

Unità didattica 3 – *Culture organizzative, ideologie aziendali, sensemaking*

Definizione, formazione e trasmissione della cultura organizzativa

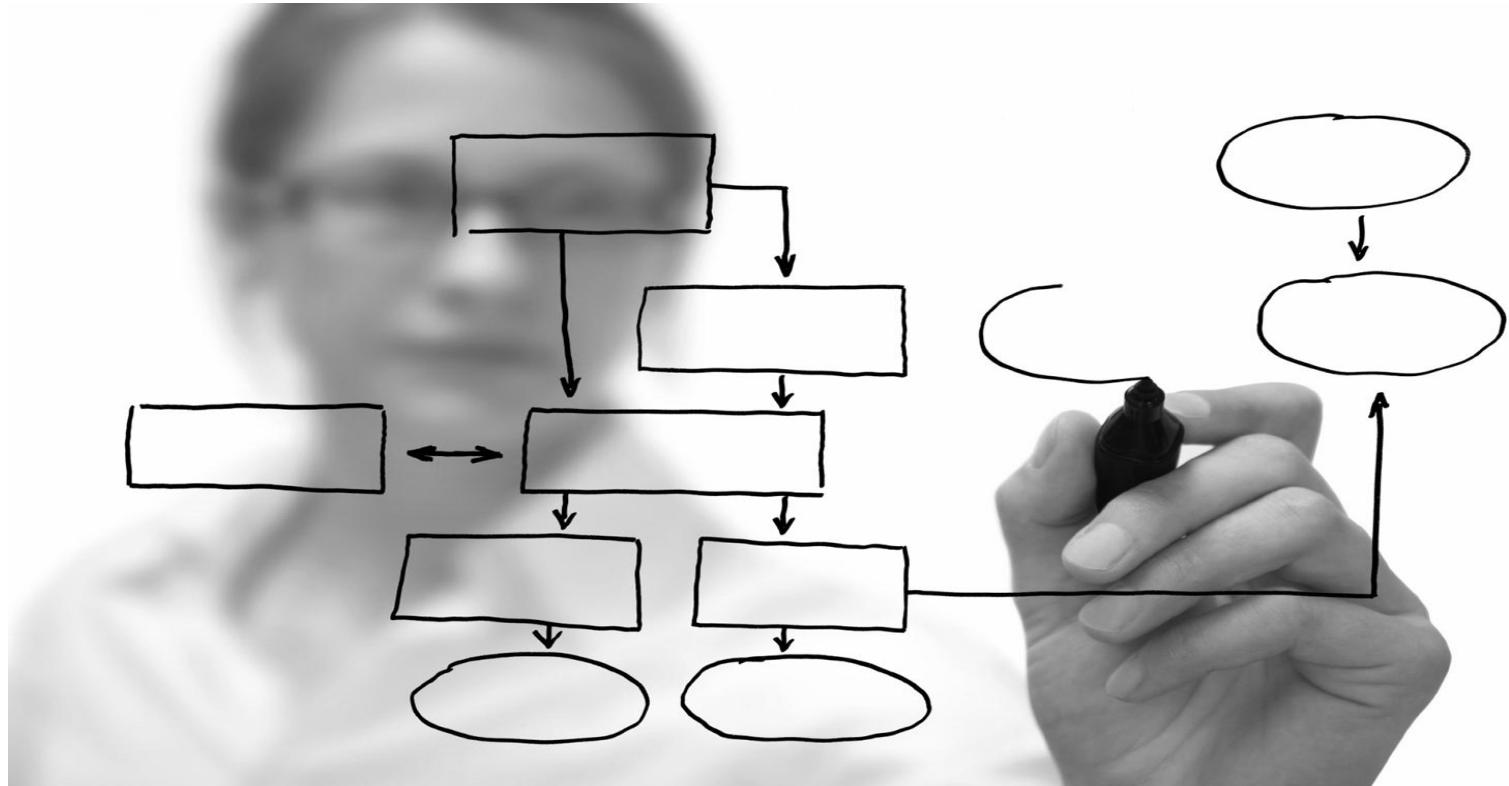


Edgard Schein

(1928 -)

