

# INTERNATIONAL ACADEMY OF EXPERIENTIAL EDUCATION

## No. 142204-LLP-1-2008-1-LT-GRUNDTVIG-GMP



DG Istruzione e cultura  
Programma di apprendimento  
permanente



Il progetto è stato finanziato dal Programma Grundtvig con il supporto della Commissione Europea. Il materiale didattico prodotto è frutto della visione degli autori e in nessun modo la Commissione può essere ritenuta responsabile del contenuto e dell'utilizzo che di esso può essere fatto.

## 2 Riflessioni sulla Qualità nell'Apprendimento Esperienziale

A cura di Angelica Paci e Mario D'Agostino con il contributo attivo del team di facilitatori del progetto Grundtvig – Via Experientia: International Academy of Experiential Education.

### Introduzione

Il presente articolo è il risultato, ancora in itinere, della riflessione condotta dal team di facilitatori dell'“International Academy of Experiential Education” in merito all'importanza dell'apprendimento esperienziale e alla qualità di tale approccio metodologico.

In qualità di facilitatori e formatori, non “creiamo esperienze” in quanto tali, piuttosto forniamo delle opportunità di crescita. Sta ai partecipanti vivere la propria esperienza e trarne le conclusioni più appropriate. All'interno dell'Accademia abbiamo lavorato intensamente per analizzare quelli che a nostro avviso potessero essere considerati i criteri e i processi essenziali di tale metodologia, per lo meno in termini di “elementi da tenere in considerazione” nel progettare attività per mezzo delle quali i partecipanti possano avere l'opportunità di fare esperienze significative. Vi chiederete se questa può essere considerata una check list; in un certo senso sì, tuttavia non riteniamo sia completa, poiché non esiste una lista che possa contemplare tutte le casistiche. Ad ogni modo, in particolare quando si lavora in team, riteniamo che qualsiasi sia la modalità di lavoro adottata, le scelte effettuate dovrebbero sempre essere esplicitate!

Non c'è dubbio che molti condividano il detto che “l'esperienza insegna”, tuttavia è un detto popolare veritiero solo in parte, poiché possiamo imparare dalle esperienze che facciamo, ma solo se le elaboriamo. L'apprendimento esperienziale si basa su una particolare visione dell'apprendimento e di come lo stesso avviene. L'apprendimento può essere definito come un processo che conduce al cambiamento comportamentale o cognitivo e derivato dalla riflessione in merito ad un'esperienza vissuta. L'apprendimento porta al cambiamento e questo significa che non c'è cambiamento, se nulla è stato appreso. Noi non impariamo per il gusto di imparare, bensì impariamo per il piacere di crescere e cambiare. Se l'apprendimento non portasse al cambiamento, cosa avremmo imparato a fare? L'apprendimento non avviene in seguito a ciò che il trainer dice, bensì in seguito a ciò che il discente fa in modo consapevole. In termini teorici potremmo affermare che nel modello di apprendimento tradizionale, dove il trainer è l'attore principale, il concetto precede l'esperienza, mentre nell'apprendimento esperienziale è vero il contrario. Il concetto si sviluppa dall'esperienza e lo sviluppo del concetto avviene mediante il processo di “riflessione metodica” sull'esperienza. La riflessione è metodica se segue determinati processi verso uno specifico obiettivo di apprendimento, ovvero se conduce ad una applicazione dell'apprendimento stesso. In quest'ottica l'apprendimento è fortemente personalizzato e i risultati porteranno ad un cambiamento comportamentale voluto e non imposto o richiesto al discente dal trainer. L'apprendimento esperienziale tende, sia nei processi che nei risultati, ad essere anti autoritario. Le

