



PNL

Lucidi a cura di
Roberto Donzelli

Anno Accademico 2010 – 2011

Introduzione alla PNL

PNL significa arricchire la propria visione del mondo.

Che cos'è la PNL? La sigla contiene già la risposta: "neuro" si riferisce alla mente e a come organizziamo la vita mentale; "linguistica" riguarda il linguaggio, il modo in cui lo usiamo e la sua influenza su di noi; "programmazione" ha invece a che fare con la sostituzione delle nostre sequenze di comportamenti ripetitivi con azioni finalizzate a uno scopo. La PNL dunque riguarda il collegamento, perché sono i nostri pensieri, le nostre parole e le nostre azioni che ci collegano agli altri, al mondo e alla dimensione spirituale.

Il punto di partenza della PNL sono la curiosità e l'attrazione per la gente. La sua materia di studio è la struttura dell'esperienza soggettiva: in che modo agiamo? In che modo pensiamo, impariamo, ci arrabbiamo? E in che modo le persone eccellenti conseguono risultati nel loro campo? Per rispondere a queste domande, la PNL esamina il nostro modo di pensare e di sentire, studiando o "modellando" l'eccellenza in ogni aspetto della vita. Queste risposte possono essere poi trasmesse agli altri; l'obiettivo è l'eccellenza per tutti.

La PNL nasce nei primi anni Settanta, allorché Richard Bandler, studente di psicologia all'università della California (Santa Cruz), inizia a lavorare con John Grinder, al tempo ricercatore presso il dipartimento di linguistica. Assieme, i due "modellano" tre persone: Fritz Perls, intraprendente psicologo e ideatore della terapia gestaltica; Virginia Satir, promotrice della terapia familiare e Milton Erickson, notissimo ipnoterapeuta, le cui idee sono state sviluppate dall'ipnoterapia ericksoniana. Bandler e grinder attingono inoltre alle scoperte e alle idee di molti altri, in particolare di Gregory Bateson, scrittore e pensatore inglese che si è occupato di antropologia, cibernetica e teoria delle comunicazioni. I primi modelli di Bandler e Grinder riguardano competenze comunicative verbali e non verbali. La PNL ha dato origine a una serie di tecniche da impiegare in campo personale e professionale. Queste tecniche sono utilizzate a livello internazionale in settori come lo sport, gli affari, la vendita e l'istruzione, poiché permettono non solo di ampliare le proprie risorse e di influenzare gli altri, ma anche di "entrare in se stessi" e di armonizzare le diverse parti del proprio essere.

La PNL non è solo psicologia generativa, è anche "psicologia dell'eccellenza". La sua è una visione del mondo in cui l'eccellenza non manca e in cui istruzione significa aiutare ogni **persona** ad **essere eccellente**.

Il corpo e la mente sembrano statici, tuttavia cambiano ad ogni istante. Assomigliano a un fiume: ci sono attività incessanti e cambiamenti continui ma, nel complesso, qualcosa a livello profondo rimane invariato. I pensieri e la fisiologia sono intimamente collegati:

La natura dei nostri pensieri si ripercuote sulla fisiologia, mentre la salute e il benessere del corpo influenzano i pensieri.

Mente, corpo e spirito si fondono nelle nostre convinzioni e ciò in cui crediamo influisce profondamente su pensieri e azioni. La PNL vede le credenze non in termini di vero o falso, bensì di utile e inutile. Quali sono le conseguenze delle vostre convinzioni? Quali azioni determinano? Dato che non possiamo sapere tutto del mondo, in molti campi le nostre credenze sono determinate semplicemente da congetture fatte al momento. Diventa necessario analizzare le nostre credenze e a capire in che modo queste ci sono utili.

Talvolta le nostre azioni non procedono di pari passo con le convinzioni.

Importanti sono quindi i presupposti che guidano le nostre azioni e i nostri pensieri. Si parla di presupposti perché si presuppone, cioè si agisce come se essi fossero veri e si analizzano i risultati ottenuti. I presupposti sono ipotesi di lavoro che possono rivelarsi o meno veritiere. La PNL non ne afferma la veridicità; la domanda da porre non è: "Sono veri?", bensì: "Sono utili?".

I quattro pilastri della saggezza

Esistono quattro fondamentali principi nella PNL e nei vari capitoli li prenderemo in considerazione da diverse angolature.

Il primo e più importante è il rapporto, o meglio quel rapporto di fiducia e comprensione reciproche noto come rapport. Può trattarsi del rapporto con se stessi, ma anche di quello con gli altri. Partiamo dal rapport che abbiamo con noi stessi. In qualche momento della vita, vi sarete certo trovati indecisi tra due diverse azioni da intraprendere. Vi è mai successo di pronunciare frasi come: "Una parte di me vuole agire così, ma qualcosa mi blocca"?

Più solido è il rapport fisico che abbiamo con noi stessi, migliore sarà la nostra salute e il nostro benessere, poiché le diverse parti del corpo collaborano in sintonia. Più solido è il rapport mentale con noi stessi, maggiore sarà il senso di pace, perché le diverse parti della mente risuonano all'unisono. A livello spirituale il rapport può manifestarsi come un senso di appartenenza a un Tutto più vasto, oltre l'identità individuale, come la consapevolezza del proprio posto nel creato.

Molti possiedono tutti i segni esteriori del successo, eppure all'interno non sono felici. Avrete forse notato che queste persone mettono a disagio anche gli altri. A quanto pare, organizziamo il mondo in una maniera che riflette il nostro stato interiore: i conflitti interni ne creano altri all'esterno e la qualità del rapport che abbiamo con gli altri spesso rappresenta uno specchio di quello che instauriamo con noi stessi.

Qualsiasi cosa facciamo o desideriamo, avere successo significa porsi in relazione in maniera corretta con se stessi e con gli altri e influire su di loro. il primo pilastro della PNL pertanto è stabilire rapport prima con se stessi e poi con gli altri.

Il secondo pilastro è conoscere ciò che si vuole. Se non lo sapete, non potete nemmeno determinare che cosa sia il successo. Nella PNL si parla di stabilire il proprio *obiettivo* o *risultato*. È un modo di pensare, né più né meno. A noi stessi chiediamo con coerenza: "Che cosa voglio?" e agli altri: "Che cosa volete?". È molto diverso dal porre una domanda del tipo: "Qual è il problema?". Molti iniziano con questa domanda, poiché assegnano la responsabilità a vari fattori e la situazione si fossilizza. In questo modo però non otterranno mai quello che vogliono davvero, né aiuteranno gli altri a fare altrettanto.

Il terzo pilastro è conosciuto come *acuità sensoriale*, ossia la capacità di usare i propri sensi: guardare, ascoltare e percepire quello che accade attorno. Solo allora potremo sapere se stiamo procedendo verso il nostro obiettivo. È possibile utilizzare questo *feedback* per correggere quanto stiamo facendo, se necessario. Nella nostra cultura è ritenuto normale non prendere nota di tali informazioni. Tuttavia i bambini lo fanno. Noi possiamo riacquistare la curiosità e la perspicacia che avevamo da bambini.

L'ultimo pilastro è la flessibilità comportamentale, ossia il poter scegliere tra varie azioni. Più scelte avete a disposizione, maggiori saranno le probabilità di successo. Continuiamo a modificare quello che facciamo fino ad ottenere ciò che vogliamo. Questo ci sembra semplice, addirittura ovvio, eppure quante volte facciamo esattamente il contrario?

Livelli logici

instauriamo relazioni a diversi livelli. Robert Dilts, ricercatore e PNL trainer americano, utilizza una serie di quelli che lui chiama livelli neurologici, ampiamente adottati dal pensiero della PNL. Sono molto utili per la formazione del rapport e per il cambiamento personale.

Il primo livello è l'ambiente (il dove e il quando). L'ambiente è dato dal luogo in cui ci troviamo e dalle persone con cui stiamo. Probabilmente da alcuni abbiamo sentito dire che si sono trovati "al posto giusto nel momento giusto". Stanno attribuendo il loro successo all'ambiente. A questo livello, condividere le circostanze crea rapport. Ad esempio, se frequentate un corso serale di arte cinese, certo vi aspettate di incontrare persone con lo stesso interesse. Avreste dunque un punto di contatto

con gli altri e un rapport in fase iniziale.

Il secondo livello è il comportamento (il cosa). Questo è il livello delle nostre azioni specifiche e cosce. Nella PNL il comportamento include sia le azioni sia i pensieri. Infatti, non agiamo in maniera casuale; il nostro comportamento è dettato da uno scopo, sebbene questo non sempre sia chiaro nemmeno a noi. Vogliamo modificare il nostro comportamento, per esempio vogliamo smettere di fumare o di farci prendere dall'ira, ma talvolta un comportamento indesiderato può rivelarsi difficile da cambiare, perché strettamente legato ad altri livelli neurologici.

Il terzo livello è la capacità (il come). Questo è il livello delle competenze, comportamenti che abbiamo messo in pratica così tante volte da renderli costanti, automatici e spesso abituali. Vengono qui incluse strategie di pensiero e capacità fisiche. Tutti possediamo dalla nascita numerose competenze di base, camminare e parlare ad esempio, nonché competenze apprese in maniera cosciente, come quelle richieste dalla matematica o dallo sport, o la conoscenza di uno strumento musicale. Quando qualcuno, parlando del proprio successo, lo definisce "un caso straordinario" o "un colpo di fortuna", lo sta attribuendo solo al livello del comportamento e non lo reputa quindi ancora un fatto ripetibile, una capacità.

Il quarto livello è dato dai valori e dalle credenze (il perché). È il livello di ciò che crediamo vero e che conta per noi. Valori e credenze esercitano un notevole influsso sulla nostra vita, concedendoci permessi e imponendoci proibizioni. Non ci sono forse delle competenze che vogliamo sviluppare, ma per le quali pensiamo di non essere all'altezza? Finché ne saremo convinti, non ce la faremo davvero. Non esiste forse una competenza che dobbiamo apprendere ma che non riteniamo importante? Se non le attribuiamo valore, non ci sentiremo

mai sufficientemente motivati ad acquisirla. Siamo inoltre in grado di coltivare valori e credenze in conflitto tra loro, i quali danno origine ad azioni che, con il tempo, entrano in contraddizione.

Il quinto livello è l'identità (il chi). Avete mai sentito qualcuno dire: "Non sono quel tipo di persona"? È un'affermazione d'identità. L'identità è il senso del sé, le credenze e i valori di fondo che stabiliscono chi siamo e qual è la nostra missione nella vita. L'identità è molto flessibile: possiamo costruirla, svilupparla e modificarla.

