ERRORE E APPRENDIMENTO NELLE PROFESSIONI DI AIUTO

FARE PIÙ ERRORI PER FARE MENO DANNI?

A. Sicora

Metodi e Tecniche del Servizio Sociale III
Anno Accademico 2017/2018

Cornelia Alina Andries, Elena Dragan, Paola Pagotto

Le persone perfette non combattono, non mentono, non commettono errori e non esistono. (Aristotele)

Follia è fare sempre la stessa cosa aspettandosi risultati diversi. (Albert Einstein)

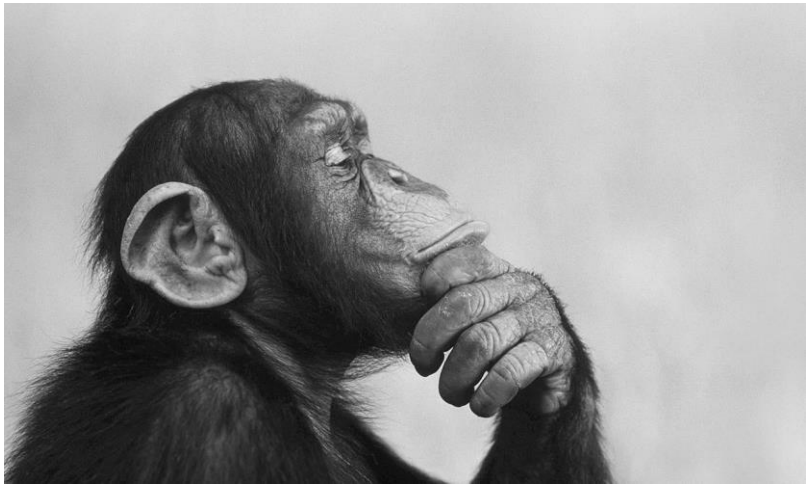
Chi più fa, più sbaglia. (detto popolare)

L'errore di per sé non è un indicatore di un ***fallimento*** *nella gestione complessiva, anzi. Talvolta apre degli* ***scenari inediti*** *che possono comunque portare a una direzione che non sembrava quella desiderata, ma che porta a una* ***direzione «altra»*** *che comunque è* ***coerente*** *nel percorso che si vuole portare avanti.* (intervista ad assistente sociale Marco)

Gli **operatori** possono trovare giovamento dall'**esame attento** degli **errori** commessi nell'ambito dei servizi sociali (educativi e sanitari)? Fondamentale risulta la **riflessività.**

Per il senso comune

Riflettere significa volgere la mente, considerare con attenzione situazioni, problemi, opportunità.



In filosofia

La *riflessione* è un **atto conoscitivo** mediante il quale lo spirito, ritornando su se stesso, prende coscienza delle sue operazioni e dei loro caratteri.

Alcuni autori significativi

- John **Dewey** e il pensiero riflessivo (1933)
- Michael **Polanyi** e la conoscenza tacita o inespressa (1967)
- Jürgen **Habermas** e la teoria critica della società (1981)
- Carl **Rogers** e David **Kolb**: l'apprendimento esperienziale (1984)
- Il professionista riflessivo di Donald **Schön** (1983)

John Dewey e il pensiero riflessivo (1933)

- Pensiero → corso non controllato di idee
- Credenza → giudizio prematuro … possono diventare pregiudizi!
- Pensiero riflessivo → «quel tipo di pensiero che consiste nel *ripiegarsi mentalmente* su un soggetto e nel rivolgere a esso una seria e continua considerazione»

«Si è in grado di pensare riflessivamente solo allorquando si è disposti a *prolungare* lo stato di *sospensione* e ad assumersi il fastidio della ricerca» piuttosto che dare ascolto alla prima cosa che viene in mente.

Michael Polanyi e la conoscenza tacita o inespressa (1967)

Con l'espressione *tacit knowledge* Polanyi intende in generale ciò che si conosce, ma non si esprime perché non si può o non sarebbe utile farlo: possiamo conoscere più di quanto possiamo esprimere.

Jürgen Habermas e la teoria critica della società (1981)

Tre sfere della conoscenza, ovvero tre modi di percepire e comprendere il mondo:

Tecnico

Pratico

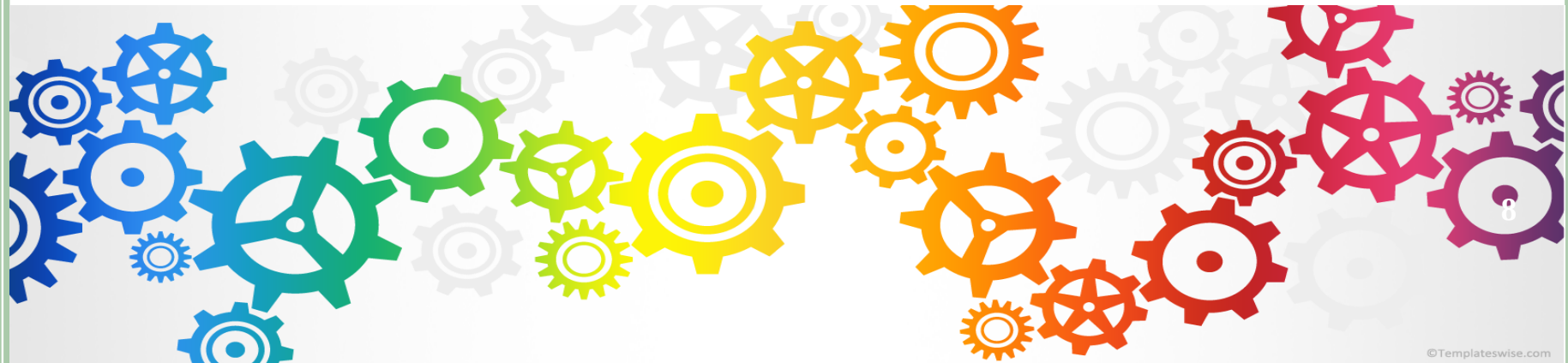
Emancipatorio → dominio dell'autoconoscenza

La conoscenza, acquisita tramite l'*autoriflessione*, conduce all'emancipazione, ovvero alla liberazione delle forze che limitano da parte degli individui l'espressione delle loro potenzialità.