persone vengono incoraggiate a fare collegamenti e a formulare teorie proprie sullo stato delle cose e questa è un'altra delle caratteristiche dell'apprendimento esperienziale, ovvero l'apprendimento è focalizzato su "ciò che è" piuttosto che "ciò che dovrebbe essere". È un tipo di apprendimento basato sulle percezioni e le emozioni degli individui e non su una realtà "ricevuta" dall'esterno. L'apprendimento esperienziale non riguarda le cose che sono al di là dell'individuo coinvolto nel processo di apprendimento. Piuttosto è l'apprendimento che crea, dall'esperienza comune e condivisa, nell'individuo e nel gruppo la realtà. Ciò porta le persone coinvolte in questo genere di apprendimento a sviluppare la propria creatività, libertà di pensiero e abilità relazionale. Tuttavia la riflessione sull'esperienza vissuta dovrebbe essere condivisa nel gruppo tra discenti e facilitatori stessi, poiché i feedback ricevuti dal discente sono fondamentali ai fini di una più ampia e obiettiva prospettiva per focalizzare poi l'attenzione sui risultati dell'apprendimento stesso. Ciò implica un radicale cambiamento rispetto al tradizionale rapporto trainer-discente, dove i discenti vengono considerati "contenitori vuoti" pronti ad essere "riempiti" delle conoscenze provenienti dal trainer, poiché il discente è colui a cui manca questo sapere, mentre il trainer è la fonte del sapere. La dipendenza è la caratteristica principale di questo tipo di relazione, poiché il discente dipende dal trainer per la propria conoscenza. L'esperienza e la conoscenza del discente sono scontate, generalmente ignorate e irrilevanti ai fini di ciò che il trainer vuole trasmettere. Nell'apprendimento esperienziale il discente è responsabile di ciò che sta apprendendo e pertanto dipende di meno dal trainer, che in questo caso preferiamo chiamare "facilitatore", poiché facilita il processo di apprendimento. La modalità dell'apprendimento è un punto cruciale della metodologia esperienziale, per gli effetti che ha sugli individui e sulla società. Il discente è incoraggiato a pensare con la propria testa e non a ripetere lo schema di pensiero del trainer. Ciò significa che la relazione facilitatore-discente è un rapporto più equo e aperto; il facilitatore metaforicamente affianca il discente offrendogli supporto e feedback costruttivi piuttosto che critiche e ricompense. È per questo che una relazione autentica diventa uno strumento di apprendimento e di cambiamento.

## **La ricerca della qualità nell'apprendimento esperienziale**

Il termine apprendimento per noi assume un'importanza particolare, poiché enfatizza la prospettiva del discente, che è fondamentale nel concetto di apprendimento esperienziale. Il termine esperienziale implica che l'apprendimento e lo sviluppo sono raggiunti mediante esperienze, partecipazione diretta e scoperte vissute in prima persona. Possiamo anche considerare l'apprendimento esperienziale un modo per far crescere una persona dall'interno, mentre l'insegnamento tradizionale è il trasferimento di competenze e conoscenze dall'esterno. La consapevolezza e lo sviluppo delle persone sono alla base dell'apprendimento esperienziale, che implicitamente consente di adattarsi agli effettivi stili di apprendimento dei discenti e alle loro naturali tendenze nel preciso momento in cui stanno apprendendo, poiché sono incoraggiati e supportati ad apprendere e a svilupparsi nel modo a loro più consono. Alla base dell'apprendimento e dello sviluppo c'è il supporto che gli individui ricevono nello scoprire che apprendimento e sviluppo possono essere emotivamente coinvolgenti e arricchenti.

Il discente è l'elemento centrale del processo di apprendimento ed è fondamentale il principio secondo il quale il successo dell'approccio esperienziale all'apprendimento dipenda dal discente. Pertanto il facilitatore deve essere consapevole del fatto che il discente può utilizzare nel migliore dei modi l'opportunità di apprendere solo se è realmente pronto a farlo e se è motivato e in grado di

divenire parte attiva del processo di apprendimento. I discenti devono sentirsi pronti a sviluppare attivamente la propria conoscenza, a criticare e valutare i messaggi nel loro contesto e solo successivamente impegnarsi nell'applicare gli apprendimenti in modo appropriato. "L'apprendimento" non solo riguarda lo sviluppo personale e professionale dell'individuo, bensì si estende anche a convinzioni, valori, saggezza, compassione, maturità emotiva, etica, integrità e comportamenti dell'individuo stesso.

Nei contesti educativi e formativi europei esistono molteplici interpretazioni e applicazioni dell'apprendimento esperienziale (inteso come metodologia e approccio filosofico), che possono generare confusione tra discenti ed esperiti, minando così il valore pedagogico della metodologia. Per tale motivo, in qualità di esperti dell'"International Academy of Experiential Education", abbiamo cercato di definire le caratteristiche qualitative che i corsi esperienziali dovrebbero avere.