Infine, il sesto livello è quello spirituale. Questo livello è il nostro collegamento con gli altri e con ciò che va oltre la nostra identità, in qualunque modo abbiamo scelto di vederlo. A questo livello il *rapport* viene descritto, nei libri di carattere spirituale, come l'essere un tutt'uno con l'umanità, con l'universo o con Dio.

Nei primi anni Settanta, quando venne sviluppata la PNL, nel pensiero psicologico esisteva una lacuna. Il behaviorismo del tempo riguardava azione e reazione, stimolo e risposta, interazione tra ambiente e comportamento. Molti atteggiamenti e modi di agire, inoltre, erano fondati sui valori: sistemi psicologici, credenze stressanti, relazioni e autorealizzazione. Ciò che però mancava in modo ben visibile era il come, il livello della capacità. La PNL colmò questa lacuna fornendo delle procedure semplici e dettagliate per facilitare l'apprendimento dell'eccellenza.

Dal comportamento alla capacità

In che modo un comportamento diventa competenza? Una risposta è quella data al tizio con un violino in mano che chiedeva come arrivare alla Carnegie Hall: "Fare pratica".

L'acquisizione di una competenza passa attraverso quattro stadi. Pensate a qualche competenza che avete acquisito intenzionalmente nel corso della vita (guidare, andare in bicicletta o leggere) e osservate come aderisce al seguente schema. Si parte da un'incompetenza inconscia. In questo stato, non solo non siamo in grado di fare qualcosa, ma non abbiamo mai nemmeno provato. Non sappiamo neanche di non riuscire a farlo.

Iniziamo poi a fare quel qualcosa.

All'inizio, anche se questa azione comincia a entrare nel nostro comportamento, non siamo molto bravi. Questo è lo stadio dell'incompetenza conscia. Ne sappiamo abbastanza da capire di non essere molto bravi e l'azione richiede molta attenzione conscia. Questo stadio non è piacevole, ma è anche quello in cui si apprende maggiormente.

In seguito, raggiungiamo lo stadio della competenza conscia. Possiamo farcela, abbiamo raggiunto il livello della capacità, ma la competenza esige ancora molta attenzione.

Infine,perseverando, raggiungiamo lo stadio della competenza inconscia, in cui svolgiamo l'azione con facilità senza nemmeno pensarci, abitualmente e con efficienza,perché subentra la parte inconscia della nostra mente. Oltre questo stadio vi è la *maestria*.

Alcune persone dotate attraversano i due stadi mediani coscienti molto velocemente, acquisendo competenze a livello inconscio. La PNL si è occupata di questo apprendimento accelerato; ne parleremo più a fondo in seguito.

Linguaggio e fisiologia

Come facciamo a sapere con quale livello neurologico stiamo avendo a che fare? Un sistema è quello di ascoltare le parole che la gente sceglie. Ecco ad esempio come lo stesso soggetto si presenta ai diversi livelli;si tratta di una persona che sta studiando psicologia:

Ambiente: *è facile studiare psicologia se si è circondati da persone che ci aiutano.*

Comportamento: *ho imparato questa teoria.*

Capacità: *capisco di che cosa si occupa la psicologia.*

Credenze e valori: *è importavite capire le motivazioni della gente*

Identità: *sono uno psicologo.*

Possiamo iniziare a notare attraverso quali modi sottili le persone segnalano il livello nel quale si trovano. Ad esempio, se qualcuno dice: "lo non ci riesco", marcando la prima parola, sta parlando dell'identità. Al contrario, "lo non ci riesco" riguarda il comportamento.

Questi livelli possiedono ampie somiglianze fisiologiche. Reagiamo *all'ambiente* con dei riflessi; il *comportamento* è dato dai pensieri e dalle azioni che effettuiamo coscientemente; le *capacità* sono azioni abituali, semiconsce o inconsce; le *credenze* e i *valori* sono in collegamento con il nostro sistema nervoso autonomo, ad esempio con il battito cardiaco e con i livelli di adrenalina. Infine, a livello fisiologico, la nostra *identità* è data dal sistema immunitario, il quale ci protegge differenziando il sé da ciò che è estraneo. E oltre l'identità? Forse vi è un equilibrio nel sistema nervoso autonomo tra il simpatico, che trasmette energia e stimola all'azione la frequenza cardiaca, la respirazione e la pressione sanguigna, e il parasimpatico, che Fa riposare le medesime funzioni. Negli scritti di natura spirituale spesso si legge che l'azione parte da un luogo di immobilità (l'Essere)seguedo una spinta dinamica, ma senza alcun attaccamento al risultato.

Che cosa accade quando si crea confusione in questi livelli?

Abbiamo mai visto un bambino commettere un errore e sentir dire: "Sei proprio stupido". Che cosa succede? Il comportamento è stato assorbito dal livello dell'identità. Scrivere una parola in maniera errata o sbagliare un calcolo non fa di qualcuno uno stupido, tuttavia il dramma è che spesso il bambino ci crede. Questo è probabilmente il modo più comune di indebolire l'autostima. I bambini sono molto bravi a imparare e in genere credono a quello che gli adulti dicono loro, soprattutto per quanto riguarda l'identità. Un bambino che pensa di essere maldestro ad esempio, comincerà, crescendo, a manifestare questa credenza e diventerà maldestro non solo con i piatti, ma anche con le parole o al volante.

Il medesimo schema può ripetersi a qualunque età. Ad esempio, un venditore vede sfumare un'ordine e un datore di lavoro particolarmente insensibile gli fa sapere che è un uomo inutile. Va comunque detto che, talvolta, gli adulti sono meno impressionabili e più elastici rispetto ai bambini.

Il principio è quello di mantenere le critiche (fatte e ricevute) a livello di comportamento, non di identità. È possibile apprezzare l'identità di qualcuno criticando allo stesso tempo il suo comportamento. Se la critica è costruttiva, la persona molto probabilmente agirà in base ad essa, giacché l'intenzione positiva di un commento è di aiutare l'individuo a dare il meglio di sé.

Prendiamo ad esempio una discussione di questo tipo:

"Questa casa è un vero caos" (ambiente)

"L'ho riordinata questa mattina!"

(comportamento)

"Beh, non l'hai fatto tanto bene!"

(capacità)

"Invece l'ho fatto! Se solo capissi quanto è stata dura, avresti più riguardo" (credenza)

"Mi stai forse dando dell'insensibile?!" (identità)

Da un commento ambientale, nasce quindi una crisi a livello d'identità.

Cambiare livello

Conoscere questi livelli è molto utile per i cambiamenti e per lo sviluppo personale. !l cambiamento è possibile a ogni livello. La domanda è: quale offre condizioni più vantaggiose? !n altre parole, quale produce il maggior risultato con il minimo sforzo? Un cambiamento a livello di credenze si ripercuoterà notevolmente sulle competenze e sul comportamento e un cambiamento a livello d'identità si farà sentire ancora di più. Possiamo lavorare dall'alto al basso o dal basso all'alto, tutti i livelli sono collegati tra loro in maniera sistematica.

Per risolvere un problema a un dato livello, è solitamente utile passare a un livello diverso. Un problema non può essere risolto rimanendo allo stesso livello di pensiero che l'aveva creato.

Se ci troviamo a un punto morto O siamo confusi, identifichiamo il livello in cui siamo bloccati.

Potrebbero esservi necessarie ulteriori informazioni dall'ambiente.

Forse abbiamo tutte le informazioni, ma non sappiamo cosa fare.

Forse sappiamo cosa fare, ma non sappiamo come.

Possiamo chiederci se farlo o meno, se ne vale la pena e se la cosa entra in conflitto con qualche nostra credenza o valore.

Oppure forse quest'azione non risponde al nostro senso del sé.

Il rapporto

Come abbiamo visto, la PNL usa il termine *rapport* per descrivere una relazione di fiducia e di comprensione. *Rapport* significa essenzialmente incontrare le persone nei loro modelli del mondo. L'educazione, le esperienze e il modo di essere variano da persona a persona. Siamo unici, con credenze, capacità e identità differenti. Vediamo il mondo da prospettive diverse. Per creare *rapport* con gli altri, è necessario conoscere non solo loro, ma anche la visione del

mondo che li caratterizza. Non dovete per forza essere d'accordo, bensì semplicemente riconoscerla e rispettarla. La domanda è, come?

Il *rapport* può essere instaurato (o interrotto) a diversi livelli.

Il linguaggio del corpo

Esistono numerosi modi per instaurare *rapport*, e dunque fiducia, quando si è faccia a faccia: con le parole, con il linguaggio del corpo e con il tono di voce.

Le parole sono la parte più ovvia di qualsiasi conversazione, eppure nella comunicazione rappresentano solo la punta dell'iceberg. Alcuni studi, sulla scia di quelli classici svolti da Albert Mehrabian nel 1981 presso l'università della California (Los Angeles), hanno esplorato l'impatto del linguaggio corporeo e del tono di voce sulla nostra percezione dell'attendibilità altrui, dimostrando che, se le parole e il linguaggio del corpo entrano in conflitto, quasi sempre noi consideriamo più significativo il messaggio non verbale, benché la nostra attenzione cosciente sia diretta in gran parte alle parole. Qualche volta non sappiamo nemmeno perché non ci fidiamo di qualcuno, altre volte il conflitto è evidente. Prenderemmo forse lezioni su come parlare in pubblico da qualcuno che biascia le parole?

L'abbigliamento e l'aspetto esteriore rientrano nel linguaggio del corpo, perché, con o senza la nostra volontà, comunicano qualcosa di noi al mondo. Gli abiti e l'aspetto contribuiscono alla prima impressione che facciamo sugli altri. A questo livello il *rapport* è in parte una questione di credibilità; recarsi a un incontro d'affari in jeans e scarpe da ginnastica difficilmente permetterà di guadagnare credibilità (a meno che non vi troviate in California!). Le persone si creano una prima impressione rapidamente, di solito in meno di dieci secondi, e poi la seguono fedelmente. Non c'è mai una seconda possibilità di fare una "prima impressione".

In che modo possiamo usare il tono di voce e il linguaggio del corpo per mostrare che stiamo seguendo con attenzione chi parla e rispettate la sua visione del mondo? Una delle chiavi per instaurare buoni rapporti è riconoscere l'importanza degli altri è prestare loro l'attenzione che meritano. Questo atteggiamento stimola il nostro lato migliore e ci fa risplendere. Prestando attenzione, noi riconosciamo l'altro e questi a sua volta accoglie questo gesto a livello d'identità.

