

# EMPOWER YOUR KNOWLEDGE

MILANO | ITALY

CDR - Claudio Dematté Research Division

## L'aggressività non paga

Prevenire e gestire l'aggressività in azienda

Massimo Magni

05.04.2016

# UNA FOTOGRAFIA DELLA RICERCA



## Campione

- 400+ interviste rappresentative della popolazione delle aziende lombarde

## Rispondenti:

- 2 rispondenti per azienda (Responsabile HR e Manager di linea).

## Obiettivo:

- Mappatura dello stato dell'arte del fenomeno
- Comprensione delle dimensioni organizzative che influenzano il fenomeno
- Definizione di linee guida di intervento manageriale finalizzate alla prevenzione del fenomeno

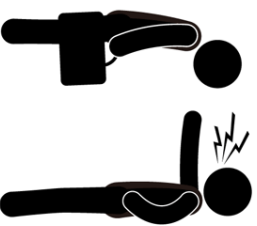


# AGGRESSIVITÀ: OLTRE L'AGGRESSIONE DIRETTA

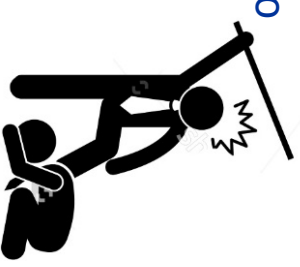
**Aggressività:** «comportamenti messi in atto da un individuo con il risultato di nuocere ad altri individui all'interno dei confini organizzativi».

**Organizational Aggressiveness Index (OAI):** Sulla base delle definizioni di aggressività è stato costruito un indice che ha preso in considerazione la frequenza di manifestazione di 18 comportamenti

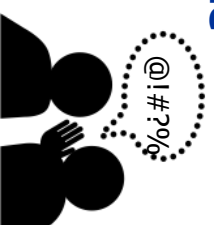
**Urlare** o alzare la voce



**Aggredire** qualcuno in modo fisico



Utilizzare un **linguaggio del corpo ostile**



**Parlare alle spalle** di qualcuno

**Minacciare** qualcuno



Sfoggiare il proprio **status**  
o il proprio **potere**



# ORGANIZATIONAL AGGRESSIVENESS INDEX

## Organizational Aggressiveness Index (OAI)



Media del campione

35



72

Valore **massimo** rilevato

20

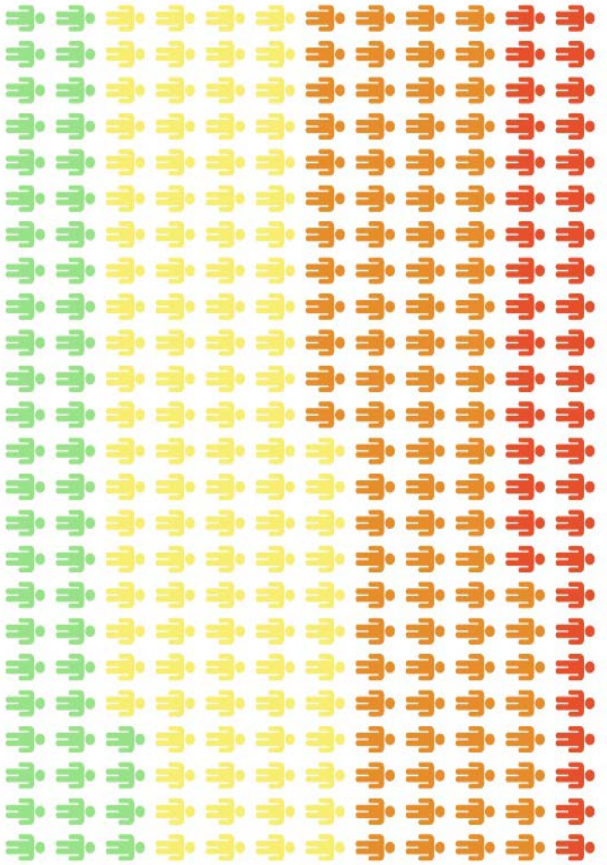
Valore **minimo** rilevato

# UNA MAPPA DELLE AZIENDE

13.5% rischio elevato

1 su 3 richiederebbe monitoraggio

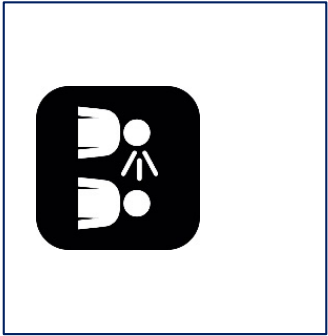
18.5% rischio basso



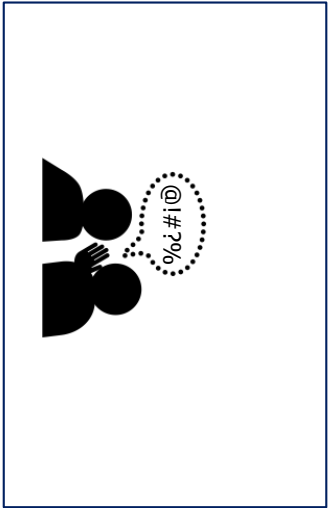
Alto Medio alto Medio Basso Basso

## Comportamenti più frequenti

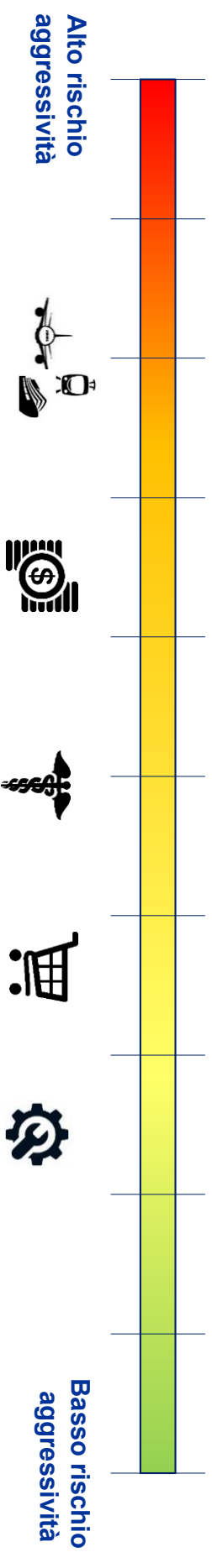
Urlare (50%)



