

Comunicare con la PNL

di Andrea Mini

Indice argomenti

Cos'è la PNL	pag. 4
I 3 livelli di comunicazione	pag. 5
I Canali Sensoriali	pag. 7
I Sistemi Rappresentazionali	pag. 8
Il Rapport	pag. 9
Il Rispecchiamento	pag. 10
Il Feedback	pag. 12

Fin da bambino non riuscivo a darmi una spiegazione di cosa potesse condizionare i comportamenti così particolari e disparati delle persone.

Poi un giorno pensai:

Forse per capire meglio gli altri bisogna conoscere un pochino più a fondo se stessi...

...e da quel momento è iniziata la mia ricerca, che oggi mi ha portato a vivere questa fantastica esperienza!

Andrea

PNL ...sveliamo la natura di questa fantomatica sigla:

Cos'è la PNL?

La PNL nasce in America negli anni '70 soprattutto dalla comprensione, condotta ad opera di un gruppo di studio (John Grinder e Richard Bandler) presso l'Università di Santa Cruz in California, delle strategie utilizzate da molti comunicatori di successo e il modellamento di famosi terapeuti dell'epoca (Milton Erickson Ipnoterapeuta di fama mondiale, Virginia Satir terapeuta familiare, Fritz Perls, creatore della Gestalt) che ebbero in questo sviluppo un ruolo fondamentale.

Si tratta di una Neuroscienza che pone le proprie basi sull'evoluzione dei concetti della psicologia moderna degli anni '70 (Psicologia Cognitiva di Chomsky) che già sottolineavano la forte capacità della mente degli esseri umani di elaborare ciò che viene percepito attraverso i 5 sensi e quindi decidere una reazione.

La PNL esce dai classici schemi delle scuole di Psicologia, dove gli studiosi cercavano in tutto ciò che era la loro esperienza professionale un legame e una fortificazione della propria teoria e da questi conferme alle teorie stesse.

La PNL è invece un modello basato sullo studio della **struttura dell'esperienza soggettiva** che trova nella realtà quotidiana di ogni essere umano la scoperta e l'applicazione dei propri principi.

Cosa significa PNL?

Letteralmente sta per **Programmazione Neurolinguistica**.
Scomponendo il nome possiamo individuarne le tre componenti principali:

Programmazione: lavoro mentale che avviene nell'individuo nel momento in cui riceve un'informazione.

Neuro: l'esperienza è filtrata ed elaborata dal nostro sistema nervoso attraverso i cinque sensi.

Linguistica: risposta agli stimoli ricevuti o emersi internamente, che danno vita alla relazione con l'esterno avente come effetto il linguaggio verbale e del corpo.

La PNL è anche un'attitudine: un modo di vivere positivo, ottimista, vincente.....insegna a modificare ciò che ci impedisce di progredire, trasformando le difficoltà in opportunità per avanzare.

Aiuta a concentrarsi sugli obiettivi e trovare la giusta via per raggiungerli, ad aumentare l'autostima volgendo in positivo le immagini interiori e le sensazioni.

Dispiega in tutta la sua forza il potenziale che è in ognuno di noi ma che spesso ignoriamo.

Aiuta a migliorare il nostro rapporto con gli altri perché ci mette nelle condizioni di osservare meglio e capire profondamente il nostro interlocutore.

Ci mette a disposizione una serie di metodologie di successo per raggiungere i nostri obiettivi in tutte quelle aree in cui la comunicazione è fondamentale: professionale, sentimentale, vendita, armonia in famiglia, etc.

Come dicevamo, concetto basilare della PNL sono:

I tre livelli della comunicazione

Tecnicamente comunicare significa “semplicemente”:

“trasmettere e ricevere informazioni”

Sostanzialmente nei processi di comunicazione la trasmissione dei messaggi avviene tramite l'utilizzo di tre canali:

VERBALE – il contenuto, le parole con cui trasferiamo le informazioni e i dati

PARAVERBALE – la forma, il modo in cui pronunciamo le parole, il tono, il volume, il ritmo, la velocità, le pause

NON VERBALE – l'interpretazione, la mimica, i gesti e i movimenti, la postura, lo sguardo.

Studi statistici effettuati già negli anni '70 da parte di alcuni studiosi Americani, hanno dimostrato che nei primi minuti di conoscenza gli esseri umani si creano il 90% dell'opinione della persona che stanno per conoscere.

Nell'ambito di questa già stupefacente consapevolezza, dalle ricerche fatte dal professor Albert Mehrabian della scuola di Palo Alto in California, è stato dimostrato inoltre che in questi pochi attimi l'ambito puramente **VERBALE** della comunicazione ha un'influenza pari solo al **7%**, seguito da un buon **38%** del **PARAVERBALE**, ma incredibilmente ciò che più determinerà l'opinione dei nostri interlocutori sarà il **NON VERBALE**, che influirà per il **55%**

Ricordiamoci quindi che:

non avremo mai una 2° possibilità per fare una 1° buona impressione

Quando il rapporto interpersonale avrà raggiunto un buon livello di confidenza, queste percentuali si modificheranno; il **verbale** potrà arrivare alla metà, percentuale comunque sempre ben lontana dall'abituale credenza comune che dà peso solo alle parole che si pronunciano.

Questo ci fa capire come in ogni situazione e circostanza il nostro comportamento sarà comunque comunicazione.

Non si può non comunicare! (Paul Watzlavick)

Un oratore di professione conosce bene i propri obiettivi ed è per questo che dovrà sempre prestare la massima attenzione alla preparazione del come proporsi nel presentare i concetti che vorrà trasferire e di come riuscire ad instaurare un buon rapporto con coloro che dovranno dividere una precisa esperienza lavorativa.

Per meglio captare le preferenze comunicative del suo interlocutore dovrà avere ben chiari i principi di interazione tra la sua intima interiorità e l'esterno.

I Canali Sensoriali

Fin dalla più remota antichità gli esseri umani hanno posto l'accento su come la percezione della realtà sia un prodotto dei sensi.

Noi non percepiamo direttamente la realtà: noi vediamo e sentiamo ciò che la nostra mente percepisce della realtà.

Ciò che noi percepiamo della realtà lo traduciamo poi in rappresentazioni interne che influiscono sul nostro comportamento e lo condizionano.

Si creano delle strategie di comportamento in base alle informazioni che riceviamo dall'ambiente tramite i nostri 5 canali sensoriali, che sono:

VISTA - UDITO - TATTO – GUSTO - OLFATTO

I canali sensoriali fungono da filtri nella creazione della propria mappa del mondo che ci circonda, tanto che se ci venisse chiesto di disegnare una carta geografica dettagliata del nostro paese e la confrontassimo con quella proposta da altre persone, già da un primo colpo d'occhio ci renderemmo conto che tutte avrebbero sicuramente solo una certa somiglianza.

Ogni soggetto avrà rappresentato ciò che per il suo sistema neurologico è la realtà, la sua rappresentazione personale che sarà stata condizionata dai suoi modi di essere, dalla sua cultura, dalle sue personalissime esperienze.

Un modello di comportamento soggettivo che sottolinea quanto la realtà quotidiana di tutti noi ci dimostra che **“la mappa non è il territorio”**.

Le informazioni vengono raccolte attraverso tutti i canali, ma sono elaborate attraverso alcuni canali sensoriali privilegiati seguendo una determinata strategia.

Ognuno di noi ha quindi un suo modo di osservare e rappresentare la realtà ed è per questo che per noi eccellenti comunicatori sarà di estrema importanza avere nei confronti del prossimo una notevole **flessibilità**, sviluppando la capacità di riorientare, a seconda delle situazioni, i nostri comportamenti e le nostre strategie.

Sarà nostro compito entrare nel mondo delle persone, nelle loro mappe e adeguare la comunicazione, rispettando i loro tempi di reazione, di apprendimento e le loro esigenze.