L'importanza della cultura

Studiare un'organizzazione equivale a
studiare la sua cultura



La cultura come
DNA dell'organizzazione
(del gruppo di persone)



Cultura organizzativa (definizione)

«L'insieme coerente di **assunti fondamentali** che un dato gruppo ha inventato, scoperto o sviluppato **imparando ad affrontare i suoi problemi** di adattamento esterno e di integrazione interna, e che hanno funzionato abbastanza bene da poter essere considerati validi e perciò tali **da poter essere insegnati...**» (Schein)

Da essa derivano regole di comportamento, abitudini, tradizioni, «atmosfera»/clima, sensazione che viene trasmessa ai membri e agli esterni, ecc.

L'analisi di Schein

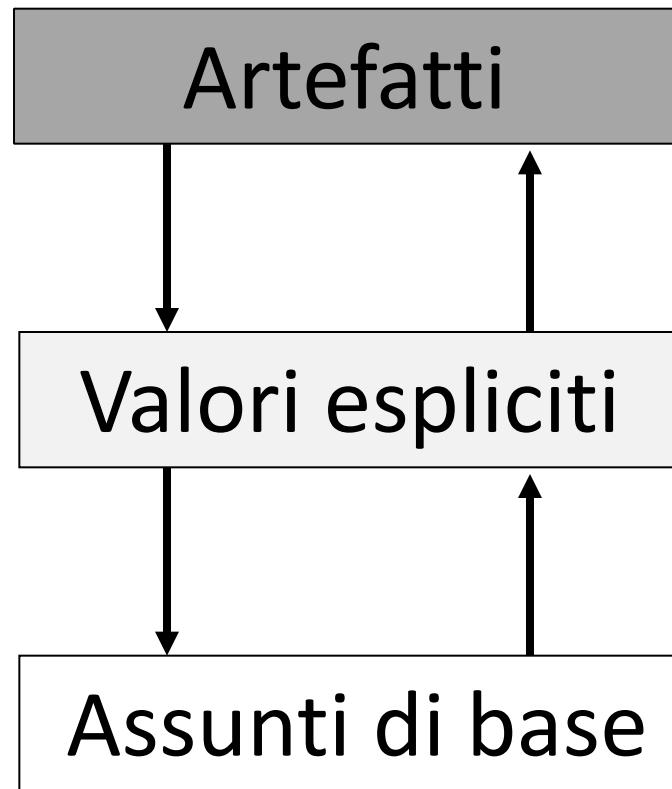
... dunque propone una riflessione su tre aspetti principali

- **Concetto di cultura** (insieme di assunti fondamentali)
- **Formazione** (imparando ad affrontare problemi...)
- **Trasmissione** (va insegnata ai nuovi membri come modi corretti...)

Concetto di cultura organizzativa

**Conoscenza
della cultura
→ analisi di
tre livelli...**

La cultura si articola in tre livelli di profondità e visibilità



Artefatti

Livello più visibile, elementi **immediatamente osservabili** quando si esplora un'organizzazione; quando si vede, si ascolta, si prova nell'andare in giro

Manifestazioni/espressioni dello stesso
nucleo culturale (che produce norme, valori
esplicati); indicatori tangibili di assunti...

Architettura interna



ed esterna...



abbigliamento



rituali, gerghi specialistici, ecc



Oggetti	Logo Costruzione, arredamento Abbigliamento Attrezzature, strumenti Prodotti Poster, fotografie Segnaletica
Espressioni verbali	Gergo Nomi, soprannomi Leggende (con i loro personaggi), superstizioni, ecc. Humor, scherzi
Attività	Cerimonie, riti Incontri, feste, momenti ricreativi Modalità di comunicazione Ricompense, punizioni, ecc.