Un modo con cui i comunicatori eccellenti riconoscono gli altri e sviluppano *rapport* è di rispecchiare il linguaggio del corpo e il tono di voce della persona con cui si trovano. Bene o male, lo facciamo tutti spontaneamente. Ad esempio ci sediamo per parlare con qualcuno che è seduto e ci alziamo se invece sta in piedi. Comportarsi in maniera diversa appare inopportuno. Obbediamo a regole tacite relative alle distanze personali e ci sentiamo a disagio se queste vengono infrante senza permesso. Tendiamo a ricambiare il contatto visivo che abbiamo con gli altri. Se qualcuno ci fissa, ci sentiamo intimiditi. D'altro canto però, se siete soliti guardare le persone negli occhi, farete fatica a parlare con qualcuno che evita il vostro sguardo.

Uniformare il linguaggio del corpo per instaurare rapport non si limita a questo. Quando siamo al ristorante, diamo un'occhiata alle persone sedute ai tavoli vicini. Che stiano parlando o meno, scopriremo intuitivamente quelle che sono in uno stato di rapport, perché presenteranno una postura fisica simile. Magari le teste sono inclinate secondo lo stesso angolo e l'interazione possiede un certo ritmo. È facile che le coppie

innamorate respirino all'unisono.

Se desideramo instaurare *rapport* con qualcuno, rispecchiamo alcuni aspetti del suo linguaggio corporeo. Adottiamo la medesima postura, ricambiate lo sguardo, uniformate la velocità e la frequenza dei gesti delle mani.

L'intenzione che sta dietro il rispecchiamento corporeo è la condivisione e, in piccola parte,

la comprensione dell'esperienza che l'altro ha del mondo. Il rispecchiamento corporeo è un potente mezzo per entrare nel mondo dell'altra persona, perché il modo in cui usiamo il corpo influisce sul nostro stato emotivo e su ciò che pensiamo. Va però detto che il rispecchiamento non significa imitazione. Copiare di sana pianta non è rispettoso; le persone se ne accorgono subito e pensano che vi stiate prendendo gioco di loro. Il rispecchiamento corporeo è paragonabile a una danza: i ballerini non copiano, ma si completano l'un l'altro; i movimenti esprimono il loro rapporto.

L'opposto del rispecchiamento è la discordanza, un'altra utile competenza. Vogliamo abbandonare una conversazione senza apparire maleducati? Modifichiamo il linguaggio del corpo, ad esempio guardando da un'altra parte o annuendo più spesso.

La discordanza permette di disimpegnarsi, ma non deve per questo contraddire l'altra persona.

La voce

Possiamo creare *rapport* con gli altri sintonizzandoci sul loro tono di voce. Anche questa è un'azione che, bene o male, compiamo senza pensare. Se l'interlocutore parla a voce bassa, risulta naturale moderare il proprio tono. Ricalcare la voce non significa imitare, bensì fare qualcosa che assomiglia all'accordatura di due strumenti. La maniera più semplice per verificare questo è adattare il proprio volume e la propria velocità alla voce dell'altra persona.

Il rispecchiamento vocale è un buon metodo per rispondere a qualcuno che è in collera con noi. Una persona arrabbiata, a ragione o meno, chiede la nostra attenzione. La collera è energia, perciò è essenziale seguire l'energia e l'urgenza della voce altrui. Scegliamo un livello di volume e di velocità leggermente inferiore, non uguale, altrimenti rischiamo di metterci a urlare tutti e due. Ora, se abbassiamo gradatamente il tono di voce, possiamo condurre l'altra persona in acque più calme. Un tono di voce fin dall'inizio tranquillo e conciliante difficilmente funziona, perché non riconosce la collera e viene spesso interpretato come atteggiamento di superiorità.

Il rispecchiamento vocale è il modo principale di instaurare *rapport* al telefono. Quando vogliamo concludere una conversazione telefonica senza apparire maleducati (ecco uno strumento molto utile), cambiate tono di voce. Parlate più velocemente, a volume alto e pronunciate le consuete parole di commiato. L'interlocutore coglierà sia il messaggio verbale che quello non verbale.

Il rispecchiamento corporeo e vocale per instaurare *rapport* è un buon esempio di come la PNL utilizzi uno schema spontaneamente adottato dalle persone, lo evolva e lo trasformi in una competenza assimilabile. Questo rispecchiamento è una naturale conseguenza dell'interesse verso un'altra persona e dell'attenzione prestata. Possiamo usare la tecnica coscientemente per instaurare *rapport*, facendo però attenzione a due cose. Innanzitutto, forse ci sentiremo impacciati, perché ora siamo consapevoli di una cosa che in genere facciamo spontaneamente. Possiamo scegliere dove farlo e in che quantità. In secondo luogo, il rispecchiamento corporeo sembrerà superficiale e forzato se lo usiamo per influenzare persone per le quali non nutriamo alcun interesse e con cui in realtà non desideriamo parlare. Allora, perché preoccuparci? Allontaniamoci e basta.

Scegliamo con cura chi rispecchiare con il nostro linguaggio corporeo. I professionisti che lavorano con persone affette da malattie fisiche o mentali useranno il rispecchiamento corporeo per instaurare *rapport* e dunque adottare alcuni degli schemi negativi di chi è in cura. Nelle professioni di carattere assistenziale questo può rivelarsi un fattore molto importante in caso di esaurimento nervoso o di altra malattia. Un'alternativa è quella di utilizzare il rispecchiamento incrociato, che consiste nell'uniformarci al linguaggio corporeo dell'altra persona con un tipo di movimento diverso, ad esempio battendo un piede secondo il ritmo con cui la persona parla.

Le parole

Anche le parole possono creare *rapport*. Utilizzare, quando è il caso, la stessa terminologia tecnica rappresenta un modo di comunicare credibilità professionale. Inoltre le persone spesso sottolineano parole e frasi che ritengono importanti. Usare le medesime parole e frasi in risposta fa loro capire che ne comprendete e rispettate il significato.

Di frequente parafraiamo quello che gli altri ci dicono. Tuttavia, benché per noi una parafrasi abbia lo stesso significato, per gli altri forse non è così. Ad esempio, qualcuno dice: "Non riesco a trovare un punto di contatto con il mio capo". Una vostra risposta come: "Ah, vuoi dire che non riesci a comunicare?" non riconosce il valore delle parole espresse e la persona potrebbe non essere d'accordo, ribattendo che certo, riescono a comunicare, ma che non trovano un punto di contatto. Talvolta la cosa crea parecchia confusione, se non capite quello che sta succedendo. La PNL prende in maniera letterale le parole che le persone pronunciano e rispetta il significato preciso che esse hanno per l'interlocutore.

Il rispecchiamento corporeo e vocale crea rapport a livello di comportamento. Se siamo in grado di instaurare rapport con regolarità, possediamo la capacità di farlo. Tuttavia il rispecchiamento corporeo non è sufficiente, se i valori sono discordi. Un rapport instaurato tramite credenze e valori è forte.

Avere credenze e valori in comune crea rapport; i gruppi religiosi e politici ne sono un chiaro esempio. Non è necessario condividere questi valori, basta riconoscerli e rispettarli. Instaurare rapport a questo livello significa anche rispettare la cultura nella quale ci troviamo. Potrebbe trattarsi di una cultura straniera, di un diverso modo di condurre gli affari o di una nuova concezione familiare. Il rapport più forte nasce dal riconoscere l'identità della persona. Quando qualcuno si sente riconosciuto a questo livello, è disponibile a essere influenzato.

Ricalco e guida

Rispecchiare il linguaggio del corpo, il tono di voce e le parole, rispettando credenze e valori, costituiscono esempi di quello che la PNL chiama *ricalco*. Il ricalco è la flessibilità di andare incontro all'altro nel suo modello del mondo, piuttosto che costringerlo ad avvicinarsi al nostro. Immaginiamo di camminare con un compagno regolando la nostra andatura per procedere di pari passo, invece di insistere perché il compagno mantenga la nostra. Non abbiamo il timore di perdere il nostro senso di identità, le nostre convinzioni o i nostri valori; ricalco non significa essere un cuscino psicologico, che assume la forma di chi ci si è seduto sopra per ultimo! Al contrario, per adattarci all'andatura altrui, ci occorre un forte senso di identità.

Con il ricalco viene eretto un ponte attraverso il quale è possibile guidare un'altra persona verso nuove possibilità. Rispecchiando il linguaggio del corpo di chi è arrabbiato o turbato ad esempio, riconosciamo ciò che per lui è importante, cosicché la persona non avverte più la necessità di insistere sulla validità della sua esperienza e si rende maggiormente disponibile. A questo punto, moderando la voce e modificando la postura, possiamo guidare questa persona verso uno stato più tranquillo. Non è possibile guidare senza prima ricalcare e instaurare *rapport*.

Congruenza

Che cosa significa ricalcare e guidare se stessi, avere *rapport* con il proprio essere? In PNL lo stato di *rapport* tra mente e corpo viene chiamato *congruenza*. Congruenza significa essere tutti d'un pezzo, significa che il linguaggio del corpo, il tono di voce e le parole trasmettono il medesimo messaggio. Le credenze e i valori si allineano con le proprie azioni, che riflettono ciò che si dice. Quanti fisioterapisti presentano una postura sbagliata? Quanti medici di vostra conoscenza fumano? Esistono psichiatri che a fatica si distinguono dai loro pazienti!

Descrizioni multiple

Come abbiamo visto, ricalco significa andare incontro agli altri nel loro modello del mondo. Questo però non vuol dire abbandonare il proprio punto di vista. Il valore attribuito ai diversi modi di vedere lo stesso evento è un fattore centrale della PNL. Questo fatto viene definito *descrizione multipla*. La PNL riconosce tre principali punti di vista (sviluppati principalmente da John Grinder sugli studi di Gregory Bateson):

La **prima posizione** è la nostra realtà. Pensiamo a un momento in cui ci siamo sentiti profondamente consapevoli di ciò che pensavamo e credevamo, a dispetto degli altri. Abbiamo appena provato cosa significa trovarsi in prima posizione, indipendentemente da ciò a cui abbiamo pensato.

La **seconda posizione** è l'assunzione del punto di vista altrui. Pensiamo: "Come potrà apparire questo agli altri?". Rispecchiare il linguaggio del corpo aiuta ad assumere la seconda posizione. Dal momento che la comunicazione è un processo interattivo, più ci è chiaro come pensa e sente l'altra persona, migliore sarà la comunicazione attraverso la quale ottenere ciò che entrambi vogliamo dall'interazione.

La **terza posizione** riguarda la capacità di assumere un punto di vista esterno e distaccato, per arrivare a comprendere il rapporto tra voi e l'altro. Si tratta di una competenza importante, soprattutto quando vi trovate in difficoltà.

La presenza di tutti e tre i punti di vista in una situazione viene chiamata *descrizione tripla*. Queste posizioni sono tutte importanti e i comunicatori migliori si spostano con facilità dall'una all'altra. Una persona ferma alla prima posizione sarà un pachiderma egotistico, che calpesta alla cieca i sentimenti altrui. Chi abitualmente assume la seconda posizione, si lascerà influenzare troppo facilmente, perché darà più importanza ai bisogni degli altri che ai propri, sacrificando le proprie necessità e il proprio benessere. Chi assume spesso la terza posizione avrà un atteggiamento distaccato nei confronti della vita e non la vivrà fino in fondo.

Per agire con saggezza abbiamo bisogno di tutte e tre le prospettive. Esse differiscono l'una dall'altra ed è questa diversità ad aggiungere ricchezza e possibilità di scelta .

L'entusiasmo e la creatività nascono dalla differenza; l'uniformità conduce alla noia e alla mediocrità. La descrizione multipla è paragonabile a uno stereogramma, in cui i punti multicolori sono sistemati in modi diversi e danno così origine a un'immagine tridimensionale. Essere in grado di assumere punti di vista multipli caratterizza la generale flessibilità nelle reazioni delle persone di successo. Qualsiasi prospettiva non riuscirà mai ad abbracciare il mondo intero, ecco perché noi prendiamo in considerazione alcune e le combiniamo insieme per creare il nostro personale universo. Il modo in cui lo facciamo costituisce un punto chiave della PNL.

... non volevo dire questo...

Il *rapport* è il primo passo verso una buona comunicazione. Siamo tutti comunicatori eccellenti, eppure capita di venire fraintesi. Spesso ci troviamo in una situazione in cui abbiamo parlato secondo noi in modo chiaro, per poi ricevere però una risposta che ci ha lasciati a bocca aperta. Un commento innocente viene preso come offesa personale, un'offerta di aiuto fatta a fin di bene viene respinta dicendo: "Non immischiarti!". L'offerta era chiara per noi, ma non per il nostro ascoltatore. Si verifica anche il contrario, cioè che capiamo qualcosa che invece l'altro non intendeva affermare. Magari qualcuno ci ha detto: "Non ci vorrà molto"; no ci aspettiamo che finisca in un'ora e quella persona intendeva mezza giornata. La comunicazione umana non è l'alfabeto Morse, in cui esiste un'interpretazione fissa per ogni simbolo.

È impossibile non associare un significato a ciò che vediamo, udiamo o percepiamo. Non siamo solo degli abili e creativi comunicatori, siamo anche degli abili e creativi ascoltatori. Il malinteso è il prezzo che paghiamo per la nostra capacità di trasmettere o evincere tante sottili sfumature di significato. Forse il vero miracolo è che alla fin fine ci capiamo!

Quando comunichiamo, lo scopo è quello di trasmettere un significato. Come capiamo di esserci riusciti? Nel momento in cui l'altro riceve quel messaggio.

Colui che parla non è in grado di decidere che cosa significa quel segnale per chi lo riceve, bensì solo ciò che vorrebbe che significasse. Nella comunicazione non esiste il fallimento, perché riusciamo sempre a comunicare qualcosa. Potrebbe semplicemente non trattarsi di quello che volevamo trasmettere. Le risposte che ricevete vi offrono valide indicazioni su come agire in seguito, sono i vostri insegnanti.

Ecco come un presupposto della PNL riassume l'idea:

il significato della comunicazione sta nella risposta che si riceve.

Agendo come se questo presupposto fosse vero, quali sarebbero le conseguenze?

Forse la curiosità ci stuzzica. Come sono possibili i malintesi? E in che modo si possono evitare? Non attraverso la lettura del pensiero o le illusioni, bensì prestando attenzione alla risposta dell'altra persona. In questo modo riusciremo a cogliere un malinteso prima che sia troppo tardi e che le conseguenze diventino serie.

È questo un fattore importante negli affari, in cui un manager deve stimolare i colleghi, non metterseli contro e in cui una parola sbagliata sui prezzi o la quantità di merce rischia di provocare perdite finanziarie. Lo stesso vale per le vendite e le presentazioni.

Questo principio è importante anche nelle relazioni. Vi è mai capitato di sostenere una discussione e di pensare: "Oh no, non ancora!". Tutto appare così familiare, le solite incomprensioni si riaffacciano e il litigio pare quasi seguire un copione. Che cosa dobbiamo cambiare per instaurare o riguadagnare *rapport* e conseguire il risultato voluto?

Modellare l'eccellenza non significa solo imparare dai propri errori. Ripensiamo a una nostra comunicazione efficace che ha sortito la risposta che desideravamo. Cosa ha funzionato in ciò che abbiamo fatto? Non parliamo solo delle azioni specifiche che abbiamo compiuto in quella particolare occasione, ma anche di quello che abbiamo pensato. Era la prima volta? Ci siamo dovuti adattare? Se era la prima volta, come abbiamo deciso cosa fare?

Quando intendiamo una cosa e l'altra persona ci dimostra dalla risposta che ci ha interpretato in maniera diversa, nessuno è nel torto e nessuno dev'essere biasimato. Assumersi la responsabilità della propria comunicazione non sempre significa dover dire "mi dispiace". Esiste un diffusissimo modo di affrontare gli errori comunicativi che consiste nello scoprire a chi attribuire la colpa, come se trovare il capro espiatorio risolvesse il problema. A nessuno va attribuita la colpa di essere semplicemente un uomo. Per di più, cercare un colpevole raramente insegna qualcosa. Evitando di biasimare noi stessi o gli altri, ci rendiamo più disponibili a imparare e a provare un senso di meraviglia e acquisiamo una maggiore capacità di tollerare l'ambiguità. Davanti a un mondo fastidiosamente imprevedibile, molti diventano ansiosi. Vogliono come risposta un "sì" o un "no", non un "forse" o un "magari". La certezza tuttavia è difficile da raggiungere e solitamente la si ottiene a caro prezzo. Il cambiamento è la sola cosa di cui possiamo essere sicuri.

Voglio dire esattamente quello che ho detto!

A quali conseguenze porta l'agire in maniera opposta, anche se il significato delle nostre parole fosse né più né meno quello che abbiamo detto? Questo è un mondo stupefacente. Gli altri ne ricaverebbero comunque la loro interpretazione e i malintesi si moltiplicherebbero.

Oltre lo sconcerto esiste un mondo fatto di colpe, errori e fallimenti. Quando pensiamo che gli altri debbano capire, se non lo fanno la colpa è loro e non nostra. Il medesimo principio è valido anche al contrario: si può attribuire a se stessi la colpa del malinteso. Vi sono poi alcuni abili individui che riescono a "fare la frittata senza rompere le uova": se non capiscono, la colpa è degli altri, che avrebbero dovuto parlare in modo più chiaro. Se invece sono gli altri a non capire, la colpa è ancora loro: o sono cervellotici o sono tonti, avrebbero dovuto capire.

Comunicare con se stessi

Che cosa significherebbe agire come se il significato di ciò che diciamo a noi stessi fosse dato dalla risposta che otteniamo? Significherebbe prestare attenzione alle risposte che provengono dal corpo, ai sentimenti e alle intuizioni.

Oltre a fornirci intuizioni il nostro corpo risponde, ammalandosi, allo stile di vita che conduciamo. Stare alzati fino a tardi, dormire poco, lavorare troppo e saltare i pasti generano spesso questa risposta. Agire di conseguenza significa prendersi cura di se stessi e modificare lo stile di vita. Se continuiamo a ignorare i nostri bisogni perché pensiamo che "dovremmo" essere in grado di farcela o perché ce lo dice qualcuno, il nostro corpo prima o poi risponderà con dolore o malattia.

Qual è la domanda più importante?

Per molti è: "Qual è il significato della vita?", "Esiste Dio?" o "Perché ci troviamo qui?". Queste sono domande importanti, ma noi ne abbiamo una a cui dovrete rispondere, prima che le altre acquistino senso.

Il motivo per cui poniamo domande è il desiderio di conoscerne la risposta. Vogliamo qualcosa.

La domanda più importante che suggeriamo è dunque questa:

Che cosa voglio?

Qualsiasi azione ha un suo scopo. Perseguiamo continuamente qualcosa, anche se non sempre sappiamo con chiarezza cosa. Questo è valido a qualsiasi livello, anche a quelli più terreni. Se avete fame, il vostro obiettivo è quello di mangiare, se siamo stanchi, di dormire. Le strade sono piene di persone che camminano, guidano, viaggiano in autobus, in treno o in aereo e tutte vanno da qualche parte per un qualche motivo. Se non fosse così, il comportamento umano sarebbe casuale e incomprensibile.

Un presupposto della PNL dice:

Il comportamento umano è finalizzato a uno SCOPO.

La PNL parla di risultati, cioè di esiti che vogliamo ottenere nel mondo. Un risultato è molto più specifico di un obiettivo; lo si ha solo quando si conosce ciò che si vede e si sente, nonché quando si percepisce il momento in cui lo si ottiene. Gli obiettivi sono ciò che vogliamo, i risultati ciò che otteniamo. Produciamo in ogni istante dei risultati nella vita, persino quando non facciamo niente. La domanda da porsi è: sono questi i risultati che vogliamo? Siamo tutti consapevoli che non sempre si ottiene quello che si desidera, a volte a

causa di eventi oltre il proprio potere, altre volte perché non ci si è organizzati in maniera accurata. Tuttavia, se non sappiamo cosa vogliamo, non abbiamo possibilità di ottenerlo. Prefissarsi dei risultati è la chiave per creare e dominare la propria vita. È un modo di pensare, non una cosa da fare solo a Capodanno. Se non vi ponete dei risultati da raggiungere, saranno il caso o gli altri a determinare quello che conseguirete.

Quando fissate degli obiettivi per voi stessi, non lasciatevi limitare da ciò che ritenete possibile al momento. Nella vita molte mete vi sono apparse impossibili la prima volta, eppure ora, guardandovi indietro, vi sentite soddisfatti per come le avete effettivamente raggiunte. Potete dunque fissare qualunque obiettivo vogliate, purché osserviate se appare possibile al momento presente. Decidendo ciò che vogliamo ottenere, noi creiamo il nostro futuro ogni giorno.

