



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

## SYLLABUS DEL CORSO

### Organizzazione dei Servizi Socio Educativi

2324-2-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. Infatti, 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 chiamate a interagire con tali fabbisogni. Si sono profondamente modificati gli assetti organizzativi, le modalità di accesso, generazione e utilizzo di risorse necessarie per l'erogazione dei servizi, nonché le capacità organizzative indispensabili per garantire sostenibilità, qualità ed innovazione, eticità.

Naturalmente, sono mutate in misura significativa anche le competenze che i responsabili (di area, di servizio), i coordinatori e gli operatori devono avere per operare in uno scenario così diverso da quello tradizionale, nel quale lavoro e organizzazioni sono più complessi rispetto al passato.

Il corso intende da un lato sviluppare consapevolezza in merito a queste dinamiche di cambiamento (peraltro accelerate dalla riforma del Terzo Settore), dall'altro sviluppare le conoscenze e le competenze (teorie, modelli e strumenti) necessarie ad agire con efficacia i comportamenti di lavoro indispensabili 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 gli elementi organizzativi di un servizio socio-educativo, la gestione dei rapporti con stakeholder esterni, la definizione della proposta organizzativa alla comunità di riferimento, la definizione degli obiettivi e la costruzione delle condizioni necessarie per misurare e

raccontare l'impatto/la 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 delle dinamiche interpersonali: i temi chiave saranno i processi e dinamiche di gruppo, le condizioni di efficacia dei team di lavoro, i processi decisionali di gruppo, il conflitto, il potere e le dinamiche di influenza. 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).

## **Obiettivi**

Il corso intende promuovere i seguenti apprendimenti:

### ***Conoscenza e comprensione:***

- sviluppare conoscenze di base nell'ambito dell'organizzazione dei servizi e del comportamento organizzativo;
- sviluppare le conoscenze e le abilità utili a comprendere le dinamiche di influenza reciproca che si realizzano nella relazione organizzazione-persone.

### ***Capacità di applicare conoscenza e comprensione:***

- acquisire consapevolezza e capacità di analisi e pensiero critico in merito alla complessità dei comportamenti di lavoro messi in atto nell'ambito dei servizi, al fine di promuovere comportamenti propri e altrui favorevoli all'erogazione di servizi di elevata qualità;
- acquisire capacità di applicare le conoscenze teoriche alle specifiche situazioni organizzative in cui ci si trova ad operare, al fine di agire come attore attivo di miglioramento.

### ***Autonomia di giudizio:***

- acquisire la capacità di interpretare le dinamiche in corso nella contemporaneità dei servizi;
- sviluppare la capacità di formulare in autonomia idee e pensieri, di argomentarli e comunicarli sostenendo il confronto e dibattito con altri attori.

Nel complesso, al termine del corso le studentesse e gli studenti avranno sviluppato la capacità da un lato a leggere le organizzazioni che erogano servizi socio-educativi e le loro logiche di funzionamento, dall'altro di 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. Le studentesse e gli studenti conosceranno le basi del comportamento organizzativo, sapranno applicarle nel contesto dei servizi socio-educativi e avranno coordinate di riflessione in merito al proprio ed altrui comportamento di lavoro in un'ottica di crescita continua. 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,
- (per i frequentanti) svolgere una riflessione critica di casi empirici orientata da prospettive teoriche e modelli di analisi,
- 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 occasioni di gestione di progetti
- governare i rapporti tra la propria struttura e gli attori chiave dell'ambiente esterno

## Metodologie utilizzate

La didattica farà ampio utilizzo di casi, esercitazioni guidate, role-play e discussione critica di risorse video e testuali da svolgersi durante le lezioni sotto la guida del docente. Per gli studenti che seguiranno le attività proposte in aula, queste risorse offriranno l'occasione di esplorare le modalità di applicazione dei modelli teorici attraverso il riferimento ad esperienze concrete, nonché di sviluppare alcune competenze, disciplinari e trasversali, con valenza anche professionalizzante.