Carl Rogers e David Kolb: l'apprendimento esperienziale (1984)

Per Rogers ci sono due tipi di apprendimento:

- Apprendimento cognitivo
- Apprendimento *esperienziale* → direttamente correlato alla vita della persona e alle sue esperienze. Questo secondo tipo di apprendimento è alimentato da **riflessioni** su casi specifici.



David Kolb sviluppa negli anni Ottanta il concetto di **pratica riflessiva**, un'azione professionale la cui base conoscitiva si radica nella continua riflessione sugli eventi che si verificano nell'**operatività**.

Kolb sviluppa il cosiddetto **ciclo dell'apprendimento esperienziale.**

Il professionista riflessivo di Donald Schön (1983)

Nell'esercizio di una professione sono molto più frequenti situazioni difficilmente inquadrabili e comprensibili alla luce delle conoscenze teoriche più accreditate, situazioni in cui l'applicazione di regole e procedure consolidate darebbe risultati scarsi o addirittura nulli. Da ciò nasce la necessità di riflettere sul proprio operato per approfondire e adeguare le proprie conoscenze.

Professionista competente:

- Conosce nell'azione;
- Riflette sull'azione;
- Riflette nel corso dell'azione.

Azione, apprendimento e riflessione sono processi che andrebbero condotti simultaneamente.

→ Diverso rapporto tra professionista e cliente (creazione di pratiche collaborative e di condivisione delle scelte attuate).

Riflessività e professioni di aiuto

In che maniera gli approcci teorici che abbiamo brevemente percorso possono riguardare gli operatori dei servizi?

ERA

Esperienza, Riflessione, Azione

(processo ciclico)

- Ciò che accade alla persona (esperienza)
- I processi di riflessione che consentono alla persona di imparare da tali esperienze
- L'azione che viene intrapresa in ragione della prospettiva conseguita

Volgere un continuo sguardo critico sul proprio agire professionale

+

Consapevolezza dei propri pregiudizi e dell'impatto della propria azione professionale su contesti più ampi

→

PRATICA RIFLESSIVA

+

Sfiducia nei maestri

Attenzione a 2 nemici:

1. Dualismo tra teoria e pratica
2. «Frenesia attivistica» e il «lavorare sodo ma senza pensarci troppo»

Il professionista riflessivo

Colui/colei che attua la ***reflection-on-action*** e la ***reflection-in-action***

(Schön)

Ma non si può riflettere *sempre* e su *tutto*!

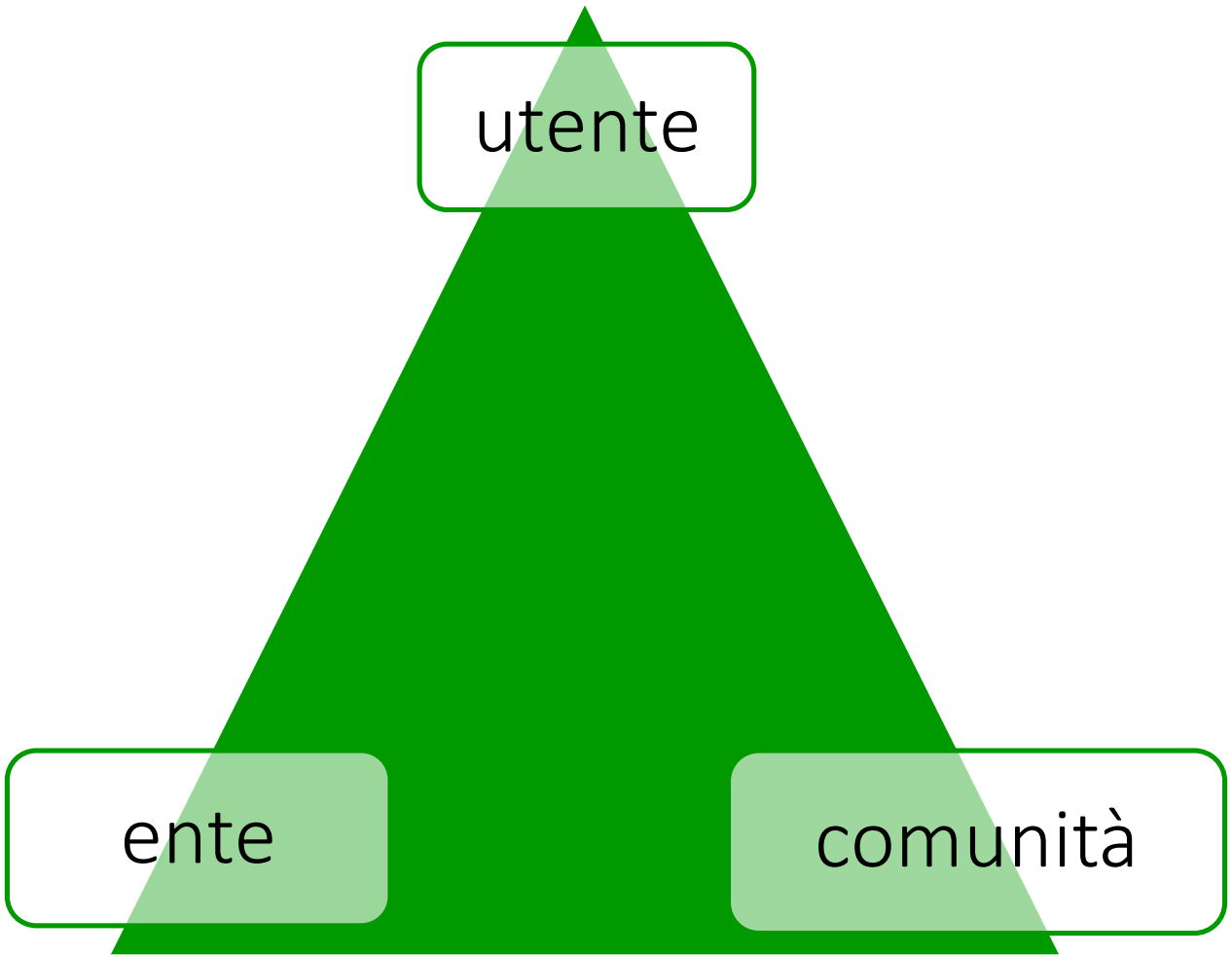
«**Eventi critici**» o «**incidenti critici**»

(Flanagan)

L'ERRORE NEI SERVIZI ALLA PERSONA TRA RIFLESSIVITÀ E PERSONALITÀ

Errore = asserzione, azione o credenza che porta a una *deviazione*, a un allontanamento dal vero, dal giusto, dalla norma.

