

Giacomo Bruno

La Mappa non è il Territorio



**Strategie di PNL, Comunicazione e
Persuasione per Capire e Farsi Capire**

Autostima.net

GIACOMO BRUNO

Capitolo 1 estratto da:

LA MAPPA NON È IL TERRITORIO



**Strategie di PNL, Comunicazione e
Persuasione per Capire e Farsi Capire**

Titolo

“LA MAPPA NON È IL TERRITORIO”

Autore

Giacomo Bruno

Editore

Bruno Editore



ATTENZIONE: questo ebook contiene i dati criptati al fine di un riconoscimento in caso di pirateria. Tutti i diritti sono riservati a norma di legge. Nessuna parte di questo libro può essere riprodotta con alcun mezzo senza l'autorizzazione scritta dell'Autore e dell'Editore. **È espressamente vietato trasmettere ad altri il presente libro**, né in formato cartaceo né elettronico, né per denaro né a titolo gratuito. Le strategie riportate in questo libro sono frutto di anni di studi e specializzazioni, quindi non è garantito il raggiungimento dei medesimi risultati di crescita personale o professionale. Il lettore si assume piena responsabilità delle proprie scelte, consapevole dei rischi connessi a qualsiasi forma di esercizio. Il libro ha esclusivamente scopo formativo e non sostituisce alcun tipo di trattamento medico o psicologico. Se sospetti o sei a conoscenza di avere dei problemi o disturbi fisici o psicologici dovrai affidarti a un appropriato trattamento medico.

Sommario

Introduzione	pag. 5
Giorno 1: Capire la Mappa della Realtà	pag. 8
Giorno 2: Presupposti della PNL	pag. 45
Giorno 3: Entrare in Sintonia con il Ricalco	pag. 107
Giorno 4: Gestire e Anticipare le Obiezioni	pag. 147
Giorno 5: Le Armi della Persuasione	pag. 191
Giorno 6: Capire gli Altri con il MetaModello	pag. 222
Giorno 7: Persuadere con il Metodo B.R.U.N.O.	pag. 255
Conclusione	pag. 288

Introduzione

In questa guida parleremo dei modelli più efficaci per comunicare e relazionarsi meglio con gli altri, per capire e farsi capire da coloro con cui veniamo a contatto ogni giorno.

Prendo spunto dalle tecniche di Programmazione Neuro-Linguistica (PNL) che dal 1970 Richard Bandler e John Grinder, i due fondatori, hanno modellato dalle persone di maggior successo, come i più grandi terapeuti, comunicatori e leader. Queste tecniche e questi modelli, che danno poi vita a una serie di atteggiamenti mentali, ci servono per migliorare i nostri rapporti e la nostra comunicazione con gli altri.

In questo ebook approfondiremo, in particolare, il concetto di **mappa**, che è il primo pilastro della comunicazione efficace. Ognuno di noi ha una propria mappa – quindi *una propria visione del mondo e un proprio punto di vista* –, che spesso non coincide con quella degli altri. Attraverso il concetto di mappa, adottando la tecnica del ricalco, è possibile migliorare la propria

comunicazione con gli altri. Imparerai, infatti, a comprendere il prossimo, ad offrire maggiore comprensione e a gestire con grandissima efficacia tutte le comunicazioni e le relazioni che a volte ti mettono in difficoltà.

Inoltre analizzeremo le tecniche, i modelli, i principi di persuasione creati da Robert Cialdini e ripresi dalla Programmazione Neuro-Linguistica. Vedremo cosa si intende con coerenza, autorità, riprova sociale e molto altro ancora.

Cialdini e altri autori hanno fatto studi approfonditi attorno all'idea di persuasione e su come gli esseri umani rispondano, in maniera identica e quasi automatica, a dati comportamenti all'interno di dati contesti. Vedremo come la PNL abbia ripreso questi principi e li abbia poi trasportati in una dimensione linguistica, elaborando due strumenti: il "MetaModello" e il "Milton Model".

Il MetaModello è costituito da una serie di domande che servono per raggiungere la massima precisione nella comunicazione,

quindi per scavare nel linguaggio e individuare l'esperienza sottostante.

Il Milton Model è invece il sistema che usava Milton Erickson, grandissimo ipnoterapeuta, con i suoi assistiti. Egli riusciva a mandarli in *trance* semplicemente parlando e raccontando storie.

Nell'ebook analizzeremo nei dettagli questi modelli, riportando costantemente l'attenzione all'aspetto linguistico, fondamentale per la PNL.

Buona Lettura!

Giacomo Bruno

GIORNO 1:

Capire la Mappa della Realtà

La mappa non è il territorio, cosa vuol dire? Immagina di dover partecipare a un mio corso insieme ad altre persone. Tutti arrivano con il mezzo che hanno, che sia pubblico o privato. Hanno l'indirizzo dell'hotel e chiedono al conducente dell'autobus, all'autista del taxi, al proprio navigatore oppure a una piantina, di indicare loro la strada giusta.

Chi opta per la piantina, utilizza una mappa di Roma, che altro non è se non una rappresentazione della città. Cosa vuol dire? Che non è la città vera e propria, non vediamo le persone che camminano, le macchine che sfrecciano e le buche sull'asfalto; questi particolari li troviamo solo nel territorio reale. Anche facendo una mappa in scala 1:1 non ci sarebbe comunque tutto, perché è impossibile rappresentare ogni cosa.

Quindi la mappa non coincide con il territorio: ne è una semplice rappresentazione. Allo stesso modo, il concetto che qui voglio

esprimere è che la nostra mappa, la nostra personale rappresentazione del mondo, non è la realtà stessa, ma una **rappresentazione filtrata della realtà.**

Il filtro è dato dalle nostre convinzioni, le esperienze passate, le idee e tutto ciò che, in un modo o nell'altro, ci ha influenzato dal momento in cui siamo nati. Quindi ciò che noi chiamiamo realtà non è che una visione del tutto soggettiva del mondo che ci circonda, la *nostra* mappa della realtà. Il problema è che normalmente si tende a confonderla con la realtà universale. Quindi assumiamo che la nostra realtà dovrebbe essere quella vera, quella oggettiva, mentre non è così.

