

MARCOPARET MATT TRAVERSO

IL MANUALE

DIPNL

LA PNL IN ITALIA

Armando Curcio Editore

**IL MANUALE
DIPNL
LA PNL IN ITALIA**

SAPER&FARE

© 2011 Gruppo Armando Curcio Editore S.p.A., Roma
www.armandocurcioeditore.it
info@armandocurcioeditore.it

Editing: Curcio Video S.r.l.

Con il contributo di
Claudio Pensieri nei capitoli:

Introduzione, Il *rapport*, La mappa non è il territorio, I registri sensoriali,
I movimenti oculari (LEM), I predicati verbali, Il flusso della voce, Acuità sensoriale,
Stati risorsa e stati limitanti, La linea del tempo (*Time Line*), L'ancora, Utilizzare
il linguaggio sensoriale - escluso da «Se comunichiamo in»
a «predicati sensoriali» e da «Esiste una “regola della mente”»
a «fatto il primo passo» - e Il potere dei modelli linguistici

e

Laura Cuttica, Andrea Di Gregorio, Max Formisano, Andrea Frausin,
Fabio Pandiscia, Fabrizio Pirovano, Valter Ribichesu,
Marco Valerio Ricci, Stefano Santori, Nicoletta Todesco

ISBN

978-88-95049-90-8

Stampa Arti Grafiche - Pomezia
Finito di stampare nel mese di aprile 2011

Tutti i diritti sono riservati, incluso il diritto di riproduzione integrale
e/o parziale in qualsiasi forma.

Indice

Introduzione	7
Le «presupposizioni» della PNL	13
Il <i>rapport</i>	16
La mappa non è il territorio	18
I registri sensoriali	27
I movimenti oculari (LEM)	30
I predicati verbali	37
Il flusso della voce	44
Acuità sensoriale	47
Oltre la comunicazione verbale e non verbale	53
La linea del tempo (<i>Time Line</i>)	59
L'ancora	62
Utilizzare il linguaggio sensoriale	70
Il potere dei modelli linguistici	74
Linguistica Quantica	78
Scoprire le strategie	86
Persona e strategia dominante	90
Introduzione alla PNL3 del dottor Paret	92
Tipi di personalità e strategie	104
Approcci comunicazionali tipici per ogni strategia dell'esagramma	106
Linee guida per comunicare efficacemente	117
Dall'esagramma all'Enneagramma: il «Metodo Ennea»	126
Tecniche specifiche di coaching con la PNL3	131
Conclusione	132

Evergreen International	133
Il progetto Lexis	143
Max Formisano Training	152
La PNL secondo la prospettiva del suo co-fondatore dottor John Grinder	163
Le menzogne e il linguaggio del corpo nella PNL	179
Studio Pirovano Consulting	193
New Life Consulting	202
Accademia dei coach	209
Lo stato dell'arte della PNL	228
Brain Up	234
LIBRI UTILI	253

Introduzione

«Un giorno, di buon mattino, un uomo stava camminando lungo una spiaggia guardando ammirato l'oceano che si stendeva davanti a lui, quando vide una cosa piuttosto strana. Vide che la spiaggia era completamente ricoperta di stelle marine agonizzanti spinte dalla marea sulla battigia. Più lontano, lungo la spiaggia, poté vedere una ragazzina che, una alla volta, raccoglieva le stelle marine e le rilanciava nell'oceano. Quando le fu vicino le disse: "Stai perdendo il tuo tempo, ragazzina, ci saranno migliaia di stelle marine sulla battigia. È assolutamente impossibile che le raccogli tutte e quindi la tua azione non farà alcuna differenza..."»¹.