Alcuni non si prefiggono risultati, in genere per una di queste ragioni: hanno paura di correre dei rischi, di commettere un errore o di sprecare tempo e fatica, oppure temono di perdere la libertà e la spontaneità. Entrambe le reazioni sono comprensibili, ma limitano la persona.

Un atteggiamento migliore è quello di concedere a se stessi il permesso di modificare o di rinunciare a un risultato, se il feedback ottenuto lo suggerisce. Dobbiamo essere consapevoli dei nostri desideri, prestare attenzione a ciò che otteniamo e modifichiamo secondo le necessità quello che facciamo.

La domanda: "Che cosa voglio?" produce risultati che vi guidano verso una soluzione, uno stato desiderato. La domanda: "Qual è il problema?", invece, sottolinea ciò che è sbagliato nello stato attuale e di per se stessa non conduce da nessuna parte. Concentrarsi sul problema genera domande come: "Perché ho questo problema?", "in che modo mi limita?" e "Di chi è la colpa?". Scoprire i motivi storici di un problema e attribuirne la responsabilità a qualcuno non fornisce alcuna via d'uscita e vi lascia in un vicolo cieco.

Risultati

Esistono tre principali motivi per cui non riusciamo a conseguire i risultati voluti:

- ***Non sono realisticamente raggiungibili.***
- ***Non possiedono sufficiente motivazione.***
- ***Benché desiderati, non sono auspicabili da una prospettiva più ampia.***

Per trasformare un obiettivo in un risultato, per renderlo realistico, per far sì che sia raggiungibile, motivante e auspicabile, è necessario osservarlo da punti di vista diversi.

Assicuriamoci che il risultato venga espresso al positivo.

Questo significa avvicinarsi a ciò che si desidera, non allontanarsi da ciò che non si vuole. Esprimere un risultato al negativo è come andare a fare la spesa con una lista di tutte le cose da non comprare. Due obiettivi diffusi e impegnativi? Perdere peso e smettere di fumare; uno dei motivi per cui sono così difficili da raggiungere è che entrambi vengono espressi al negativo. Qualsiasi obiettivo contenga le parole "perdere", "smettere" o "non voglio" non è espresso al positivo. Perché gli obiettivi al negativo sono difficili da conseguire? Provate così: non pensate al vostro vicino di casa. Qualunque cosa facciate, non fate entrare nella vostra mente alcun pensiero riguardo al vostro vicino. Che cosa succede in risposta? Per non pensare al vicino, dovete prima pensarlo, in modo da sapere a chi non pensare. Dovete tenere a mente che cosa non fare e ciò significa farlo. Ora pensate alla vostra famiglia. Questo è facile e, nel momento in cui lo facciamo, automaticamente ci dimentichiamo del vicino.

Per trasformare un risultato al negativo in uno al positivo, chiediamoci: "Che cosa mi porterebbe questo obiettivo se lo raggiungessi?" o "Che cosa voglio invece?". Ad esempio, "smettere di fumare" può diventare "avere polmoni sani", "essere più sano e in forma" o "avere più soldi".

Stabiliamo che cosa dobbiamo fare noi e che cosa devono fare gli altri. Facciamo in modo che il risultato sia, per quanto possibile, sotto il nostro diretto controllo. Se c'è bisogno che gli altri agiscano per noi, pensiamo a un risultato di cui possano beneficiare tutti, non soltanto noi. Senza gli altri possiamo ottenere ben poco, ma loro ci aiuteranno una volta forse e poi basta, se non ci comporteremo in modo che anche loro ne ricavano qualche beneficio, non ci aiuteranno più. Chiediamoci: "Cosa devo fare per assicurarmi che gli altri *vogliano* aiutarmi a raggiungere il risultato prefissato?".

Facciamo in modo che il risultato sia più preciso possibile.

Immaginiamolo in tutti i suoi dettagli. Quanto tempo occorrerà? Poniamoci un limite di tempo realistico; se possibile, fissiamo una data precisa. Alcuni risultati andranno raggiunti entro quella data stabilita, altri allo scadere dei termini. Dove e quando vogliamo questo risultato? In quali luoghi, situazioni o aree della vita lo desideriamo? Dove non lo vorremmo? Ad esempio, possiamo prefissarci come risultato quello di spendere senza pensieri solo in vacanza, acquistando regali e andando al ristorante. A ferie concluse, potremmo desiderare un diverso rapporto con i soldi.

Con chi vogliamo ottenere questo risultato e con chi invece no? Essere più giocherelloni con i propri figli può andar bene, ma sarà opportuno pensarci due volte prima di prefiggersi questo risultato con il proprio datore di lavoro. Più riusciremo a rendere specifico il risultato, più questo diverrà concreto e potremo così scoprire maggiori possibilità di conseguirlo.

Abbiamo ben chiari i segni rivelatori dell'avvenuto conseguimento. Come sapremo di aver ottenuto il nostro risultato? Questa è una domanda molto importante. A meno di non riuscire a vedere la linea d'arrivo, non sapremo mai di aver concluso la gara. Le prove ci vengono fornite dai cinque sensi. Che cosa vedremo esattamente? Che cosa udiremo? Che cosa percepiremo? Quale sarà l'ultimissimo segno, quello che precede il risultato voluto? Ad esempio, la prova di un migliore stato di salute potrebbe essere quella di avere un girovita più stretto, di svegliarsi e sentirsi scattanti o di respirare con facilità invece di tossire. Il rapporto peso/altezza sarà quello giusto, l'aspetto della pelle sarà migliorato e almeno uno dei nostri amici ci dirà che ci trova meglio di prima.

Non è possibile conseguire un risultato o imparare qualcosa senza feedback, pertanto prima lo otteniamo, meglio è. Ad esempio, stiamo imparando una lingua straniera. Un giorno sosteniamo un esame e ne conosciamo l'esito dopo una settimana. Nel momento in cui riceviamo questo feedback, ci siamo già dimenticati dell'esame e, nel frattempo, abbiamo continuato a commettere gli stessi errori. Più lungo è il tempo che intercorre tra azione ed effetto, più sarà difficile imparare e correggere ciò che si fa. Nelle relazioni, questo feedback giunge tramite una buona comunicazione con il partner, evitando dunque lamentele come: "Perché non me l'hai detto prima?".

Teniamo in considerazione le risorse che possediamo o che possiamo creare per conseguire questo risultato.

Tra le risorse ovvie troviamo il denaro e i beni materiali da impiegare direttamente. Le persone sono risorse, poiché sono in grado di aiutarci oppure possiamo prenderle come modello. Se conosciamo qualcuno che ha raggiunto un risultato simile a quello che vogliamo ottenere, chiediamogli in che modo ci è riuscito. Possiamo anche ispirarci a personaggi storici o fittizi, presi da libri, da film o dalla televisione. L'unico requisito è che abbiano avuto a che fare con una sfida analoga alla vostra e che l'abbiano vinta.

Anche le doti e le competenze personali sono risorse. Ad esempio, possono essere d'aiuto la perseveranza e la capacità di collaborare o di stabilire *rapport*. Se ci occorrono delle qualità che ancora non possediamo, riflettiamo su come svilupparle. Facciamolo con un corso, seguendo dei modelli di comportamento o contattando e sviluppando quelle qualità in noi stessi (*automodellamento*). Saremo poi in grado di trasferire le qualità da un'area della vita a un'altra. È utile stilare un elenco delle proprie risorse; forse non tutte occorreranno, ma più scelte avremo a disposizione, più sarà facile conseguire il risultato prefissato. Inoltre è rincuorante avere sotto gli occhi una lista di persone, competenze e beni materiali utili.

Prendete in considerazione le conseguenze e gli effetti secondari del conseguimento di ciò che vogliamo. Una volta George Bernard Shaw ha detto che esistono due tragedie nella vita: una è quella di non ottenere ciò che si desidera ardentemente., l'altra consiste nell'ottenerlo. Senza dubbio si riferiva a tutte le conseguenze che il desiderio comporta e che non rientrano nel progetto iniziale. Re Mida aveva desiderato che tutto ciò che toccava si trasformasse in oro e così avvenne, anche per i suoi amici, i suoi cari, il cibo e le bevande.

Consideriamo il risultato da diverse angolazioni. Uno dei modi migliori per valutare le conseguenze è di assumere la seconda posizione con altre persone per noi importanti. Come appare il risultato dal loro punto di vista? In quale modo li influenza? Come lo considerano? Quando pensate secondo quest'ottica, guadagnate la loro fiducia e vi aiuteranno maggiormente.

Cos'altro potrebbe succedere? Cosa dovrete sacrificare? Ad esempio, immaginiamo che il nostro risultato sia di cambiare casa. Tra le varie cose possiamo chiederci: dove si troveranno i negozi? Quanto saremo lontani dai vostri amici? Riuscirò ancora a incontrarli? Che tipo di attrattive offre il posto? Com'è la strada per recarsi al lavoro? Qual è il livello delle scuole locali?

A che cosa dovremo rinunciare per ottenere ciò che vogliamo? Una promozione sul lavoro potrebbe implicare un nuovo superiore, un maggior numero di ore lavorative e un diverso rapporto con i colleghi. Valutiamo anche il tempo, il denaro e la fatica, sia fisica che mentale, che dovremo investire. Il gioco vale la candela?

Riconoscete gli effetti secondari positivi del nostro comportamento attuale. La situazione attuale presenta sicuramente degli aspetti positivi. Se così non fosse, avremmo voltato pagina già da tempo. In che modo possiamo inglobarli nel nostro risultato, così da conservare il lato positivo delle circostanze attuali?

Come si pone il vostro risultato rispetto a disegni di più ampia portata? Molto probabilmente il nostro risultato rientra in un progetto più grande. Confrontiamolo con altri piani e risultati importanti per noi. Che cosa ci aiuterà a conseguire e perché ciò è importante?

Allorché associeremo il risultato voluto ai vostri valori e ai vostri progetti di vita, esso acquisterà significato. È difficile impegnarsi per un risultato che appare insignificante e avulso dal resto della vita.

Quali risultati minori fanno parte di ciò che ci siamo prefissati?

Il nostro risultato, così com'è, potrebbe presentarsi impegnativo e difficile da gestire. Forse vi sono degli ostacoli. Tornerà dunque utile suddividere il risultato stesso in una serie di risultati minori più gestibili. Mettiamoli nel giusto ordine, poi iniziamo.

Infine, sentiamo che questo risultato è giusto per noi? È congruo con il nostro senso del sé, con la nostra identità? Ci rispecchia? Se sì, usiamo le nostre intuizioni per stabilire un piano d'azione che includa almeno un'abilità che possediamo e che possiamo mettere a frutto subito. Se non agiamo, il risultato rimarrà infatti un sogno.