Di estrema utilità sarà il poter identificare quale dei seguenti sistemi essi prediligono:

I Sistemi Rappresentazionali

Ogni essere umano si rappresenta il mondo privilegiando in ogni momento uno dei tre canali:

- ★ **VISIVO (V)** ciò che vediamo
- ★ **UDITIVO (A)** ciò che ascoltiamo
- ★ **CENESTESICO (K)** ciò che percepiamo attraverso l'acomunanza del gusto, dell'olfatto e del tatto

Come abbiamo detto, uno di questi diverrà il suo sistema rappresentazionale primario, gli altri due intervengono in misura minore, infatti vengono definiti sistemi rappresentazionali secondari.

Ai fini di una comunicazione efficace diventa molto importante imparare a riconoscere quale tipo di sistema rappresentazionale stia utilizzando per entrare maggiormente in sintonia con lui fornendogli le informazioni attraverso il canale a lui più gradito.

Ad esempio una persona potrà essere più attenta all'aspetto delle cose piuttosto che al contenuto, un'altra al suono, un'altra ancora alla "sostanza" di ciò che stiamo dicendo...

- **VISIVO (V)** sono riconoscibili per la postura eretta, per l'orientamento degli occhi prevalentemente verso l'alto, per la respirazione alta, voce acuta, frasi brevi e veloci con periodi meno letterari, una gestualità evidente; tenderà inoltre a dare molta importanza all'aspetto estetico.
Mentre parla utilizzerà: vedo..., mi è chiaro..., guarda se puoi, bello, lampante.

- **UDITIVO (A)** durante una conversazione muove gli occhi lateralmente, ha una respirazione più toracica, impara ascoltando e rispetto al visivo ha maggiori capacità riflessive.
La voce è melodica o monotono, racconta più lentamente e lungamente.
Gli avverbi che utilizzerà sono: mi suona bene, ascolta...,
- **CENESTESICO (K)** ha una respirazione addominale, ama il contatto fisico e tutto ciò che ha a che vedere con tatto, gusto e olfatto; ha una gestualità lenta, meno considerazione dell'aspetto esterno delle cose rispetto ai contenuti; memorizza facendo pratica. La voce è profonda e spesso parla poco e lentamente. Si focalizza sull'altro!

Tutto questo ci può essere utile per capire e sintonizzarci sulla strategia dell'altro e creare così un maggior rapport.

Il Rapport

“La capacità di vivere rapporti magici comincia e finisce in voi” (W.W. Dyer)

Il rapport è il processo attraverso il quale si stabilisce e si mantiene un buon rapporto interpersonale di reciproca fiducia e accordo con chi ci circonda.

Quotidianamente ci troviamo in situazioni nelle quali instauriamo rapport con chi ci circonda e in alcuni casi il rapport avviene spontaneamente, si crea quella sintonia e quel feeling quasi misterioso.

A chi non è mai capitato di conoscere una persona e, pur senza sapere niente di lei, avere fatto affermazioni del tipo: “A livello epidermico mi è simpatica” oppure “anche se la conosco da poco, ci sto bene”.

Questo avviene quando il rapport si innesca spontaneamente e quindi ci troveremo di fronte a due persone che inconsciamente eseguiranno gli stessi movimenti del corpo, stessa gestualità, stessa andatura durante una camminata, quello che in PNL prende il nome di “Rispecchiamento”, tecnica che si può utilizzare quando il rapport non è naturale ma lo si vuole creare.

Il Rispecchiamento

“Andare incontro alle persone nel loro mondo” (Milton Erickson)

Il rispecchiamento è una delle tecniche più semplici ed al contempo il punto di partenza per mettersi sulla stessa frequenza del nostro interlocutore ed entrare in un rapporto positivo con lui.

Non tutti sono aperti caratterialmente o mentalmente per accettare subito di entrare in sintonia con uno sconosciuto, questo a causa magari di esperienze passate, di stati d'animo del momento e ciò a volte porta tempi lunghi per accettare un dialogo sereno con un'altra persona.