Prima di procedere ad una definizione almeno approssimativa dei criteri qualità, abbiamo condotto una **ricerca in quattro paesi europei** (Belgio, Islanda, Italia e Lituania), al fine di esplorare le diverse esperienze e offerte formative nell'ambito dell'apprendimento esperienziale. Il nostro team di ricercatori ha analizzato approssimativamente 100 moduli formativi sviluppati da agenzie pubbliche e organizzazioni private. Siamo consapevoli del fatto che la ricerca non può essere considerata esaustiva, tuttavia ci ha permesso di mettere a confronto le diverse esperienze a livello europeo e di individuarne i punti in comune.

**Il primo dato emerso** è che l'apprendimento esperienziale viene applicato con vari metodi e ha dimensioni diverse. Sebbene l'outdoor sembra essere il metodo più utilizzato, ve ne sono tanti altri quali il teatro, il cooking, il role-playing, il painting, la scrittura creativa e il rugby. Crediamo che la molteplicità delle offerte formative forniscono ai discenti maggiori possibilità, tuttavia l'impressione che abbiamo avuto è che si desse più risalto alle attività proposte, piuttosto che alla metodologia utilizzata.

**Il secondo dato emerso** riguarda gli argomenti più trattati nell'ambito dell'apprendimento esperienziale. In Europa la tendenza generale è quella di legare all'apprendimento esperienziale le seguenti tematiche: team building, leadership, public speaking, gestione del conflitto, comunicazione e – in particolar modo in nord Europa – lo sviluppo personale. L'impressione che abbiamo avuto è che non solo c'è una tendenza a stabilire determinate tematiche a priori, ma anche che spesso vengono stabiliti i risultati dell'apprendimento ancor prima che il corso sia stato erogato.

**Il terzo dato emerso** dalla ricerca è che nella maggior parte dei casi i corsi sono a breve termine. Senza dubbio il mercato della formazione e dell'educazione ha subito l'influsso della cultura europea di oggi, volta ad ottenere risultati efficaci in poco tempo e con uno sforzo minimo. Riteniamo pertanto che se da un lato l'offerta formativa ha ampliato i propri orizzonti fornendo ai discenti corsi creativi ed efficaci, dall'altro ha incoraggiato una cultura orientata al "consumismo nell'educazione", poiché vengono proposti corsi di formazione esperienziale di facile consumo, basati su attività affascinanti con obiettivi di apprendimento chiari e raggiungibili nel breve tempo. Abbiamo notato che questo tipo di corsi solitamente danno importanza:

- alle attività piuttosto che al processo di apprendimento;

- ai trainer che conducono attività affascinanti e veicolano obiettivi di apprendimento predefiniti, piuttosto che ai facilitatori del processo di apprendimento;
- ai moduli formativi strutturati in modo rigido, piuttosto che a quelli flessibili (ovvero che si adattano al processo di apprendimento dei partecipanti);
- al raggiungimento nel breve termine di obiettivi prefissati (il cosa apprendere), piuttosto che al rispetto del modo di apprendere del discente (il come apprendere).

Dalla ricerca emerge che le parti interessate comprendano più facilmente programmi formativi che includono attività descritte nel dettaglio per ciò che riguarda tipologia, tempistiche e obiettivi di apprendimento, poiché si sentono più a loro agio nel sapere ciò che accadrà. Noi invece riteniamo che un corso di apprendimento esperienziale possa focalizzarsi su obiettivi più generici, pianificando attività calzanti, che tuttavia possono essere modificate in itinere in base alla risposta del gruppo di discenti, può chiarire l'approccio metodologico e fornire in generale possibili obiettivi di apprendimento. Mettendo a confronto il nostro approccio con i risultati della ricerca, ci siamo resi conto che come team dell'“International Academy of Experiential Education” tendiamo a valorizzare quelle forme di apprendimento esperienziale che non possono essere erogate e consumate facilmente e velocemente dai discenti. Al fine di valorizzare la qualità nei corsi di apprendimento esperienziale, preferiamo tenere conto:

- del processo di apprendimento e dell'approccio metodologico piuttosto che delle attività;
- dei facilitatori del processo di apprendimento piuttosto che di trainer che conducono attività affascinanti e veicolano obiettivi di apprendimento predefiniti;
- dei modi e dei tempi di apprendimento dei discenti, piuttosto che del raggiungimento nel breve termine di obiettivi prefissati;
- di moduli formativi flessibili piuttosto che di quelli rigidi.

