

# La gestione delle risorse umane

*F.P. Schena*

Divisioni di Nefrologia, Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti d'Organo, Università degli studi di Bari - Policlinico, Bari

## Riassunto

La gestione delle risorse umane può essere effettuata seguendo diversi modelli quali quello burocratico, quello tecnocratico e il modello manageriale-imprenditoriale che è il più seguito. Comunque qualunque sia il modello adottato, il rapporto individuo-azienda si sostanzia sia in un contratto giuridico che psicologico. Il concetto vincente è quello di considerare il proprio dipendente come il primo e più importante cliente che deve essere formato, informato e aggiornato. In questo contesto è necessario studiare e creare un ottimo clima interno aziendale che in definitiva è il primo marketing, importante al fine di migliorare quello esterno che si istituisce tra azienda e cliente esterno. Il miglioramento dei risultati (prodotti, processi, pubblicazioni) si può ottenere solo mediante un'applicazione del processo di qualità totale che prevede sempre la formazione e la trasformazione del ruolo del capo da quello gerarchico a quello di coaching al fine di studiare la creatività, la personalità e di sviluppare le competenze. In tal modo si instaura una nuova leadership basata sull'autorevolezza riconosciuta dal personale, sulla delega, sul servizio e sulla motivazione.

*PAROLE CHIAVE: Risorse umane, Personale, Azienda, Gestione, Formazione, Valutazione*

## Management human resources

*The management of human resources may follow different models, defined as bureaucratic, technocratic or managerial-entrepreneurial models. The latter being the most used. However, the relationship individual-enterprise is based on both a legal and a psychological contract regardless of the model used. The winning concept considers the personnel as the first and most important customer to be trained, informed and kept updated. For these reasons it is necessary to create a warm working environment, which is the first marketing tool, thus improving the marketing skills (enterprise-customer). The improved results (products, processes and publications) will be achieved by total quality management, which includes training and transformation of the chief's role from the hierarchical management to a coaching approach. This approach will recreateivity, personality and competence of the personnel. This new type of leadership is based on the authority recognised by the personnel, service and motivation. (G Ital Nefrol 2004; 21: 57-64)*

*KEY WORDS: Human resources, Personnel, Enterprise, Management, Training, Evaluation*