

EDUCATIONAL

contributo redatto da

 **ecomatica**



CON IL CLIENTE CHE TI DICE SEMPRE DI NO, ECCO COSA PUOI FARE

La fiducia è una condizione indispensabile per seguire il consiglio di qualcuno.

Talvolta è sufficiente un lasso di tempo ridotto o comunque ragionevole per conquistarla, mentre altre volte ha la meglio quella prudenza, quella diffidenza di fondo che suggeriscono di non avallare le indicazioni che ci arrivano dall'esterno.

Anche quando sembrano logiche e sensate, **c'è qualcosa che ci frena**. Un'esperienza infelice, una ferita ancora aperta ci portano ad evitare decisioni che farebbero il nostro bene.

E così, chissà quante volte ti sarà capitato – e ti capiterà ancora – di affiancare **persone che di fronte a qualsiasi proposta consulenziale ti dicono di no**.

No ai fondi, no alle polizze, no alle forme di previdenza complementare. No a tutto o quasi, insomma.

In molti casi, la pazienza e l'esperienza ti avranno consentito di convincere il cliente a incamminarsi sulla retta via. Eppure, non sempre è possibile dare quella spinta gentile a chi non la vuole ricevere.

Esiste forse un metodo sicuro che consenta di persuadere anche gli scettici più incalliti?

Ovviamente no, e anzi occorre essere consapevoli che più di qualcuno non riuscirà ad abbandonare le errate convinzioni alle quali si è ancorato.

Esiste però sempre la possibilità di **provare strade nuove**, che magari non abbiamo ancora ben sperimentato e che le evidenze suggeriscono essere mediamente efficaci.

Una di queste riguarda un **processo mentale ampiamente presente che, se affrontato nel modo giusto, può scardinare le resistenze** e cambiare le abitudini delle persone. Si chiama **dissonanza cognitiva**.

COS'È LA DISSONANZA COGNITIVA E COME AGISCE NELLA FINANZA PERSONALE

Il fenomeno di cui stiamo parlando è figlio del lavoro di Leon Festinger, psicologo e sociologo americano che nel 1957 propose per primo i suoi studi al riguardo.

Definita nel modo più semplice possibile, la dissonanza cognitiva è la situazione nella quale **una persona mente a sé stessa per giustificare una incoerenza di pensiero**. Quando emerge una contraddizione tra un'idea e un comportamento, infatti, **si genera un disagio che il nostro cervello tende a risolvere attraverso una giustificazione**.

La dissonanza cognitiva è un cambio di direzione che trae origine dall'impossibilità di raggiungere un certo obiettivo e dal desiderio di eliminare lo stress che ne deriva.

Un po' - citando il più classico degli esempi – come la volpe che, non riuscendo a raggiungere l'uva, sostiene che è acerba. La volpe manipola la realtà, trova una spiegazione che non ha fondamento pur di lenire il malessere e la perdita di autostima.

E così, nella vita di tutti i giorni, **abbiamo una spiegazione pronta per ogni situazione che stride**, che genera appunto una dissonanza.

Non si smette di fumare, pur conoscendone i rischi, perché "mio nonno ha comunque campato cent'anni".

Non si va in palestra, pur avendone pagato l'abbonamento, perché "in questo periodo non ho tempo, ma appena possibile ci tornerò".

Non si riesce a lasciare il partner, pur sapendo che la relazione è dannosa, perché "è un momento difficile ma le cose si sistemeranno".

Tra le aree nelle quali la dissonanza cognitiva si presenta in continuazione e viene abilmente risolta con giustificazioni assai poco verosimili ma molto efficaci, c'è naturalmente la finanza personale.

Non si sottoscrivono investimenti diversificati, nonostante la loro comprovata migliore efficienza e sicurezza, perché il ricorso a conti deposito remunerati o titoli di stato appare più confortevole.

Non ci si rivolge a strumenti assicurativi, nonostante siano fatti per togliere di mezzo le conseguenze finanziarie degli eventi più estremi e dannosi, perché si è già messo da parte un po' di denaro a scopo precauzionale e perché tanto, quando serve, le compagnie non pagano mai.

Non si apre un fondo pensione, nonostante tutti i dati dimostrino l'enorme problema previdenziale che ci aspetta, perché sono eccessivamente vincolanti e perché la questione sembra alla maggioranza delle persone meno seria di come viene dipinta.

Insomma, come si diceva prima, **la dissonanza cognitiva è causa di una sorta di negazionismo**: il pensiero diffuso è che le soluzioni proposte dal consulente finanziario "non sono così indispensabili come vuole farmi credere, posso fare benissimo anche senza!".

Facciamo un passo indietro: abbiamo detto poco sopra che **la dissonanza cognitiva, se utilizzata nel modo corretto, può aiutare le persone** ad abbandonare vecchie e nocive abitudini. **Ma come può essere la soluzione, se essa stessa è la causa di questi comportamenti?**

Gli studi di Festinger hanno dimostrato che **si può cambiare idea**, e dunque si può portare le persone a fare le cose giuste anche quando la resistenza è molto forte, **ma devono sussistere alcune condizioni**.

Tra queste, due in particolare sono molto importanti.

La prima: **affinché un'abitudine venga abbandonata occorre farne capire le conseguenze negative**. La seconda: **se lo sforzo richiesto non è particolarmente alto**, se non è troppo costoso dal punto di vista anzitutto psicologico, **anche in questo caso è più facile che la persona cambi idea**.

In altre parole, **occorre stimolare una nuova e più forte dissonanza che il cliente avverte il bisogno di dover correggere, facendo stavolta la cosa giusta**.

Già, ma come, esattamente? Ad esempio con alcune domande che portino il cliente che dice sempre di no a dire di sì.

LE DOMANDE PER SCARDINARE LE VECCHIE ABITUDINI

Le domande sono da sempre uno strumento estremamente potente per far riflettere l'interlocutore sulla bontà delle proprie azioni.

Quelle di seguito riportate vogliono **mettere in evidenza il contrasto, la dissonanza, l'incoerenza nel comportamento della maggior parte delle persone**, e mirano a far sì che, accorgendosi di questa dissonanza, la si voglia correggere cambiando la propria condotta.

Per chiarezza e comodità, le suddividiamo per area tematica.

Area Investimenti (domande per evidenziare la dissonanza di chi non diversifica, non investe, non ha pazienza)

Quando concentri la tua ricchezza in un solo investimento devi per forza avere ragione, non hai margini di errore. Se diversifichi, invece, puoi permetterti il lusso di sbagliare. La diversificazione, quindi, aumenta il livello di sicurezza del tuo denaro. Non ti sembra una cosa importante? Perché non farlo?

Non abbiamo alcuna garanzia che un singolo investimento, uno qualsiasi, salga nel lungo termine. Abbiamo invece molte prove che i mercati sufficientemente diversificati crescano nel corso del tempo. Quale delle due alternative ti sembra più coerente con le tue aspettative?

Ti vedo/sento comprensibilmente spaventato da quello che sta accadendo sui mercati. Tuttavia ti chiedo: se sappiamo che nel lungo termine il mercato tende a salire, perché prendere decisioni su ciò che accade nel breve?

Capisco che i tuoi risparmi siano costati molta fatica e che la loro sicurezza sia una condizione per te fondamentale, al punto che per questo motivo preferisci lasciare i soldi sul conto corrente. Ma se i dati ci dicono che ogni anno valgono meno a causa dell'inflazione, ti sembra ancora la migliore scelta possibile?

Area Assicurativa (domande per evidenziare la dissonanza di chi non si protegge)

Ti consideri una persona prudente. Ma scegliere di non proteggere il tuo patrimonio o la tua famiglia non ti sembra essere l'opposto della prudenza?

Assicuri la tua macchina, ma non te stesso. Cosa ti fa pensare che proteggere un'auto sia più importante che proteggere la tua capacità di generare reddito?

Sappiamo che gli imprevisti esistono, ne abbiamo continua dimostrazione. Allo stesso tempo, fino a che non ci riguardano da vicino, non ne comprendiamo davvero le conseguenze. Come ti sentiresti se dovessi viverlo in prima persona, sapendo che avresti potuto pensarci prima?

Dici che la polizza costa troppo e che non te la puoi permettere. A maggior ragione, in che modo potresti permetterti di sostenere le conseguenze di un problema improvviso, molto più costoso della polizza?

Comprendo che, quando non sembra ce ne sia bisogno, l'assicurazione possa apparire come un costo e non come un investimento. Ma ti sei mai chiesto quanto ti costerebbe non averla, nel momento in cui ce ne fosse davvero bisogno?

Area Previdenziale (domande per evidenziare la dissonanza di chi non vuole saperne dei fondi pensione)

Hai la certezza che la tua pensione sarà più bassa del tuo stipendio. Qual è il tuo piano per colmare la differenza?

Tutte le ricerche dicono che la maggioranza delle persone teme per un futuro pensionistico molto incerto. Hai anche tu questa preoccupazione? Se sì, cosa ti impedisce di agire subito per costruirti un futuro più sereno?

Risparmi ogni mese per andare in vacanza una volta all'anno o per altre esigenze di breve termine, ma non per la pensione. Il futuro lontano è forse meno importante?

Più della pensione, ti preoccupa il fatto che i risparmi ad essa dedicati siano vincolati. Ma se ti fosse data la possibilità di spenderli prima, in che modo potrebbero aiutarti per la pensione?

Queste domande sono soltanto degli esempi. Usa quelle che ti sembrano più utili o pensane altre che abbiano la stessa funzione: **evidenziare l'incoerenza tra quello che il cliente fa e quello che il cliente dice di desiderare.**

Di certo non riuscirai a persuadere tutti.

Ma è molto probabile tu riesca ad aiutarne molti.

(Per approfondire questi e altri contenuti indispensabili alla tua professione, visita e registrati su <https://kaidan.ecomatica.it>, la prima piattaforma di formazione dedicata al consulente finanziario)