UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Organization and Management for Educational Service

2425-2-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, nonchè 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

Il corso è inteso a valorizzare modalità di apprendimento di tipo esperienziale e riflessivo, supportate da sessioni di inquadramento teorico. Per questa ragione, tutte le lezioni del corso prevedono una parte di didattica erogativa (DE) e una parte di didattica interattiva (DI). Più in particolare, il corso prevede 28 lezioni in presenza da 2 ore ciascuna articolate in:

14 lezioni (50% del corso) composte per il 70% da didattica erogativa e per il 30% da didattica interattiva.
La componente erogativa è finalizzata a condividere, in forma di lezione frontale a cura del docente, contenuti, concetti e inquadramenti teorici. La componente interattiva è svolta in forma di discussione in plenaria di risorse, testuali, grafiche e video, con il docente in funzione di facilitatore. Essa è supportata dal ricorso a instant poll, generazione e discussione di cloudwords, metafore per immagini, etc utilizzando tool digitali interattivi.

11 lezioni (39% del corso) composte per il 50% da didattica erogativa e per il 50% da didattica interattiva.
Normalmente, queste lezioni sono aperte da una fase erogativa utile a condividere un inquadramento teorico/concettuale e i criteri orientativi per l'analisi di casi o incident (preventivamente messi a disposizione delle studentesse e degli studenti attraverso l'ambiente Moodle del corso). Casi e incident vengono analizzati e discussi nella fase interattiva e riflessiva della lezione, prima in piccolo gruppo e a seguire in plenaria con il docente nel ruolo di facilitatore. L'ultima fase di queste lezioni, di nuovo erogativa, è finalizzata ad esplicitare le associazioni tra gli elementi teorici e metodologici e gli aspetti emersi dall'esperienza di discussione dei casi, supportando e rafforzando lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze, sia disciplinari sia traversali, assunte a obiettivo nel corso.

3 lezioni (11% del corso) composte per il 20% da didattica erogativa e per l'80% da didattica interattiva. In queste lezioni hanno luogo sia testimonianze da parte di esperti/professionisti del mondo dei servizi, sia role-play e simulazioni volti a coinvolgere le studentesse e gli studenti in attività esperienziali da valorizzare poi riflessivamente, in aula e con la guida del docente, attraverso bilanci individuali, confronti in piccoli gruppi e infine in plenaria. La finalità è promuovere e consolidare lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze, sia disciplinari sia traversali, assunte a obiettivo nel corso.

Sul totale di 56 ore di didattica, la didattica erogativa (DE) è pari al 57% e quella interattiva è pari al 43% (DI).

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). Nota: il testo è disponibile anche in formato digitale a un prezzo inferiore rispetto alla versione cartacea: per i dettagli si veda https://he.pearson.it/catalogo/418
- Letture e casi di organizzazione dei servizi (materiale didattico integrativo messo a disposizione nella pagina Moodle del corso)

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 2026 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.

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 QUALITÁ | PARITÁ DI GENERE | LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA