



LA PREGUNTA ES LA RESPUESTA

Dr. Gilbert Brenson-Lazan´
Dra. María Mercedes Sarmiento Díaz

INTRODUCCION

“Una pregunta es una demanda o interrogación que se le hace a alguien para que conteste algo que sabe acerca de un asunto.” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua). A veces las personas “saben pero no saben que saben” (Brenson) Las oraciones interrogativas o preguntas pueden ser para quien las contesta un poderoso estímulo a la reflexión, la búsqueda interior, la concientización de que saben, la comprensión, el hallazgo de recursos internos, el aprendizaje, la creatividad, el análisis, la síntesis, el aumento de autoestima y en general el desarrollo de potencialidades. Las preguntas, a la vez, pueden ser, para quien las hace, excelentes herramientas para facilitar el logro de las anteriores capacidades.

UNA PREGUNTA ES LA MEJOR RESPUESTA: La herramienta principal del facilitador es la pregunta. El éxito del facilitador no depende de tener la respuesta correcta sino de saber formular la pregunta apropiada. La hábil construcción de una pregunta es capaz de facilitar la oportuna modificación de percepciones, sentimientos y comportamientos individuales y grupales.

PREGUNTAS FACILITADORAS

Las preguntas están relacionadas con la curiosidad, con el deseo de saber respuestas que de una u otra forma conducen a la satisfacción de necesidades; es decir, las preguntas están relacionadas con las necesidades. Si la persona que hace la pregunta se la hace a otra persona con la intención de que le de una respuesta que le ayudará a satisfacer una propia necesidad (del que hace la pregunta), la pregunta, básicamente, será de averiguación; si el que hace la pregunta la hace con la intención de que el que la responda encuentre para sí mismo una respuesta a sus necesidades (del interrogado), esta pregunta será, básicamente, facilitadora. Algunas preguntas, aunque el que las plantea sólo desee encontrar una respuesta para sí mismo, podrán también ser facilitadoras si la persona que las responde encuentra a través de su respuesta soluciones a sus propias necesidades.

Si parafraseamos las palabras de Michael J Gelb, autor del libro Inteligencia Genial sobre Leonardo da Vinci, "Las preguntas que ocupan nuestra mente reflejan nuestras metas e influyen en la calidad de nuestra vida" podremos decir que una pregunta facilitadora aumenta la calidad de vida de quien la responde.

Y, hablando de Leonardo da Vinci, calificado por Tony Buzan y Raymond Keene en su investigación sobre la genialidad humana, como uno de los más grandes genios que han existido, encontramos una frase de él (da Vinci) que nos muestra la posición que tenía ante las preguntas: "Estuve vagando por el campo en busca de respuestas a las cosas que no entiendo: "¿Por qué hay conchas en las cimas de las montañas, junto con huellas de corales que usualmente se encuentran en el fondo del mar?; ¿Por qué el trueno se demora más que aquello que lo causa y por qué en el momento mismo de su creación el rayo se vuelve visible al ojo en tanto que el trueno necesita tiempo para llegar? Estas cuestiones ocupan mi pensamiento a lo largo de mi vida." Las preguntas facilitadoras estimulan "la genialidad" que hay dentro de cada persona.

Al hablar de preguntas facilitadoras podemos recordar a Sócrates, Grecia siglo V AC, de quien nació el método de enseñanza-aprendizaje Socrático, la Mayéutica, basado en preguntas facilitadoras. Se cuenta que un día alguien lo retó a enseñarle el teorema de Pitágoras a un esclavo analfabeta; Sócrates aceptó el reto y lo ganó; a través de preguntas sencillas y escalonadas logró que el esclavo dedujera el teorema.

Nuestro enfoque de facilitación requiere el desarrollo de la habilidad de utilizar creativamente los diferentes tipos de preguntas facilitadoras. Cada día nos convencemos más (Brenson - Sarmiento) de que en la facilitación el éxito no consiste en tener la respuesta correcta sino en hacer la pregunta apropiada y oportuna.

Podemos clasificar las preguntas facilitadoras en diferentes categorías según aquello que pretendan facilitar; veamos el esquema de clasificación y luego hablaremos de cada categoría y daremos ejemplos de sus subcategorías.