Errare = (dal latino *vagare*, viaggiare) esplorare con metodo.



Chi decide e valuta che cosa è corretto e cosa non lo è?

TRIFOCALITÀ

Ci sono errori che portano un DANNO e altri che non lo portano, errori che generano APPRENDIMENTO e altri da cui non si impara nulla.

Quali sono le principali cause degli errori commessi dagli operatori?

TEMPORALE

RELAZIONALE

EFFICACIA PERSONALE

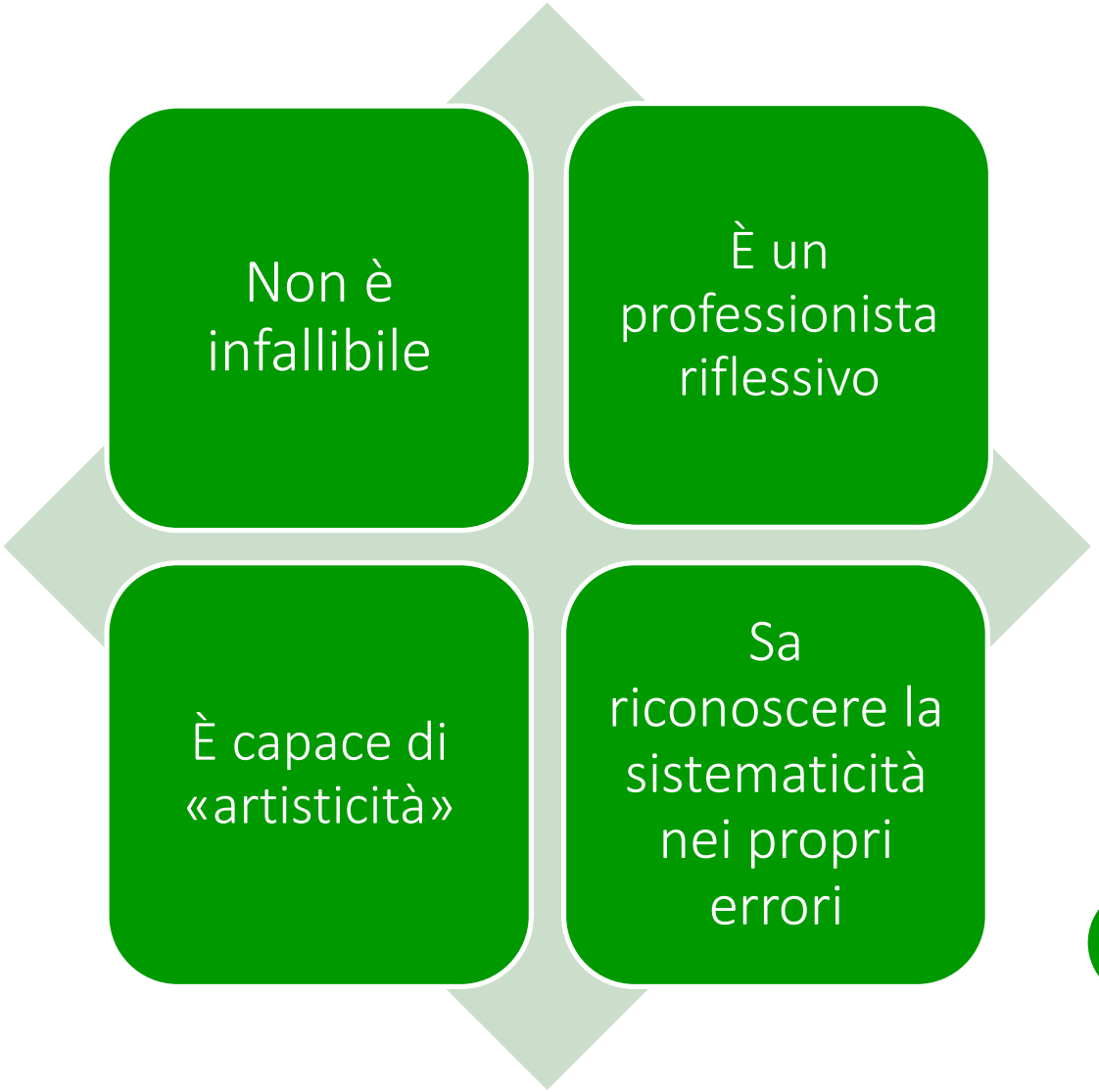
carenza di informazione

Errori che generano apprendimento, errori che generano danno

Errore	Con danno	Senza danno
Con apprendimento	Es.: allontanare un minore da un nucleo familiare ritenuto a rischio ma che solo dopo l'intervento appare invece idoneo e sicuro	Es.: trovare la soluzione sbagliata di un problema matematico.
Senza apprendimento	Es.: come sopra, ma senza attivazione di processi di riflessività	Es.: mostrando palesi segni di affaticamento, salutare un utente con il nome di un'altra persona

Chi è un «BRAVO» operatore?

Un «BRAVO» operatore:

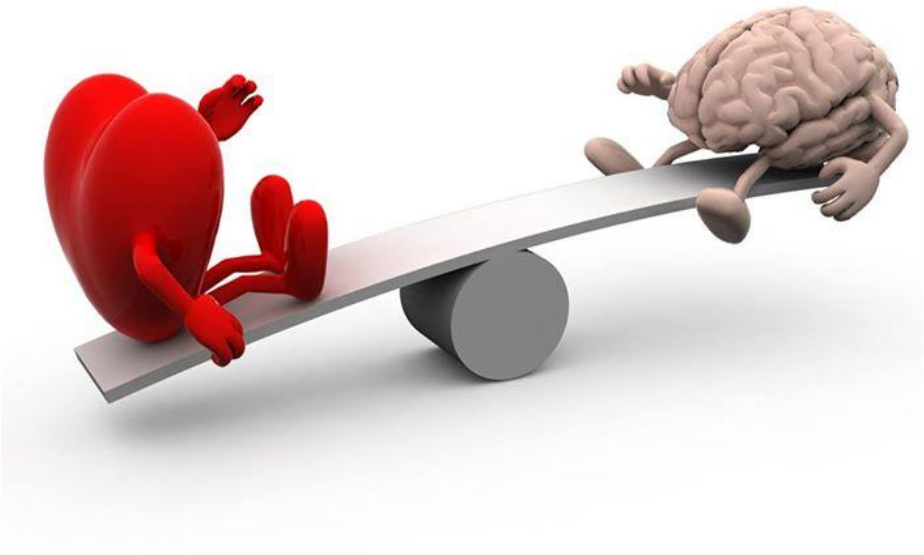


- Necessità di un sapere pratico .
- La conoscenza deve diventare competenza.

