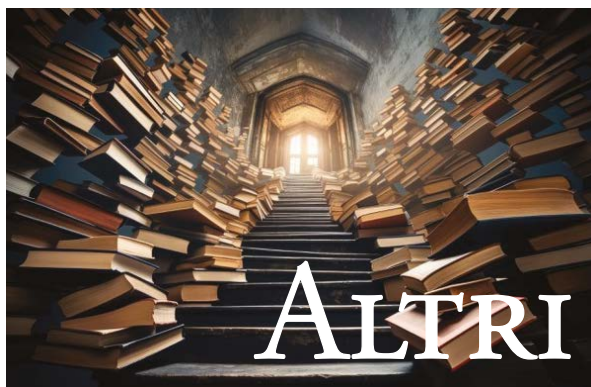




di Anna
Fasoli



ALTRI ORIZZONTI

SEMINARE DUBBI

SE SONO GLI INTERROGATIVI A RENDERCI PIÙ FORTI (ANCHE RISPETTO AI RISCHI)

È prassi ormai costante quotidiana di agenzia quella che mi viene spontaneo chiamare "allenamento al disorientamento".

Nelle operazioni di liquidazione, nei percorsi di dialogo con i periti, nell'interfaccia con le paure del cliente, e con alcune rigide, sempre più strette barriere e maglie poste dalla compagnia, il ruolo dell'agente è quello di tentare una ricomposizione a sistema di qualcosa che invece resta parcellizzato, sempre più chiuso dentro a realtà separate, che faticano a dialogare tra loro. Delle roccaforti, insomma, troppo simili all'universo frastagliato che attribuiamo al periodo medievale, a quello delle crociate.

Così facendo, però, si rischia il cortocircuito.

Quando manca il dialogo il rischio più grave è quello di diventare i sostenitori più agguerriti delle proprie affermazioni.

In un certo senso si apprende ad autogiustificare e motivare ciò che si asserisce, al punto da smettere ogni interrogativo, così trasformandosi nei "fan" o supporter di se stessi.

Si parla a questo proposito di *confirmation bias*,

a indicare la tendenza inconscia assolutamente umana a cercare e interpretare ciò che ci viene proposto in un modo che confermi le idee e le convinzioni che già possediamo e che sono preesistenti.

In altre parole, tendiamo a "tirare acqua al nostro mulino", senza rendercene conto.

Ma se il risultato di un processo richiede invece la composizione al sistema di molti punti di vista, ed è quello che accade ogni giorno in ambito assicurativo, dall'ideazione di un prodotto, la sua commercializzazione, alla testa della sua efficacia nel momento in cui viene veicolo al cliente, e soprattutto quando il rischio si concretizza ed è lì che conosciamo davvero la forza protettiva di una polizza, ecco che l'entrata in gioco di queste affermazioni senza interrogativi può rivelarsi davvero pernicioso.

Allora forse davvero la strada è quella di seminare dubbi.

Dubbi come porte che si aprono su una stanza ermetica, dove l'aria si fa viziata perché impregnata solo della propria soggettiva esperienza e punto di vista.

Quest'espressione, così suggestiva, ha niente meno che 74 anni, se è vero che la esprime il senatore a vita Norberto Bobbio in un saggio del 1951. Il filosofo parlava del ruolo della cultura, degli intellettuali, ma oggi, in un tempo in cui tutti siamo chiamati a costruire conoscenza e competenza, penso che si attagli a perfezione anche a chi, come noi, con le polizze e i clienti lavora tutti i giorni.

© Riproduzione riservata