Tenendo conto delle diverse esperienze, proposte e culture che ruotano intorno all'apprendimento esperienziale, pensiamo che sia presuntuoso e non in linea con la situazione attuale, definire criteri applicabili a qualsiasi corso che si basi su tale approccio metodologico. In base alle nostre esperienze, convinzioni e conoscenze sull'argomento, pensiamo sia meglio valorizzare una cultura dell'apprendimento esperienziale che tenga in considerazione un processo di apprendimento profondo e duraturo.

## **La nostra visione della qualità nell'apprendimento esperienziale.**

Prima di addentrarci nel dettaglio degli elementi che riteniamo caratterizzino la “qualità” di un corso, è importante chiarire che per noi i “criteri di qualità” di un processo di apprendimento forniscono orientamento e ispirazione e in nessun modo dovrebbero essere confusi con gli “indicatori di performance”. I “criteri di qualità” non sono uno strumento per il controllo qualità, piuttosto sono un'opportunità per la “valorizzazione” della stessa. La qualità non può essere meramente ridotta a dato numerico (come dimostrato anche da Aristotele), poiché è da valutare attraverso la partecipazione e la negoziazione con il discente. Le aree di valutazione qualitativa che

riteniamo essere più importanti nel momento in cui si progettano e si conducono attività, sono le seguenti:

- il processo di apprendimento
- il ruolo del facilitatore
- le modalità (come apprendere) e le tempistiche con cui i discenti apprendono
- la flessibilità dei moduli formativi.

## **Il processo di apprendimento**

L'apprendimento esperienziale è un processo circolare che integra l'esperienza del "qui e ora", la riflessione, la concettualizzazione e l'azione. Per apprendere qualcosa, occorre che il discente la noti e che sia motivato ad elaborarla attraverso uno sforzo consapevole. L'integrazione degli aspetti cognitivi, emotivi, volitivi, degli aspetti sociali e delle implicazioni dell'anima della persona sottende una visione olistica e un approccio all'apprendimento che vede coinvolta la persona nella sua interezza. L'esperienza è alla base della riflessione, che a sua volta è seguita dalla generalizzazione e dalle successive strategie per applicare gli apprendimenti attraverso una sperimentazione attiva. L'azione pratica, invece, fornisce materiale esperienziale concreto ai fini della riflessione. I concetti teorici possono entrare a far parte del quadro di riferimento dell'individuo solo dopo che lo stesso li ha esperiti in modo significativo a livello emotivo. La riflessione gioca un ruolo importante in questo processo, poiché getta un ponte tra l'esperienza e la generalizzazione. Tuttavia non possiamo presupporre che qualsiasi esperienza porti automaticamente all'apprendimento. Alla riflessione deve seguire l'elaborazione e la concettualizzazione del fenomeno attraverso la costruzione di una adeguata teoria. Tuttavia non tutte le esperienze sono educative, anche se ci si riflette su in modo serio!! In "Experience and Education" Dewey dice che a volte l'esperienza può anche essere negativa o non educativa, poiché alcune di esse fermano o distorcono la crescita, portano al cinismo, alla mancanza di sentimenti o riducono le possibilità di un'ulteriore crescita. Questo è il motivo per il quale il facilitatore dovrebbe creare delle condizioni appropriate per una esperienza significativa. Quando abbiamo riflettuto su cosa fosse la qualità, il nostro pensiero è andato in primis a come "facilitare" un processo di apprendimento attraverso un'esperienza di gruppo, poiché il gruppo è uno degli elementi chiave che offre al discente l'opportunità di raggiungere i propri obiettivi di apprendimento e il proprio miglioramento e sviluppo personale e professionale. Riteniamo che i maggiori obiettivi di un corso di apprendimento esperienziale siano lo sviluppo personale e professionale, in relazione a quelli che sono i bisogni formativi del discente e alle competenze chiave che lo stesso vuole sviluppare. I discenti apprendono in modo esperienziale nel momento in cui riflettono sull'esperienza fatta e sviluppano punti di vista e conoscenze attraverso il coinvolgimento cognitivo, emotivo e fisico. L'apprendimento esperienziale induce le persone ad andare addentro alle cose e a sviluppare il proprio modo di apprendere, pertanto i facilitatori dovrebbero sempre creare condizioni tali affinché ciò avvenga. Queste considerazioni derivano dalla nostra convinzione che i facilitatori, al fine di supportare il discente nel raggiungimento di obiettivi di apprendimento individuali e di gruppo, devono creare condizioni di apprendimento basate sulla qualità del processo, che sia:

- continuamente analizzato e condiviso all'interno del team di trainer/facilitatori e con il gruppo stesso;

- centrato sui bisogni di apprendimento di ogni individuo e sulla dinamica dell'intera comunità di apprendimento incluso il team dei trainer, poiché gli stessi, sollecitati dai propri bisogni di apprendimento e dalla ricerca dei significati, si fondono con il gruppo dei discenti, senza comunque perdere la responsabilità della gestione del processo,.