- Sviluppa competenze professionali come prodotto dell'applicazione di conoscenze personali implicite.
- Riconosce che formazione e aggiornamento professionale sono spazi per fabbricare metodologie e strumenti d'azione calati nelle realtà specifiche d'intervento.

Intuito e Razionalità

L'intuito può essere di aiuto perché induce a trovare soluzioni immediate ai problemi che devono essere affrontati con urgenza, ma altre volte porta a prendere dei grossi abbagli.



L'essere umano fa gli errori quando si affida all'intuito, ma tali errori seguono delle "regole" che vengono applicate inconsapevolmente e che emergono nel ripetersi di certi comportamenti.

Modello dei 2 sistemi di Kahneman

Descrive due sistemi attivati nell'elaborazione delle informazioni:

1. Sistema INTUITO → non vi è molto sforzo e l'apprendimento avviene lentamente.
2. Sistema RAGIONAMENTO → richiede un certo sforzo ed è governato da regole.

“*Non mi suona bene quello che mi racconta quest’utente*”, “*questo utente proprio non mi piace*” si tratta di ipotesi che l’intuito porta prima a “sentire” e poi, se vi è riflessione su tale sensazione, a formulare in maniera tale da poter poi procedere in termini più “oggettivi” alla verifica e all’utilizzo nella progettazione e implementazione di un processo di aiuto.

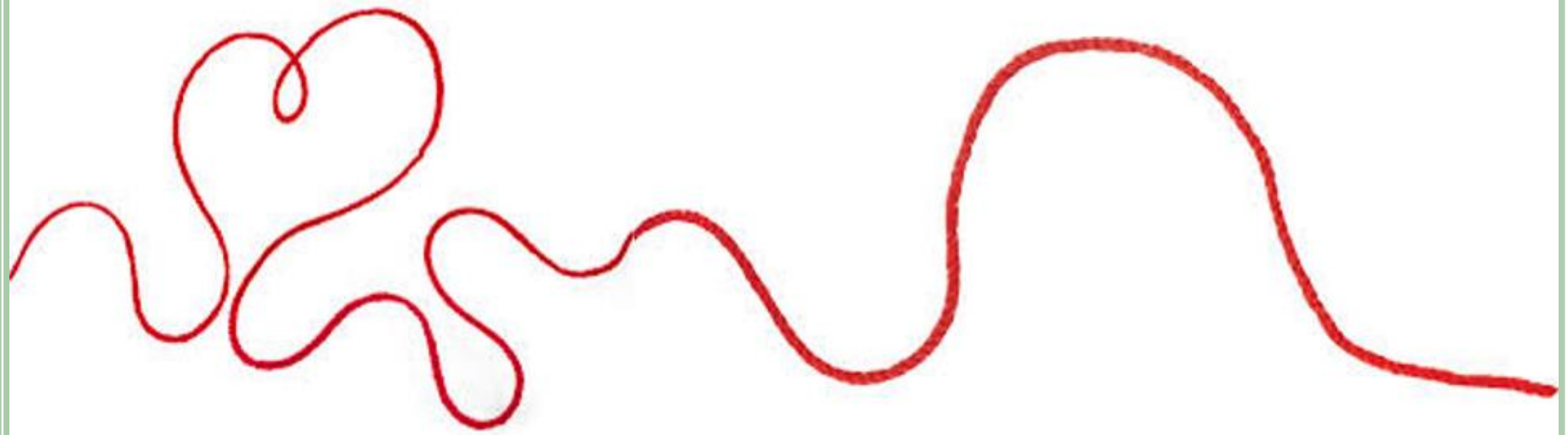
Dalla gestione alla riflessione

- "Gestione delle emozioni": viene rinforzato il dominio del tecnicismo caratteristico di servizi anaffettivi e distaccati sino al limite del cinismo.
- "Riflessione sulle emozioni": ci si concede l'opportunità di ricercare il senso del proprio agire e di ciò che accade nell'angolo di mondo in cui ci si muove, nonché di usare a tale scopo quel particolare tipo di occhio sulla realtà rappresentato dai processi profondi che sembrano essere più vicini al "cuore" piuttosto che alla "mente".

Viene dato un particolare rilievo al ruolo delle sensazioni. Nelle professioni d'aiuto per lungo tempo si è preferito dimenticare l'esistenza delle emozioni ritenendo che, per acquisire maggiore scientificità e professionalità, fosse necessario costruire un professionista distaccato, capace di gestire le diverse situazioni di lavoro esclusivamente con razionalità e oggettività.

Le emozioni rappresentano un elemento prezioso dell'essere persona e anche dell'essere operatore e per tale ragione vanno accolte, vanno ascoltate e vanno comprese.

Dare ascolto alle sensazioni aiuta anche a individuare ciò che c'è stato di positivo o di negativo nell'episodio sottoposto a riflessione per poi passare attraverso l'analisi della ricerca di senso, del "filo" che connette i diversi frammenti dell'esperienza riesaminata.

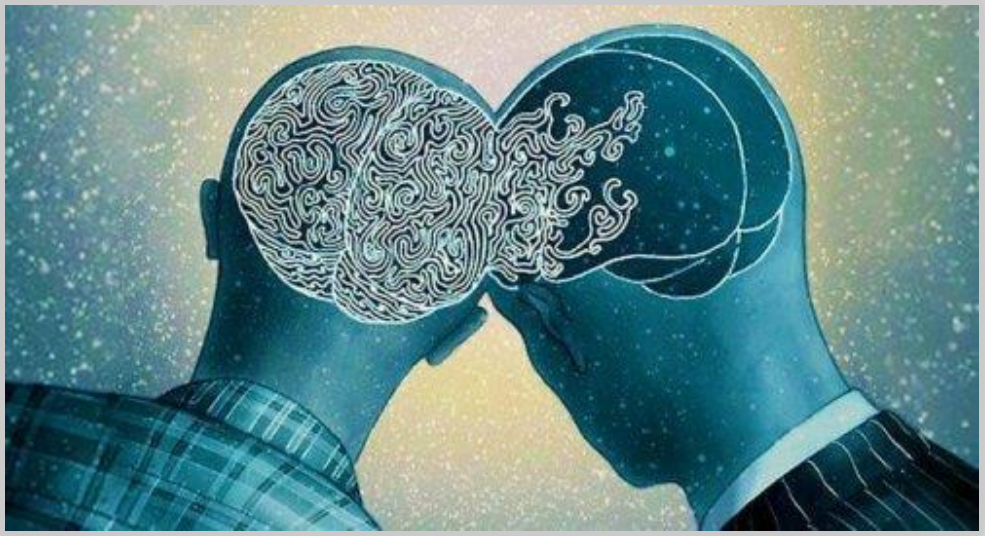


Un «sesto senso» necessario o d'ostacolo alle professioni di aiuto?