A) PARA CREAR RAPPORT:

- 1) Parafraseo
- 2) Reenmarcada (peluche, buena intención y ganancia)

B) PARA CREAR SIGNIFICADO:

- 1) Rastreo

2) Parafraseo

C) PARA CREAR NUEVAS OPCIONES:

- 1) Hemisféricas:
 - a) distinguir entre pensar y sentir
- 2) Preceptuales:
 - a) realidad interna y externa
 - b) opciones percibidas y opciones reales
 - c) pregunta circular
 - d) intercambio de roles
- 3) Históricas:
 - a) recursos históricos propios
 - b) recursos históricos de otros
- 4) Hipotéticas

D) PARA CREAR NUEVAS CONDUCTAS:

- 1) Por Implicación:
 - a) orden implícita

Estudiamos cada categoría:

A) PREGUNTAS FACILITADORAS PARA CREAR RAPPORT

El Rapport, un ambiente de empatía y bienestar entre las personas, puede facilitarse y una forma de hacerlo es a través de preguntas que le permiten a quien responde sentirse aceptado y valorado. Las subcategorías de estas preguntas son: Parafraseo y Reenmarcada.

1) Parafraseo:

Consiste en preguntarle a alguien, usando nuestras propias palabras, si lo que ella acaba de decir es lo que nosotros estamos interpretando. Este tipo de interrogación facilita que la persona que ha hablado se sienta escuchada. Veamos algunos ejemplos:

- ◆ PERSONA A dice: “No entiendo cuál es la forma de hacer esto.”
PERSONA B parafrasea: “¿Lo que quieres decir es que deseas que te explique como hacerlo?”

- ◆ PERSONA A: “Todo el mundo dice que mañana no tenemos que venir.”
PERSONA B: “*¿Lo que quieres decir es que tu no deseas venir?; estoy en lo cierto?*”

- ◆ PERSONA A: “Me siento muy mal con los cambios”
PERSONA B: “*¿Entonces, creo entender que para ti ha sido difícil pasarte a otra zona y que te sientes mal por lo que dejaste atrás; me equivoco?*”

2) Reenmarcada (peluche, buena intención, ganancia)

Reenmarcar es “poner un nuevo y diferente marco” a lo que una persona está diciendo; es reconocer lo positivo de lo que una persona hace o expresa, sea esta expresión y acción muy positiva o tenga varios puntos negativos. Podemos reenmarcar dando peluches, resaltando la buena intención y reconociendo las ganancias; expliquemos muy brevemente cada una de ellas.

Dar peluches es dar reconocimiento positivo por lo que la persona ES. Resaltar la buena intención es descubrir un posible o unos posibles deseos bien intencionados que llevaron a la persona a decir o a hacer lo que dijo o hizo y manifestarle que percibimos estos buenos deseos, aún su conducta o expresión no la hayamos visto como positiva. Reconocer las ganancias es descubrir y expresarle a la persona que lo que hace o dice, así nos parezca negativo, lo hace y dice porque ello le aporta algún o algunos beneficios.

Hacer preguntas que faciliten que la persona sea consciente de lo positivo de sus acciones, de sus buenas intenciones y de sus ganancias y que faciliten que la persona perciba que nosotros somos conscientes de ello ayuda a crear un ambiente de rapport además de facilitar otros aspectos de crecimiento de la persona. Veamos ejemplos de cada uno de los tres tipos de preguntas facilitadoras.

Peluches:

- ◆ *Hiciste un excelente trabajo. ¿Qué cualidades tuyas permitieron que fuera así?*
- ◆ *¿Cuáles son tus cualidades que permitirán que corrijas estos errores que cometiste?*
- ◆ *¿En que contextos de tu vida eres conciliador ante las diferencias?*
- ◆ *¿Cómo has logrado aprender a ser tan servicial con tus compañeros?*

Buena intención:

- ◆ *¿Cuál sería la buena intención que tuviste para actuar de esa manera?*
- ◆ *¿Qué buenos deseos se esconden tras tu conducta de no permitir que las personas participen en las decisiones a tomar?*
- ◆ *“¿Qué cosa buena quisiste lograr con esto?”*

Ganancias:

- ◆ *Me pregunto: ¿Qué vas a hacer para manifestar tu amor por los que te rodean sin actuar en forma paternalista?*
- ◆ *¿Cuáles serán los posibles beneficios que te aporta actuar en forma agresiva?*

B) PREGUNTAS FACILITADORAS PARA CREAR SIGNIFICADO

Dos tipos de preguntas, el parafraseo, del cuál ya hablamos, y el rastreo son útiles cuando queremos facilitar que las personas quienes estamos hablando le demos el mismo significado a las palabras que estamos usando y por lo tanto podamos llegar a acuerdos y evitar “malos entendidos”. El rastreo consiste en pedir una información faltante en lo que la persona ha dicho o en pedir el significado de lo dicho por el otro, con palabras interrogativas como “¿Qué?”, “¿Cómo?”, “¿Para qué?”, “¿Quién?”, etc. Vale la pena mencionar que la pregunta con las palabras interrogativas “¿Por qué?” No es muy conveniente como facilitadora pues puede provocar cierta defensividad en las personas que la recibe.

