

Active is: Guidare la conversazione con la Domandologia®

Perché facciamo soprattutto domande chiuse?

Le domande chiuse sono quelle domande che prevedono come risposta soltanto sì o no. Quando mio figlio era più piccolo, ero solito rivolgermi a lui utilizzando soprattutto domande chiuse.

- Ti è piaciuta oggi la scuola?
- Riordiniamo la camera?
- Vieni a tavola?
- Andiamo al museo?
- Iniziamo a fare i compiti?

Ma con questo genere di domande, mi sono presto accorto che, dopo "mamma" e "papà", la parola più gettonata era... "No!". La frustrazione mi ha fatto riflettere sulla poca efficacia delle domande chiuse.

Dal campo genitoriale a quello imprenditoriale, il problema della domanda chiusa è sempre lo stesso: non ci fa ottenere le risposte che vorremmo o le informazioni che ci servono.

Eppure, se analizziamo il nostro modo di parlare, ci accorgiamo che le domande chiuse sono quelle che facciamo e riceviamo più frequentemente.

- Hai fatto il bonifico?
- Hai inviato la mail?
- Mi confermi l'appuntamento?

Riconoscere una domanda chiusa è molto semplice. Grammaticalmente, essa è costruita con un verbo all'inizio. E, ovviamente, prevede una risposta sì/no, bianco/nero, positivo/negativo. La prossima volta che dovrai fare un quesito, puoi verificare immediatamente se stai ponendo una domanda chiusa o aperta ancor prima di averla terminata.

Istintivamente, cerchiamo di fare più domande chiuse che aperte perché ci sembra più facile gestire le possibili risposte, in quanto sono semplicemente due: un sistema binario come per i computer. Il nostro cervello, di fronte a due sole opzioni, è molto più rilassato rispetto ad avere tante sfumature da ascoltare. È meno preoccupato dal dover gestire le diverse risposte che arrivano. Farsi rispondere "sì" o "no" ci semplifica la vita, perché pensiamo in tal modo di poter gestire più facilmente le risposte, in quanto sono soltanto due.



L'aspetto curioso è che il nostro cervello ci spinge a ragionare in modo binario come un computer, pur avendo la capacità di interpretare milioni di sfumature. Come ci insegnano le neuroscienze, questo accade perché la nostra mente cerca sempre di risparmiare energia e di rimanere nella sua **zona di comfort**. Infatti la nostra mente consuma meno energia nell'elaborare una risposta duale (sì/no) piuttosto che una elaborata. Nella nostra vita ci siamo quindi modellati in modo pigro a rimanere nella nostra zona di comfort, pilotati dall'inconsapevole desiderio del nostro cervello di gestire nel modo più semplice e meno dispendioso energeticamente la comunicazione.

Abbiamo appreso la modalità comunicativa delle domande chiuse già dall'infanzia, quando i nostri genitori, per aiutarci ad esprimerci, ci facevano loro stessi delle domande chiuse: - Hai fame? - Hai sete? È quindi abbastanza chiaro che siamo stati allenati per una vita ad ascoltare domande chiuse ed è quindi altrettanto ovvio che poi ci venga spontaneo di replicare questo modello.

Quando le domande chiuse vanno bene? Le domande chiuse hanno un valido utilizzo in due soli casi: quando vogliamo **controllare**, come nell'esempio del bonifico citato sopra. E quando vogliamo fare della **retorica**, del tipo: "Che caldo oggi! Non sarebbe bello bere qualcosa di fresco?". Nel caso in cui vogliamo controllare, ci serve solo avere un feedback (vogliamo sapere se il bonifico è stato fatto o meno). Quando facciamo una domanda retorica, invece, **scommettiamo** sul fatto che l'interlocutore risponderà che è **d'accordo** con noi. Le domande retoriche quindi sono domande che vanno fatte soltanto quando noi siamo certi che il nostro interlocutore ci darà inevitabilmente ragione. Altrimenti diventano delle domande "kamikaze".