Non è così perché, ovviamente, ognuno di noi ha il proprio punto di vista. Si usa dire: «Dal mio punto di vista, le cose stanno così», ma è anche vero che dal punto di vista della persona con cui stai parlando, magari, le cose stanno in modo del tutto diverso. Ognuno ha un suo punto di vista, lo sappiamo, ma a quanto pare ce ne dimentichiamo troppo spesso.

SEGRETO n. 1: così come la mappa fisica di un territorio non coincide con il territorio stesso, la mappa interiore di ognuno di noi non corrisponde alla realtà oggettiva; non è che una sua rappresentazione.

Volendo rappresentare il funzionamento della percezione umana in chiave PNL, partiamo dal dato, noto a tutti e sancito dalla scienza, per cui le informazioni arrivano alla nostra mente tramite i sensi: la vista, il tatto, l'udito, il gusto e l'olfatto. La PNL ha raccolto i filtri rappresentati dai sensi in tre grandi gruppi, ovvero tre grandi **sistemi rappresentazionali** denominati V, A e K.

La V sta per sistema **visivo**, che rappresenta la vista e, quindi, tutte le immagini che ci arrivano. La A sta per **auditivo**, ovvero ciò che ascoltiamo, nonché ciò che diciamo a noi stessi. La parola “auditivo” viene dall'inglese “auditory”. In realtà, in italiano sarebbe più corretto dire “uditivo”, ma in PNL, per convenzione, si preferisce dire “auditivo”. La K, infine, **sta per sistema cinestesico**, che riguarda tutte le sensazioni che percepiamo, sia quelle esterne che quelle interiori. Spesso, poi, alle une corrispondono le altre. A un'emozione, che è una sensazione

interna, infatti, spesso corrisponde bruciore di stomaco, piuttosto che una sensazione di freddo o caldo.

La mente umana, quindi, secondo la PNL, fa esperienza della realtà attraverso tre canali o tre grandi sistemi rappresentazionali: visivo, auditivo e cinestesico. Ognuno di noi, ogni giorno, si muove nel mondo, vede e sente e, quindi, acquisisce un' innumerevole serie di dati trasposti in immagini mentali, suoni e sensazioni. Si tratta di rappresentazioni interne che inevitabilmente trasferiremo nel nostro linguaggio, nel nostro modo di comunicare.

Il fatto che le informazioni ci arrivino dai sensi è qualcosa che sappiamo dalla scienza. La PNL, infatti, come sottolinea sempre Bandler, non ha inventato, ma scoperto. Ciò che fa la PNL è modellare persone, quindi scoprire qualcosa che già esiste.

Leggendo questa guida, ti capiterà di trovare la spiegazione di atteggiamenti che adotti quotidianamente e di dire: «Questo lo faccio da sempre!», oppure: «Questo non lo faccio mai!» In questo caso la PNL non ha fatto altro che dare un nome ai tre sistemi rappresentazionali che già esistono nel nostro cervello.

Tuttavia, ciò che ci interessa non è tanto il loro nome, quanto piuttosto capire come funzionano.

Noi raccogliamo dati attraverso i sensi e poi li elaboriamo nella nostra mente. Anche la neurologia umana, quindi, è influenzata dai sistemi rappresentazionali, e li utilizza. Nella mente hai immagini, suoni e sensazioni, e quindi, nel momento in cui ricordi un dato evento, ti scorrono nella mente le immagini ad esso legate. Se pensi, ad esempio, a quando vincesti la coppa di calcetto, ti vedrai giocare a pallone o alzare la coppa della vittoria, udirai le grida degli amici, gli applausi delle persone, percepirai la sensazione di felicità che ti avvolse allora e che tornerà a prenderti come un'esplosione.

I tre canali ti offrono una visualizzazione complessiva del tuo ricordo e, in base ad esso, ciò che era realtà oggettiva diviene soggettiva. Hai raccolto delle informazioni ed elaborandole le hai immagazzinate in un dato modo. Esiste tutta una branca della PNL dedicata al modo in cui elaboriamo i nostri ricordi o immaginiamo gli eventi che ci potranno capitare. Lavorando sulle nostre sensazioni interiori e ponendoci obiettivi ben formulati per

il futuro, possiamo riuscire a eliminare ricordi che ci tormentano e ci limitano, elaborare traumi e modificare le sensazioni associate.

La PNL, quindi, ci dice che l'elaborazione non si ferma ai sensi; una volta che le abbiamo incamerate, continuiamo a elaborare anche *dentro di noi* le nostre percezioni sensoriali in maniera visiva, auditiva e cinestesica. Se immagino di trovarmi a tenere uno dei miei corsi, chiudendo gli occhi potrò vedere le persone che mi seguono, sentire il suono della mia voce, percepirò una sensazione di forza e di equilibrio. Questo è normale, accade tutti i giorni.

Prova a pensare a un evento piacevole della tua vita: sicuramente ti torneranno alla mente una o più immagini relative ad esso.

Forse sentirai voci legate a quella situazione e, magari, anche sensazioni piacevoli all'altezza dello stomaco o del petto. È così, questo è il modo di funzionare del cervello, non l'ho deciso io né la PNL.

Ma, parlando di mappa, facciamo un passo in più; infatti la vera scoperta della PNL è che noi trasmettiamo tutto questo nostro mondo interiore anche *all'esterno*, attraverso la comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

Per chiarire il concetto ti faccio un esempio pratico: tempo fa sono stato in vacanza a New York e la mia è stata un'esperienza principalmente visiva; ricordo perfettamente le immagini dei grattacieli che si stagliano nel cielo azzurro, il contrasto tra la luminosità del sole e il buio che si crea tra gli edifici. Nella mia mente ho una serie di immagini, una sorta di cartolina, che descrivo attraverso il linguaggio, la gestualità, parlando velocemente, perché altrettanto accelerate sono le immagini che vedo scorrere.

