



**UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA**

SYLLABUS DEL CORSO

Teoria e Tecniche del Colloquio nelle Organizzazioni

2627-1-F5703R011

Titolo

Teoria e tecniche del colloquio nelle organizzazioni

Argomenti e articolazione del corso

L'idea che possa essere utile, se non necessario, definire uno spazio e un tempo, un contesto e una modalità, al fine di conversare proficuamente con una o più persone emerge di rado nella mente di molti. In ogni contesto di vita, e di vita professionale e lavorativa nello specifico, essere presenti è fondamentale ma non sufficiente: chi detiene la responsabilità, a qualche livello, di eventi e situazioni relazionali deve essere in grado di offrire occasioni di incontro mirate e protette ai propri interlocutori.

Il colloquio-intervista rappresenta il metodo più ampiamente utilizzato in tutti i settori sia nel panorama della psicologia applicata, sia nel variegato mondo del lavoro e delle organizzazioni. E' una forma di dialogo configurato, strutturato che richiede numerose competenze (organizzative, comunicative, relazionali, cognitive, emotive) nella sua conduzione, e che è finalizzato, in estrema sintesi, a conoscere la persona che si ha di fronte, pur se nello spazio-tempo limitato e fugace di un incontro.

Da qui nasce l'esigenza, che questo corso sostiene, di porre al centro del percorso formativo l'acquisizione e il potenziamento di tutte quelle competenze necessarie per la conduzione di un colloquio-intervista: ampio spazio verrà dedicato al lavoro su skill comunicative (sia verbali sia non verbali), cognitive (costruzione e condivisione di significati, processi di categorizzazione dell'esperienza ecc.), emotive (dal coping alla competenza emotiva) e organizzative (stili di conduzione, leadership ecc.).

Durante le lezioni studentesse e studenti avranno modo di esperire (sia attraverso l'osservazione di metodi e tecniche utilizzate da esperti conduttori in colloqui videoregistrati, sia mediante role playing e simulazioni in aula) diversi format del colloquio-intervista: dal colloquio di counseling a quello di assunzione, al colloquio di gruppo (focus group), con un dialogo costante tra modelli, costrutti, teorie di riferimento, aspetti di metodo (come fare per condurre un'intervista) e tecniche applicative (cosa fare durante la conduzione).

Obiettivi

L'insegnamento intende sviluppare i seguenti apprendimenti in termini di conoscenze e competenze:

1. Conoscenza e capacità di comprensione:

- Tecniche, strumenti e procedure di analisi organizzativa;
- Metodologie di conduzione dei processi di cambiamento organizzativo;
- Tecniche di programmazione e di valutazione degli obiettivi formativi nelle organizzazioni aziendali;
- Metodi di ricerca qualitativi e quantitativi applicati alla condizione adulta in prospettiva psicopedagogica, psicologica, storica

2. Capacità applicative:

- Valutazione del personale in processi di selezione, formazione e sviluppo organizzativo;
- Analisi dei fabbisogni di formazione continua e di educazione permanente, connesse alle dinamiche occupazionali e ai bisogni individuali;

3. Autonomia di giudizio:

- Capacità di analizzare le specificità sia del contesto organizzativo di azione sia del più ampio contesto socio-economico;
- Capacità di individuare i fabbisogni professionali sulla base dei quali impostare, progettare e presidiare operativamente un'azione formativa coerente e incisiva sullo sviluppo professionale e personale dei singoli individui.

4. Abilità comunicative:

- Capacità di relazionarsi con operatori organizzativi appartenenti ai diversi comparti;
- Capacità di adottare un linguaggio organizzativo specialistico e di qualificarsi come interlocutore esperto in dinamiche di apprendimento finalizzate alla costituzione e allo sviluppo permanente di competenze;
- Capacità di relazionarsi anche con attori non specialisti, adottando un linguaggio e uno stile comunicativo appropriato agli interlocutori e allo scopo di promuovere la piena comprensione delle sfide e degli obiettivi perseguiti con le attività formative promosse.

5. Capacità di apprendimento:

- Capacità di utilizzare strumenti a supporto della loro crescita professionale permanente;
- Sviluppo di un approccio e un metodo personale volto alla promozione autonoma costante della propria formazione e crescita professionale.

Metodologie utilizzate

Il corso consiste in 19 lezioni (18 lezioni di tre ore e 1 di due ore, per un totale di 56 ore di lezione), e prevede attività di didattica erogativa come momenti di lezione frontale e di didattica interattiva come momenti di lezioni partecipate.

Durante il lavoro in aula si farà ricorso ad attività di role playing, dialogo, discussione e a esercitazioni in piccolo gruppo per promuovere competenze comunicative, progettuali e di problem solving.

Sono previsti anche interventi di ospiti dal mondo della formazione aziendale.

La maggior parte delle lezioni prevede momenti interattivi in grande e piccolo gruppo, lavori individuali in aula e momenti erogativi. Indicativamente, si stima che per ogni lezione sarà erogata una percentuale di circa il 70% di didattica interattiva e del 30% di didattica erogativa.

Laddove disponibile, il materiale didattico sarà caricato nella piattaforma e-learning.

Materiali didattici (online, offline)

Materiali, risorse e strumenti saranno a disposizione sulla piattaforma elearning del corso.

Si raccomanda agli studenti frequentanti e non frequentanti di iscriversi, per accedere anche al materiale di approfondimento.

Programma e bibliografia

Castiello D'Antonio, A. (2015). Interviste e colloqui nelle organizzazioni. Metodi per un dialogo efficace nei contesti organizzativi e istituzionali. Milano: Cortina (dal capitolo 6 al capitolo 22 inclusi).

Anolli, L. (2011). La sfida della mente multiculturale. Nuove forme di convivenza. Milano: Cortina. (Capitoli: 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13).

Marchioni, I., Moretti M., Tossici G., (2024). "Il Valore non ha età. Persone e organizzazioni oltre il divario generazionale". Milano: Egea. (Capitoli 2, 3, 6).

Modalità d'esame

Prova scritta. La prova sarà composta da tre domande aperte per la verifica della preparazione approfondita su tematiche specifiche del programma d'esame. La prova verificherà le capacità di rielaborazione e organizzazione delle conoscenze, nonché le capacità riflessive e metacognitive per monitorare l'adeguatezza delle conoscenze. La prova durerà 2 ore.

Durante il corso saranno svolte quattro attività (individuali o di gruppo) volte a migliorare alcune competenze trasversali (skills comunicative e competenza emotiva). La partecipazione attiva a tali attività verrà valutata fino a massimo 4 punti, da sommare all'esito della prova scritta e dell'orale opzionale. Per gli studenti che non potranno essere presenti in aula sarà messo a disposizione, sulla pagina web del corso, il materiale per svolgere le attività.

Orario di ricevimento

Appuntamento fissato inviando una mail a: valentino.zurloni@unimib.it

Durata dei programmi

I programmi valgono due anni accademici.

Cultori della materia e Tutor

Sustainable Development Goals

SALUTE E BENESSERE | ISTRUZIONE DI QUALITÀ