Attenzione: sono visibili, ma non sempre sono facilmente decifrabili



Rischio di interpretazioni che sono «proiezioni del bagaglio culturale personale»

Necessità di «stare» nel gruppo di persone, di «chiedere perché ‘fanno le cose in quel modo’»

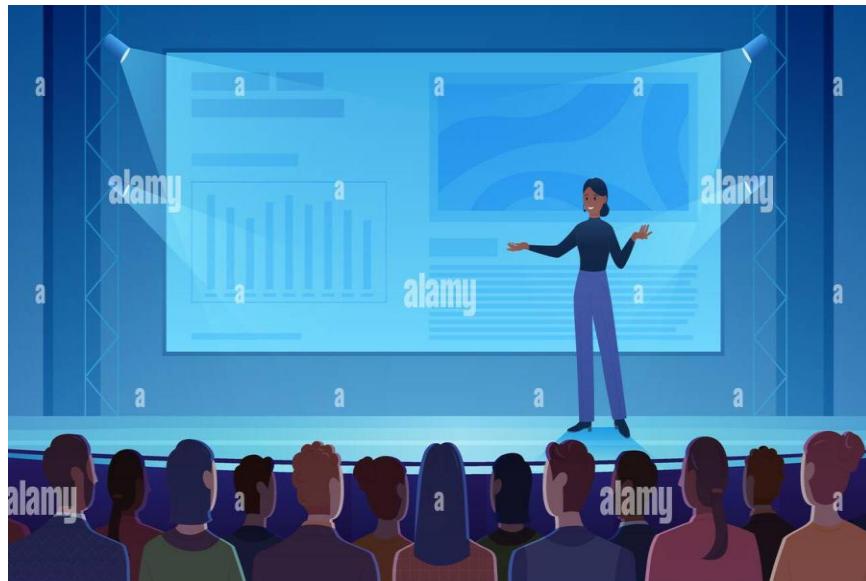




Esempio: stile informale. Come lo interpretiamo?

Valori esplicativi (o dichiarati)

Discorsi manifesti spesso creati e fatti circolare dalla leadership:



Per rafforzare il senso di appartenenza e solidarietà, chiarire e legittimare le scelte organizzative, ecc.



Presenti in comunicazione interne, documenti organizzativi, rapporti, ecc.

Attenzione: non sempre affermazioni, principi, «teorie» dichiarate sono coerenti con le **pratiche effettivamente agite** dalle persone nelle organizzazioni (ossia con i **modi di fare**)

Teorie dichiarate



Teorie *in uso*



Valore dichiarato: *badgeless*, gerarchia è poco importante, più importante la competenza

Modo di operare: molta attenzione alle linee di autorità formali

Assunti di base

Convinzioni profonde e inespresse (date per scontate, non del tutto consapevoli)

Livello più importante per comprendere l'«anima» delle organizzazioni

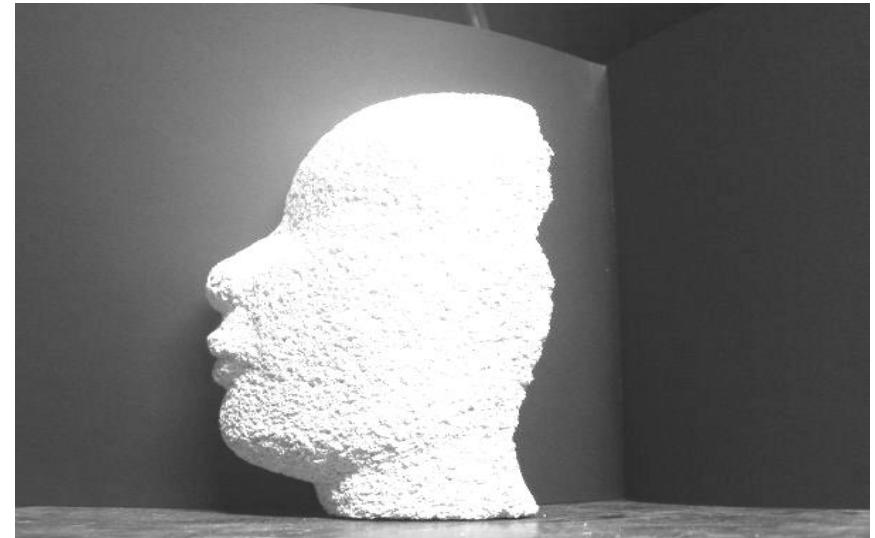
Riguardano i campi universali dell'esperienza umana

M.J.Hatch → come l'acqua per i pesci



Esempi....

