 portando a termine numerosi studi che esprimono il suo grande interesse per l'applicazione della psicologia ai problemi sociali: in effetti, allievo di Cassirer, dopo la laurea in filosofia Lewin aveva conseguito il dottorato sotto la guida di Stumpf e aveva da subito mostrato, accanto ad un certo interessamento per le questioni epistemologiche e matematiche, una notevole attenzione anche per alcune problematiche del mondo industriale e dell'educazione. Questi interessi di ricerca, affrontati rispettivamente nei due saggi

Untersuchungen zur Textilindustrie del 1928 e *Erziehung zur Realitat* del 1931, attestano una notevole attenzione verso possibili applicazioni concrete della scienza psicologica.

Così, traferitosi negli Stati Uniti, alla pubblicazione del primo libro in inglese *A Dynamic Theory of Personality* del 1935, una raccolta di saggi già pubblicati in tedesco, segue l'anno successivo anche quella dei *Principi di psicologia topologica* (*Principles of Topological Psychology*) che, come sottolineato da Michelot (2002, p. 479), «è la testimonianza del compimento di un'impresa teorica iniziata negli anni Venti e qui portata a conclusione. A partire da questo momento il suo interesse è sempre più orientato verso la fenomenologia dei gruppi e i problemi sociali». Espressa in termini differenti, questa affermazione intende segnalare la vocazione primaria del contributo lewiniano, quella di realizzare esperienze di ricerca chiaramente «finalizzate a “produrre” il cambiamento, tramite un intervento in situazioni sociali reali e il coinvolgimento con un ruolo attivo dei soggetti» (Colucci, 2008b, p. 33).

Se questa vocazione è particolarmente evidente nelle esperienze di ricerca condotte negli anni Quaranta, non si può non rintracciare l'origine di questa tendenza ed il principio di una intenzionalità chiaramente votata alla costruzione di cambiamenti già nelle ricerche realizzate nel corso degli ultimi anni del decennio precedente: una nuova prospettiva viene aperta dallo studio dei climi sociali e dalla scoperta che cambiamenti nel gruppo sono collegati a cambiamenti individuali, scoperta che vuole rappresentare anche una sorta di validazione dell'efficacia e dell'efficienza della democrazia. Il riferimento, in modo particolare, è al complesso di esperienze riferite da Lippitt e White (1960) che, condotte a partire dal 1937, hanno occupato gli ultimi anni del decennio presentandosi come uno studio sperimentale della *leadership*: in un periodo storico marcatamente segnato dagli orrori della dittatura, Lewin e i suoi collaboratori individuano come proprio oggetto di studio gli stili di comando e come proprio obiettivo quello di verificare in maniera scientifica quali siano gli effetti degli stili di comando sul clima sociale. Il complesso di esperimenti predisposto a tal fine è noto e vede il coinvolgimento di un gruppo di pre-adolescenti suddivisi in quattro diversi sottogruppi costituiti a partire da una serie di scelte volte al bilanciamento di numerose variabili quali il livello intellettuale, l'energia fisica, le motivazioni a prendere parte alle attività proposte, ecc. All'interno di ciascuno dei sottogruppi la *leadership* era affidata sempre agli stessi animatori ma ciò che veniva cambiato di volta in volta era proprio lo stile di comando esercitato secondo modalità alternativamente di tipo democratico, autoritario o *laissez-faire*. Tra gli obiettivi della ricerca, infatti, lo studio dei tre tipi

di *leadership* e dei loro effetti sui comportamenti dei singoli e dei gruppi, oltre che l'analisi e la spiegazione dei processi di gruppo concomitanti alla modificazione dello stile di comando stesso. Tra i risultati, la ricerca ha messo in luce come sia interessante il rapporto tra stile di *leadership* e aggressività di gruppo auto ed etero-diretta: i livelli di aggressività più marcati si registravano infatti in presenza di *leader* autoritari e lassisti con reazioni comprendenti l'apatia ma anche l'esplosione di aggressività che si manifestava con l'individuazione di capri espiatori o con l'aggressione verso i gruppi esterni. In questo quadro, la *leadership* democratica si rivelava invece la modalità maggiormente associata alla liberazione di energia creativa e costruttività. Nel complesso, quindi, le esperienze qui sinteticamente descritte avevano fornito delle evidenze a sostegno della concettualizzazione del gruppo nei termini di una *Gestalt*, una totalità dinamica rispetto alla quale il comportamento del singolo può essere visto come la risultante del campo di forze attive in un momento dato, comprese quelle riconducibili proprio allo specifico stile di comando di un *leader*. È proprio questa particolare teorizzazione che apre una prospettiva di studio e di azione particolarmente interessante rivelando contestualmente la portata pragmatica della teoria del campo: come verrà messo in evidenza nel quarto paragrafo di questo capitolo e nel capitolo successivo, l'*action research* così come si va delineando ancor prima di ricevere una denominazione chiara, comincia a presentarsi come capace di rispondere alle esigenze del contesto americano del tempo, profondamente segnato dai numerosi problemi caratteristici dei periodi di guerra e dalla forte richiesta di innescare dei cambiamenti rispetto a comportamenti problematici o disfunzionali. È in questo modo che la riflessione lewiniana si va prospettando con forza sempre maggiore come una psicologia ecologica che può affrontare problemi concreti, dal cambiamento delle abitudini alimentari al conflitto sociale e alla discriminazione delle minoranze, solo per citare alcuni esempi molto noti, grazie ad uno sguardo complesso che considera allo stesso tempo fattori propriamente psicologici ma anche economici e sociologici.

Rimandando al quarto paragrafo per un riferimento alla ricerca sulle abitudini alimentari condotta insieme all'antropologa Mead, in questa sede è possibile descrivere brevemente proprio le principali conclusioni di Lewin sul problema della discriminazione delle minoranze, tema affrontato a partire dalla non irrilevante premessa che quelli comunemente definiti come problemi di una minoranza sono in genere problemi anche della maggioranza o problemi di relazione tra gruppi. È il caso dei neri americani che, spesso caratterizzati da una bassa autostima, si connotano anche per un marcato antagonismo nei confronti del proprio gruppo di riferimento. Que-