Possiamo quindi decidere di accelerare questi tempi utilizzando la tecnica del rispecchiamento e creare un rapport empatico positivo.

Quando si stabilisce quella speciale intesa tra due persone, l'uno sarà portato inconsciamente e più facilmente a rispondere in modo positivo agli stimoli dell'altro.

Attraverso il rispecchiamento rimandiamo all'interlocutore, con il nostro atteggiamento, lo stesso comportamento che appartiene al suo modello del mondo.

Si diventa uno lo specchio dell'altro, esempio:

le gambe accavallate durante un discorso; le dita delle mani intrecciate tra loro; fino ad arrivare al tono di voce e alla respirazione che è uno dei rispecchiamenti più potenti, basti pensare al neonato che si addormenta fra le braccia della madre perché il suo respiro lo rassicura.

Tutto ciò verrà percepito dall'inconscio del nostro interlocutore come somiglianza, affinità.

E' impressionante come possano essere abbattuti i “muri di freddezza” se si impara ad ascoltare, osservare e sentire l'altro.

Rispecchiare vuol dire entrare in sintonia con rispetto e delicatezza senza cadere nell'invadenza o infastidire.

Questa tecnica ha il vantaggio di creare rapport, senza necessariamente conoscere il vissuto dell'individuo né dividerlo. La padronanza di questa abilità potrà ad esempio incidere positivamente durante una prima visita ad un cliente, una vendita o una semplice discussione.

Alcuni esempi di elementi da rispecchiare sono:

- La Postura: E' rigido o rilassato? Il corpo è protratto in avanti o indietro? Come sono disposte le mani, le braccia e le gambe?
- Respirazione: La sua respirazione è toracica o addominale? Il ritmo è lento veloce o tranquillo? Con che intensità respira? (profondi o leggeri?)
- Movimenti: Qual è la sua gestualità? Come tiene le mani? Come muove la testa? (ad esempio: annuisce mentre parla?)
- Il modo di parlare: il tono è basso o squillante? Che ritmo di voce ha? Con che velocità parla?

Nel caso volessimo instaurare un rapport a lungo termine bisognerà individuare le cose importanti per una persona, ossia i suoi **valori**.

Una cosa da tener presente è quella di evitare di affrontare discorsi che possano portare divergenze di opinioni prima di aver instaurato un buon rapport, altrimenti la rottura sarà inevitabile.

Nel momento in cui subentra la conversazione (comunicazione verbale) bisognerà eliminare i termini negativi o meglio dette negazioni, perché rischiamo di mandare il messaggio contrario a quello che si vorrebbe e questo sia che si tratti di una conversazione normale oppure una trattativa d'affari.

Esempio: Non voglio convincerla... Il nostro cervello decodificherà il messaggio come voglio convincerla...

Una volta stabilito il rapport è necessario stare attenti al nostro linguaggio, normalmente molto confusionale, in modo da raffinarlo e renderlo appropriato a quello che vogliamo trasmettere, tenendo ben presente che dovremo sempre unire in maniera congrua **CONTENUTO** e **FORMA** in modo da rendere dinamica, interattiva e costruttiva la nostra comunicazione, forgiandola sulle caratteristiche e le necessità dei nostri interlocutori.

Il Feedback

Un successivo livello nella nostra comunicazione efficace, consiste nel cercare di comprendere quale tipo di cambiamento di strategia comunicativa ci può più aiutare a mantenere il “rapport”.

Ad una buona conoscenza delle nostre gestualità è necessario aggiungere una profonda sensibilità per quelli che saranno i messaggi di ritorno che il nostro interlocutore ci invia, in modo da rendere la nostra azione sempre più dinamica, efficace e duratura.

Lo scrittore e uomo politico Francese “Mirabeau” di fine ‘800 scrisse:

**“La parola è stata data all’uomo
per nascondere il suo pensiero”**

...aiutiamo gli altri a svelare a se stessi ciò che veramente pensano!

Andrea