

La domanda contiene il seme della risposta

Le Management Constellation si costruiscono in base ad un'intervista sistemica.

L'obiettivo è quello di ottenere informazioni di contesto per individuare gli elementi (attori e fattori) da coinvolgere nella messa in scena. Le domande servono in prima istanza per ricomporre e visualizzare le immagini mentali che il/la cliente si è fatto di una certa situazione.

Grazie alle domande il/la cliente attiva le mappe che la sua mente ha prodotto e memorizzato per suo orientamento, guardandole, osservandole e descrivendole da diversi punti di vista.

Nell'intervista sistemica le domande sono concentrate sulle relazioni. Stimolando il cliente a individuare i processi circolari che riproducono senza sosta la situazione problematica, incoraggiando nuove distinzioni ed invitandolo ad immaginare le prospettive degli altri attori coinvolti la mappa presente emerge.

Nel suo libro "Systemic Interventions" Arist von Schlippe¹ propone uno schema assai utile, distinguendo, per quanto riguarda le domande, tra quattro macro-prospettive:

<p>1. Domande che riguardano la realtà <i>"Ammettiamo che il tuo collaboratore dica senza scrupoli cosa pensa della situazione ...?"</i></p>	<p>2. Domande che riguardano la prospettiva di diversi attori coinvolti <i>"Cosa direbbe il tuo collega a sua moglie della situazione?"</i></p>
<p>3. Domande su sviluppi ipotetici della situazione <i>"Mettiamo che stanotte accada un miracolo che risolve il problema, cosa cambierà?"</i></p>	<p>4. Domande che riguardano tempi e luoghi diversi <i>"Cosa avresti fatto 10 anni fa in una situazione simile?"</i> <i>"Se fossimo in Germania come affronteremmo la situazione?"</i></p>

Per ciascuna di queste macro-prospettive possiamo utilizzare diverse tipologie di domande.

- Domande sulle differenze
"Cosa è cambiato rispetto a prima che sorgesse il problema e cosa è rimasto invariato?"
- Domande sulla classificazione
"Chi soffre di più di questa situazione e chi è, invece, indifferente?"
- Domande sulla graduazione percentuale
"Detto in percentuali, quanto pensi che il problema dipenda da fattori interni e quanto da fattori esterni al dipartimento?"
- Domande sulle priorità
"Se tu potessi cambiare una sola cosa in questa situazione quale sarebbe la sua priorità?"

¹ [Systemic Interventions](#) - Arist Von Schlippe, Jochen Schweitzer

- Domande sulla congruenza
“Lo vedi nello stesso modo come il tuo capo o avete visioni discordanti?”
“Chi altro nella tua azienda reagisce come te a questo cambiamento?”
- Domande sulle eccezioni
“In quali occasioni il problema non si pone?”
“Come ti sei comportato in altre occasioni?”
- Domande sulle aspettative
“Chi si aspetta che il progetto fallisca?”
“Cosa dovresti fare per soddisfare le aspettative dei tuoi collaboratori?”
- Domande sui comportamenti
“Quali comportamenti di quali persone vengono percepiti come problematici?”
- Domande su giudizi e valutazioni
“Chi considera che la situazione sia grave e chi invece no?”
“Chi potrebbe trarre un vantaggio se il problema non viene risolto?”
- Domande "come se"
“Ammettendo che il suo progetto venga approvato, come cambierebbe la situazione?”
- Domande sui processi
“Quali sono le azioni e i comportamenti che concorrono a creare la situazione?”
- Domande sul peggioramento
“Cosa dovrebbe accadere per far precipitare la situazione?”
“Cosa accadrà se tutto continua come adesso?”
- Domande sulle spiegazioni
“Come si spiega il tuo capo le cause di questa situazione?”

Lo schema è utile come spunto per accompagnare il cliente nell'esplorazione delle sue mappe mentali. Inutile aggiungere che per essere efficaci, devono essere poste in una situazione di stretta risonanza con il cliente, di umile curiosità e leggerezza, seguendo la propria intuizione e formulando interiormente delle ipotesi nella consapevolezza di abbandonarle, qualora il quadro dovesse cambiare.

Con questo spirito abbiamo creato una “mappa delle domande sistemiche”. Speriamo che la troviate utile e divertente.

Georg Senoner e Brigitte Mauel

La mappa delle domande sistemiche A.D. MMXX