Nei servizi alla persona, caratterizzati da una costante emergenzialità, vi è bisogno dell'intuito perché è capace di condurre più processi cognitivi contemporaneamente.

Lavorando sulla relazione, i professionisti dell'aiuto devono essere "umani" quando interagiscono con l'essere umano e ciò comporta usare la totalità di ciò che si è come persone.

Nella realtà sono molto frequenti le occasioni in cui l'azione è guidata da "intuizioni professionali".



Definire i contorni di ciò che si intende per intuito

- Empatia
- “Sesto senso”

→ l’intuito è un “sesto senso empatico”

EMPATIA

Il campo d'azione dell'empatia

- investe un'area ben più vasta di quella inerente alle sensazioni spiacevoli dell'utente/paziente
- coinvolge l'operatore nella riflessione sul proprio vissuto emozionale relativo all'incontro con la persona che si rivolge ai servizi.

La modalità d'azione dell'empatia viene tratteggiata soprattutto come espressione di una capacità tacita, quasi automatica e poco consapevole di leggere la comunicazione non verbale dell'altro, ma anche come qualcosa di più "sotterraneo", poco esprimibile e quasi inconoscibile della sua origine ultima.

Altre volte l'intuito è in grado di disorientare l'operatore facendogli perdere di vista la metodologia posta a base e fondamento della professione di appartenenza.

Come evitare gli inganni dell'istinto?

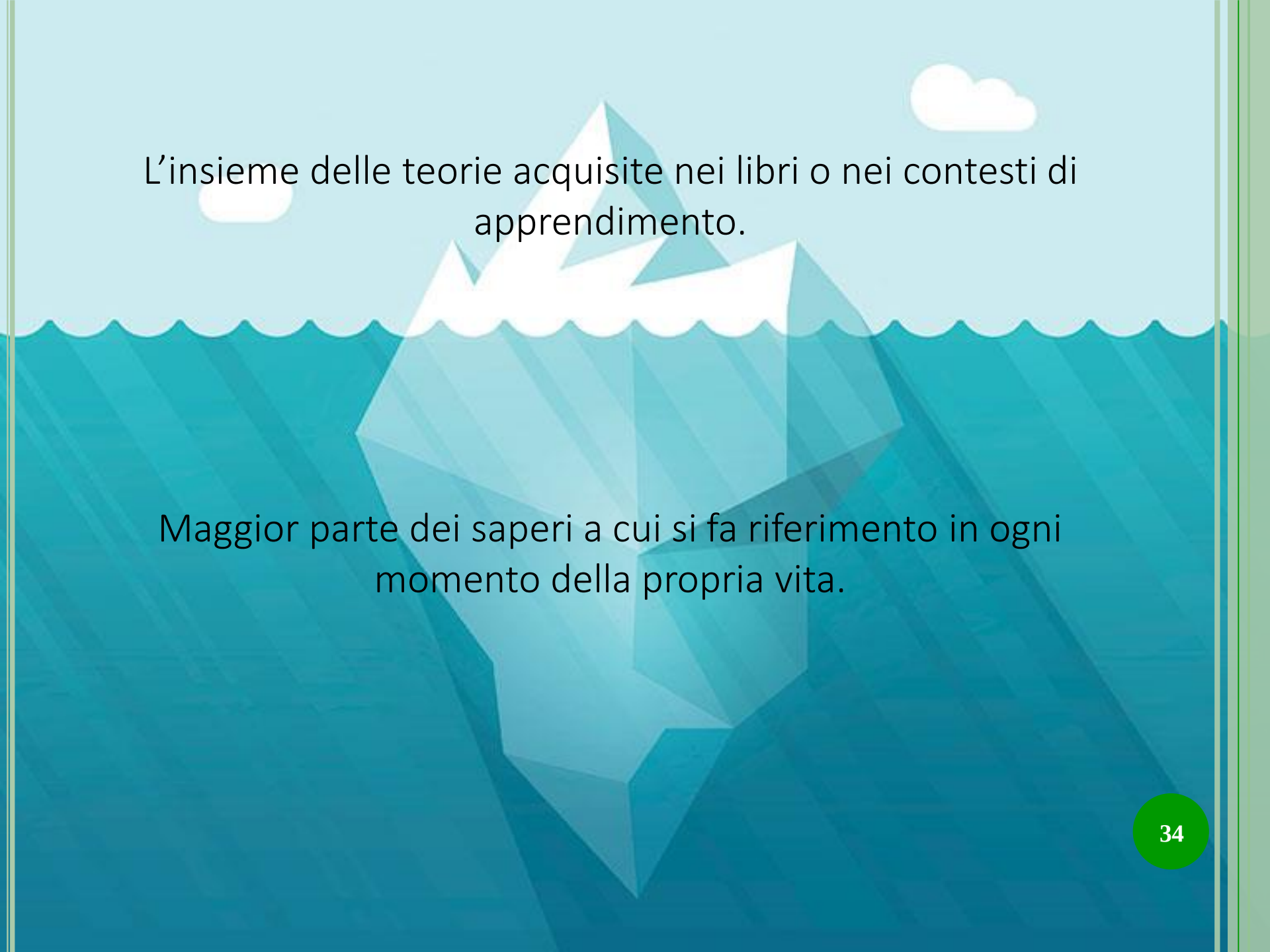
- L'esperienza;
- L'attivazione di processi volti a costruire "intelligenza emotiva";
- Il mettere costantemente in discussione quanto il "sesto senso" ci fa intravedere;
- Il costante confronto di gruppo con i colleghi (équipe).