Vi è mai capitato di prendere in mano un libro e iniziare a sfogliarlo? E vi è mai capitato che mentre leggevate le prime righe avete iniziato a incuriosirvi, fino al punto che la vostra curiosità vi invogliava a leggerlo tutto subito? È stato lo stimolo della curiosità e i partecipanti ai nostri corsi che ci hanno spinto a scrivere questo libro per approfondire i temi trattati durante le lezioni e i seminari. Infatti lo scopo di queste pagine è fornire un insieme di semplici tecniche, utili e di facile applicazione per permettere allo studente di Programmazione Neuro-Linguistica (PNL), sempre più oberato dalla valanga di informazioni che vengono continuamente pubblicate in PNL, a recuperare quel rapporto umano di cui tanto si parla in teoria, ma che poi alcune volte non viene messo in atto nella vita pratica.

Oggi sappiamo bene che, a causa del ritmo frenetico del progresso tecnologico e di moltiplicazione delle informazioni, si è costretti a dover scegliere velocemente tra i più svariati messaggi. Si ha poco tempo per la formazione. Per questo motivo questo libro contiene una serie di piccoli e semplici esercizi da poter fare in qualsiasi momento. Non si basa su «teorie», ma su «esperienze»: verranno quindi indicate delle tecniche che, inizialmente, saranno applicate a conoscenti, amici e parenti e solo alla fine del libro verrà richiesto il loro utilizzo verso i clienti. Questo perché nell'eseguire questi esercizi vi verrà chiesto di fare particolare attenzione a degli aspetti della comunicazione non-verbale e para-verbale ai quali mediamente non si fa attenzione; quindi potrà capitare che durante un esercizio vi potrete perdere dei «pezzi» del discorso del vostro interlocutore, perché la vostra attenzione e la vostra mente saranno focalizzati su alcuni aspetti della comunicazione. In seguito, verso la fine del libro, verrà ormai automatico

fare le cose spiegate nei capitoli precedenti e quindi l'interazione con il cliente sarà del tutto naturale e più efficace.

Si deve prestare la massima attenzione al colloquio con la persona: si deve far diventare questo nuovo modo di comunicare un automatismo e, quindi, gli esercizi devono essere fatti con persone che possono accettare la possibilità che durante il colloquio si «perdano» pezzi del discorso. Così facendo, queste tecniche diventeranno automatiche. Ad esempio, pensate a quando per la prima volta vi siete seduti in macchina e volevate imparare a guidare. La vostra attenzione era su tutti i piccoli movimenti che servono per far procedere la macchina, e quindi: allacciarsi la cintura di sicurezza, poggiare il piede sulla frizione, mettere la mano sul cambio, spingere la frizione, inserire la prima marcia, lasciare lentamente la frizione e, insieme, premere sul pedale dell'acceleratore. Come vi siete trovati a pensare a tutti questi movimenti adesso, che guidate da un po' di tempo? In effetti, ora che hai automatizzato i movimenti e le azioni, mentre guidi sei in grado di fare tante altre cose, come ad esempio bere da una bottiglietta d'acqua, cambiare stazione radio, parlare al telefono con l'auricolare ecc. Quando avrai automatizzato tutte le tecniche dei primi capitoli (e ti sarai seduto nella tua macchina) allora, e solo allora, potrai utilizzarle con i clienti (e quindi poter bere dalla bottiglietta d'acqua o cambiare stazione radio). Come detto sopra, infatti, l'attenzione al cliente è la prima cosa da tener presente nell'approccio interpersonale. L'approccio interpersonale è basato sul coinvolgimento, appunto, di due persone. La struttura che diamo, agli scambi interpersonali, è definita «relazione».

