UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

SYLLABUS DEL CORSO

Laboratorio 4 - Management dei servizi

2122-2-F8701N064

Obiettivi formativi

Favorire l'attivazione di un processo di riflessività della pratica lavorativa attraverso chiavi di lettura e spunti collocabili all'interno della prospettiva psicosociologica; uno dei risultati attesi sarà quello di sviluppare processi conoscitivi e di ri-conoscimento per l'individuazione degli elementi e delle principali connessioni presenti nella produzione di servizi.

Contenuti sintetici

Si propone inizialmente una riflessione sulla rilevanza della questione del prodotto del lavoro sociale e delle difficoltà a darne evidenza. Il laboratorio affronta in particolare il processo di individuazione e di ricostruzione del prodotto del lavoro sociale, inteso come esiti di fase nel processo di co-produzione con l'utente/cliente e in termini di impatti, restituzione di valore per il contesto allargato. Si attraversano i concetti di rappresentazione dell'oggetto di lavoro, di approccio ai problemi e al loro trattamento; il processo di conoscenza-azione nel lavoro sociale; l'orientamento tecnico-professionale e socio-organizzativo nella produzione di servizi, la valutazione degli esiti. Infine la relazione fra produzione e organizzazione di servizio.

Programma esteso

La questione della produzione nel lavoro sociale

I servizi sociali come organizzazione di servizio : le dimensioni costitutive secondo lo schema di R.Norman

La centralità del cliente nella produzione del servizio, di natura dialogico; la presenza di più clienti che hanno impatto e influenza nella produzione.

Dal bisogno alla costruzione del problema

La valutazione dialogica degli esiti del lavoro sociale

L'organizzazione e la gestione dei servizi in funzione di ciò che si intende produrre

Prerequisiti

Si richiede preferibilmente un'esperienza lavorativa o di tirocinio nei servizi sociali e del sistema di welfare , anche di volontariato.

Metodi didattici

Lezioni

esercitazioni in classe individuali e in gruppo

analisi e discussione di casi studio

Si prevede un’attiva partecipazione dei presenti a partire dal materiale tratto dall’esperienza per procedere a rielaborazioni integrate da sistematizzazioni teoriche

Modalità di verifica dell'apprendimento

Restituzione critica degli esiti delle esercitazioni presentati in plenaria

Testi di riferimento

- AA.VV., “Per un lavoro sociale creativo” e Olivetti Manoukian F., “Il circolo virtuoso conoscenza-azione”, in: I Geki, supplemento di Animazione Sociale, n. 10, ed. Gruppo Abele, Torino, 2003
- Barberis D, a cura di “Il prodotto del lavoro sociale” Franco Angeli ed. Milano 2009
- J.Barus Michel, E.Enriquez, A.Lévy a cura di "Dizionario di psicosociologia" , R.Cortina editore, Milano, 2010- voci Organizzazione, Soggetto,
- Norman R., “La gestione strategica dei servizi “ Etas Libri 1985

- Olivetti Manoukian F., Produrre Servizi, ed. Il Mulino, Bologna, 1998
- Orsenigo A., “La costruzione dell’oggetto di lavoro e il modo di trattarlo nella progettazione”, in (a cura di), d’Angella F., Orsenigo A., La progettazione sociale, Quaderni di Animazione e Formazione, ed. Gruppo Abele, Torino, 1999
- Rullani E. Cantù C. e AA.VV “Innovazione e produttività” Ed Franco Angeli, 2012
- Polizzi E, Tajani C e Vitale T. “Programmare i territori del welfare “ Carocci editore 2013