La conoscenza degli errori permette di “aggiustare il tiro” e, attraverso la riflessione su di essi, di migliorare le capacità professionali aiutando a ridurre i danni che possono essere prodotti con i propri sbagli.

Riflettere per imparare, ma come?

Quando si deve affrontare una situazione problematica, si tende a scegliere l'opzione su cui vi sono più informazioni da portare a sostegno della decisione. Tale propensione però fa correre il rischio di decidere in favore di una scelta che spesso non è quella più adeguata.

L'essere consapevoli che i propri processi decisionali possono essere determinati da un tale meccanismo porta a fare più attenzione durante l'analisi della situazione, la valutazione della configurazione dei fatti noti e l'attivazione delle azioni conseguenti.


L’insieme delle teorie acquisite nei libri o nei contesti di apprendimento.
Maggior parte dei saperi a cui si fa riferimento in ogni momento della propria vita.

CRITERI PER L'APPRENDIMENTO DAGLI ERRORI PROFESSIONALI

- Sviluppo della consapevolezza sui meccanismi/criteri di giudizio adottati nell'azione professionale;
- Acquisizione di una maggiore conoscenza sui modelli sottesi alla pratica professionale.
- Uso consapevole di strategie di riflessività per cogliere la sistematicità dell'errore e i diversi gradi di accessibilità di giudizi e scelte.

- Uso dell'organizzazione e del gruppo di lavoro come risorsa.

STRATEGIE

1. Riflettere e farsi delle domande: fa riferimento al riflettere e all'interrogarsi sul significato degli eventi che hanno costituito l'errore o che ne hanno fatto da cornice.

2. Partecipare a iniziative di formazione, aggiornamento e supervisione. Corsi e seminari di approfondimento dovrebbero costituire occasioni strutturate per la "costruzione" di nuovi saperi e significati mediante percorsi che partano dall'azione professionale e circolarmente tornino a essa.

3. Confrontarsi con i colleghi.

NARRARE I PROPRI ERRORI PER SCOPRIRNE IL SIGNIFICATO

Raccontare a sé, raccontare agli altri, raccontare a voce, raccontare per iscritto. Ciascuna di queste modalità consente di esplorare il passato per spiegare il presente e dirigere l'azione verso il futuro.

Apprendiamo da noi stessi rileggendo i capitoli della nostra vita e abbiamo voglia di cimentarci con la scrittura che ci permette di sdoppiarci.

1. DESCRIZIONE (che cosa è successo?)
2. SENSAZIONI (che cosa ho pensato e sentito?)
3.VAUTAZIONE (che cosa c'è stato di positivo e di negativo nell'esperienza?)
4. ANALISI (che senso posso dare all'esperienza e alla situazione che si è creata?)
5. CONCLUSIONI (che cos'altro avrei potuto fare?)
6. PIANO D'AZIONE (se la situazione si presentasse di nuovo che cosa farei?)
Ciclo della riflessività di Gibbs

SCRITTURA RIFLESSIVA

- Dare ordine
- Sviluppare capacità di analisi, creatività e pensiero critico
- Individuare connessioni
- Registrare
- Uscire dal tumulto emotivo e di pensieri

RAGIONI CHE NE IMPEDISCONO LA DIFFUSIONE

- Delusioni passate
- Riservatezza
- Tempo

STRATEGIE DI SCRITTURA RIFLESSIVA

Strategie analitiche

Partire dalla descrizione dei fatti per giungere poi a dare spazio alle componenti più personali ed emozionali.

Esempi:

- Diario di bordo
- Scrittura dialogica (conversazione con se stessi in forma scritta)

Strategie creative

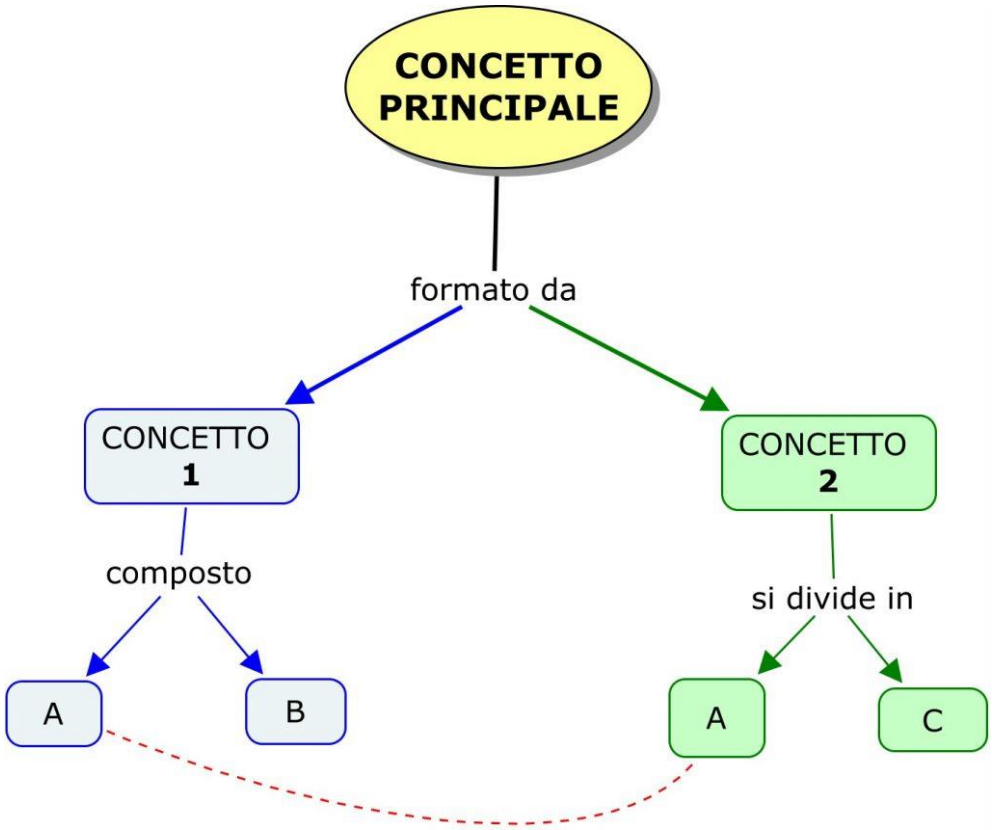
Separazione della narrazione delle emozioni dall'analisi e dalla riflessione vera e propria. Ricorso all'immaginazione e all'uso di metafore.