Al fine del raggiungimento di un efficace processo di apprendimento, riteniamo sia fondamentale che i facilitatori creino "condizioni di apprendimento" basate sull'"apprendimento cooperativo" e sul "imparare ad apprendere".

Una "comunità di apprendimento" consente ai partecipanti di aprirsi agli altri in un processo dialogico e il dialogo fondamentale implica l'incontro con l'altro e il rispetto dell'altro come individuo irripetibile e implica altresì l'essere pronti ad una interazione autentica e alla condivisione di punti di vista.

Dialogo significa anche essere aperti alla tematica di cui si sta parlando, al fine di comprendere le differenti opinioni e punti di vista. La costruzione di una "comunità di apprendimento" è favorita da un approccio basato sull'"apprendimento cooperativo", poiché i gruppi di lavoro favoriscono un ambiente sicuro, dove le persone si sentono a proprio agio nell'uscire dalla zona di comfort, al fine di esplorare nuovi punti di vista, nuovi apprendimenti e in generale nuove esperienze, che permettono ai partecipanti di crescere sia a livello personale che di gruppo. Apprendere dagli altri e con gli altri richiede "condizioni di apprendimento" che offrano:

- al gruppo di stabilire dinamiche tali da poter attuare un "apprendimento cooperativo";
- al singolo individuo il supporto necessario per chiarirsi cosa e come intende apprendere;
- al gruppo e agli individui un ambiente fisicamente e psicologicamente sicuro, tale da aprirsi e sentirsi a proprio agio per entrare appieno nel processo di apprendimento;
- un gruppo di lavoro eterogeneo in termini di professioni, culture, età, genere, ecc, poiché ciò costituisce uno stimolo per acquisire consapevolezza dell'esistenza di diversi punti di vista e per sviluppare un maggior pensiero critico.

Riteniamo che creare adeguate "condizioni di apprendimento" richieda tempo e le tempistiche differiscono sia da un gruppo all'altro, che all'interno dello stesso gruppo a seconda dello stato in cui si trova nei diversi momenti.

Quando parliamo di "qualità del processo di apprendimento", intendiamo porre l'accento sul fatto che è importante prestare attenzione allo stato del gruppo, leggendo in ogni fase segnali quali:

- i sentimenti e i comportamenti di ciascuna persona coinvolta nell'attività;
- le dinamiche di gruppo;
- l'utilizzo che il gruppo fa delle risorse a disposizione, sia per la definizione che per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- le relazioni professionali e personali dei membri della "comunità di apprendimento";
- la modalità con la quale gli individui si percepiscono a livello emotivo e comportamentale in situazioni che, per il superamento delle sfide personali, fisiche, emotive, affettive e cognitive, richiedono un coinvolgimento personale .

## **Il ruolo dei facilitatori**

Se per “facilitare” intendiamo quel processo attraverso il quale le persone vengono supportate nell’explorare, apprendere e cambiare, allora possiamo essere d’accordo sul fatto che una facilitazione efficace presuppone competenze, abilità, tecniche e attitudini basate su una profonda comprensione del ruolo e delle responsabilità del facilitatore, così come un impegno e una autentica fiducia nel valore del processo nella sua interezza. I facilitatori fanno in modo che le persone possano lavorare insieme, per apprendere e raggiungere i propri obiettivi. Questo richiede che i facilitatori assumano un ruolo modesto, quasi impercettibile e che non si pongano nella posizione di consiglieri o insegnanti. I facilitatori non forniscono risposte, bensì pongono domande. Non sono né fonte di idee, né di informazioni e né di soluzioni: non sono i saggi della situazione. I facilitatori non intrattengono il gruppo né lo gestiscono, bensì seguono l’andamento del processo di apprendimento e supportano i discenti nell’utilizzare al meglio le proprie potenzialità, facilitando l’individuazione e lo sviluppo delle loro capacità, abilità e conoscenze. I facilitatori utilizzano la loro sensibilità e le proprie conoscenze sulle dinamiche di gruppo, per organizzare e fornire una struttura necessaria ai fini di un’efficace esperienza e riflessione.

