

**13 Aprile 2018 - Giornata di studio “interculturalità: il futuro passa dalla formazione”**

**Dipartimento di Studi Europei, Americani e Interculturali**

**Università La Sapienza, Roma**

### **L'incidente critico come formazione riflessiva e autoriflessiva**

Anna Salerni – Professore Associato in Pedagogia Sperimentale, Sapienza Università di Roma

Silvia Zanazzi – Assegnista di Ricerca in Pedagogia Sperimentale, Sapienza Università di Roma

L'esperienza insegna, si dice. Eppure, non basta: per trasformare l'esperienza in apprendimento occorrono altri ingredienti, che non sempre abbiamo a disposizione già pronti. Per imparare dalla vita, dal lavoro, dalle relazioni dobbiamo utilizzare appieno le nostre risorse mentali, attivando processi di riflessione e di rielaborazione del nostro vissuto, in vista di nuove esperienze nelle quali faremo confluire tutto il bagaglio di competenze, vecchie e nuove. Questo percorso circolare è stato teorizzato dagli studiosi, tra i quali il noto e frequentemente citato David Kolb, che ha descritto l'apprendimento come una successione di quattro fasi: l'esperienza concreta, l'osservazione riflessiva, la concettualizzazione astratta e la sperimentazione attiva, fasi che ci permettono poi di tornare all'esperienza concreta sapendola vivere e guardare da nuove prospettive.

Il metodo dell'incidente critico è una strategia utile per riflettere criticamente sull'esperienza. Nato nell'ambito dell'aeronautica militare statunitense negli anni '50, veniva utilizzato per analizzare le esperienze di lavoro dei piloti, estrapolando i fattori critici per il successo e/o l'insuccesso in volo. Da allora, questa tecnica è stata adattata per sfruttarne le potenzialità anche in altri ambiti, primo fra tutti quello della formazione del personale. In questo caso, il termine “incidente critico” si riferisce ad una situazione che si verifica in un determinato contesto lavorativo e che viene vissuta dal protagonista come sorprendente, e/o inusuale, e/o sconcertante, e/o irritante, e/o sconvolgente, e/o molto piacevole: in una parola, una situazione significativa, che esula dall'ordinaria amministrazione ed esce dai nostri schemi mentali, chiedendoci di fermarci a riflettere sull'accaduto. Riflettendo su casi reali e considerando i diversi punti di vista, non soltanto il nostro, possiamo arrivare a comprendere e spiegare il nostro modo di agire e quello degli altri. Così si diventa, a poco a poco, *professionisti riflessivi* (Donald Schön) attraverso processi di *apprendimento trasformativo* (Jack Mezirow).

Abbiamo utilizzato il metodo dell'incidente critico per stimolare la riflessione in un percorso formativo rivolto al personale dell'amministrazione penitenziaria. I funzionari giuridico pedagogici (ex educatori carcerari) sono deputati all'area osservazione e trattamento, ovvero l'area che concerne la conoscenza, l'osservazione e la rieducazione del detenuto. L'obiettivo è avviare con il detenuto un percorso educativo e riflessivo in vista di un futuro reinserimento nella società, partendo dalla presa di coscienza in merito al reato commesso. Abbiamo chiesto ad un gruppo di funzionari neoassunti di pensare ad un incidente critico accaduto durante la loro esperienza professionale e di descriverlo per iscritto, proponendo una loro personale riflessione. Dopo aver letto e analizzato il materiale pervenuto, abbiamo scelto alcuni episodi critici che sono stati distribuiti ai funzionari durante la formazione. Gli episodi sono stati analizzati individualmente e poi in piccoli gruppi, ai quali è stato chiesto di condividere le riflessioni in plenaria. In alcuni casi, l'autore dell'episodio critico è intervenuto, presentando il suo personale punto di vista sull'accaduto.

La discussione è stata animata e ricca di spunti sulla natura e sulle caratteristiche del lavoro educativo, che prende avvio sempre e comunque da un “incontro interculturale”. E questo è vero a maggior ragione nel

contesto del carcere: dietro le sbarre ci sono persone con un vissuto così diverso dal nostro, di fronte al quale anche un professionista solido può sperimentare emozioni impreviste e difficilmente controllabili. La riflessione sulla pratica e, in particolare, sugli episodi critici si rivela essere un supporto fondamentale per condividere, rielaborare e contestualizzare l'esperienza, per sentirsi meno soli nell'affrontare i problemi, per comprendere le proprie strategie di azione e, se necessario, modificarle al fine di renderle più efficaci, avvalendosi anche dell'aiuto degli altri.