## Materiali didattici (online, offline)

### Programma e bibliografia

- Robbins S. P., Judge T. A., Bodega D., 2021, Comportamento Organizzativo. Conoscere e sviluppare competenze organizzative, Pearson (con esclusione dei capp. 11, 12, 15 e 16)
- Letture e casi di organizzazione dei servizi (materiale didattico integrativo che sarà reso disponibile online)

## Modalità d'esame

Prova scritta con orale facoltativo. La prova scritta è composta da domande chiuse (a scelta multipla e ad alternative V/F) finalizzate alla verifica estensiva della preparazione sul programma d'esame e da domande a risposta aperta per la verifica intensiva delle capacità di riflessione autonoma su punti critici del programma e delle capacità comunicative in ambito disciplinare. La prova scritta si svolge nei laboratori informatici di Ateneo.

Verranno allestite tre versioni della prova scritta (le studentesse e gli studenti sceglieranno quale versione affrontare in totale autonomia e direttamente in sede d'esame):

**VERSIONE A, per chi ha partecipato alla didattica d'aula.** I contenuti saranno gli stessi della prova B di seguito descritta, ma saranno proposti coerentemente con le modalità con cui sono analizzati e discussi in aula. Ai fini della preparazione alla prova d'esame dedicata a chi ha partecipato alle lezioni, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse (valide per tutti) indicate nel programma d'esame e dei materiali (slide, appunti personali, casi, risorse video e testuali) proposti durante le lezioni. **La prova A dovrà essere sostenuta entro l'appello di febbraio 2025 incluso.** Scaduto questo termine, la prova d'esame dovrà essere svolta con la versione B (si veda di seguito). In particolare, la versione A della prova scritta e l'eventuale (facoltativa) prova orale sono volte a valutare:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati,
- la capacità di rielaborazione critica dei contenuti proposti,
- la capacità di applicazione dei contenuti all'analisi dei casi proposti e discussi in aula,
- la correttezza formale disciplinare e l'uso corretto del linguaggio specialistico.

**VERSIONE B, per chi non ha partecipato alla didattica d'aula.** I contenuti saranno gli stessi della prova A, ma saranno proposti coerentemente con le modalità con cui sono trattati nei testi. Ai fini della preparazione alla prova

d'esame dedicata a chi non ha partecipato alle lezioni, gli studenti dovranno affrontare lo studio delle risorse (valide per tutti) indicate nel programma d'esame e dei materiali di supporto (casi, risorse video e testuali) a corredo del testo di Robbins S. P., Judge T. A., Bodega D., 2021 (le istruzioni per accedervi sono riportate nel testo). In particolare, la versione B della prova scritta e l'eventuale (facoltativa) prova orale sono volte a valutare:

- la conoscenza dei contenuti (costrutti, teorie e modelli) trattati,
- la capacità di rielaborazione critica dei contenuti proposti,
- la capacità di applicazione dei contenuti all'analisi dei casi proposti nei materiali di supporto (casi, risorse video e testuali) a corredo dei testi indicati,
- la correttezza formale disciplinare e l'uso corretto del linguaggio specialistico.

**VERSIONE C: stesse caratteristiche della prova B, ma costruita sul programma AA 2022-23.** Avendo i programmi validità biennale, la versione C sarà scelta da chi ha titolo e intende sostenere l'esame sul programma previsto per l'anno accademico 2022-23 (valido fino all'appello di febbraio 2025 incluso).

**NB: Nei colloqui d'esame orali (eventuali) si seguirà l'ordine d'iscrizione all'appello risultante dal sistema S3. Il docente accetterà sempre scambi, purché questi siano il frutto di accordi tra gli studenti.**

## Orario di ricevimento

I dettagli 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

## Sustainable Development Goals

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÀ | PARITÀ DI GENERE | LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

---