Riteniamo che una delle competenze principali dei facilitatori sia la flessibilità, tale da soddisfare i bisogni dei singoli individui e del gruppo nei diversi contesti e situazioni. Idealmente i facilitatori non dovrebbero prendere le parti di nessuno, intervenendo nel processo solo per offrire feedback e punti di vista. La facilitazione richiede che i facilitatori sviluppino un ascolto attivo rispetto al punto di vista dei discenti e attivino un autentico interesse verso le differenze che caratterizzano i ragionamenti degli stessi (inclusi i propri), in modo da sostenere il gruppo ad impegnarsi ad intraprendere uno scambio efficace.

I facilitatori non decidono al posto del gruppo, né sono dei mediatori e dovrebbero evitare di inserirsi nel mezzo delle discussioni cercando di interpretare le parti. Il loro compito è quello di invitare i partecipanti a coinvolgersi direttamente in prima persona. I facilitatori, in questo senso, sono gli esperti e i patrocinatori del processo. Anche se ci possono essere momenti in cui i facilitatori insegnano – quelli che possiamo definire momenti dedicati alla spiegazione di particolari tematiche – gli obiettivi primari della facilitazione sono il processo, l’incoraggiamento alla riflessione in merito all’esperienza vissuta o eventuali tematiche che emergono dai discenti stessi. Una efficace facilitazione del processo di apprendimento e di cambiamento dipende da quello che i facilitatori sono e da come vengono percepiti dai discenti.

Diamo ora uno sguardo più approfondito a quelle che sono le caratteristiche personali, le attitudini e le competenze necessarie per facilitare i processi di apprendimento. I facilitatori devono essere autentici, prendersi cura delle persone e rispettarle e devono sviluppare un’empatia tale da poter leggere quello che sta accadendo loro. Ciò è reso possibile nel momento in cui i facilitatori leggono anche quanto sta accadendo in loro stessi. La progettazione delle attività e il processo di facilitazione si basano su un approccio che valorizza ciò che gli individui apportano all’esperienza e ciò che può svilupparsi da argomenti o problematiche che abbiano significato per i discenti. Certamente questa prospettiva non si basa su obiettivi stabiliti a priori dal facilitatore, né approva i pacchetti formativi preconfezionati e pronti all’uso. Uno dei compiti dei facilitatori è quello di predisporre delle condizioni in cui i partecipanti possano sentirsi a proprio agio nel gruppo e nell’affrontare determinati argomenti. E’ per questo che i facilitatori devono tenere in

considerazione i bisogni formativi dei partecipanti e anche i propri, coinvolgendo gli stessi nel decidere che direzione dare all'esperienza. Da ciò ne deriva che i facilitatori necessitano di seguire l'andamento del gruppo e di tenere in massima considerazione eventuali richieste e/o problematiche insorte. Ciò potrebbe voler dire spostare l'attenzione dalla tematica iniziale per ritornarci poi in seguito. Il facilitatore deve convogliare in modo adeguato le emozioni emerse durante l'esperienza, poiché sono una parte fondamentale delle dinamiche di gruppo e del suo processo di apprendimento. Nel momento in cui si facilita un processo di apprendimento, le cose possono cambiare in modo imprevedibile e la tematica, che originariamente avrebbe dovuto sottendere l'esperienza, può tramutarsi in questione emotiva e relazionale. Nel momento in cui i facilitatori hanno a che fare con i sentimenti e le paure delle persone, è quasi naturale che debbano adeguare e ripianificare le attività in base ai risultati emersi. Può capitare che durante le attività emergano degli argomenti che il gruppo ritiene più consoni affrontare, pertanto in questo caso ai facilitatori non rimane che rimodulare le attività o spostare l'asse della riflessione. Tuttavia, i facilitatori dovrebbero sempre avere chiaro qual è lo scopo dell'intervento formativo, sia che abbiano un programma definito o meno.

