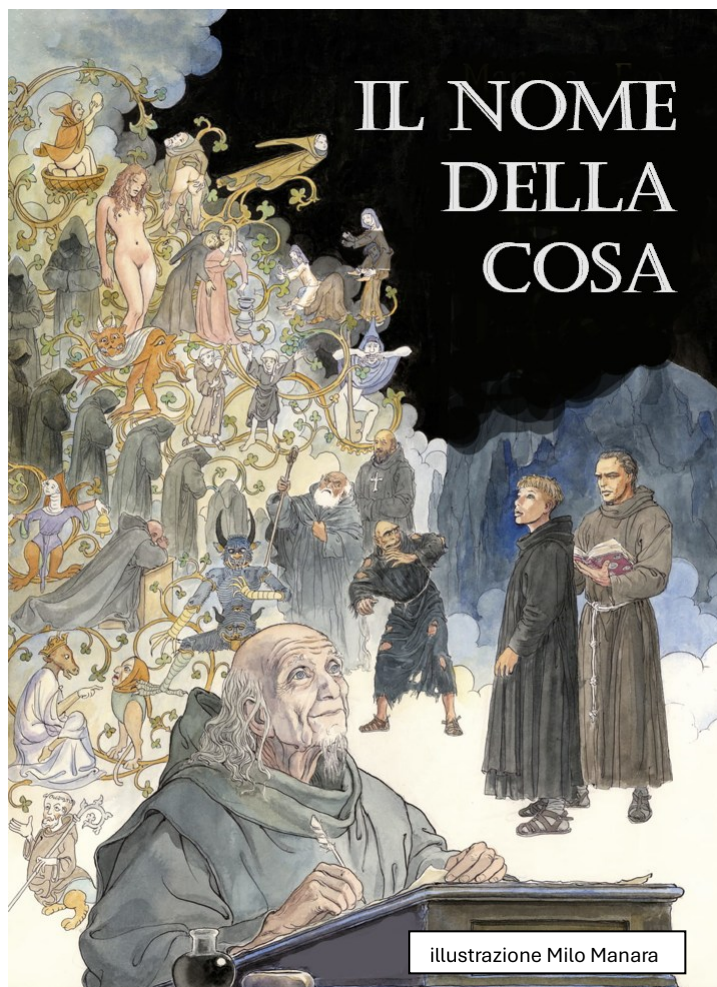


OBIETTIVO FORMATIVO – Migliorare la comunicazione efficace attraverso l'ascolto attivo e le domande strutturate in modo consapevole

- L'ascolto attivo è quella parte di attività comunicativa in cui il ricevente collabora con l'emittente al fine di rendere più efficace la stessa.
- Uno degli strumenti più potenti dell'ascolto attivo è la domanda.
- Le domande possono essere **inquisitorie** – cioè orientate a conoscere qualcosa- oppure **confirmatorie** – cioè orientate a confermare qualcosa che si pensa già di sapere.

Nella comunicazione corrente quotidiana si utilizzano per lo più quelle del secondo tipo, attraverso la modalità chiusa, cioè quella che offre solo poche (di solito due -sì o no) possibilità di risposta.

Ma in realtà, quando si vuole davvero sapere qualcosa, la modalità più efficace sarebbe la prima, quella che lascia al rispondente la possibilità di formulare la sua comunicazione liberamente. Magari seguita poi da quella inquisitoria per fissare i punti della rispondenza fra il percepito e quello che si era voluto comunicare.



Un gioco che ha alte potenzialità formative in questo contesto è

IL GIOCO NOME DELLA COSA – altrimenti detto ASSIST

Materiali necessari – nessuno

Si gioca in tre o tre gruppi. A inizio gioco si danno i ruoli: uno è il Pensatore, gli altri due sono gli inquisitori.

Il pensatore pensa un sostantivo qualsiasi preso dal comune e corrente dizionario italiano (ad esempio carro, sorriso, pensiero, casa ecc.), gli altri due alternativamente e in competizione fanno domande assolutamente libere per scoprire il sostantivo pensato, con un solo limite: al proprio turno o si fa la domanda o si dà la risposta che si ritiene esatta. Quindi si potrebbe

anche usare la domanda “cosa hai pensato?” ma in questo caso l’avversario sfrutterebbe al suo turno la risposta per vincere. Il pensatore non è né contro né a favore dei due inquisitori, deve rispondere sinceramente e chiaramente alle domande, anche se questo può fargli sembrare di dare indicazioni troppo precise. In suo compito non è limitare le risposte ma solo fornirle in modo oggettivo.

Se si sbaglia la risposta vince l’avversario. Non funziona per tentativi.

Chi indovina il sostantivo diventa a sua volta pensatore e si ricomincia fino a che uno dei partecipanti non arriva a tre risposte esatte e vince il gioco.

NOTE FORMATIVE

Nella normalità dei casi, in una prima fase di gioco si tende a fare domande chiuse (tipo “concreto o astratto?”) che danno spunti molto limitati per indovinare la risposta.

Il facilitatore non deve intervenire all’inizio, prendendo nota solo del numero di domande di questo tipo necessarie per arrivare alla soluzione. Arrivato al cambio di ruolo può sviluppare un mini debriefing, analizzando l’utilità diversa delle domande confermatorie o inquisitorie,

Nel secondo turno di gioco i partecipanti sicuramente cominciano a elaborare meglio le domande.

Più vanno avanti e più capiscono l’utilità strategica delle domande aperte in prima fase e di quelle chiuse per confermare i sospetti avuti prima di dare la soluzione.

Il facilitatore potrà anche sottolineare come ogni confermatrice- chiusa può essere rielaborata in modalità aperta, facendo magari fare un ulteriore esercizio di domande finale e collettivo: sulla base della esperienza fatta chiede quante domande si ritengono necessarie per indovinare un sostantivo scelto fra i 300.000 presenti nel dizionario italiano, che lui ha scritto su un foglietto, escludendo alcuni tipi di domande (tipo lettere che compongono la parola o simili) che non sono funzionali alla sperimentazione.

Di solito i partecipanti prevedono più di dieci domande necessarie, mentre normalmente ne bastano 6 o 7.

Nota particolare, è curioso vedere come il pensatore fatica nella norma a tenersi fuori dal meccanismo competitivo, restando in una inspiegabile resistenza a aiutare i concorrenti con risposte chiare ed evidenti.