Esempi:

- Lettera non inviata
- Scrivere mettendosi nei panni di un'altra persona

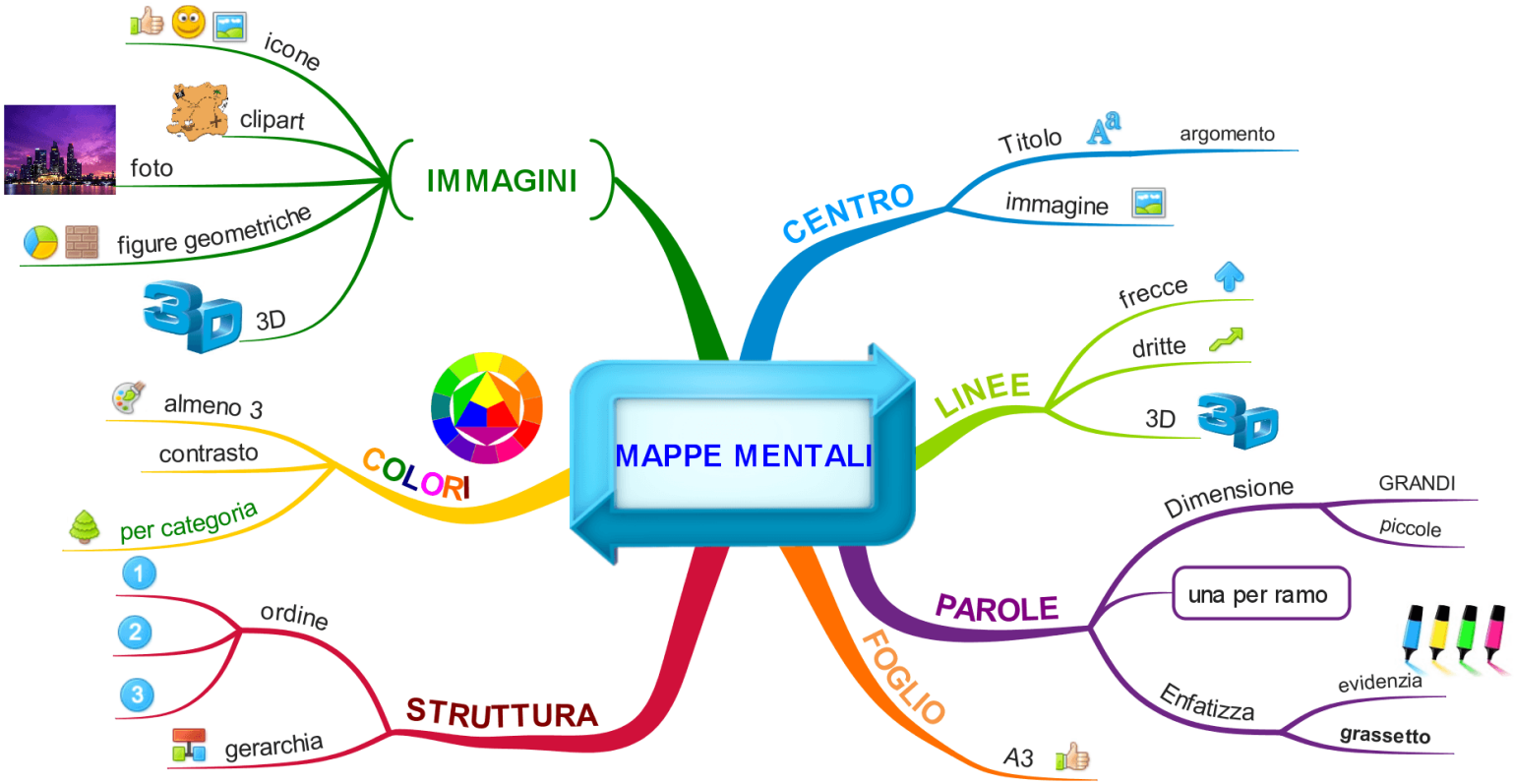
DUE STRUMENTI

1. MAPPE CONCETTUALI (Joseph Novak, anni ’70) Rappresentazioni grafiche di concetti utili per compenetrare la complessità, le relazioni reciproche, i nessi gerarchici e causali. Aiuta a riorganizzare.



2. MAPPE MENTALI (Tony Buzan, anni ‘90)

Maggior uso del colore e di immagini. Rappresentare iconicamente il significato delle parole aiuta ad avere una visione globale dell’argomento.

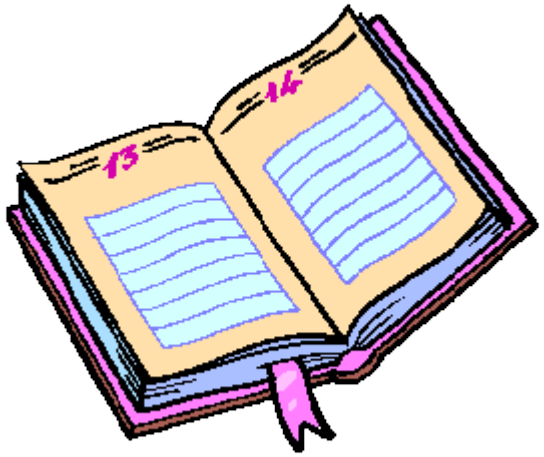


DIARIO O GIORNALE DI BORDO

Strategia analitica che permette di registrare con continuità nella professione.

SCOPO: documentare eventi, sentimenti, considerazioni sulle proprie esperienze finalizzati alla riflessione metodologica e/o emotiva.

È importante scrivere con regolarità.



Domande che potrebbero guidarne la stesura

CHE COSA? Livello descrittivo.

E ALLORA? Piano più teorico e concettuale.

E ORA? Prendere in considerazione i possibili comportamenti alternativi.