Tempo fa, durante un corso di comunicazione, ho chiesto a due partecipanti di raccontarmi la loro ultima vacanza: l'uno me ne ha parlato in maniera molto visiva, l'altro per sensazioni, raccontandomi, per esempio, la meravigliosa percezione della pelle scaldata dal sole. Due diversi toni di voce, contenuti altrettanto differenti: l'uno totalmente visivo, l'altro del tutto

cinestesico. Questo dimostra che ognuno di noi vive in maniera diversa le esperienze di vita e le coglie in modo soggettivo. Uno dei presupposti più importanti in PNL è che si parla solo di soggettività; nulla, in questo contesto, è oggettivo, niente è vero sempre e comunque e per tutti; vi sono varie esperienze e modi distinti di viverle.

Parliamo di mappa soggettiva. Ognuno di noi ha in sé una serie di verità dedotte dalle proprie esperienze e che quindi danno origine alla propria realtà. Questo è vero al punto che può addirittura accadere di crearsi degli abbagli; ad esempio, potresti pensare di aver detto e fatto qualcosa e non averlo poi realmente detto o fatto. Potresti pensare di aver comunicato qualcosa a tua moglie, salvo poi sentirti dire da lei che non lo ricorda assolutamente. Forse l'hai solo pensato e poi non l'hai detto. Può succedere. Capita di immaginare di fare molte cose e di non realizzarle poi tutte, anche se ci resta in mente l'idea di averle concretizzate, avendo quindi presente una realtà che non è esattamente quella oggettiva.

Tutto è correlato; quindi, ascoltando attentamente la comunicazione delle persone con cui entri in rapporto, puoi capire il modo in cui ognuno elabora le informazioni che giungono dalle esperienze vissute. In questo modo puoi entrare nell'esperienza dell'altro in modo molto più penetrante, perché puoi arrivare a conoscere il modo in cui se la autorappresenta, la sua mappa.

Più avanti ti spiegherò come poter mettere in atto tutto questo, per entrare subito in sintonia con le persone e comunicare meglio. Spesso, infatti, non c'è comprensione, perché mentre tu parli di ciò che *senti*, il tuo interlocutore ti risponde parlandoti di ciò che *ha visto*. Al contrario, occorre focalizzarsi sulla mappa dell'altro. La mappa che ognuno di noi ha, quindi, nasce dalla percezione e dall'immagazzinamento di immagini, suoni e sensazioni, che poi vengono elaborati nel cervello e ci portano a comportarci in un dato modo.

SEGRETO n. 2: la PNL ha raccolto i filtri rappresentati dai sensi in tre grandi gruppi, che corrispondono ai tre sistemi rappresentazionali: visivo (v), auditivo (a) e cinestesico (k).

Questa è la parte tecnica; ora passiamo alla parte più divertente, cioè ai racconti di Bandler sugli inizi della sua attività di terapeuta. Egli, nei primi anni '70, agli albori della PNL, si recava negli ospedali psichiatrici a studiare alcune situazioni, tentando poi di risolverle. Vi riusciva e, anzi, aveva addirittura superato gli altri terapeuti in capacità. Spesso li sfidava chiedendo loro di affidargli i casi più spinosi che avessero.

Lo condussero, un giorno, da uno schizofrenico convinto di essere Gesù Cristo e dopo averlo rassicurato sul fatto che non fosse pericoloso, gli confessarono di disperare di poterlo aiutare. Infatti le avevano provate davvero tutte con lui, senza essere riusciti ad approdare a nulla di buono. L'uomo disse a Bandler: «Ciao figliolo cosa vuoi?» Egli replicò: «Ciao Gesù, volevo conoscerti, ho sentito tanto parlare di te. Sai, io sono una persona molto religiosa e tenevo molto a incontrarti.» E lo schizofrenico: «Bene figliolo, anch'io sono contento!» A quel punto, Bandler gli comunicò che si sarebbe allontanato un paio di minuti per fare qualcosa. Lo schizofrenico chiese spiegazioni al suo interlocutore; Bandler replicò semplicemente: «Andiamo, non puoi non saperlo, tu sei Gesù!»

Tornò di lì a poco con un metro da sarto e iniziò a prendergli le misure, mentre lo schizofrenico lo guardava sempre più perplesso. Quando Bandler ebbe terminato il suo lavoro, si allontanò dicendo che sarebbe tornato l'indomani. Prima che potesse uscire, lo schizofrenico gli chiese: «Pensi di farmi un vestito nuovo?» Come sempre, Bandler rispose: «Andiamo Gesù, tu sai certamente cosa voglio fare, stai tranquillo, è solo il tuo destino.»

Tornò l'indomani nella stanza dello schizofrenico con due grosse assi di legno, le pose a terra in forma di croce e con un grosso martello iniziò a fissarvi dei chiodi lunghi e robusti. Lo schizofrenico iniziò a spaventarsi, tanto che chiese: «Ma cos'è questa roba?»

Bandler rispose, esattamente come aveva fatto il giorno precedente, di stare tranquillo, che in fondo quello era solo il suo destino. Dopo di che iniziò a riflettere ad alta voce su quanto dovessero far male quei chiodi conficcati nella carne e... al colmo dello spavento il paziente corse via urlando di non essere affatto Gesù!

Altro caso molto simile e altrettanto interessante riguarda uno schizofrenico di nome John, convinto di sentire, di notte, la voce del diavolo. A Bandler confessava: «Di notte il diavolo mi parla e mi dice quello che devo fare. Voi dovete stare attenti, perché il diavolo è una persona potente, dovete stare attenti.» Come nel caso precedente, Bandler lo assecondò e commentò: «Ah, ma dai! E cosa ti ha detto? Ma soprattutto questa voce da dove viene?»
Risposta: «La sento arrivare dalla presa elettrica.»

