



SysMaCon
SCHOOL &
RESEARCH

La riformulazione della domanda

“La vita non è altro che una serie di domande che contengono già il seme della risposta, e risposte gravide di nuove domande” scrive Gustav Meyrinck nel suo romanzo *Il Golem*. Formulare una buona domanda, precisa e carica della forza emotiva che ci spinge a trovare una soluzione è uno dei passi decisivi in un processo di coaching o di consulenza.

In un recente seminario sul metodo Management Constellation abbiamo usato la rappresentazione scenica delle mappe mentali proprio per permettere a una partecipante di chiarire e formulare con precisione la domanda che la stava assillando.

Per saperne di più sul metodo Management Constellation e sul prossimo seminario introduttivo del 18 febbraio a Milano vedi il sito www.sysmacon.com

L'idea del titolo, parte non solo dall'esito emerso, ma soprattutto dal prestare attenzione ai processi emersi e dai fattori cognitivi ed emotivi che ne hanno costituito la struttura della consulenza. Lo studio del caso è stato avviato come se si fosse in una situazione reale, con cliente e consulente.

Nella fase di elaborazione e chiarificazione della domanda, ci si è concentrati nella realizzazione di un'intervista volta a focalizzare l'attenzione degli elementi rilevanti che la stessa persona portava. Questi aspetti a volte richiedono tempo, ma soprattutto devono essere impostati per fare in modo che la domanda “esplicita” della persona possa essere costruita partendo dai significati che la stessa persona attribuisce agli avvenimenti e alle situazioni di maggiore o minore complessità che porta, al di là del fatto che per un osservatore esterno alcune “incongruenze” o alcune “lacune” nel racconto già possano evidenziare degli elementi di criticità. Il fatto che debba essere lasciata alla persona la “libertà” di riuscire a costruire o ricostruire una sua idea degli eventi e lavorare su questi rimane un caposaldo della funzione maieutica del processo del colloquio. Da qui si può far risalire la tecnica alle riflessioni di

Platone nel Teeteto che cerca di spiegare come nell' arte del colloquio compito dell'interlocutore è quello di far emergere i contenuti "nascosti", diremmo in linguaggio moderno "non espliciti" , dei pensieri e dei significanti del "cliente".

Nel nostro caso, la prima formulazione della domanda è stata:

"Quali sono le aspettative del superiore (che mi ha dato un incarico di lavoro) nei miei confronti rispetto alla situazione descritta".

Dopo aver scelto i soggetti della rappresentazione seguendo il modello della MC, averla "giocata" e aver accompagnato il "cliente" a "vedere con un altro occhio" la situazione portata, si è arrivati a riformulare la domanda (che a questo punto porta in sé la risposta stessa della consulenza) ...

"Quali sono le mie aspettative nei miei confronti e rispetto all'incarico ricevuto?" cioè quali sono i miei dubbi sul mio operato e che effetti hanno sull'analisi della domanda?

Breve descrizione della storia

La consulente ha un incarico di supervisione di una piccola equipe educativa di un'organizzazione che si occupa di minorenni.

La coordinatrice di questo servizio deve andare in maternità ed emergono nell' organizzazione delle ipotesi di possibili cambi organizzativi dovute all'assenza e alla possibile precarietà della situazione.

Entrano in gioco altre figure, una possibile sostituta, oppure il collocamento della coordinatrice in altro posto al rientro della maternità, si mescolano tematiche della singola struttura di accoglienza con quelle collegate all' organizzazione complessiva che ha altri centri, etc.

La supervisora viene coinvolta in una fase del processo in atto e gli viene chiesto un parere sui possibili scenari organizzativi.

La proposta della rappresentazione, parte dalla scelta degli attori e dalle aspettative degli stessi. Questi elementi vengono scelti perché appaiono gli elementi maggiormente in gioco dalla narrazione e al centro della sua attenzione sia emotiva che legata ai significati.

Quindi:

- soggetti significativi, (superiore, coordinatore, personale)
- le aspettative di ognuno,
- I clienti
- La supervisora (L'io)

La rappresentazione e il contestuale racconto, le domande volte all' innalzamento della consapevolezza e del proprio posizionamento, e il dialogo tra soggetto e formatore si è svolto lasciando che la stessa persona descrivesse, anche se in maniera confusa gli elementi della storia.

Due obiettivi: da una parte far emergere la domanda implicita che possa "collegarsi" alla domanda esplicita per favorire una migliore focalizzazione del problema, dall'altra far crescere la consapevolezza del proprio ruolo nella storia.

L' aiutare il soggetto a trovare le proprie parole e la propria espressione, lasciando degli elementi di confusione e di poca chiarezza espositiva, in "sospeso" evitando di intervenire troppo in questa fase, mantenere una sospensione del giudizio del consulente è prioritario per favorire il passaggio dal preconcio (conoscenza implicita), alla presa d'atto e alla costruzione di un'immagine della situazione più chiara. Il tutto accompagnando il soggetto alla "sua rappresentazione scenica" con parole, sentimento e corporeità.

A volte la riformulazione della domanda favorisce che la persona stessa “trovi” la propria risposta in forma autonoma e lo “porti” lì dove la situazione è sostenibile, possibile e gestibile in autonomia.

Da qui in poi, la consulenza, la domanda, il percorso consulenziale si “apre” per individuare le strade e le possibili vie da intraprendere nel concreto dove si possono predisporre i primi passi per rispondere alla semplice domanda... “domani, quindi, tornando al mio posto di lavoro, cosa farò?”

Bruno Marcato, gennaio 2017

....