TECNICHE

TECNICA DELLA PAGINA APERTA

Descrizione degli eventi sulla pagina sinistra e il prodotto della riflessione sulla pagina destra

GIORNALE FOCALIZZATO SU AREE

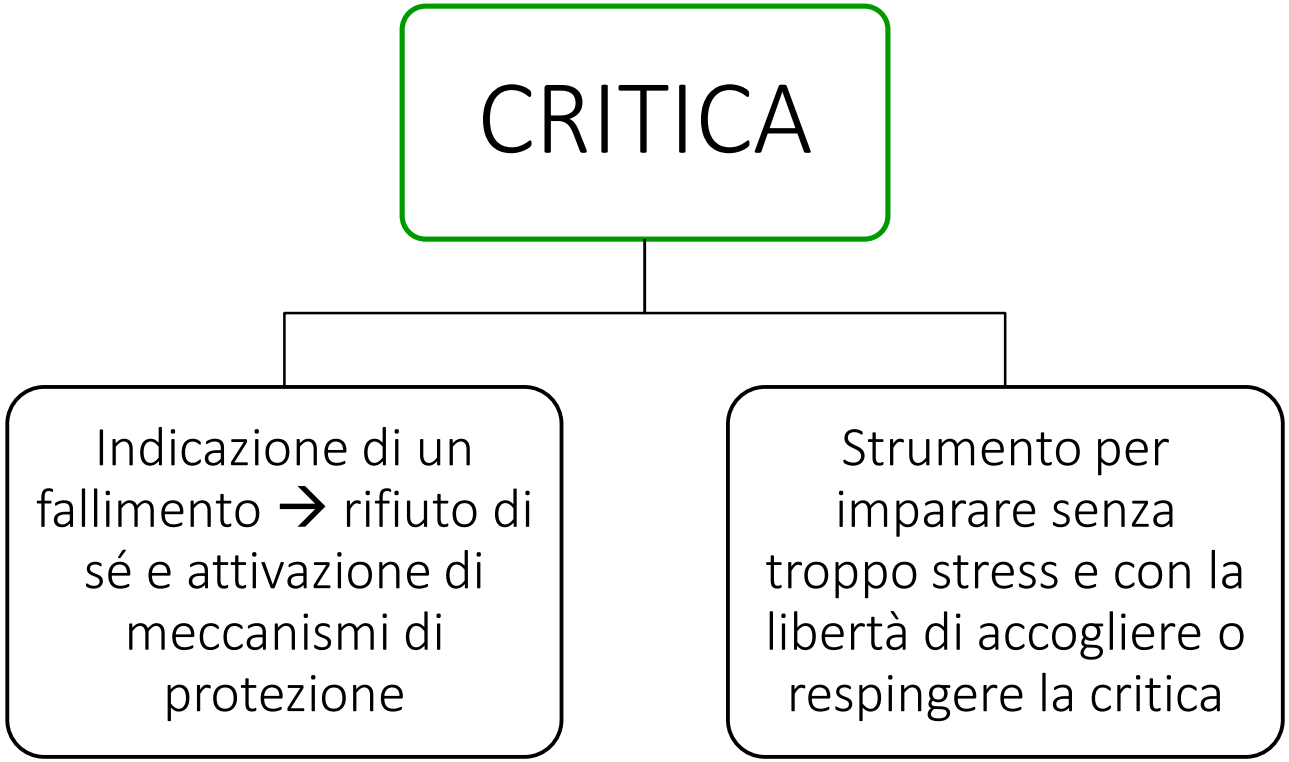
Errori e fallimenti, successi inaspettati, esperienze con utenti di particolari tipologie …

Apprendimento organizzativo dell'errore

Se a sbagliare è il collega quando intervenire?

- Qualità del rapporto
- Reciprocità in tali gesti
- Preventivo accertamento

RAGIONE PRINCIPALE PER INTERVENIRE: tutela degli interessi dell'utente.



La critica può essere PERTINENTE oppure INGIUSTIFICATA e VAGA.

Come possiamo capire se è giustificata o meno?

Come possiamo capire se una critica è giustificata o meno?

- Viene da più persone?
- Chi la formula è competente?
- Sono noti e ragionevoli gli standard di valutazione di chi critica?
- Chi critica è obiettivo o ha soltanto una brutta giornata?

Tecniche per raccogliere critiche utili alla crescita professionale

1. Spiazzare l'interlocutore
2. Ammettere la verità
3. Chiedere un feedback

Che cosa ostacola la libera espressione delle critiche?

- Si evita di farle perché non piace riceverle
- Sindrome della lettura del pensiero
- Ci si aspetta che la situazione si risolva da sé o si pensa che non serva fare una critica poiché questa non verrà ascoltata.

METODO ASSERTIVO DDSR

DESCRIVERE l'episodio sul quale ci si vuole esprimere. Concentrarsi sul comportamento dell'altro piuttosto che sull'emozione suscitata. Riferire momento, luogo e azione.

DICHIARARE i propri sentimenti esprimendoli con calma.

SPECIFICARE le azioni concrete che si vogliono eliminare o modificare.

RIBADIRE: chiudere la critica in modo positivo.

TAKE HOME MESSAGE

- Navigare nei servizi alla persona comporta il confronto continuo con un mondo instabile che deriva in ampia parte dall'unicità e irripetibilità di persone e situazioni.
- La pratica riflessiva aiuta l'operatore a riconnettere il mondo della teoria con quello della pratica, dal momento che è un costante esercizio di ricerca che orienta l'azione.
- Riflettere rende consapevole l'operatore del possesso di un vasto patrimonio di conoscenze personali.
- Tanto meno l'operatore è solo, tanto meno sarà esposto alle frustrazioni conseguenti ai fallimenti.
- La riflessione sull'errore porta le professioni di aiuto a una tensione costante al miglioramento.

BIBLIOGRAFIA

- DEWEY J., *Come pensiamo*, Firenze, La Nuova Italia
- HABERMAS J., *Conoscenza e interesse*, Bari, Laterza, 1970
- HABERMAS J., *Teoria dell'agire comunicativo*, Bologna, Il Mulino, 1986
- ROMANO A., *Divagando ... tra codice, procedimenti disciplinari e sanzioni* in "Assistente sociale. La professione in Italia"n. 1, anno 7, 2008, pp. 63-71
- POLANYI M., *La conoscenza inespressa*, Roma, Armando, 1979
- SCHÖN D., *Il professionista riflessivo*, Bari, Dedalo, 1993
- SICORA A., *Errore e apprendimento nelle professioni di aiuto. Fare più errori per fare meno danni?*, Maggioli Editore, Rimini, 2010
- YEHOSHUA A., *Il responsabile delle risorse umane*, Torino, Einaudi, 2005