Domande di verifica

Ci esprimiamo al positivo, avvicinandoci a ciò che vogliamo, oppure ci allontaniamo da ciò che non vogliamo?

Siamo in grado di intraprendere e di perseguire fino alla fine questo risultato? Cosa dovremo fare e cosa dovranno fare gli altri? Come possiamo convincerli ad aiutarci?

Il risultato è specifico? Abbiamo una chiara idea di quando, dove e con chi lo vogliamo raggiungere?

Dal punto di vista sensoriale, come sapremo di aver ottenuto quel risultato? Cosa vedremo, udiremo e sentiremo?

Quali sono le risorse a nostra disposizione per conseguire questo risultato? Elenchiamo i nostri beni, il denaro, le persone, i modelli di comportamento, le competenze e le doti personali.

Quali più ampie conseguenze avrà il conseguimento del risultato? A che cosa dovremo rinunciare? In che modo gli altri ne verranno influenzati? Quanto denaro e quanti sforzi fisici e mentali dovremo investire? Ne vale la pena?

Come possiamo inglobare nel risultato gli aspetti positivi della situazione attuale?

In quale risultato più ampio rientra il nostro?

Esistono degli ostacoli?

Questo risultato ci rispecchia?

Comportamento e intenzione

L'inconscio controlla la maggior parte del nostro comportamento, che ne comprendiamo coscientemente lo scopo o meno. Per capire le nostre ragioni profonde, è necessario costruire un ponte tra conscio e inconscio. Dal rapporto tra i due nasce la congruenza. Talvolta, da un punto di vista conscio troviamo incomprensibile ciò che facciamo, eppure per ogni azione c'è sempre un motivo valido. L'inconscio ci accompagna ventiquattro ore su ventiquattro; non dimentichiamo mai di respirare e il nostro cuore non si dimentica mai di battere.

Nella PNL esistono due presupposti molto importanti:

La mente inconscia è benevola.

Ogni comportamento è motivato da un'intenzione positiva.

Con il nostro comportamento tentiamo sempre di ottenere qualcosa che per noi ha valore. Se un comportamento appare negativo, è solo perché non ne vediamo il fine. Anche il suicidio può avere un'intenzione positiva. Nonostante sembri un atto estremo di autodistruzione, chi ha tentato di commetterlo fornisce giustificazioni che, dal suo punto di vista, sono sensate: essere in pace o fuggire dal dolore in cui quella persona vive.

Com'è possibile scoprire l'intenzione positiva all'origine di un comportamento o di un'azione?

Ponendo una domanda semplicissima e continuando a porcela fino ad ottenere una risposta: "Che cosa ci offre quel comportamento?". In questo modo creiamo una distinzione tra il fine e i mezzi. Il fine ha un suo valore; i mezzi, il comportamento, non necessariamente lo hanno.

Allorché agiamo come se questo fosse vero, possiamo iniziare a riporre fiducia in noi stessi, ad essere il nostro miglior amico, persino nei momenti in cui ci sembra di avere un sabotatore interno. Se non conosciamo quello che c'è, è impossibile cambiarlo.

Possiamo anche accettare la nostra stessa incongruenza, le nostre diverse parti, esattamente come faremmo a una riunione con persone che sono in netto disaccordo con noi. Se riusciamo ad armonizzare queste parti, stabiliremo un maggiore *rapport* con il nostro essere, saremo più posati e avremo un senso di identità più definito. Iniziamo a osservare con curiosità il nostro comportamento. ...Interessante! Ma che strano! Quali saranno le intenzioni? Potremo anche cominciare a capire gli altri e a comprendere che, se vi trovaste nei loro panni, con le loro convinzioni, i loro valori, le loro esperienze passate e il loro stato emotivo, non agiremmo diversamente.

Accettare e perdonare se stessi è un fatto naturale, non deve diventare una virtù da seguire a costo di grandi sacrifici. Non si tratta di "fare i bravi", ma solo di rispondere in maniera razionale al mondo incredibilmente affascinante e imprevedibile nel quale viviamo. Quando riusciamo a perdonare noi stessi, riusciamo anche a perdonare gli altri. Conoscere veramente tutto significa perdonare tutto.

Questo non vuol dire che non esista una morale e che tutto sia permesso, significa piuttosto che i concetti di giusto e sbagliato non sono così rigidi. Un comportamento può essere spregevole, giacché gli esseri umani sono capaci di atti terribili e crudeli che vanno fermati o impediti. Tuttavia, persino il comportamento di chi compie una strage possiede, nell'ottica di chi la commette, un'intenzione positiva, anche se magari a livello cosciente non è nota. Dal nostro punto di vista invece, ossia dal punto di vista della società, è un comportamento dannoso e dev'essere bloccato. Ciononostante, è ancora possibile onorare l'intenzione alla base di tale modo di agire e considerare che dietro vi è un essere umano.

Molti tentativi di cambiamento, sia personali sia organizzativi, funzionano solo a breve termine. Questo solitamente avviene perché l'intenzione alla base del comportamento non è stata soddisfatta e dunque si manifesta in un altro modo, costringendovi a dare la caccia ai sintomi. In tal caso, chiediamoci ancora quali effetti produce quel dato comportamento.

Segnali dal profondo

Se partiamo dal presupposto che l'inconscio sia benevolo, possiamo cominciare ad attingere alle sue incredibili risorse e a cercare in noi la forza. L'inconscio può esserci amico; in che modo è possibile stabilire *rapport*? Mediante il rispetto e la fiducia reciproci, facendo attenzione ai messaggi che l'inconscio stesso ci invia.

Quali sono questi segnali? Anzitutto, ogni abitudine o comportamento in violento contrasto con il nostro normale carattere, soprattutto se reiterato, mostra che una parte di noi non è stata riconosciuta. L'inconscio bilancia il conscio, pertanto il nostro comportamento anomalo rivela un'importante intenzione che la mente conscia sta trascurando. Promettere solennemente di non agire più così non funziona, perché la parte di noi che fa la promessa non è quella che segue tale comportamento. Altri segnali sono il dolore e la malattia.

I segnali di accesso oculare

Definizione

L'occhio esegue movimenti controllati dall'inconscio.

¹Ogni posizione assunta dalla pupilla rappresenta un accesso ad una precisa parte della mente.

Come tutti possono osservare, mentre ci si esprime i nostri occhi compiono una serie di movimenti. Raramente una persona mantiene lo sguardo fisso su di un'altra, così come altrettanto raramente si sta immobili.

Ebbene, il movimento degli occhi ha un riscontro con il modo sensoriale utilizzato nel dato momento. L'inconscio fornisce comandi agli occhi in corrispondenza del sistema di rappresentazione utilizzato e tali movimenti non sono controllati dalla mente conscia; in altre parole il movimento è spontaneo.

Gli occhi possono compiere movimenti di tipo orizzontale e verticale e ad ogni movimento è associata una modalità d'utilizzo dei sensi, così come riprodotto nel disegno della pagina a seguito.

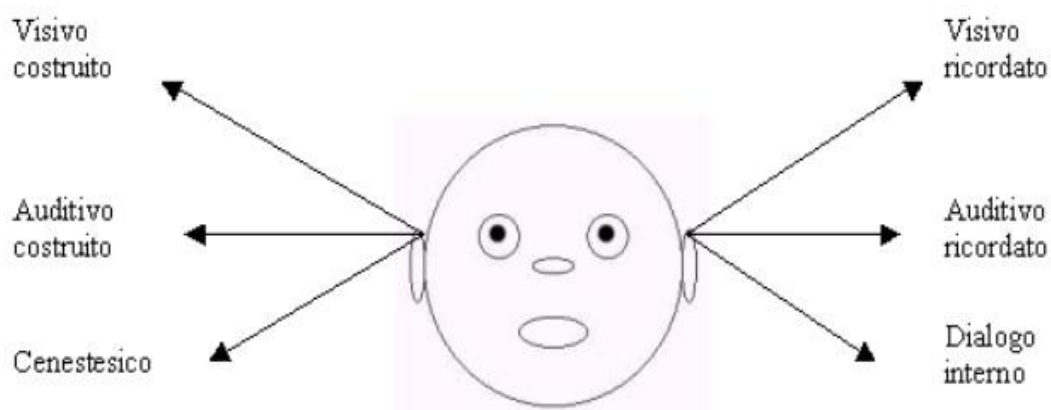
La Neurofisiologia ha verificato che, a seconda del modo sensoriale presente in una persona in un dato istante, il movimento oculare risulta essere corrispondente; ad esempio, se un soggetto ricorda alcune immagini del proprio vissuto (sistema visivo) gli occhi tendono a

¹ AA.VV. *Programmazione Neuro Linguistica* p. 89

muoversi in alto, se invece ricorda le parole dette da qualcuno (sistema auditivo) gli occhi si muovono di lato e, infine, se accede alle proprie emozioni (sistema cenestesico) gli occhi tendono a dirigersi verso il basso.

Uno studio ancora più approfondito ha poi verificato altre specifiche posizioni oculari:

1. Visivo costruito: rappresenta un modo di ricerca collegato esclusivamente alla propria immaginazione. Il soggetto costruisce un'immagine inedita utilizzando la propria creatività.
2. Visivo ricordato: rappresenta la ricerca di ricordi legati ad immagini, viste e legate ad avvenimenti realmente vissuti.
3. Auditivo costruito: il soggetto tende ad immaginare suoni o tutto ciò che è legato all'ambiente sonoro, compreso il ragionamento, che prevede l'analisi di concetti verbali.
4. Auditivo ricordato: rappresenta la ricerca di ricordi legati a parole, suoni, sentiti e ad avvenimenti realmente vissuti; chi adotta una strategia che integra l'auditivo ricordato possiede una buona memoria legata alle parole, agli scritti, (libri, articoli ecc...).
5. Cenestesico: la mente si rivolge ai canali sensoriali che specificamente riguardano le sensazioni, cercando di portare alla memoria ricordi di questa natura. Chi utilizza il Cenestesico è in genere incline ad avere buoni rapporti con gli altri.
6. Dialogo interiore: si è portati parlarsi interiormente.



Il sistema è simmetrico, nelle persone mancine l'interpretazione dello schema va letta al contrario.

