

L'importanza delle domande

24 gennaio 2022

Alfonso Lanfranconi

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANDE

Domande chiuse:

la cui risposta è o sì o no, da usare poco, solo per conferma informazioni

Si/No

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANDE

Domande aperte:

domande di allargamento,
portano la parte a parlare.

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANDE

Domande aperte:

esempio:

mi spieghi cosa pensa di ciò che si è verificato;
per quale motivo lei...?

Come mai si trova in questa situazione?

Qual'è attualmente il suo stato d'animo?

Che idea si è fatto di ciò che è successo?

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Domande circolari: di reciproca
identificazione;

per rispondere la parte si mette nei panni
dell'altra, si interroga sugli interessi dell'altra

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Domande circolari:

Esempio:

Signor Rossi cosa pensa che farà Bianchi se Lei interromperà la fornitura della tal merce?

Dott. Neri cosa pensa che farà La Banca se non riesce a trovare un accordo?

Mi dice come era la situazione prima del sorgere di questa situazione e come erano i vostri rapporti con i fornitori?

Fanno capire la percezione che uno ha dell'altro e che le parti hanno del conflitto

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Domande ipotetiche:

da usare con cautela solo successivamente perché
mascherano una soluzione

Esempio:

ha valutato cosa accadrebbe se il piano di risanamento non
andasse a buon fine?

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Pericolose: domande alternative

La **domanda ad alternativa** non è una domanda del tutto aperta né è una domanda strettamente chiusa.

Invece di fare una richiesta ampia e generica (“come stai?”) si propone un’alternativa fra cui scegliere (“oggi ti senti meglio o peggio di ieri?”).

Es: ritiene più importante conservare la produzione di questa o di quella merce?

L’alternativa si usa per specificare e chiarire meglio ciò che ci dice l’interlocutore, ponendoci e ponendogli dubbi, dandogli la sensazione che lo stiamo ascoltando con interesse e che proprio perciò vogliamo approfondire ciò che ci dice.

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Pericolose: domande alternative

L'alternativa è un riduttore di complessità, perché dimezza le possibilità. “Dovendo scegliere ritiene migliore investire sul mercato interno oppure su quello estero?” L'una esclude l'altra. “A passeggio o al ristorante?” “Al ristorante”.

Questi tipi di domande sono usati nel **dialogo strategico**, ossia in una conversazione che mira ad uno scopo, in genere a risolvere un problema.

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Pericolose: domande multiple

Familiare a molti, le domande a scelta multipla chiedono all'intervistato di scegliere tra una serie di opzioni. Puoi impostare la domanda in modo che sia possibile una sola selezione, o permettere di spuntarne più di una.

Esempio:

Se dovesse licenziare 5 dipendenti quali sceglierebbe tra l'attuale forza lavoro?

Se dovesse riposizionarsi sul mercato preferirebbe investire su:

- a) Metalmeccanica
- b) Dolciaria
- c) Elettronica di consumo

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Pericolose: domande multiple

Familiare a molti, le domande a scelta multipla chiedono all'intervistato di scegliere tra una serie di opzioni. Puoi impostare la domanda in modo che sia possibile una sola selezione, o permettere di spuntarne più di una.

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Pericolose: domande tendenziose

Le domande non devono mai essere formulate in modo da far propendere l'ascoltatore per un aspetto dell'argomentazione. In genere, una domanda è tendenziosa se include espressioni non neutrali.

Domanda formulata in modo errato: Quanto era basso Napoleone?

La parola "basso" suscita immediatamente delle immagini nella mente del rispondente. Tuttavia è possibile riformulare la domanda in modo che risulti neutrale e quindi imparziale.

Domanda formulata in modo corretto: Come descriveresti l'altezza di Napoleone?

Una domanda tendenziosa a volta include informazioni superflue.

Domanda formulata in modo errato: Quanto ha contribuito il suo operato alla situazione attuale?

La domanda suscita immediatamente emozioni negative. Tuttavia è possibile riformulare la domanda in modo che risulti neutrale e quindi imparziale.

Domanda formulata in modo corretto: Quali pensa siano le ragioni del dissesto?

Una domanda tendenziosa a volta include informazioni superflue.

L'ARTE DI FORMULARE LE DOMANE

Ogni tanto, per mostrare di avere ascoltato, riformulando quanto detto: “se ho ben capito, mi sta dicendo che ...”.

Occorre saper ascoltare le risposte per costruire le successive domande

BATNA E WATNA

BATNA: la migliore alternativa che la parte ha a disposizione ove non si raggiunga un accordo (Best Alternative To a Negotiated Agreement) detta anche MAAN.

Può essere una BATNA forte (faccio causa, non temo l'esito, ho molte prove a disposizione) o debole (faccio causa ma non posso aspettare il tempo di una causa, non ho prove da portare in tribunale)

Si tratta dell'alternativa concreta a disposizione, non di un'alternativa utopica... l'esperto invita ad essere realistici in questa valutazione

E' un utile parametro per valutare opzioni di accordo

BATNA E WATNA

WATNA: peggiore alternativa per la parte in mancanza di accordo (worst alternative to a negotiated agreement) (PAAN)

BATNA e WATNA incidono molto sul potere negoziale delle parti: BATNA forte o molte BATNA danno alla parte molto potere contrattuale.

Una BATNA debole, costosa, poco praticabile, dall'esito molto incerto, con pesanti conseguenze collaterali diminuisce il potere negoziale della parte

ALLARGARE LA TORTA

Le parti in lite sono convinte che esista un'unica soluzione, che la posta in palio sia solo quella di cui discutono, che più otterranno, tanto otterrà meno la controparte.

Ottica simile al giudizio: soluzione rigidamente vincolata alla materia del contendere, con risultato a somma zero

ALLARGARE LA TORTA

Talvolta le parti sono convinte di avere in mente la migliore e unica soluzione e vogliono convincere controparte ed esperto della bontà di tale soluzione: va allargato il tavolo negoziale

ALLARGARE LA TORTA

L'esperto deve provare ad allargare la torta, vincere l'apparente scarsità di risorse cercando di aumentare le questioni in gioco, nonostante la naturale ritrosia delle parti a tale allargamento