Se io domando al mio cliente: "Con i mercati in ribasso non sarebbe il caso di acquistare?" È una valida domanda chiusa retorica, che da ora in poi definiremo **chiusa influenzata**, solo se il nostro interlocutore riconosce l'importanza di acquistare a prezzi bassi. Se invece la mentalità del nostro interlocutore è di aver timore di un mercato che scende, questa domanda retorica farà un buco nell'acqua e allontanerà il cliente da noi.

In conclusione, la domanda **chiusa influenzata** o retorica è una domanda dove prevediamo che il nostro interlocutore ci dia ragione sulla nostra idea o pensiero.

Abbiamo quindi visto che le domande **chiuse neutre** sono quelle che prevedono come possibile risposta indifferentemente sì o no. Le domande **chiuse influenzate** prevedono qualsiasi di queste due risposte, ma noi le facciamo con lo scopo di ricevere consenso o assenso sulla nostra idea.

Nel prossimo articolo vedremo invece perché le **domande chiuse sono spesso dannose**.

Giovanni Sebastiano Cozza
Il fondatore della Domandologia®

Ho ricevuto diverse richieste di consigli su situazioni difficili che il consulente incontra. Questa volta trattiamo l'obiezione "non mi chieda soldi perché non ne ho". Pubblichiamo nel box sotto la risposta. Se vuoi porre il tuo quesito, risponderemo nelle prossime puntate. Scrivi a domandologo@allianzgi.com. Ci vediamo alla prossima puntata, ma prima una raccomandazione: dopo aver fatto una domanda, ascolta sempre la risposta!

"Non mi chieda soldi perché non ne ho"

Il caso di Alessandra G.
Consulente Finanziario di Treviso

Mi viene presentato un cliente tramite referenza. Dopo aver presentato l'azienda e la sua solidità, mi fa questa obiezione: "Non mi chieda soldi, perché non ne ho". Sono rimasto interdetto, perché supponevo di essere stato ben presentato. Ho gestito la cosa senza mettere pressione, dicendo che non era importante investire ora, ma solo fare la reciproca conoscenza. Ho l'impressione che mi rimbalzerà ancora. Che fare?

Il Domandologo® risponde

Una gestione più efficiente sarebbe stata questa: "Se ho ben capito, lei è interessato a conoscere un modo di investire compatibile con la sua attuale situazione finanziaria. Corretto? Se le fa piacere, la posso aiutare io, perché il mio mestiere è proprio questo". Puoi ancora gestire così il tuo cliente, fallo al prossimo incontro e fammi sapere.

L'investimento implica rischi. Il valore di un investimento e il reddito che ne deriva possono aumentare così come diminuire e, al momento del rimborso, l'investitore potrebbe non ricevere l'importo originariamente investito. Le informazioni e le opinioni espresse nel presente documento, soggette a variare senza preavviso nel tempo, sono quelle della società che lo ha redatto o delle società collegate, al momento della redazione del documento medesimo. I dati contenuti nel presente documento derivano da fonti che si presumono corrette e attendibili ma non sono state verificate da terze parti indipendenti. Per questo motivo l'accuratezza e la completezza di tali dati non sono garantite e nessuna responsabilità è assunta circa eventuali danni o perdite derivanti dall'uso delle informazioni fornite. Si applicano con prevalenza le condizioni di un'eventuale offerta o contratto che sia stato o che sarà stipulato o sottoscritto. Il presente documento è una comunicazione di marketing emessa da Allianz Global Investors GmbH, www.allianzgi.it, una società di gestione a responsabilità limitata di diritto tedesco, con sede legale in Bockenheimer Landstrasse 42-44, 60323 Francoforte sul Meno, iscritta al Registro Commerciale presso la Corte di Francoforte sul Meno col numero HRB 9340, autorizzata dalla BaFin (www.bafin.de). Allianz Global Investors GmbH ha stabilito una succursale in Italia, Allianz Global Investors GmbH, Succursale in Italia, via Durini 1 - 20122 Milano, soggetto alla vigilanza delle competenti Autorità italiane e tedesche in conformità alla normativa comunitaria. È vietata la duplicazione, pubblicazione o trasmissione dei contenuti del presente documento in qualsiasi forma; salvo consenso esplicito da parte di Allianz Global Investors GmbH.