- il rapporto con la natura (*dominanza-sfruttamento/rispetto*)
- la concezione della natura umana (*pessimista/ottimista*)



- la concezione del tempo (*idea di progresso continuo, ecc.*)
- le relazioni con le persone (*democratico /autoritario, maschilista/paritario*)



Ricapitolando...

Analisi di Schein cerca di far emergere gli assunti, indagando vari elementi dell'organizzazione



Esempi di assunti di base

- Competizione (e spesso individualismo)
- Cooperazione (e impegno/lavoro in gruppo)
- Gerarchia (*fare attenzione al significato di «famiglia»*)
- Arroganza, presunzione
- Idea che fallibilità è parte della condizione umana
- Apertura a critiche, discussioni, ecc.
- Responsabilità sociale
- Rispetto delle differenze, diversità

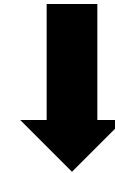
Assunti di base



(varie combinazioni)
Sistema di convinzioni



Ciò che
percepiscono,
pensano e
provano i
membri



Modi di lavorare,
di comunicare, di
valutare
il proprio
operato, ecc.

Il requisito fondamentale...

Fondamentale è la **coerenza interna**... sia tra gli assunti di base

Sia tra questi e gli altri livelli della cultura (valori esplicativi e artefatti)

In caso contrario (nel caso di contraddizioni, incoerenze, ecc.)



Tensioni, sfiducia, scetticismo, ecc.

In questo
stagno si utilizzano
solo fertilizzanti biologici
di massima
qualità!

Valori dichiarati

Artefatti culturali

Assunti culturali taciti

Formazione della cultura organizzativa

Come si forma...

All'interno di un **gruppo**

Persone che sono state insieme da un **tempo sufficiente per aver condiviso problemi**, averli affrontati, aver osservato gli effetti delle soluzioni adottate

L'importanza di una **storia comune**

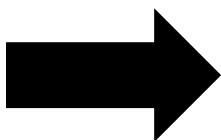


Stabilità (esperienze lunghe e intense)



Cultura forte, articolata

«Nessuna cultura è statica, in quanto viene continuamente **irrobustita** dal modo in cui viviamo l'uno con l'altro giorno dopo giorno»



Dunque...

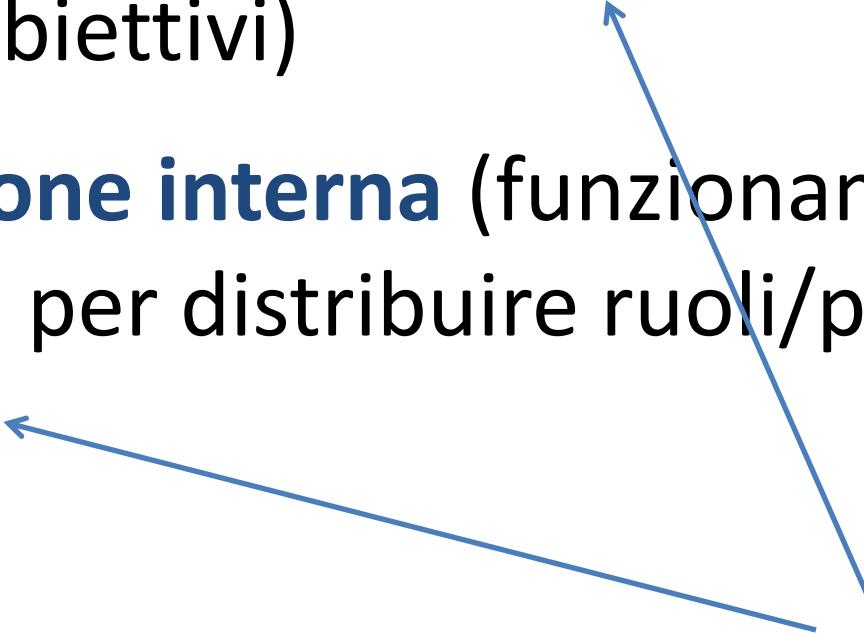
Non idee astratte!