Bandler fece in modo che il pazzo uscisse per qualche tempo dalla sua stanza, fece applicare dei micro-altoparlanti collegati con un microfono esterno proprio in corrispondenza della presa elettrica. Durante la notte, prese il microfono e iniziò a parlare con voce cavernosa rivolgendosi al povero John. Questi si svegliò di soprassalto e disse: «Ma chi è?!» Risposta di Bandler: «Sono io, il diavolo.»

La voce si diffondeva realmente dalle prese e l'uomo iniziò a spaventarsi a morte mentre il "diavolo" proseguì: «Ho sentito dire che parli di me, che dici che ti vengo a trovare di notte. Sai che non dovresti nominarmi con tanta tranquillità, perché potrei

crearti dei seri guai.» Dopo questo avvenimento, John non riuscì più a prendere sonno e l'indomani, quando Bandler si recò da lui per chiedere cosa di nuovo quella notte gli avesse comunicato il diavolo. Lui rispose: «Cosa? Ma il diavolo non esiste, erano solo delle voci che mi sembravano reali, ma in realtà non lo erano...».

Questo shock, evidentemente, l'aveva fatto uscire dal suo stato di fissazione. Ora, la schizofrenia e il funzionamento della mente di uno schizofrenico sono aspetti che attengono prettamente alla medicina e Bandler non se ne interessa. Piuttosto si concentra sui processi mentali che portano lo schizofrenico ad agire in un dato modo.

Se al primo schizofrenico, che diceva di essere Gesù, lui avesse risposto: «No, non lo sei», non avrebbe creato sintonia rispetto alla mappa del paziente. Infatti la sua *mappa* era tanto reale per lui, quanto lo è la mia per me e la tua per te. Per questo motivo, se vuoi comunicare efficacemente, sarai tu a dover entrare nella realtà dell'altra persona, a dover fare un passo verso di lei. Come hai visto nel caso dello schizofrenico, Bandler lo ha approcciato attribuendogli l'identità che credeva di avere, dicendogli: «Ciao

Gesù.» Poi, pian piano, lo ha portato fuori dalla sua fissazione, per ricondurlo verso una visione più concreta della realtà.

L'idea è di immedesimarsi nella mappa dell'altra persona e, con sincero interesse, cercare di capire cosa ci sia nel mondo dell'altro. Chiaramente lo schizofrenico è un caso estremo di realtà non condivisa; però, quando nelle comunicazioni che intraprendiamo ogni giorno ci capita di litigare, è perché non stiamo cercando di capire la mappa dell'altro. Noi abbiamo un punto di vista che per noi è reale e vero, e l'altra persona ne avrà un altro che sente altrettanto concreto. Quindi, se vogliamo comunicare bene, occorre fare un passo verso l'altro. Dal concetto di mappa, infatti, deduciamo che ognuno di noi ha una sua mappa soggettiva e che siamo tutti diversi. Può apparire banale, ma se intendi entrare realmente in comunicazione con l'altro, devi assumerti la responsabilità di cercare di immedesimarti nella sua mappa.

Non sto dicendo che la schizofrenia si possa curare in questo modo o solo in questo modo, certo è che questa tecnica può aiutare i pazienti schizofrenici a uscire definitivamente dal loro

stato. A me è capitato di vedere dei video in cui Bandler era impegnato nella cura di alcuni schizofrenici. Ti assicuro che in non più di cinque minuti riusciva a curare persone che stavano male da 15-16 anni e che avevano ormai acquisito ogni malizia per aggirare le domande dei medici. Spesso si trattava di individui curati da professori universitari che adottavano terapie sperimentali. Certo, poi sicuramente avranno avuto bisogno di fare altre sessioni e di essere seguiti, però l'importante è che Bandler sia riuscito a sbloccare il meccanismo entrando nella mappa del paziente.

L'ultimo divertente racconto circa le terapie di Bandler riguarda una persona che, guardando in tv un vecchio telefilm, *La casa nella prateria*, vedeva la protagonista materializzarsi e uscire dallo schermo. Bandler lo ricevette, ascoltò il suo problema e poi chiese: «Che trasmissione guardi?» Lo schizofrenico replicò: «*La casa nella prateria*. Vedo la bambina che esce e mi tormenta, la vedo darmi fastidio.» Quindi Bandler disse: «Questa cosa è interessante, sai? Credo che, sfruttandola, potremmo fare qualche miliardo.» L'uomo rispose: «Come? Io sono malato, quali miliardi?» Bandler continuò: «Mi spieghi esattamente come

funziona? Perché, secondo me, è una strategia molto interessante e la possiamo rivendere a qualcuno.» E lui: «Ma in che modo? Non capisco di cosa stai parlando.» E Bandler: «Hai presente Playboy Channel?! È un'idea che si potrebbe rivendere a qualcuno e potremmo diventare miliardari!» Addirittura Bandler riesce a vedere, in una malattia, o presunta tale, semplicemente una strategia di guardare il mondo in maniera diversa. In sostanza dice: «Dimmi come riesci a farlo, perché voglio riuscirci anch'io e utilizzare questa capacità in modo migliore.»

Bandler non contrasta mai il suo interlocutore, non dice: «No, tu sei pazzo a creare questa realtà», piuttosto chiede: «Cosa vedi? Cosa senti?», quindi scompone in immagini il mondo dell'altro, per vedere dove sia il problema. Tra gli schizofrenici vi sono persone che non riescono a distinguere tra personaggi reali e di fantasia, quindi c'è chi vede i mostri, chi la bambina uscire dalla tv e così via.