El parafraseo, como ya dijimos, consiste en repetir, en las propias palabras del que facilita y en forma empoderada, lo que se entendió y luego pedir confirmación mediante preguntas como: “¿Quieres decir que.....?”, “Entonces estoy entendiendo... así es?”. El parafraseo tiene la ventaja adicional de facilitar que la otra persona se sienta escuchada y atendida. Veamos algunos ejemplos.

Son preguntas de parafraseo:

- ◆ Ante la siguiente afirmación: "Mi jefe me hace dar ira."
¿Lo que quieres decir es que tu sientes ira cuando tu jefe cambia unilateralmente las reglas de juego?

- ◆ Ante: "Lo quiero para ya."
¿Lo que quieres decir es que esto tiene que hacerse hoy?

Son preguntas de rastreo:

- ◆ Ante: "¿Te espero allí?"
Específicamente, ¿Dónde me vas a esperar?
- ◆ Ante: "Son muy ineptos"
¿A quiénes concretamente te refieres y qué es lo que hicieron mal para que tú pienses que son ineptos?

C) PREGUNTAS FACILITADORAS PARA CREAR NUEVAS OPCIONES

La gran mayoría de nuestros problemas se forman debido a que intentamos una y otra vez resolver nuestras pequeñas dificultades con las mismas estrategias, y éstas las tenemos limitadas a una o unas muy pocas opciones. (Watzlawick)

Cuando facilitamos, mediante preguntas facilitadoras, que las personas encuentren más y diferentes opciones para enfrentar las dificultades y en general para actuar mejor también estamos facilitando la ausencia de problemas y una mayor efectividad laboral.

Las preguntas para crear nuevas opciones pueden ser hemisféricas, perceptuales, históricas e hipotéticas. Demos una breve explicación y algunos ejemplos de cada una de ellas.

1) Hemisféricas:

Los seres humanos percibimos, pensamos, nos comunicamos y realizamos otras funciones usando nuestros hemisferios cerebrales, el derecho y el izquierdo. Cada uno de ellos tiene funciones que nos ofrecen recursos diferentes; cuando ejercemos estas diferentes funciones tenemos mayores recursos que nos permiten lograr una mayor efectividad en nuestro ejercicio mental y, en general, en nuestro diario quehacer.

Una función del hemisferio izquierdo es pensar ya sea en forma lógica lineal, ya sea recordando hechos del pasado o ya sea analizando. Una de las funciones del hemisferio derecho es pensar creativamente y sentir; es decir, que la mayoría de nuestros

pensamientos se realizan gracias al hemisferio izquierdo y que nuestras emociones las tenemos gracias al derecho.

Si realizamos preguntas relacionadas con lo que piensan las personas estamos facilitando que se estimule el hemisferio izquierdo y por lo tanto el desarrollo de sus diferentes funciones; si realizamos preguntas sobre lo que sienten las personas estamos facilitando que se estimule el hemisferio derecho y por lo tanto el desarrollo de sus funciones; además al hacer preguntas que faciliten que la persona diferencie su pensar de su sentir podemos estar facilitando una mayor objetividad al apreciar e interpretar la realidad y un proceso de comunicación y relación interpersonal más claro. Veamos algunos ejemplos de preguntas facilitadoras en ambas categorías.

Preguntas referentes al pensamiento:

- ◆ *¿Qué opinas de lo que está sucediendo?*
- ◆ *¿Cuáles observaciones tienes respecto a este trabajo?*
- ◆ *¿Qué piensas acerca de esto?*

Preguntas referentes al sentimiento:

- ◆ *¿Qué sientes ante lo que está sucediendo?*
- ◆ *¿Cuáles de los siguientes sentimientos tienes ante estos cambios en la empresa: ira, tristeza, miedo, alegría u otros?*

Una pregunta importante cuando las personas no distinguen entre su pensar y su sentir puede ser la siguiente: *“Eso es lo que piensas, ¿qué es lo que sientes?”* o *“¿Eso es lo que sientes, ¿qué es lo que piensas?”*

2) Perceptuales:

Cada persona, basada en sus experiencias, traza para sí misma un mapa mental (realidad interna) de la vida y sus acontecimientos (realidad externa); cada mapa mental se ha formado con omisiones, distorsiones y generalizaciones y por ello es incompleto y subjetivo. Tendemos a interpretar los diferentes hechos diarios basándonos en nuestro mapa, ajustando los hechos a este mapa y no el mapa a los hechos; por lo tanto nuestras percepciones de los acontecimientos están limitadas y con ello nuestras opciones empobrecidas.