Ma **risposte a problemi concreti**
Oggetto di **apprendimento**

Che hanno risolto problemi e hanno ridotto
l'ansia dei membri dell'organizzazione

Risposte a due tipi di problemi

- 1) di **adattamento all'ambiente esterno**
(riguardanti obiettivi, strategie, mezzi per realizzare gli obiettivi)
- 2) di **integrazione interna** (funzionamento del gruppo; criteri per distribuire ruoli/potere, per sanzioni,ecc.)



Necessità di un
consenso minimo

Un patrimonio condiviso

Schein insiste sul fatto che la cultura è un patrimonio condiviso... che richiede di essere trasmesso



Trasmissione della cultura organizzativa

Nuovi membri

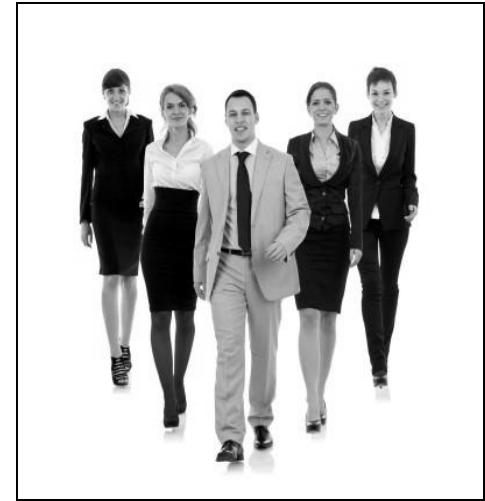
Per continuare a esistere una cultura deve essere
trasmessa ai nuovi membri
(consapevolmente o meno)

Operazione
più o meno complicata,
a seconda delle
caratteristiche
del nuovo membro



facile, nel caso i nuovi membri siano **giovani** e poco formati, con poche esperienze organizzative

più difficile, se nuovi **membri portano con se esperienze di valore**, ricche di spunti che possono mettere in discussione la cultura organizzativa esistente
(→ problema dell'adattamento, degli aggiustamenti nella cultura)



In conclusione

La leadership

Leadership (come viene esercitata) e cultura sono due aspetti della medesima realtà



Studiando la leadership di un'organizzazione si studia la sua cultura e viceversa

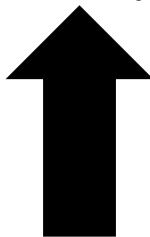
Alcune critiche

Propone una **visione omogenea** delle culture organizzative

Scarsa attenzione alla **presenza di subculture** (legate a particolari gruppi)

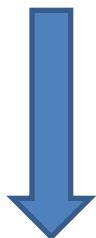
Cultura-ambiente

Cultura organizzativa
(problemi, soluzioni ai
problemi, ecc.)



Ambiente economico, sociale e
culturale, ecc.