Lavorando con gli schizofrenici, Bandler ha scoperto che esiste un modo, a livello di sole immagini, di distinguere il reale dall'irreale. Partendo da questo presupposto è riuscito a dare un

consiglio al suo paziente: «Quando vedi un personaggio che sai essere reale, prova a mettergli attorno una bella cornice azzurra. Quando invece sai di aver visualizzato un personaggio di fantasia, mettilgli attorno una cornice rossa; così hai un modo per distinguere le due cose.» Ora, non ha cambiato la persona né il suo cervello né gli ha tolto la schizofrenia, gli ha semplicemente offerto uno strumento per gestirla. Ma il presupposto qual è? Che la schizofrenia, secondo lui, non è una malattia, ma una delle tante realtà soggettive, una mappa. Quindi ci lavora su e pensa a come offrire al suo paziente gli strumenti per uscirne efficacemente.

SEGRETO n. 3: se vuoi comunicare efficacemente, sarai tu a dover entrare nella realtà dell'altra persona, a fare un primo passo verso di lei; poi, pian piano, potrai guidarla verso di te.

Come dicevo poco fa, la mappa non è il territorio. Ogni mappa è una realtà soggettiva, non oggettiva. Quindi, tornando dalla storia alla teoria – che è poca ma va capita per comprendere tutto il resto –, ognuno di noi percepisce ed elabora una propria mappa tramite i propri sensi. Ogni persona, in base alla propria mappa,

sarà, in percentuale, più tendente al visivo, all'uditivo o al cinestesico. Una cosa che dicono davvero in pochi è che le percentuali variano non solo in base alla persona, ma anche in base al contesto nel quale avviene la comunicazione.

Quindi tu potresti essere maggiormente auditivo, ma divenire più sensibile al sistema cinestesico, quindi alle sensazioni, se messo in un determinato contesto. Ciò che non dobbiamo fare è etichettare le persone che incontriamo e con le quali comunichiamo o addirittura noi stessi. È chiaro, quindi, che definire le persone come integralmente visive, auditive o cinestetiche, come avviene in alcuni testi o corsi di PNL, rappresenta un errore.

A questo proposito, una domanda ricorrente che i miei allievi pongono durante i corsi è a quale delle tre categorie ciascuno di loro, secondo me, appartiene. La risposta è che a tutti, in percentuali sempre diverse, appartengono tutti e tre gli aspetti. Il prevalere dell'uno rispetto all'altro dipende dai diversi contesti, dalle diverse circostanze in cui ci si può trovare.

SEGRETO n. 4: non esistono individui totalmente visivi, auditivi o cinestesici; i tre sistemi interagiscono in ogni persona sempre con percentuali diverse, che possono dipendere dallo stato emotivo o da uno specifico contesto.

Poco fa, ad esempio, ti parlavo della mia vacanza a New York e del fatto che l'ho vissuta in maniera principalmente visiva, ma ciò non vuol dire che io sia integralmente visivo. Mai generalizzare, perché in una persona risiedono sempre più prospettive ed etichettarla equivale inesorabilmente ad appiattirla. Se un allievo desidera ricevere informazioni su un mio corso, e per descrivermi le sue aspettative utilizza frasi infarcite di sensazioni, io non posso per questo etichettarlo come cinestesico a tutto tondo, perché lo vedrei come tale per tutto il percorso che andremo ad affrontare insieme. In tal modo mi impedirei di scoprire che, magari, è tendenzialmente visivo, mentre è stato cinestesico solo nel primo approccio con me.

Puoi cadere in questo errore se ti concentri non sulla persona, ma sull'etichetta che le attribuisce, perdendo così l'atteggiamento mentale di elasticità e apertura proprio della PNL. Se, nell'istante

in cui ti parla, il tuo interlocutore è cinestesico, ti adeguerai a lui e gli parlerai in maniera cinestesica. È importantissimo adeguarti al sistema più congeniale al tuo interlocutore nel preciso momento in cui avviene la comunicazione. Se ti parla di sensazioni, gli risponderai con altre sensazioni per entrare in sintonia con lui.

In questo è il senso della persuasione come comunicazione verso l'altro, motivata da un reale interesse e tesa ad afferrare la sua mappa interiore. Una volta creata la sintonia, sarai in grado di guidare il tuo interlocutore verso il tuo mondo, ossia verso il tuo punto di vista. Questo è ciò che videro fare Bandler e Grinder seguendo le sedute di terapia di Milton Erickson. Questi era bravissimo nel ricalco, pur senza avere la minima idea che se ne potesse in futuro parlare come di una strategia; lo utilizzava in automatico, si adeguava immediatamente al tono di voce del suo interlocutore e alla sua fisiologia del momento. A quel punto era in grado di prenderlo per mano e guidarlo nel suo mondo: come per magia la persona lo seguiva in tutto, addirittura nel ritmo della respirazione, tanto da modificarlo a seconda dell'andamento di quello del terapeuta.

Nella comunicazione le pause corrispondono alla respirazione di chi parla; ebbene Bandler, che in questo è maestro, è talmente ipnotico da riuscire a far respirare centocinquanta persone contemporaneamente, ogni volta che fa una pausa. Nei suoi corsi per trainer insegna a parlare a ritmo: si tratta di fare pause con cadenza sempre uguale, in modo da ottenere maggiore uniformità nell'attenzione dell'uditorio.

Questa è una buona abilità da acquisire; pensa agli effetti che può avere nella vendita, nei rapporti umani, nelle relazioni amorose. L'importante è sapersi modellare sul sistema sensoriale che l'altro ti propone in quel momento: se ti parla per sensazioni, rispondi sensazioni; per immagini, immagini; se si esprime con impeto e velocità adeguati, così ugualmente se parla con flemma e pacatezza.

Quindi, se per il cliente sono importanti le sensazioni, e più particolarmente un certo tipo di sensazioni, ripetigliele parafrasando le sue stesse parole e mantenendo intatto il concetto.