Realizar preguntas que faciliten la creación de opciones perceptuales también es facilitar una mayor objetividad, una mayor efectividad en nuestro quehacer y una mayor creatividad e innovación. Las preguntas facilitadoras perceptuales se dividen en las siguientes categorías: preguntas sobre realidad interna y externa, preguntas sobre opciones percibidas y opciones reales, meta preguntas, preguntas circulares y preguntas de intercambio de roles. Veamos cada una de ellas.

a) Preguntas sobre realidad interna, realidad externa y la distinción entre las dos:

Podemos definir realidad externa de una persona como aquello que puede ser observado y confirmado por otras personas. Realidad interna a una persona es la interpretación que ella hace de la realidad externa; el significado que le da y que puede ser diferente al significado o interpretación que dan, del mismo hecho, otras personas.

Las respuestas a las preguntas referidas a la realidad externa se refieren al contexto que rodea a la persona quien contesta la pregunta; en cambio, las respuestas a las preguntas referidas a la realidad interna se refieren a aspectos internos de la persona quien da la respuesta.

Son preguntas referidas a la realidad externa y que pueden ser facilitadoras:

- ◆ *¿Cuáles son las condiciones del entorno que influyen en esto?*
- ◆ *¿Qué dijeron los participantes acerca de la reunión?*

Son preguntas referidas al mapa o realidad interna y que pueden ser facilitadoras:

- ◆ *¿Qué te pueden estar indicando tus sentimientos?*
- ◆ *¿Qué intuyes y qué puedes modificar basada en tus intuiciones?*
- ◆ *¿Cómo crees que vas a sentirte si haces eso?*
- ◆ *¿Cómo te verás a ti misma después de haber hecho los cambios en tu vida?*
- ◆ *¿Cuáles son las oportunidades que tienes?*

Otras preguntas facilitadoras relacionadas con esta categoría son aquellas que permiten que el sujeto a quien se las hacemos distinga entre su realidad interna y la realidad externa; algunas de ellas son:

- ◆ *¿Qué es lo que ves y escuchas en el grupo ante lo cuál tu crees que te están rechazando?*
- ◆ *¿Qué observas y como interpretas tus observaciones?*
- ◆ *¿Estas conclusiones que sacas están basadas en lo que observas o en lo que interpretas?*

b) Preguntas sobre opciones percibidas, opciones reales y sobre la distinción entre las dos.

Las opciones reales son aquellas posibles, muy factibles alternativas que existen independientemente de nuestra conciencia y que tenemos para resolver cualquier dilema o cualquier dificultad. Las opciones percibidas son aquellas alternativas idealistas o poco probables de ejecutar por la persona que las plantea o para la persona a quien se le plantean.

Son preguntas facilitadoras referentes a opciones percibidas las siguientes:

- ◆ *Si fueras un mago ¿Cuáles serían todas las opciones que tendrías para resolver esta dificultad?*
- ◆ *Si yo le preguntara a tu maestro ¿Cuáles serían todas las opciones que tendrías para resolver esta dificultad qué crees que el me diría?*
- ◆ *¿Cuáles serían tres conductas “locas” y que tu percibes como imposibles para ti que tendría una persona que ha superado estos problemas?*

Son preguntas facilitadoras referentes a las opciones reales:

- ◆ *¿Qué crees que puedes aprender de esta situación difícil que estás viviendo?*
- ◆ *¿Cómo crees que puedes solucionar esta dificultad?*
- ◆ *¿Qué crees que pueden hacer la próxima vez para no caer en el mismo error?*
- ◆ *¿Qué opciones has pensado, que estén dentro de tus posibilidades, para conseguir los recursos que necesitas?*

Son preguntas facilitadoras para distinguir entre opciones percibidas y opciones reales las siguientes:

- ◆ *¿Cuáles de estas opciones son reales y cuáles son aquellas que percibes y que te gustaría que fueran reales?*
- ◆ *¿Cómo podrías descubrir, observando tu entorno, otras opciones para ti?*

c) pregunta circular

Cada pregunta puede ser lineal, involucrando a sólo una persona, o puede ser, a un grado u otro, circular, involucrando a dos o más personas. La pregunta "¿Qué sientes ante el estilo de liderazgo que usa tu jefe con el grupo" puede ser muy lineal hecha en privado. Puede ser algo circular cuando se hace en presencia de otros, especialmente de los involucrados: el jefe y los compañeros de trabajo del grupo. Hecha de otra manera, es muy circular: "¿Qué crees que sienten tus compañeros ante el estilo de liderazgo que usa tu jefe? Igualmente puede ser muy circular si se le hace al jefe, especialmente si se le hace en presencia de los del grupo: ¿Qué crees que sienten las personas de este grupo ante tu estilo de liderarlos?. Las respuestas a las preguntas lineales arrojan muchos datos personales; las respuestas a la preguntas circulares también arrojan mucha información relacional. Muchas preguntas circulares facilitan que el que las responde o, a veces también los que escuchan la respuesta, se "pongan en los zapatos" de otras personas.

Son preguntas circulares las siguientes cuando el que interroga tiene el propósito de que el que responde y/o los que escuchan la respuesta aprendan algo de las respuestas:

- ◆ *¿Cuál crees que va a ser la reacción de las personas a ese cambio?*
- ◆ *¿Si le preguntamos a las personas de tu grupo qué piensan de tu forma de trabajar qué crees que responderán?*
- ◆ *¿Qué crees que respondería el gerente si le preguntáramos cómo ve el desempeño de este grupo en relación con la misión de la empresa? (Especialmente si se hace esta pregunta ante todo el grupo)*
- ◆ *Si el equipo deja de actuar de esa manera ¿Qué crees que podría perder cada persona que lo conforma? (Especialmente si se hace esta pregunta ante el equipo)*

Nótese como en estas preguntas circulares y, en las posibles respuestas a ellas, está involucrada la posición de varias personas.

Las preguntas circulares pueden facilitar la creación de nuevas opciones cuando permiten tomar conciencia de los posibles pensamientos, sentimientos y buenas intenciones de las conductas de otras personas; por ejemplo, la pregunta *¿Si supieras lo que sienten tus compañeros cuando tu actúas con ellos en forma agresiva cuáles dirías que son estos sentimientos?* Puede permitir que la persona que contesta a ella tome conciencia de posibles reacciones afectivas a sus conductas y como consecuencia, después de comprobar sus pensamientos con la realidad, pueda cambiar su forma de actuar.

d) intercambio de roles

Al igual que las preguntas circulares las de intercambio de roles, que permiten que una persona adopte imaginariamente las funciones o el papel de otra persona, permiten que quien responde tome conciencia de los posibles pensamientos, sentimientos y buenas intenciones de las conductas de las personas cuyo rol está adoptando y, ello a su vez, puede facilitar diferentes opciones de comportamiento relacional. Veamos algunos ejemplos de este tipo de preguntas.

Pregunta hecha al jefe de una persona que atiende los reclamos de los clientes:

- ◆ *¿Cómo crees que te sentirías si tuvieras que recibir todo el día reclamos de los clientes?*

Pregunta hecha a los cajeros de un banco:

- ◆ *Si ustedes fueran personas muy ocupadas y tuvieran que hacer largas filas para ser atendidos ¿cuáles serían las mínimas conductas que quisieran encontrar en quien finalmente los atiende?*

3) Históricas

Nosotros (Brenson - Sarmiento) creemos que todos los recursos que una persona necesita para aprender o ejecutar algo, nuevo o en forma diferente, ya los tiene dentro de sí sino que a veces no sabe que los tiene. Una función del facilitador es facilitar que la persona encuentre esos recursos dentro de sí ya sea en su historia pasada, relativa a ejecuciones semejantes en la misma área en la cuál ahora no las puede ejecutar, o en su historia relativa a áreas diferentes a aquella en la cuál se siente estancada. El facilitador también puede, después de que la persona ha encontrado sus recursos, facilitar que ella

pueda aplicarlos en el presente para desestancarse y evolucionar. Una excelente forma de hacer esta facilitación es a través de preguntas.

a) recursos históricos propios

Pregunta hecha a quien insiste que no puede aprender a escuchar, emparejar y reenmarcar al mismo tiempo:

- ◆ *¿Cómo lograste aprender, cuando aprendiste a conducir auto, a escuchar al copiloto, manejar el freno, el embrague y los cambios, atender las señales de tránsito y dirigirte a tu meta todo al mismo tiempo?*

Preguntas hechas a quien desea aprender a controlar sus conductas agresivas cuando siente ira:

- ◆ *Dime algo que hay o ha habido en tu vida en lo cual te has controlado bien. (Cuando la persona contesta le hacemos otra pregunta) ¿Qué pasos sigues desde el momento en que quieres hacer algo y el momento en que te controlas? (Cuando la persona contesta le hacemos otra pregunta) ¿Cómo podrías hacer lo mismo o algo semejante cuando empiezas a sentir ira?*

Otros ejemplos serían:

- ◆ *¿Qué fue lo que hiciste la vez pasada que te sirvió para facilitar que todas las personas del curso opinaran y cómo lo podrías hacer igual esta vez?*
- ◆ *¿Has superado crisis pasadas? ¿Qué impediría entonces, que superaras ésta?*

c) recursos históricos de otros

Alguien dijo: “Sabio es quien aprende de sus experiencias pero más sabio es quien, además de eso, aprende de las experiencias de los demás” Hacer preguntas que faciliten que una persona aprenda de las experiencias de otros puede resultar muy enriquecedor para la persona quien contesta. Veamos algunos ejemplos.

Preguntas hechas a alguien quien desea mejorar su relación de pareja y quien con anterioridad ha dicho que sus padres tuvieron una excelente relación.

- ◆ *¿Qué hacían tus padres para lograr esa excelente relación? Y, cuando conteste, hacer otra pregunta: ¿Cuáles de esas conductas podrías tu incrementar en tu relación de pareja y cómo podrías hacerlo?*

Pregunta hecha a una mujer que dice que un motivo para no casarse es que todos los hombres son machistas.

- ◆ *Repasando todas las relaciones de pareja que has conocido ¿Podrías decirme si encuentras alguna o algunas en las cuáles ni el hombre ni la mujer actúan en forma machista?*

4) Hipotéticas:

Las preguntas hipotéticas están basadas en suposiciones; en hechos que no existen actualmente; estas preguntas permiten a la persona que responde ensayar respuestas a hechos que podrían suceder. también permiten que la persona se adelante en el tiempo y planee cuáles pueden ser sus mejores conductas para un mejor futuro. Veamos algunos ejemplos de ellas.

- ◆ *Suponiendo que dentro de cinco años la empresa ha logrado cumplir cabalmente sus propósitos, ¿Cuáles serían todos los pasos que cada uno de los departamentos habrá dado en esos cinco años?*
- ◆ *Si no fuera como deseas y no te dan este trabajo, ¿Qué es lo peor que podría suceder y cómo podrías afrontarlo con valentía?*
- ◆ *Si nuestro plan no resultara, ¿Cuál sería el plan B?*
- ◆ *¿Si los participantes no reaccionan como prevemos, ¿Cuáles otras reacciones podrían tener y cómo podríamos actuar al respecto?*
- ◆ *¿Qué dirías si supieras las respuestas a tu interrogante?*
- ◆ *¿Qué harías si pudieras organizar tu trabajo?*

D) PREGUNTAS FACILITADORAS PARA CREAR NUEVAS CONDUCTAS

1) Por Implicación

Una pregunta con implicación es una pregunta que no se hace en forma directa o en forma imperativa sino que está contenida, implicada, dentro de una afirmación o dentro de una orden implícita más no explícita. Las preguntas por implicación facilitan que las personas no se sientan amenazadas con una pregunta y por lo tanto no tengan conductas defensivas ante ella. Veamos ejemplos de este tipo de preguntas.

a) orden implícita

La estructura imperativa del verbo puede provocar resistencia y defensividad. Podemos reemplazarla con una estructura de Orden Implantada, la cual se construye con un verbo auxiliar que facilita mayor opción, más el infinitivo del verbo principal:

PREGUNTA IMPERATIVA

ORDEN IMPLICITA:

◆ Dígame cuándo...

¿Quieres decirme cuando... ?

◆ Explícame cómo...

¿Puedes explicarme cómo...?

El frecuente uso de la pregunta con orden implícita en lugar de preguntas imperativas permite mucha más sinergia interpersonal entre el facilitador y los participantes, entre padres e hijos, entre profesores y alumnos, así como entre cualesquier dos personas.