

Un criterio di controllo prima di formulare: se la domanda, letta da un estraneo che passa accanto al tavolo, suona come una domanda che si fa a chiunque, è costruita bene. Se suona come una domanda che si fa a quella persona, è già troppo.

1.5 Errori che chiudono l'accesso

Sette errori. I primi quattro fanno perdere il materiale della sessione in corso, gli ultimi tre fanno perdere l'accesso alla persona, a volte in modo definitivo.

- **Fare la domanda intima troppo presto.**

Prima serve un rapporto empatico positivo: senza complementarità non c'è indagine, qualunque sia la struttura dell'interlocutore. Una domanda giusta fatta nel minuto sbagliato produce una risposta di cortesia e chiude l'area per il resto dell'incontro.

- **Interpretare ad alta voce.**

L'interpretazione chiude il varco che la domanda ha appena aperto e sposta la conversazione sul terreno logico, dove la persona vince sempre. È l'errore dell'operatore che ha appena capito qualcosa e non resiste alla tentazione di dimostrarlo.

- **Consolare nel momento dell'apertura.**

La consolazione abbassa la tensione e sottrae proprio l'energia che serve. Chi consola sta gratificando nel momento in cui doveva soltanto restare fermo, e ottiene una persona che si sente capita e non dice più niente.

- **Insistere dopo il segnale.**

Il segnale è un via libera a restare, non a spingere. Superato l'indice di tolleranza si perde l'accesso, a volte definitivamente. Questo è l'errore più frequente e il più costoso, perché arriva proprio quando l'operatore si accorge di avere trovato qualcosa.