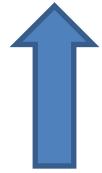
Meccanismi coercitivi



Cambiamento cultura



Meccanismi
imitativi



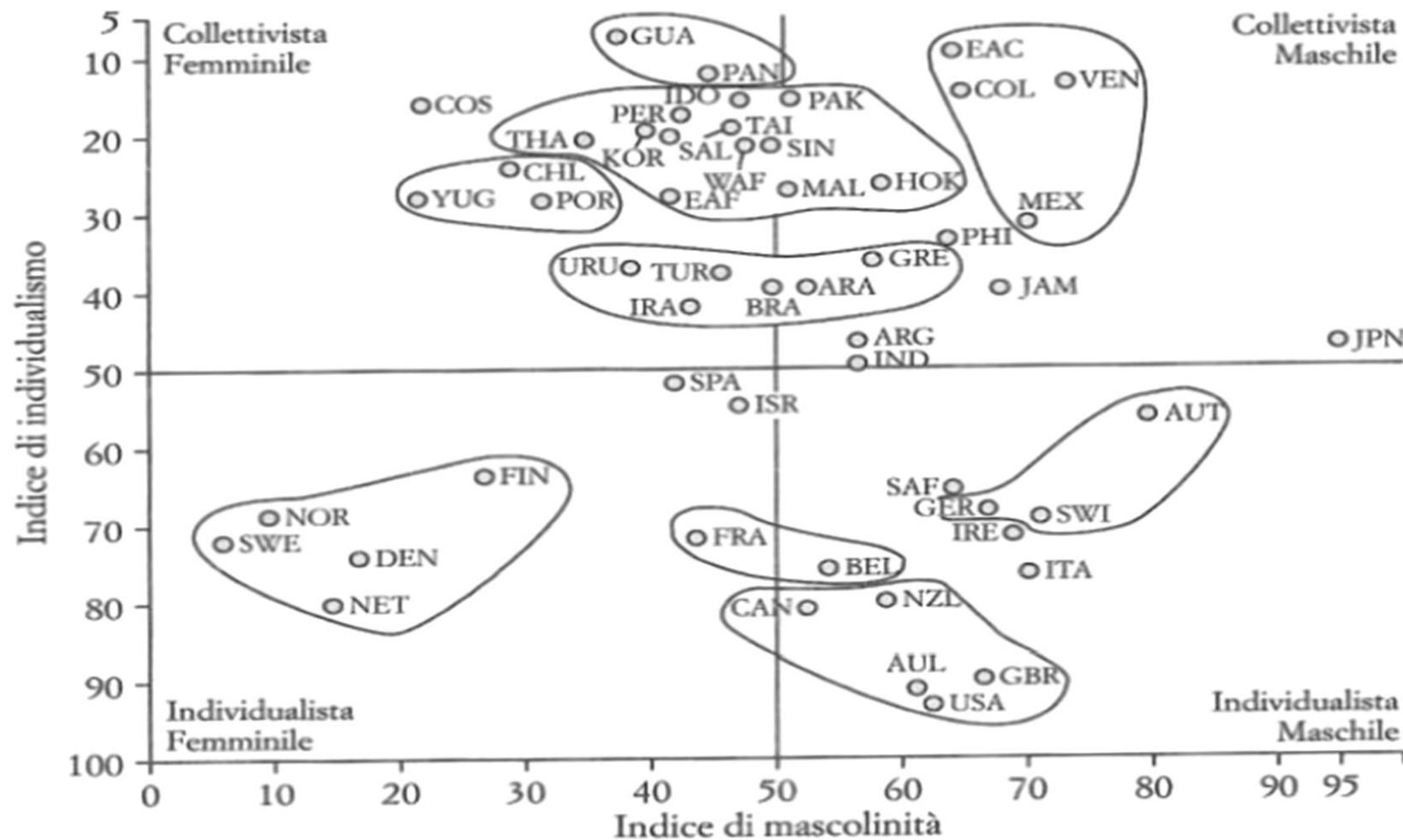
Meccanismi normativi

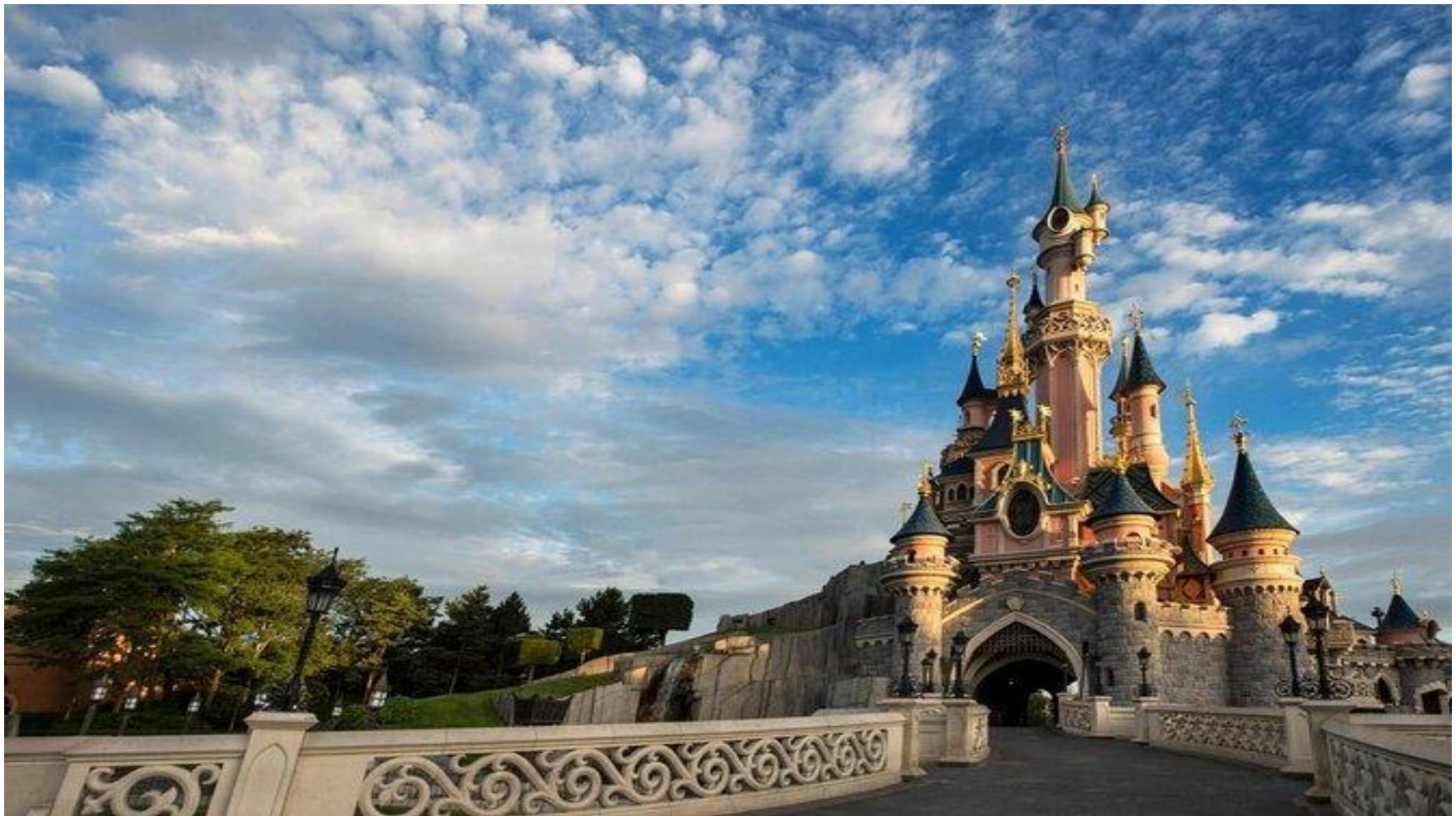
Lo studio di C. Hofstede su 53 filiali di IBM



Individualismo vs collettivismo → individui
aperti al gruppo e al raggiungimento di
obiettivi comuni o hanno a cuore solo sé
stessi e i loro obietti personali

Femminilità vs mascolinità → valori
dominanti sono la preoccupazione per gli
altri, la qualità della vita, l'uguaglianza o il
successo, l'efficienza e il denaro e le cose
materiali





Il caso Disneyland in Francia

Testi di riferimento

G. Bonazzi, *Come studiare le organizzazioni*, cap. 5