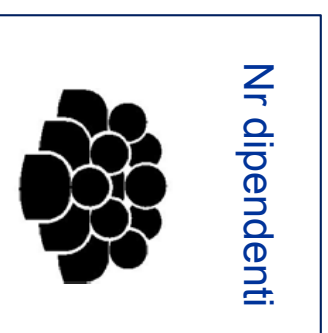
Parlare alle spalle (49%)



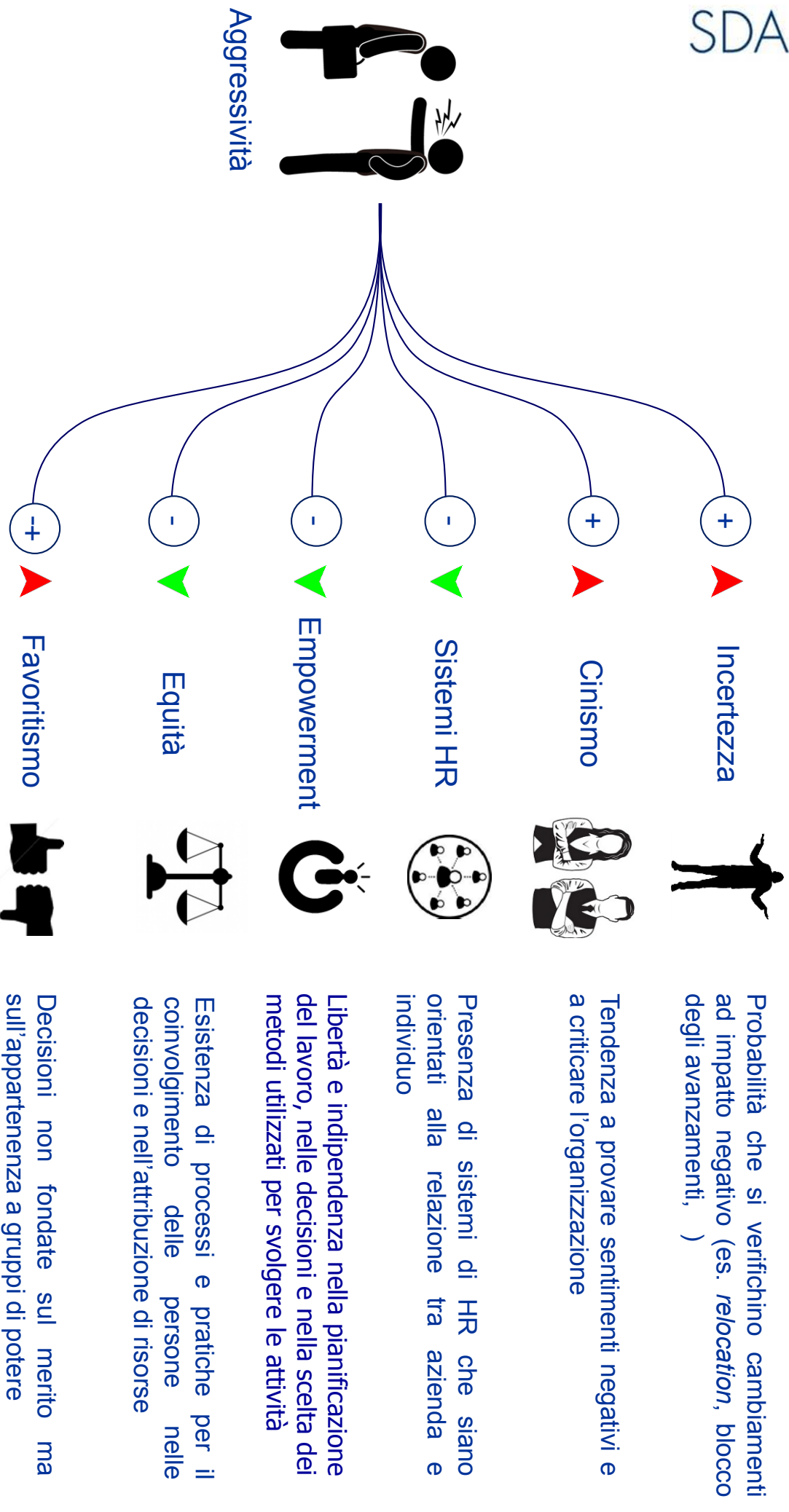
# E' UNA QUESTIONE STRUTTURALE?



- Nessuna differenza rispetto a:



## IDENTIKIT DELL'AZIENDA AGGRESSIVA





# MA L'AGGRESSIVITÀ PAGA?



Qualità di prodotto o servizio	○	—————→	+8%
Innovatività di prodotto o servizio	○	—————→	+7%
Produttività	○	—————→	+8%
Talent Attraction	○	—————→	+10%
Sviluppo delle competenze dei dipendenti	○	—————→	+6%
Resilienza	○	—————→	+10%