Ciò che dobbiamo fare, e lo vedremo dopo con la tecnica del ricalco, è semplicemente sintonizzarci sulla persona con cui stiamo comunicando, per l'aspetto che prevale nel momento in cui le parliamo. Ad esempio, se un cliente mi chiede informazioni su un corso dicendo: «Voglio provare a seguire uno dei tuoi corsi per **vedere** se riesco a ottenere dei risultati», ciò che immediatamente noto è che lui mi parla per immagini, usa il verbo “vedere”. Io non so quale dei tre aspetti prevalga in lui, percentualmente, nella vita di tutti i giorni. So però che in quel momento e in quel contesto è visivo. Quindi mi comporterò di conseguenza e proporrò: «Bene, visioniamo assieme alcune brochure, in modo da **vedere** cosa potrai ottenere.» Se lui in quel momento è visivo, gli risponderò in modo visivo. Il segreto è tutto qui.

SEGRETO n. 5: ognuno percepisce ed elabora una mappa tramite i propri sensi. Quindi, in base ad essa, sarà in percentuale più tendente al visivo, all'uditivo o al cinestesico.

Il grande segreto della PNL consiste nel focalizzarsi sull'altro per entrare subito in sintonia con lei o lui. Non ci vuole un mese di studio per riuscirci, è sufficiente allenarsi a captare i segnali che ci invia; molto più semplice a farsi che a dirsi.

In ognuno di noi c'è una commistione, in percentuale, dei tre sistemi. Il visivo, auditivo e cinestesico assoluti non esistono, ne parliamo come tipi estremi che ci aiutano a capire l'atteggiamento della persona che, in un dato momento e contesto, si trova maggiormente in una condizione piuttosto che in un'altra. Prendiamo inizialmente l'esempio del tipo che tende maggiormente al visivo e che utilizzerà i cosiddetti **predicati sensoriali visivi**, cioè espressioni di tipo visivo o che richiamano la vista, come “vedere” e “immaginare”. Altri esempi di predicati sensoriali visivi sono espressioni come “chiaramente”, “chiaro”, “guarda”, o aggettivi che ricordano la luce e la luminosità, come “brillante”.

Tali predicati, in realtà, richiamano le immagini interiori che abbiamo. Quindi, se un cliente durante una sessione di coaching mi dice: «Vedo un futuro tutto nero» è perché, effettivamente, ha

un'immagine del suo futuro come nera. So che è così perché la linguistica esprime ciò che abbiamo in mente, ciò che appartiene alla nostra neurologia. Quindi la mia risposta sarà: «Bene, cerchiamo di fare un po' di luce sul tuo futuro.» Che è sì un'espressione linguistica, ma effettivamente esprime una percezione mentale. Può darsi che anche solo per il fatto di averlo detto, di aver pensato di fare un po' di luce, la persona riesca a schiarire la sua immagine interiore. Può darsi che, grazie a questa risposta, la persona prenda la sua immagine e la schiarisca. Quindi, ricapitolando, i predicati sensoriali visivi sono tutto ciò che riguarda la vista, il senso della vista.

Allo stesso modo la persona auditiva userà parole come: «Sei musica per le mie orecchie», e altre espressioni che richiamino il sentire auditivo. È pur vero che in italiano la parola “sentire” è equivocabile, in quanto richiama sia il sentire fisico che l'avvertire sensazioni. In ogni caso la persona tendenzialmente auditiva userà, nell'esprimersi, **predicati sensoriali auditivi**. Se ti accorgi che la persona che ti sta parlando usa un verbo di tipo auditivo, devi sintonizzarti sul medesimo sistema.

Infine passiamo al cinestesico e ai **predicati sensoriali cinestesici**, quindi al “sentire” inteso come avvertire sensazioni. Se qualcuno mi dice: «Ho la sensazione di dover fare questo corso», oppure: «Sento di dover fare questo corso», non gli dirò certo: «Bene, allora visioniamo alcune brochure», bensì: «Bene, ho un’ottima sensazione, sento che sarà soddisfatto». Quindi mi adeguo a lui e alla sua mappa attraverso questi stratagemmi linguistici.

Ora vediamo come i tre tipi estremi – visivo, auditivo e cinestesico – utilizzano il verbale, il paraverbale e il non verbale. Il visivo, ad esempio, avrà un non verbale descrittivo. Nel raccontare gli avvenimenti che lo toccano si aiuterà molto con la gestualità. Farà di tutto per rappresentarti le immagini che gli scorrono in mente, utilizzerà ampi gesti descrittivi. Le persone che gesticolano molto, infatti, lo fanno per disegnare ciò che hanno in mente. Si comportano come il pittore, che prima visualizza nella sua mente il dipinto e poi lo crea; esse vedono le immagini nella propria mente e poi le rendono reali.

Il verbale del visivo sarà velocissimo, e sai perché? Per lo stesso motivo per cui il non verbale è descrittivo, perché, cioè, vede le immagini scorrergli davanti agli occhi e deve parlare velocemente per poterle seguire e non perdere il filo.

Il verbale del cinestesico, al contrario, sarà estremamente lento, perché deve assaporare e vivere le sue sensazioni per poterle trasmettere efficacemente. Le sensazioni non si susseguono velocemente, ma molto lentamente, altrimenti impazziremmo.

Il paraverbale del visivo segue il suo verbale, quindi sarà serratissimo, farà pochissime pause, tanto da non respirare nemmeno adeguatamente. Il cinestesico, che è l'esatto opposto del visivo in questo senso, fa molte pause, per avere il tempo di viverci la sua sensazione.

Ti è mai capitato di incontrare quelle persone che parlano in modo talmente lento da non poterne più? Che ti annoiano sino farti addormentare? Ebbene: questo è il ritratto del cinestesico estremo, mentre il visivo ne è l'esatto contrario. Il visivo parla velocemente, gesticola molto per descrivere le sue immagini

interiori e cerca di trasmetterti qualcosa non solo con le mani, ma con tutto il resto del corpo.