Allenamento sulla scansione oculare

Familiarizzare con i sistemi di rappresentazione della realtà può essere interessante, oltre che divertente. La Neurofisiologia ci insegna che, nell'osservare il movimento degli occhi di una persona, mentre questa pensa, possiamo conoscere i sistemi rappresentazionali utilizzati da quell'individuo, in quel dato istante, nel processare i propri pensieri. Gli occhi sono come una finestra dalla quale possiamo vedere cosa accade nella mente del nostro interlocutore. Ad esempio, se mentre stiamo parlando con una persona essa porta lo sguardo in basso a destra (per i mancini, il concetto vale il contrario) l'interlocutore sta avendo un contatto con le proprie sensazioni. Potrebbe voler dire che è timido, o impacciato, oppure può desiderare da noi qualcosa che non ha il coraggio di chiederci. In verità non possiamo sapere esattamente cosa accade nella sua mente, ma possiamo intuire che sta pensando a qualcosa di emotivamente coinvolgente per lui o per lei.

Utilizzare questa conoscenza può essere di vantaggio nello stabilire Rapport con il proprio interlocutore. Sapendo quale sistema rappresentazionale sta utilizzando è possibile calibrare la propria comunicazione modificando il modo di parlare, di utilizzare i gesti, di fare esempio e così via.

1. B presenta una serie di domande ad A.
2. Le domande presentate da B saranno esposte nella sequenza che segue. Mentre ciò accade, C si farà attenzione ai movimenti oculari che A attuerà man mano.
 - a. Visivo costruito: "Come ti potresti immaginare se tu avessi i capelli color porpora che terminano con una lunga coda verde?"
 - b. Visivo ricordato: "Di che colore erano i capelli della tua o del tuo insegnante di Lettere in terza media?"
 - c. Auditivo costruito: "Come sarebbe la voce di tua madre se avesse l'accento di Paperino?"
 - d. Auditivo ricordato: "Ricordi come suona l'inno nazionale?"
 - e. Cenestesico: "Cosa proveresti a coccolare un agnellino?"
 - f. Dialogo interno: "Chiedi a te stesso cosa vorresti per cena questa sera?"
3. Verifica se gli occhi si sono diretti effettivamente dove pensavi dovessero andare o se vi sono state differenze.

I Sistemi Rappresentazionali

Definizione

I sistemi rappresentazionali dell'essere umano sono costituiti dai cinque sensi e vengono così denominati:

- sistema rappresentazionale VISIVO (vista)
- sistema rappresentazionale AUDITIVO (udito)
- sistema rappresentazionale CENESTESICO (sensazioni prodotte da: tatto, gusto, olfatto)
- sistema GUSTATIVO/OLFATTIVO (gusto/odorato)

Questi sono gli elementi fondamentali, i parametri strutturali della conoscenza umana.

Attraverso questi sistemi percettivi si formano gli schemi del comportamento umano.

Nella PNL, infatti, i cinque sensi sono molto di più che passivi recettori: le informazioni ricevute attraverso ciascun senso danno origine a processi comportamentali differenti. Riguardo lo studio della struttura dei comportamenti la Programmazione Neurolinguistica si avvale soprattutto dei primi tre sistemi.

Percezione sensoriale e comportamento

²Nella raccolta e nella elaborazione delle informazioni ogni sistema rappresentazionale agisce attraverso tre fasi:

1. **input:** raccolta delle informazioni e ricezione di feedback da parte dell'ambiente. La fase di input genera ciò che in PNL si definisce come *stato interno*: mentre vediamo, sentiamo, tocchiamo, gustiamo, percepiamo, o annusiamo qualcosa o qualcuno dentro noi si sviluppa un'emozione.
2. **rappresentazione/elaborazione:** comprende la costruzione della mappa dell'ambiente e l'instaurazione della strategie comportamentali come l'apprendimento, la presa di decisioni, l'accumulo delle informazioni, ecc... La fase di rappresentazione/elaborazione in PNL è definita con il nome di *processo interno*: l'emozione suscitata ci porta ad elaborare un pensiero, un ragionamento o un atto istintivo.
3. **output:** è la trasformazione casuale del processo di rilevamento rappresentazionale. La fase di output genera ciò che in PNL è definito col nome di *comportamento esterno*: L'elaborazione, istintiva o razionale, si traduce in un'azione: compriamo, mangiamo, corriamo, baciamo ecc...

La PNL considera pertanto gli atti del vedere, ascoltare o avere sensazioni come 'comportamenti'. Lo è anche il 'pensare' che, se scomposto nelle sue parti costituenti, comprende specifici processi sensoriali come:

² AA.VV. *Programmazione Neuro Linguistica* p. 35

1. vedere mentalmente
2. ascoltare il dialogo interno
3. avere sensazioni su qualcosa, ecc.

Ogni output è, normalmente, un atto:

1. microcomportamentale: movimento laterale degli occhi, cambio del tono della voce e del respiro;
2. macrocomportamentale: un litigio, una malattia, un calcio al pallone.

Gli studi di R. Bandler e J. Grinder hanno dimostrato, che ognuno di noi possiede un senso maggiormente sviluppato che influenza sensibilmente il nostro comportamento. In altre parole il sistema rappresentazionale predominante è, spesso, responsabile delle nostre scelte, dei nostri interessi e delle attività che intraprendiamo. Se, per esempio, provassimo ad immaginare una mela... per alcuni l'elemento principale potrebbe essere il gusto o il profumo, per altri gli aspetti nutrizionali del frutto, per qualcuno il colore e la forma. Ciò dipende dal fatto di aver maggiormente sviluppato uno dei sistemi rappresentazionali.

La PNL è in grado di individuare il sistema rappresentazionale di un soggetto mediante l'osservazione e l'analisi della comunicazione.

Il linguaggio

Nel linguaggio i predicati utilizzati risultano essere utili al fine di individuare facilmente il sistema percettivo prevalente (anche mediante metafore, certe espressioni o modi di dire che sottolineano ciò che pensiamo o desideriamo):

“Hai visto che bella giornata oggi? C'è un sole splendente, il cielo è così terso che si può vedere molto lontano..”

Questa frase indica che il sistema prevalente è di tipo Visivo.

Se fosse stato di tipo Cenestesico:

“Oggi un sole è talmente caldo, il cielo è così pulito... che quasi si può sentire il profumo della primavera”.

Infine, se fosse stato di tipo Auditivo:

“Oggi è una bella giornata, infatti il barometro indica un'alta pressione: l'ideale per fare un'escursione in montagna!”

Le frasi comunicano lo stesso concetto, ma contengono predicati, aggettivi e termini di tipo Visivo, o Cenestesico. La terza sembrerebbe essere priva di elementi distintivi, ma in realtà è proprio la sua logicità a determinare una prevalenza di tipo Auditivo: alcuni soggetti, i

cosiddetti ‘superlogici’, sono portati al ragionamento secondo processi mentali, schemi tecnici, ecc.

ALCUNI ESEMPI DI PREDICATI VERBALI E AGGETTIVI

V- VISIVO	A- AUDITIVO	K- CENESTESICO
Vedere	Ascoltare	toccare
Immaginare	Urlare	ferire
Chiarire	Parlare	provare
Guardare	Sentire	soffice
Lampante	Rumoroso	armonioso
Eclatante	Discutere	teso
Splendente	Concreto	solido
Oscuro	Sussurrare	percepire

Dunque, facendo attenzione alla forma del linguaggio si può constatare come ognuno di noi si esprime utilizzando termini più vicini al suo modo d’essere. Ciò vale anche quando ci si esprime attraverso la scrittura o nella scelta delle letture.

I Metamessaggi

³Il metamessaggio è ciò che interviene nella comunicazione oltre ciò che si esprime verbalmente. L’essere umano per relazionarsi ai suoi simili comunica con diverse modalità: generalmente la nostra parte razionale utilizza il linguaggio verbale o informativo, ponendo attenzione sull’uso adeguato e logico delle parole, mentre il nostro inconscio si avvale del linguaggio non verbale.

La comunicazione non verbale si esprime attraverso i movimenti del corpo, la postura, i gesti, l’espressione del viso, le inflessioni della voce, la sequenza il ritmo e la cadenza delle parole stesse, e ogni altra espressione non verbale di cui l’organismo sia capace.

³ Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin, Don D. Jackson, *Pragmatica della comunicazione umana*. p. 52-91

Sebbene la società occidentale è essenzialmente basata sulla comunicazione logica il nostro inconscio decodifica i segnali non verbali della persona che ci sta parlando ricavando molte più informazioni che non dalle parole stesse. Infatti, è ormai noto che nella comunicazione il linguaggio inconscio influisce per circa il 93%, contro il 7% del linguaggio verbale.

Ecco allora l'importanza del linguaggio inconscio nelle relazioni sociali: se si vuole instaurare un rapporto empatico è importante comprendere e decodificare in modo completo il messaggio del nostro interlocutore, comprendere ciò che lo gratifica e capire se gradisce o rifiuta i nostri argomenti in tempo reale.

Vediamo alcuni esempi.

A volte è capitato di incontrare qualcuno che, da un punto di vista logico ci ha fatto discorsi ineccepibili, seri e pieni di buone intenzioni, ma che tuttavia non ci sono sembrati credibili: probabilmente il nostro inconscio decodifica i segnali non verbali dell'interlocutore e filtra le incongruenze.

Oppure è già successo di aver chiesto ad un amico un favore e di aver ricevuto una risposta positiva. Abbiamo ascoltato le sue parole, ma anche il suo linguaggio non verbale è stato molto eloquente: mentre l'amico asseriva scuoteva il capo, come a indicare un "no", abbassava inconsciamente il tono di voce, quasi a non voler pronunciare le parole, o si allontanava da noi, come per "prendere le distanze dall'argomento". Anche in questo caso si sono manifestate delle incongruenze fra linguaggio verbale e comunicazione inconscia. Quasi certamente l'amico chiamerà e, scusandosi, annullerà l'impegno a causa di un impegno imprevisto. Probabilmente aveva, da un punto di vista logico, tutte le buone intenzioni per aiutarci, ma il suo inconscio ricordava bene che non avrebbe potuto farlo e lo ha chiaramente espresso.

I segnali di accesso non verbale

Il fatto che un individuo utilizzi un canale di rappresentazione primario, non significa che, in contesti e situazioni diverse, non possa accedere agli altri sistemi.

⁴Oltre al linguaggio è possibile individuare la modalità sensoriale prevalente osservando la gestualità, il modo di porsi e ascoltando il tono della voce del nostro interlocutore, cioè la sua comunicazione non verbale.

