UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

# SYLLABUS DEL CORSO

# Organizzazione dei Servizi Socio Educativi

**2021-2-E1901R126**

## Titolo

**Organizzazione dei Servizi Socio-Educativi**

## Argomenti e articolazione del corso

Le organizzazioni che erogano servizi socio-educativi svolgono una funzione essenziale nella società odierna, a maggior ragione negli ultimi anni. I recenti cambiamenti sociali, culturali, economici, politico-normativi e demografici hanno sensibilmente trasformato da un lato la natura, la gamma e la complessità dei fabbisogni (di individui, famiglie e comunità) cui far fronte, dall'altro le organizzazioni stesse. Nel passato recente, si sono profondamente modificati gli assetti organizzativi, le modalità di accesso, generazione e utilizzo di risorse necessarie per l'erogazione dei servizi e le capacità organizzative indispensabili per garantire sostenibilità, qualità ed innovazione. Naturalmente, sono mutate in misura significativa anche le competenze che responsabili, coordinatori ed operatori devono avere per operare in uno scenario così diverso da quello tradizionale e in organizzazioni divenute più complesse.

Il corso intende da un lato sviluppare consapevolezza in merito a queste dinamiche di cambiamento (peraltro accelerate dalla recente riforma del Terzo Settore), dall'altro sviluppare le conoscenze e le competenze (teorie, modelli e strumenti) necessarie ad agire con efficacia i comportamenti necessari per erogare servizi socio-educativi ad elevata significatività e qualità.

A tale scopo, il corso è strutturato in quattro parti. Nella **prima parte** verranno discusse le specificità collegate alla definizione e all'erogazione di servizi socio-educativi: i temi chiave saranno la gestione dei rapporti con stakeholder esterni, la mappatura del fabbisogno, la definizione degli obiettivi e la costruzione delle condizioni per una misurabilità dell'impatto/qualità del servizio offerto. Nella **seconda parte** verrà analizzata e discussa la dimensione del comportamento individuale, includendo il ruolo agito da dimensioni chiave quali personalità e differenze individuali, percezioni e pregiudizi, motivazione, stili decisionali. Nella **terza parte** verrà considerata la dimensione dei gruppi di lavoro e, più in generale, dei processi interpersonali: i temi chiave saranno i processi e

dinamiche di gruppo, le condizioni di efficacia, i processi decisionali di gruppo, il conflitto, il potere e le dinamiche di influenza (leadership). Infine, nella **quarta parte** la dimensione di analisi riguarderà le principali variabili che caratterizzano l'organizzazione entro cui individui e gruppi agiscono i loro comportamenti: i temi chiave saranno la cultura organizzativa, le strutture, i ruoli, i processi di controllo e coordinamento, i sistemi di direzione e gestione del personale (compiti, responsabilità, delega) e un'introduzione al cambiamento organizzativo.

Al termine del corso, le studentesse e gli studenti avranno sviluppato una capacità di base utile da un lato a leggere le organizzazioni che erogano servizi socio-educativi e le loro logiche di funzionamento, dall'altro a comprendere in che misura e con quali modalità il proprio comportamento sia influenzato e, al tempo stesso, possa influenzare l'organizzazione e il comportamento degli altri attori. In particolare, le studentesse e gli studenti saranno in grado, in autonomia, di

- argomentare e sviluppare una riflessione critica in tema di erogazione di servizi socio-educativi a rilevante significatività, valutabili nel loro impatto, sostenibili ed innovativi,
- discutere teorie, modelli e strumenti alla base di comportamenti organizzativi efficaci,
- analizzare e interpretare incoerenze e/o problemi organizzativi per tracciarne possibili linee di soluzione,
- svolgere una riflessione critica di casi empirici orientata da prospettive teoriche e modelli di analisi.

## Obiettivi

Gli studenti alla fine del corso conosceranno le basi del comportamento organizzativo e le sapranno applicare nel contesto dei servizi socio-educativi. In particolare, saranno in grado di:

- riconoscere le determinanti individuali del comportamento (competenze e motivazione)
- analizzare le dinamiche del comportamento in gruppo: conflitto, potere, leadership, cultura
- agire processi di influenza e partecipare ad azioni di cambiamento
- operare in coordinamento con i colleghi, anche in situazioni di progetto
- gestire i rapporti tra la propria struttura e attori chiave dell'ambiente esterno

## Metodologie utilizzate

La didattica farà ampio utilizzo di casi ed esercitazioni guidate da svolgersi durante le lezioni. Per gli studenti frequentanti, essi costituiranno l'occasione di esplorare le modalità di applicazione dei modelli teorici attraverso il riferimento ad esperienze concrete, nonché di sviluppare alcune skill operative di base a valenza professionalizzante.