I due tipi sono talmente opposti che quando si incontrano è un vero caos. Il visivo, a sentir parlare il cinestesico, si annoia sino ad addormentarsi. Viceversa, il cinestesico che ascolta il visivo impazzisce, non riesce a stargli dietro. Io ho un amico che parla molto più velocemente di me, tanto da non riuscire a distinguere le sue parole, tuttavia, dopo un po', mi sintonizzo e riesco a capirlo. In realtà è lui che sta comunicando; quindi, assumendosi la responsabilità della propria comunicazione, dovrebbe capire di dover rallentare.

Tuttavia, a creare problemi al cinestesico che sente parlare il visivo non è solo la sua velocità, quanto l'incapacità di elaborare velocemente i concetti che sente esprimere. Se qualcuno è abituato a sentire le cose con l'anima, non riesce a star dietro a qualcuno che parla tanto velocemente, perché non riesce a capirlo, non riesce ad elaborare alla stessa velocità.

Se tu fossi maggiormente visivo e io ti chiedessi se, sino ad ora, ti è tutto **chiaro**, certo percepiresti correttamente la mia domanda. Se non lo fossi, o non lo fossi in questo momento, probabilmente non mi capiresti, non ti sarebbe chiaro ciò che chiedo. Se fossi più tendente all'uditivo, per te sarebbe più congeniale una domanda come: «Ti **suona** bene questo concetto?» O se fossi cinestesico sarebbe: «Hai **afferrato** il concetto?»

Una cosa molto importante che devi ricordare è che se mai ti trovassi a parlare in pubblico, avresti di fronte persone di ogni tipo, maggiormente visive, auditive o cinestesiche, quindi dovresti cercare di utilizzare efficacemente tutti e tre i canali.

Ora, secondo te, il cinestesico che tipo di non verbale avrà? Farà gesti descrittivi come il visivo? Certamente no, la sua gestualità sarà molto su di sé, verso le sue sensazioni. Spesso ti fa vedere, ti comunica esattamente, con il gesto delle mani, dove avverte la sensazione. In PNL le chiamiamo **submodalità**. Dove avverti la sensazione? Nel cuore? Nello stomaco? Nella pancia? Il cinestesico te lo fa vedere. Magari ti dice che: «È stata una

vacanza bellissima», e mentre te lo dice appoggia la mano sullo stomaco o dove avverte la sensazione.

Quindi due persone che utilizzano due submodalità diverse potrebbero descriverti la stessa vacanza in maniera opposta. A questo proposito, ricordo che durante uno dei primi corsi che ho tenuto su questo argomento, chiesi a due persone che erano andate in vacanza nello stesso posto di descrivermi i loro ricordi collegati. La prima mi parlò dei colori del mare, di paesaggi incantevoli e così via. Era chiaro che il ricordo della sua vacanza era in tutto e per tutto visivo. L'altra mi parlò della sensazione dei piedi nella sabbia e del calore del sole sulla pelle. Ovvio che, in questo secondo caso, mi trovavo di fronte a un tipo cinestesico. È stata la dimostrazione concreta di come la stessa vacanza possa essere vissuta da due persone in maniera totalmente diversa, l'una in termini prettamente visivi e l'altra cinestesici.

Concludiamo il nostro schema parlando del verbale, paraverbale e non verbale dell'uditivo, tipo estremo a metà fra il visivo e il cinestesico. L'uditivo ha un verbale tarato su una velocità media e spesso parla sempre con il medesimo tono. Non sembri un

bisticcio di parole, ma proprio per questo rischia di divenire monotono e ripetitivo e, alla lunga, di stancare.

Hai mai partecipato a quelle conferenze che ti fanno addormentare? Ecco, probabilmente doveva trattarsi di un oratore auditivo, che fa questo effetto. Tra l'altro l'auditivo ha anche il problema di riuscire a gestire la voce, che, comunque, è un'abilità che si può acquisire lavorando. Nel parlare, infatti, per interessare l'interlocutore, che si tratti di un individuo oppure di un pubblico, occorre saper modulare la propria voce. Accelerare, rallentare, abbassare o alzare il tono, fare le giuste pause e così via. Il visivo, ad esempio, parla molto velocemente; il cinestesico, invece, va per sensazioni, quindi parla molto lentamente: lo deve gustare per poterne parlare. Quindi un comunicatore efficace che si rispetti è molto attento ad alternare i toni di voce proprio per rendere meno monotono il suo discorso. Infine come sarà il non verbale del cinestesico? Avrà una gestualità spesso vicina alle orecchie. Nel dire, ad esempio: «Ti suona bene questa cosa?», si porterà la mano accanto a una delle orecchie.

SEGRETO n. 6: ognuno dei tre tipi estremi, visivo, auditivo e cinestesico, ha un diverso modo di utilizzare il verbale, il paraverbale e il non verbale.

	Verbale	Paraverbale	Non Verbale
Visivo	Predicati Sensoriali Visivi (chiaro, vero, brillante...)	Volume alto, ritmo veloce, poche pause	Gesti descrittivi, centrifughi, respiro veloce e superficiale
Auditivo	Predicati Sensoriali Auditivi (ascolto, musica, suona...)	Volume medio, ritmo monotono, pause medie	Posizione del telefono, gesti alle orecchie e a ritmo (direttore d'orchestra)
Cinestesico	Predicati Sensoriali Cinestesici (sento, afferro, a pelle...)	Volume basso, ritmo lento, tante pause lunghe	Gesti centripeti, respiro lento e profondo, autotoccamenti

A me interessa che tu sia consapevole di questo schema, non che lo impari a memoria; perché, come abbiamo detto, non è utile che incontrando una persona tu la etichetti. Etichettare è

l'atteggiamento contrario a quello che ti propone la PNL, che è improntata alla più totale flessibilità. Ciò che a te deve interessare è calibrarti sulla persona che hai davanti nel momento e nel contesto in cui avviene il vostro dialogo. Se ritieni che una persona sia visiva e la etichetti come tale, poi tenderai a trattarla come visiva in ogni situazione, anche se, magari, in particolari contesti è auditiva o cinestesica.

