

# Domande, uno strumento prezioso da utilizzare con la giusta tecnica

DIEGO INGRASSIA

22 Maggio 2018

Karl Popper, riferendosi alla scuola, affermava: “Domande senza risposte, risposte senza domande”, un’amara considerazione che sintetizza però in modo efficace l’esperienza che molti di noi hanno conosciuto sui banchi di scuola, una comunicazione unidirezionale, poco incline all’ascolto, all’interno di un sistema costruito per fornire risposte preconfezionate che tende ad anestetizzare la spontanea e vitale curiosità dei bambini.

Le domande sono il primo e fondamentale arnese di ogni “esploratore della conoscenza”, ma sono anche l’indispensabile premessa per la costruzione di una relazione costruttiva ed efficace, basata sul mutuo riconoscimento. Rappresentano il modo più semplice per dimostrare che siamo realmente in ascolto e motivati a entrare in contatto: la domanda ben posta gratifica il nostro interlocutore, lo pone al centro della nostra attenzione.

Anche il silenzio è una risposta, ma non sempre è quella che desideriamo ottenere. Ogni domanda che sappiamo porre con il giusto metodo è invece una freccia che colpisce il centro del bersaglio: rispetta il giusto tempo, inquadrando, senza inutili dispersioni, i veri temi di interesse. Quante volte, ascoltando una conversazione, ci capita di notare che chi pone domande non coglie l’opportunità di riprendere parole importanti, particolarmente significative, pronunciate dal suo interlocutore. Informazioni preziose, parole che aiuterebbero a migliorare la qualità del dialogo, vengono così disperse, sostituite spesso da inutili divagazioni. Una domanda posta in modo consapevole, capace di dimostrare vera attenzione nei confronti dell’altro, genera invece reciproco interesse, “costruisce ponti”, crea le premesse per trasformare una conversazione qualunque in un’importante occasione d’incontro.

È importante cercare di chiarire le parole che scambiamo invece che interpretarle. La medesima parola infatti, al di là della semantica culturalmente condivisa, può avere per ognuno di noi un significato emotivo e cognitivo diverso. Il sistema di valori, le emozioni e le motivazioni che muovono l’agire delle persone è intimamente legato al significato profondo che noi attribuiamo alle parole; poter scoprire tutto questo aiuta a evitare insidiosi fraintendimenti e concorre ad ampliare le possibilità di un confronto sano e costruttivo. Ogni domanda posta in maniera spontanea è utile a capire meglio “l’altro” ma, affinché una domanda diventi una “domanda strategica”, è necessario acquisire competenza sulle diverse tipologie di domande. Avere un metodo, una tecnica, permette di sviluppare un’adeguata competenza: sapere quando utilizzare una domanda con finalità “esplorative”, con l’obiettivo di ampliare le informazioni e le conoscenze scambiate, e quando invece “stringere”, con l’intenzione di verificare il livello di reciproca comprensione. È importante imparare a valutare la dimensione temporale: alcune domande risultano inefficaci perché fatte troppo presto oppure troppo tardi, e infine scegliere con cura le parole per essere in sintonia con i valori in gioco.

La "Tecnica Avanzata delle Domande" (TAD) è uno strumento predisposto per generare il giusto livello di consapevolezza, amplifica inoltre le nostre abilità dialettiche, ci aiuta a realizzare un dialogo più aperto e profondo a servizio dell'empatia e della sensibilità relazionale, doti che si rivelano preziose a livello negoziale, terapeutico e in ambito forense. "Domandare è lecito, rispondere è cortesia" recita un famoso proverbio. Noi però possiamo scardinare questo meccanismo: attraverso un atteggiamento che è insieme sensibile e strategico nel porre le domande, possiamo persuadere il nostro interlocutore ad aprirci la porta della relazione.

Ogni domanda lasciata cadere equivale a una mancata opportunità di scambio comunicativo con il nostro interlocutore. Opinione condivisa da Jostein Gaarder nel libro *C'è nessuno?*, quando afferma: "Una risposta è il tratto di strada che ti sei lasciato alle spalle. Solo una domanda può puntare oltre". Padroneggiare una tecnica adeguata e usarla con etica e professionalità, ci rende persone competenti ed efficaci nel mondo delle relazioni.

"Conosci te stesso" è la via indicata da Socrate per la saggezza. Ma per conoscere sé stessi è necessario imparare a conoscere gli altri, comprendere il loro valore, accettare la loro diversità e tutta la complessità che da questa visione deriva. Le domande sono uno strumento prezioso e potente in questa direzione.



**Diego Ingrassia** è CEO di I&G Management, Master Trainer e Coach certificato MCC ICF, esperto in Analisi Emotivo-Comportamentale