Visivo: l'individuo con prevalente attività visiva muove spesso la testa e gli occhi in alto; tende ad eseguire sguardi rapidi; parla velocemente, con voce squillante; respira tendenzialmente con la parte alta del petto; dà molta importanza ai luoghi e alle cose viste; cambia argomento velocemente. Nella gestualità tende a puntare il dito o a tenere la mano rigida, facendo gesti che ricordano il 'tagliare'.

⁴ Robert Dilts, Judith DeLozier, *Encyclopedia of Systemic Neurolinguistic Programming and NLP New Coding*. p.5

Auditivo: il soggetto auditivo tende a spostare spesso la testa e gli occhi a lato; tende ad aggrottare la fronte e le arcate sopracciliari; è razionale e tecnico, si esprime facendo attenzione alla sequenzialità; tendenzialmente respira con il diaframma; la voce non è calda, ma modulata e costante. Nella gestualità il pollice e l'indice sono uniti a cerchio, o il gesticolare disegna cerchi: è il modo di agire 'Superlogico'.

Cenestesico: l'individuo cenestesico tende a portare lo sguardo e la testa verso il basso; tende ad avere una muscolatura rilassata e atonica; la sua voce è bassa e calda; parla lentamente; respira con l'addome; vive la vita interiormente, ma è anche attento agli altri. Questa disponibilità traspare anche attraverso la gestualità che è di tipo 'Propiziatorio': le mani aperte e non tese, atte a ricevere.

	Visivo	Auditivo	Cenestesico
Respiro	Parte alta dei polmoni	Diaframmatico	Addome
Movimenti del capo	In alto	A lato	In basso
Tono di voce	Squillante e nasale	Fluttuante e melodica	Basso
Velocità nel parlare	Alta	Ritmica	Lenta
Gestualità	Accusatoria	Superlogica	Propiziatoria
Espressioni facciali	Sguardi rapidi	Fronte aggrottata	Muscolatura atonica

Ampliare la propria percezione

Ogni sistema rappresentazionale dà la possibilità di assumere informazioni diverse dalla realtà che ci circonda, offrendo quindi ad ogni individuo la possibilità di ampliare la propria mappa del mondo.

Sapere che ognuno di noi possiede un proprio sistema di rappresentazione della realtà più sviluppato degli altri può essere vantaggioso, ma sapere di essere in grado di poter acquisire maggiore consapevolezza sugli altri sistemi è notevolmente più interessante.

È quindi opportuno che si impari a considerare la realtà che ci circonda utilizzando i differenti punti di vista "sensoriali".

Esercizio

Lo scopo di questo esercizio è di imparare a distinguere i modi di intendere la realtà con maggiore sensibilità e flessibilità nei tre sensi principali: visivo, auditivo e cenestesico.

Uno degli obiettivi della PNL è di comunicare elegantemente con gli altri. La comunicazione dipende fondamentalmente dal grado di empatia che si stabilisce con l'interlocutore. Il grado di empatia dipende dalla sensibilità sensoriale con cui percepiamo l'altro. Per sensibilità sensoriale si intende l'abilità di osservare accuratamente ciò che accade intorno a noi stessi. In ogni passaggio di questo esercizio la persona A farà qualcosa che la persona B potrà ripetere. Una terza persona, C, assisterà B nel ripetere fedelmente ciò che A ha fatto.

1. Visivo:

- a. A incontra B presentandosi come farebbe naturalmente, ma senza pronunciare alcuna parola.
- b. B presenta se stesso utilizzando il modello di A.
- c. C, da osservatore, assicura che i gesti siano replicati nello stesso modo con cui sono stati prodotti da A.

2. Auditivo:

- a. A si avvicina a B, che lo attende ad occhi chiusi, e si presenta utilizzando solo la voce.
- b. B riproduce la propria presentazione nel modo in cui l'ha rilevata da A.
- c. C, da osservatore, assicura che il saluto sia avvenuto allo stesso modo.

3. Cenestesico:

- a. A incontra B, che lo attende ad occhi chiusi, e si presenta utilizzando solo il contatto fisico.
- b. B riproduce la propria presentazione nel modo in cui l'ha rilevata da A.
- c. C, in questo caso, può aiutare fornendo dettagli a B riguardo all'approccio al fine che questo sia il più possibile simile a quello di A.

Individuare il sistema di rappresentazione prevalente

Quello che segue, è un test indicativo sul come porre attenzione al linguaggio che si esprime al fine di individuare i predicati caratterizzanti un particolare sistema rappresentazionale. Scegli e segna con una “x” una sola delle tre risposte possibili ad ogni situazione descritta.

1. Quando devo comunicare un’idea importante ad altre persone:

- a. Cerco di far vedere i vari aspetti
- b. Mi concentro sulla sensazione che voglio trasmettere
- c. Scelgo con cura la parola che spiega la mia idea

2. Nell’ultimo colloquio con il mio capo (o con un mio caro amico), ricordo maggiormente:

- a. Le precise parole che ha utilizzato
- b. Le espressioni del suo viso
- c. Sentimenti e sensazioni che mi ha trasmesso

3. Per credere a qualcuno, ritengo che sia importante:

- a. La sensazione di fiducia che trasmette
- b. L’immagine che dà
- c. La competenza e la preparazione espressa attraverso le parole

4. Per comunicare efficacemente ho bisogno:

- a. Di sentirmi sicuro
- b. Di prepararmi il discorso
- c. Di immaginare la situazione

5. Prima di presentare una relazione ai miei colleghi:

- a. Scrivo con cura una traccia dei punti da esporre
- b. Evidenzio sensazioni e sentimenti relativi all’argomento
- c. Mi preparo alcune parole chiave

6. Alla fine del mio discorso, ne valuto l’efficacia:

- a. Ascoltando le risposte dell’aula

- b. Guardando i volti delle persone
- c. “Captandola” nell’aria

7. Di una persona incontrata molto tempo fa, ricordo:

- a. Il viso ma non il nome
- b. Benissimo il nome
- c. La sensazione (positiva o negativa) che mi trasmetteva

8. Dei tempi della scuola, ricordo maggiormente:

- a. Le paure e le soddisfazioni
- b. I visi dei compagni o dei professori
- c. Le confidenze e le discussioni tra compagni

9. Di una persona appena conosciuta mi colpisce di più (positivamente o negativamente):

- a. Le sue parole e il suo eloquio
- b. Come è vestita
- c. La sua gestualità e le sensazioni che mi trasmette

10. Alla fine di una mia chiacchierata ritengo che sarà ricordato più di ogni altra cosa:

- a. Alcuni passaggi del mio discorso
- b. Il “succo” del mio discorso
- c. Alcune immagini che ho trasmesso

11. Nella mia vacanza ideale ricerco in modo particolare:

- a. La possibilità di parlare con la gente
- b. La possibilità di immergermi nella natura selvaggia
- c. La possibilità di girare e vedere posti sempre nuovi

12. Quando ho intenzione di acquistare qualcosa:

- a. Ho già visto cosa desidero e quindi so già cosa comprare
- b. Compro “d’impulso” se una cosa mi piace davvero
- c. Mi lascio consigliare prima di comprare

13. Penso meglio in questa situazione:

- a. Da solo nel silenzio
- b. Mentre sto facendo un'attività manuale
- c. Davanti alla televisione

14. Di fronte ai problemi altrui:

- a. Illustro il mio punto di vista
- b. Cerco di dare l'esempio
- c. Li ascolto

15. Mi attrae di più:

- a. Una raccolta di poesie
- b. Un libro di avventure
- c. Un libro fotografico

16. Tra le seguenti attività preferisco:

- a. Praticare sport
- b. Fotografare
- c. Ascoltare la musica

17. Le migliori idee le ho avute:

- a. Parlando con gli altri
- b. Provando e riprovando concretamente
- c. Osservando

18. Prima di cercare di convincere una persona:

- a. La guardo con interesse
- b. Mi metto alla prova
- c. La ascolto attentamente

19. Prima di decidere per una soluzione:

- a. Esperimento
- b. Ne parlo con i colleghi
- c. Cerco di immaginare i risultati

20. Ricordo più facilmente i nomi di:

- a. Musicisti o cantanti
- b. Attori
- c. Pittori o grafici

21. Per valutare i pro e i contro di una situazione, mi affido maggiormente:

- a. Alla documentazione in mio possesso
- b. Alla mia esperienza
- c. Al parere altrui

22. Immaginando di essere un detective che inizia ad indagare su un delitto, per prima cosa:

- a. Ricercherei accuratamente delle tracce
- b. Interrogherei testimoni o persone
- c. Farei un'indagine sul luogo del delitto

23. Di un luogo di vacanza apprezzo di più:

- a. Il silenzio
- b. Il paesaggio
- c. Il clima

24. Durante una conferenza mi concentro maggiormente:

- a. Sul comportamento dell'oratore
- b. Sul suo aspetto e il suo abbigliamento
- c. Sull'esposizione

25. E' più facile che io acquisti un prodotto utile:

- a. Perché me ne ha parlato un amico
- b. Perché ho avuto modo di provarlo in precedenza
- c. Perché l'ho visto reclamizzato in pubblicità televisiva e/o sulla stampa

26. Solo, in un'isola deserta, preferirei avere a disposizione per passare il tempo:

- a. Un radio/registratore
- b. Un videoregistratore con cassette
- c. Delle attrezzature per fare ginnastica

27. Preferirei:

- a. Organizzare persone in un'agenzia commerciale
- b. Essere giornalista e fare interviste o inchieste
- c. Essere architetto/designer e fare i progetti appartato

28. Quando andavo a scuola imparavo di più:

- a. Frequentando le lezioni
- b. Leggendo i libri
- c. Osservando gli altri

29. Ho appena acquistato una nuova apparecchiatura elettronica. Per imparare ad utilizzarla preferisco:

- a. Farmi spiegare da un tecnico
- b. Fare da me con delle prove pratiche
- c. Leggere le istruzioni

30. Credo di più nelle cose che:

- a. Vedo
- b. Ascolto direttamente
- c. Compio io stesso

CHIAVE DI LETTURA

RISPOSTE	A	B	C
1	V	K	A
2	A	V	K
3	K	V	A
4	K	A	V
5	V	K	A
6	A	V	K
7	V	A	K
8	K	V	A
9	A	V	K
10	A	K	V
11	A	K	V
12	V	K	A
13	A	K	V
14	V	K	A
15	A	K	V
16	K	V	A
17	A	K	V
18	V	K	A
19	K	A	V
20	A	K	V

21	V	K	A
22	V	A	K
23	A	V	K
24	K	V	A
25	A	K	V
26	A	V	K
27	K	A	V
28	K	A	V
29	A	K	V
30	V	A	K

TOTALI: A: _____ V: _____ K: _____