Mai etichettare; lo schema di base ti serve solo come supporto cui riferirti. Potrai infatti trovare una persona che nel verbale e paraverbale è visiva, quindi parla molto velocemente, ma nel non verbale gesticola molto su di sé come farebbe un cinestesico. Può darsi, poi, che abbia la gestualità del cinestesico, non perché lo sia, ma semplicemente per timidezza.

Quindi non ci sarebbe comunque possibile sapere con esattezza come sia organizzata la sensibilità di ogni persona che incontriamo, solo possiamo escludere che rientri in maniera fissa ed estrema in uno solo dei tre sistemi. Ognuno di noi, infatti, è un mix di tutti e tre; ciò che ci interessa è sintonizzarci sul nostro

interlocutore per come si pone nell'esatto momento in cui noi gli parliamo.

SEGRETO n. 7: mai etichettare il tuo interlocutore come del tutto visivo, auditivo o cinestesico; piuttosto sintonizzati su di lui per come si pone nell'esatto momento in cui gli parli.

Nel valutare una persona è del tutto inutile che tu ti chiedi: «Ma come!? Parla veloce, fa poche pause e usa predicati visivi, però ha la gestualità del cinestesico...». Porti interrogativi del genere non ti porta a niente. Fai qualcosa di più utile, e cioè comportati esattamente nello stesso modo del tuo interlocutore, parla velocemente se lui lo fa e gesticola nel suo medesimo modo. Non fermarti a pensare: «Ah, ma quello è per un terzo visivo, un terzo cinestesico e un terzo auditivo», questo schematizzare le persone non ti serve assolutamente a nulla. Lo schema che abbiamo visto poco fa ti aiuta solo a capire che ci sono delle differenze, a coglierle per poi replicarle, abilità che in PNL viene definita come **ricalco**. Di questa tecnica parleremo più avanti.

Se lavori nel telemarketing, ad esempio, dove non puoi aiutarti con il non verbale, dovrai trovare la giusta sintonia con il tuo interlocutore a partire dall'unico dato che possiedi: la sua voce. A un «pronto» detto in un certo modo, risponderai con un «buongiorno» sullo stesso tono, quindi a voce più alta o più bassa. Inoltre, non dimenticare di adeguarti al ritmo, alla velocità dell'interlocutore: se il suo parlare è veloce andrai spedito, se lento, rallenterai. Basta una sola parola per sintonizzarsi. Ecco perché in PNL si parla di **sintonia istantanea**.

SEGRETO n. 8: ricorda che può essere sufficiente anche una sola parola per sintonizzarti con il parlato del tuo interlocutore, ecco perché in PNL si parla di “sintonia istantanea”.

In realtà, tra l'altro, anche nel telemarketing si può immaginare una sfumatura attinente al non verbale, perché pare che lo stato d'animo dell'operatore sia avvertito da chi è dall'altra parte del filo. Coloro che istruiscono il personale per il telemarketing consigliano di “sorridere al telefono”, perché questo atteggiamento pone, inconsapevolmente, in uno stato d'animo di

apertura, che si trasmette anche semplicemente attraverso l'inflessione della voce.

SEGRETO n. 9: il tuo non verbale può essere avvertito anche da un interlocutore telefonico, perché lo “stato d'animo dell'operatore” si trasmette.

Quindi, al di là delle categorie, che ci interessano a scopo puramente didattico, ciò su cui dobbiamo realmente focalizzarci è il ricalco dell'altro, ovvero prendere la persona così com'è in quel momento e ricalcare il suo stato d'animo.

RIEPILOGO DEL GIORNO 1:

- SEGRETO n. 1: così come la mappa fisica di un territorio non coincide con il territorio stesso, la mappa interiore di ognuno di noi non corrisponde alla realtà oggettiva; non è che una sua rappresentazione.
- SEGRETO n. 2: la PNL ha raccolto i filtri rappresentati dai sensi in tre grandi gruppi, che corrispondono ai tre sistemi rappresentazionali: visivo (v), auditivo (a) e cinestesico (k).
- SEGRETO n. 3: se vuoi comunicare efficacemente, sarai tu a dover entrare nella realtà dell'altra persona, a fare un primo passo verso di lei; poi, pian piano, potrai guidarla verso di te.
- SEGRETO n. 4: non esistono individui totalmente visivi, auditivi o cinestesici; i tre sistemi interagiscono in ogni persona sempre con percentuali diverse, queste possono dipendere dallo stato emotivo o da uno specifico contesto.
- SEGRETO n. 5: ognuno percepisce ed elabora una mappa tramite i propri sensi. Quindi, in base ad essa, sarà in percentuale più tendente al visivo, all'auditivo o al cinestesico.
- SEGRETO n. 6: ognuno dei tre tipi estremi, visivo, auditivo e cinestesico, ha un diverso modo di utilizzare il verbale, il paraverbale e il non verbale.

- SEGRETO n. 7: mai etichettare il tuo interlocutore come del tutto visivo, auditivo o cinestesico; piuttosto sintonizzati su di lui per come si pone nell'esatto momento in cui gli parli.
- SEGRETO n. 8: ricorda che può essere sufficiente anche una sola parola per sintonizzarti con il parlato del tuo interlocutore, ecco perché in PNL si parla di "sintonia istantanea".
- SEGRETO n. 9: il tuo non verbale può essere avvertito anche da un interlocutore telefonico, perché lo "stato d'animo dell'operatore" si trasmette.

GIACOMO BRUNO

Capitolo 1 estratto da:

LA MAPPA NON È IL TERRITORIO



**Strategie di PNL, Comunicazione e
Persuasione per Capire e Farsi Capire**