I facilitatori dovrebbero assicurare la loro presenza all'interno del gruppo, senza però influenzarne le decisioni e possono creare condizioni in cui le persone si sentano a proprio agio nell'esternare i sentimenti, se sono in grado di trasmettere autenticità, di dare adeguata attenzione e di rispettare i membri del gruppo. Facilitare significa lavorare con il gruppo affinché il corso sia un ambiente sufficientemente protetto da consentire il dialogo e l'esplorazione e il facilitatore dovrebbe sempre incoraggiare all'onestà e alla sfida con se stessi. Facilitare significa supportare le persone nell'essere consapevoli di quello che è il loro obiettivo di apprendimento e quali azioni necessitano di intraprendere individualmente o all'interno del gruppo.

La facilitazione è un mestiere sfidante che richiede una grande sensibilità. E' per questo che a nostro avviso si dovrebbe lavorare in team poiché, pur condividendo lo stesso approccio metodologico, ogni facilitatore può apportare un contributo attraverso il proprio stile, la propria unicità, autenticità e il proprio approccio verso il prossimo. Noi facilitatori dell'“International Academy of Experiential Education”, sebbene differiamo per stile, competenze e attitudini personali, condividiamo valori basati sul:

- Rispetto della diversità
- Apertura nel dare e ricevere feedback
- Apertura verso il cambiamento
- Incoraggiamento della creatività
- L'attenzione e l'amore verso il prossimo
- Costruttivismo, la curiosità e lo humor
- Rispetto della diversità
- Autenticità

Questi sono i valori ispiratori che sottendono il nostro approccio filosofico e pragmatico.



## **Le modalità (come apprendere) e le tempistiche di apprendimento del discente**

“Apprendere dall'esperienza non è affatto un processo automatico. Esso richiede che vengano attivate abilità di base molto importanti. Dall'esperienza dopo tutto ci vengono soltanto i dati per la conoscenza, non la conoscenza: l'esperienza, infatti, fornisce degli insiemi di informazioni talvolta molto grezzi. Gli individui possono trasformarli in conoscenza solo quando sanno come trattarli e valutarli per ciò che essi realmente dicono. Ma purtroppo questo non è facile, dato che i dati che vengono dall'esperienza possono essere interpretati in più modi" (Rino Rumiati, 2000 ).

Al fine di favorire interpretazioni di un'esperienza utili all'apprendimento e alla crescita, diventa fondamentale che in un corso il singolo discente venga sostenuto per attivare le proprie abilità per elaborare la sua “esperienza formativa”. Non è un caso che le fasi più importanti e delicate, che richiedono maggiore attenzione nel processo di facilitazione, siano quelle del riesame dell'esperienza, della riflessione, del confronto in gruppo e del coaching. In queste fasi il discente attiva, ai fini della comprensione e dell'apprendimento, energie emotive e cognitive e numerose abilità e attitudini personali. Durante un corso, queste fasi vengono affrontate dal discente sia individualmente che nel e con il gruppo e il coach, proprio perché in tal modo il discente ha maggiori risorse e punti di vista per intraprendere una lettura critica delle esperienze vissute ed per analizzare le proprie necessità di apprendimento e le competenze da utilizzare per attuarle. Il discente attraversa così un intenso periodo di costruttivismo sociale attivo, poiché revisiona e ricostruisce il proprio costrutto e significato del mondo in un contesto sociale quale il gruppo. Queste fasi, la cui durata varia da discente a discente, permette agli stessi di:

- Acquisire consapevolezza delle proprie emozioni, comportamenti, pensieri e abilità.
- Chiarire a se stessi i bisogni di apprendimento.
- Definire in modo critico gli obiettivi dell'apprendimento stesso.
- Stabilire le strategie per raggiungerli
- Attuare il cambiamento

### **Flessibilità dei moduli formativi**

Per quanto detto prima, crediamo che i moduli formativi di un corso di apprendimento esperienziale possano essere stabiliti a priori solo parzialmente. L'importante è definirne gli obiettivi generali, la metodologia utilizzata e la tipologia di attività da svolgere per il raggiungimento degli stessi. I tempi sono una variabile prevedibile solo parzialmente. Mentre le tempistiche di una determinata attività formativa possono essere previste a priori, i tempi necessari al gruppo per la lettura dell'esperienza ai fini dell'apprendimento e i tempi dell'apprendimento stesso di ognuno sono solo parzialmente prevedibili. Per tale motivo ogni modulo formativo andrebbe adattato e ri-negoziato in base ai tempi e alle modalità di apprendimento del gruppo stesso.