NOTA: Come da disposizioni di Ateneo, le lezioni si svolgeranno in forma sincrona utilizzando la piattaforma WebEX. La loro registrazione sarà messa a disposizione nell'ambiente Moodle del corso fino al terzo appello successivo alla fine del corso.

**Parametri di connessione a <u>tutte</u> le lezioni del mercoledì**

- Link: ?https://unimib.webex.com/unimib/j.php?MTID=m5a9d5c15095678b7321f8da100163d82?
- Pwd: orgservizi2021

**Parametri di connessione a tutte le lezioni del giovedì**

- Link: ??https://unimib.webex.com/unimib/j.php?MTID=m5999e1795a79d417c583621146325e0f?
- Pwd: orgservizi2021

**Parametri di connessione a tutte le lezioni del venerdì**

- Link: ?https://unimib.webex.com/unimib/j.php?MTID=mdeb67cbdaf97f2c17062f944551c1acf?
- Pwd: orgservizi2021

## Materiali didattici (online, offline)

## Programma e bibliografia per i frequentanti

- Kreitner R. e Kinicki A., , 2015, Comportamento organizzativo, Apogeo/Maggioli
- Letture e casi di organizzazione dei servizi (materiale didattico integrativo che sarà reso disponibile online)

## Programma e bibliografia per i non frequentanti

- Kreitner R. e Kinicki A., 2015, Comportamento organizzativo, Apogeo/Maggioli
- Bernardoni, A, Picciotti A., 2017, Le imprese sociali tra mercato e comunità. Percorsi di innovazione per lo sviluppo locale, Franco Angeli, Milano

## Modalità d'esame

**NB. I colloqui d’esame orale seguiranno l’ordine d’iscrizione all’appello, ma dovranno essere previsti dei prolungamenti, da stabilirsi a seconda della numerosità degli iscritti. A iscrizioni chiuse, il docente provvederà a comunicare i turni attraverso l’ambiente Moodle del corso.**

**STUDENTI FREQUENTANTI** - La frequenza permette di accedere a modalità valutative coerenti con la partecipazione attiva alle dinamiche emergenti durante il corso. Il percorso valutativo per gli studenti frequentanti consisterà in un colloquio orale. Questo sarà svolto per via telematica (utilizzando la piattaforma WebEX e secondo i parametri di connessione che verranno a suo tempo comunicati in forma pubblica) qualora l’evoluzione dell’emergenza sanitaria lo imponga.

La prova orale farà riferimento ai seguenti criteri di valutazione:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati e delle loro interazioni,
- la correttezza formale disciplinare e uso corretto di linguaggio specialistico,
- la capacità di applicazione dei concetti a casi concreti.

Ai fini della preparazione alla prova d’esame dedicata ai frequentanti, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse sopra indicate e dei materiali (slide, appunti e casi) proposti durante le lezioni. **La prova per frequentanti dovrà essere sostenuta entro l'appello di febbraio 2022 incluso**. Scaduto questo termine, la prova d'esame dovrà essere svolta in qualità di studente non frequentante (con relativo programma di esame).

**STUDENTI NON FREQUENTANTI** - Per gli studenti che non hanno la possibilità di frequentare le lezioni e di partecipare alle attività in esse proposte, la prova d’esame consisterà in un colloquio orale. Questo sarà svolto per via telematica (utilizzando la piattaforma WebEX e secondo i parametri di connessione che verranno a suo tempo comunicati in forma pubblica) qualora l’evoluzione dell’emergenza sanitaria lo imponga. Ai fini della preparazione alla prova per i non frequentanti, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse sopra indicate.

La prova orale farà riferimento ai seguenti criteri di valutazione:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati e delle loro interazioni,
- la correttezza formale disciplinare e uso corretto di linguaggio specialistico,
- la capacità di applicazione dei concetti a casi concreti.

## Orario di ricevimento

Dettagli ed eventuali avvisi relativi all'orario di ricevimento sono disponibili alla pagina https://www.unimib.it/cristiano-ghiringhelli

## Durata dei programmi

I programmi valgono due anni accademici.

## Cultori della materia e Tutor

Tutor del corso: dott. Matteo Ripamonti (matteo.ripamonti@unimib.it)