

IL DIALOGO STRATEGICO

Le componenti

Le componenti



Domande ad illusione d'alternativa

“La maggioranza dei problemi non deriva dalle risposte che ci diamo ma dalle domande che ci poniamo” (Kant)

Domande che racchiudono la scelta in una coppia di alternative opposte, entro cui l'interlocutore può scegliere quale gli si adatti di più. Le domande sono in prima battuta generiche e ampie sugli estremi (“questo problema riguarda solo lei o anche altri”?) e si snodano attraverso un processo ad imbuto, di modo che la risposta a ciascun set di domande costituisca la base per il set successivo (“e riguarda solo lei perché è il capo progetto o perché è l'unico che abbia la competenza per rispondere”?). Successivamente sono costruite avendo in mente le possibili interazioni tra l'individuo e la realtà, ovvero in base a quelle che sono empiricamente provate le normali reazioni rispetto a fenomeni (ridondanze)

Prime domande

Devono essere ampie e generali, specie quando sia evidente che la competenza “di contenuto” è interamente nelle mani dell'altro

Spazio (Es. Avviene solo in azienda o anche fuori?)

Tempo (Es. Accade ogni giorno o solo ogni tanto?)

Modo (Es. Avviene in modo spontaneo o sollecitato?)

Classi di domande generali

“E’ qui per risolvere un problema o per raggiungere un obiettivo”?

“Questo problema lo sente solo lei o anche altri”?

“Si verifica sempre o solo in certe situazioni”?

“Si tratta di situazioni prevedibili o non prevedibili”?

Domande ad illusione d'alternativa

La domanda è costruita in base all'aspettativa di reazione che emerge nell'ascolto dell'interlocutore. Si lavora quindi sul sistema percettivo-reattivo e sull'interazione che il soggetto ha con la realtà che presenta.

Le risposte dell'interlocutore, insieme alle parafrasi, ci guidano alle domande successive, fino a chiudere l'imbuto attraverso le nuove percezioni scoperte che fanno sì che l'interlocutore stesso abbia voglia di cambiare le vecchie sostituendole con le nuove.

“Le parole disposte diversamente ottengono un significato diverso e i significati diversamente disposti ottengono differenti effetti“ (Pascal)

E' la sintesi di quanto fino a quel momento raggiunto, che non cambia e non aggiunge nulla rispetto a quanto detto dall'interlocutore ma può costituire differenti associazioni attraverso diverse sequenze di correlazioni.

Serve a “puntualizzare” e confermare ciò che l'interlocutore ha detto, costruendo la sequenza di “cornici relazionali” per piccoli accordi successivi ma ha anche la funzione di spingere l'interlocutore a controllare quanto ha detto ed “ancorarlo” emotivamente alle sue percezioni

Domande sulle Tentate Soluzioni e sulle conseguenze

Al di là delle modalità più usuali, anche le T.S. possono essere indagate col dialogo

“E di solito in queste situazioni cosa fa, aspetta o interviene”?

“Quando si trova di fronte al problema, lo affronta o lo evita”?

“E dopo aver fatto quest’azione si sente meglio o peggio”?

Domande sulle Eccezioni Positive e sulle conseguenze

Allo stesso modo, anche le Eccezioni Positive possono essere indagate col dialogo

“E’ mai capitata un’eccezione che ha cambiato in positivo la situazione o ad oggi non si è mai manifestata un’eccezione positiva ”?

“L’eccezione positiva è dipesa da lei o da altre persone/eventi”?

“L’eccezione potrebbe essere volontariamente da lei replicabile o non sarebbe possibile replicarla volontariamente”?

“Prima di convincere l’intelletto occorre toccare e predisporre il cuore” (Pascal)

Serve a dare sensazioni, stimolare emozioni e percezioni che inducono a scoperte. Il ricalco comunicativo è trasversale al processo e la capacità di “far sentire” passando dal livello emotivo, riduce l’insorgere della resistenza e porta alla conclusione “morbidamente” senza ingiunzioni né prescrizioni dirette ma come effetto di un percorso di scoperta congiunto. Utilizza tecniche specifiche quali ad esempio le metafore, gli aforismi, i doppi sensi ed i giochi di parole ma fa anche ricorso a modalità suggestive.

Posizione “one-down”

“Il saggio si finge stolto” (stratagemma cinese)

Modalità relazionale che consente di condurre il dialogo dando all'altro la sensazione che sia lui a guidare il processo

Attraverso formulazioni del tipo “**se non ho capito male, mi corregga se sbaglio...**” o anche “**mi scusi, mi aiuti a capire....**” induco nell'altro la sensazione che non sono “up” rispetto a lui ed apro la percezione di possibilità di avvicinamento e non minacciosità della relazione

In questo modo mi avvicino gradualmente, domandando e parafrasando, alla costruzione di nuovi punti di vista, senza mai affermare quindi senza mai generare contrapposizioni

“Ogni cosa conduce a un'altra cosa che conduce a un'altra cosa...se ti concentri sul fare la più piccola, poi la successiva e così via...ti troverai a fare le grandi cose avendo fatto solo le piccole...” (Weakland)

Sequenza articolata delle risposte del soggetto, tesa a ridefinire in modo conclusivo le scoperte fatte sul problema, sulla sua persistenza e sulla soluzione e consolidate tramite piccoli accordi successivi. Incorniciando e fornendo coerenza al tutto, fa apparire le cose come logica conseguenza della conoscenza raggiunta e rende il cambiamento inevitabile

E' una “iperparafrasi” che riepilogando e sottolineando i passaggi essenziali concordati, enfatizza gli effetti prodotti

Prescrivere come scoperta congiunta

*“Alla fine del viaggio ci troveremo al punto di partenza”
(Eliot)*

Esattamente come la fine di qualunque cosa rappresenta l'inizio di un'altra, questa fase è il momento di “rilancio al futuro”. Si tratta in pratica di concordare ciò che dovrebbe essere messo in atto affinché i cambiamenti di prospettiva concordati durante il percorso si traducano in azioni operative e si “ancorino” definitivamente nel soggetto. Questa fase però, se si ha avuto la cura di seguire con attenzione le precedenti, risulta come la naturale conseguenza di esse e quindi, poiché l'interlocutore è arrivato gradualmente a concordare ciò che deve mettere in atto, l'ingiunzione non risulterà come un passaggio drastico dalla diagnosi alla prescrizione ma come ovvia implicazione del percorso fatto