L'acquisizione della consapevolezza dei propri bisogni formativi è la prima fase a cui il discente deve giungere per apprendere e cambiare, ma le tempistiche per il suo raggiungimento differiscono molto da persona a persona.

E' per questo che riteniamo che in un percorso di apprendimento esperienziale rispettare i tempi e le capacità di elaborazione e di apprendimento di ognuno sia fondamentale per il raggiungimento di obiettivi di apprendimento duraturi e centrati sulla persona.

Inoltre, crediamo che effettuare un de-briefing a fine attività in tempi prestabiliti, non porti agli obiettivi di apprendimento definiti a priori. Riteniamo, invece, che da una determinata attività possano emergere una serie di informazioni utili al discente a livello personale per acquisire quella consapevolezza necessaria a stabilire obiettivi e modalità di apprendimento.

E per coloro che volessero un breve excursus sulla storia della qualità ...

## **Qual è l'origine del concetto "qualità"**

Spesso quando parliamo di "qualità" pensiamo al sistema industriale e all'applicazione di determinati standard e regole per l'ottenimento di un prodotto o di un servizio ben realizzato. Coloro che hanno un'organizzazione, forse già sono a conoscenza della norma ISO 9001, emessa su scala internazionale e che, una volta applicata, è intesa ad identificare una organizzazione che ha implementato un "sistema di gestione per la qualità", ovvero una serie di politiche, processi e procedure richieste per progettare e realizzare il proprio prodotto o servizio. Un "sistema di gestione per la qualità" integra i processi interni di un'organizzazione, fornendo una visione per processi della stessa. Inoltre permette ad una organizzazione di identificare, misurare, controllare e migliorare non solo i propri prodotti/servizi, ma anche l'efficacia e l'efficienza dei propri processi. Sebbene le norme si siano sviluppate in ambito produttivo, sono ora applicate in svariate tipologie di organizzazione. Secondo la definizione ISO, per "prodotto" si intende un bene, un servizio o un software. All'inizio del ventesimo secolo i produttori hanno cominciato a includere nelle loro prassi i processi gestiti in qualità. Durante la seconda guerra mondiale la qualità divenne una componente fondamentale per supportare lo sforzo bellico; i proiettili prodotti nelle industrie belliche dislocate un po' ovunque, dovevano essere compatibili con gli armamenti prodotti in altrettanti siti industriali. Le forze armate inizialmente ispezionarono ogni singola unità produttiva. Successivamente, per semplificare e velocizzare le cose senza compromettere la sicurezza, iniziarono ad avvalersi di tecniche ispettive supportate da specifiche di produzione militari e da corsi sulle tecniche di controllo. Poco dopo l'idea di qualità si spostò dal concetto di ispezione ad uno incentrato sul miglioramento dei processi organizzativi gestiti dai vari responsabili. Negli anni '70 la qualità non era più solo concentrata sulle statistiche, ma sull'intera organizzazione, da cui il "total quality management" (TQM). Negli ultimi anni la qualità non riguarda più solo l'ambito produttivo, bensì riguarda anche i servizi, la sanità, l'educazione e i settori governativi. L'ISO definisce le norme come "accordi documentati contenenti specifiche tecniche o altri criteri specifici che costituiscono regole, linee guida o definizione di caratteristiche tali da assicurare ai materiali, ai processi e ai servizi di ottemperare ai requisiti preposti". Una siffatta descrizione della qualità è di difficile comprensione per coloro che non accettano passivamente gli standard di qualità. Infatti, oltre a decidere cosa realizzare e come farlo, riteniamo sia importante capire perché e per chi fare

una determinata cosa, pena il rischio di commettere errori. Questo in parte dipende dall'ambiguità che ha accompagnato il concetto di "qualità" e dell'utilizzo che se ne è fatto. E' sufficiente essere consapevoli del fatto che la qualità è sia una caratteristica (un oggetto ben fatto) sia un valore (un prodotto realizzato con materiali di qualità) e che i due aspetti si differenziano alquanto. Le norme sono connesse alla qualità del processo e dei suoi risultati e questo può essere un argomento alquanto delicato, dato che non esistono accordi sul come la qualità dovrebbe essere applicata in ambito educativo, formativo e nell'apprendimento.