Annamaria Testa definisce la comunicazione come una partita di ping-pong: «Diciamo che il ping-pong, inteso come la pallina che vola da una racchetta all'altra con infinite possibilità di ritmo, traiettoria e velocità è l'informazione che viene scambiata comunicando e che, scambiarsi quella pallina (cioè scambiarsi informazioni), è comunicare»². Si può dire che il ping-pong, nel puro senso del gioco in sé, così «come» lo giocano i due soggetti, è la relazione. È un gioco che reca tracce di tutti gli altri giochi che ciascuno dei due ha giocato nella sua vita e di tutti gli altri giocatori che ha incontrato. Una relazione è, precisamente, il legame che c'è tra i due soggetti nella forma speciale che assume perché sono proprio loro a interagire, non altri. È uno scambio considerato non dal punto di vista del «che cosa», ma del «come». Quindi, dal punto di vista della struttura dello scambio, e non da quello dell'oggetto scambiato. Lo psichiatra Ronald David Laing ha pubblicato un libro che ha chiamato *Nodi* e riguarda proprio le relazioni: «Ciascuna relazione ha una sua forma specifica, così come un nodo è la forma in cui viene legata la corda ed è diverso sia dalla corda sia da chi l'ha annodata»³. Una relazione non è un procedimento logico. Non è nemmeno un procedimento. È un modo dell'essere che

si lega con un altro modo dell'essere, dando luogo a un modo di esser legati. Quando stabiliamo una relazione con qualcuno, stiamo mettendo il nostro essere davanti a un altro essere. Ognuno dei due incredibilmente diversi, ciascuno a suo modo. Possiamo trovare un terreno comune, sul quale stabilire la relazione (cioè i «nodi» che ciascun soggetto contribuisce a definire), oppure no, e in questo caso si generano le incomprensioni comunicative. A volte, tra i vari nodi, può capitare di incontrare una persona e pensare: «Questa persona l'ho appena conosciuta, eppure mi è incredibilmente simpatica». Questa è la capacità di creare empatia o *rapport*.

Ora forse ti starai chiedendo perché è importante questo libro.

Possiamo schematizzare in 7 punti:

- Per perfezionare la tua interazione e renderla più costruttiva verso il cliente;
- Per sviluppare la tua abilità di scoprire ciò di cui gli altri hanno bisogno e di farlo con amore;
- Per fare esperienza diretta delle tecniche;
- Per trovare la tua unicità e sapere che sei speciale;
- Per trovare il coraggio di essere sicuro nel tuo lavoro;
- Per avere il potere di gestire la comunicazione nel modo più proficuo e avere il controllo della relazione;
- Per essere in armonia con il cliente e stabilire quel rapporto empatico che consolida l'alleanza terapeutica.

Questo libro ha anche l'obiettivo di farvi conoscere un sapere che potrà accompagnarvi per sempre, un'esperienza personale per rinforzare il corpo e la mente. Ognuno di noi merita il meglio, è importante che effettuiamo delle scelte in tal senso. La cosa straordinaria è che possiamo scegliere tra vivere veramente o semplicemente esistere lasciandoci portare dagli avvenimenti. Le discipline presentate sono nate per aiutarvi a diventare la persona che avreste sempre voluto essere, a raggiungere i vostri risultati e a capire il vostro «voi stessi» più profondo!

«Quello che sono oggi è indice di quello che ho imparato, non di quello che è il mio potenziale»

(Virginia Satir)

Cos'è la PNL?

La PNL (così come i suoi sviluppi rappresentati dalla metodologia PNL3 del dottor Marco Paret) è una tecnica per sviluppare le potenzialità umane. Potremmo iniziare dando una spiegazione tecnica della Programmazione

neuro-linguistica; è opportuno dire innanzitutto che la PNL originaria nasce come esigenza per organizzare il nostro pensiero, per scoprire e ottimizzare le strategie che utilizziamo per lavorare, conoscere, amare e... vivere! Se diventiamo consapevoli dei nostri modelli comportamentali e dei nostri programmi inconsci, siamo anche in condizione di modificarli come desideriamo. La PNL originaria fornisce dei metodi che vi mostrano il «come» del lavoro di trasformazione.

«Il problema non è il problema, ma il modo con cui ci rapportiamo a esso»
(Dott. Marco Paret)

Parlare di PNL equivale a parlare di creatività... imparare un nuovo modo di affrontare la vita in tutte le sue sfaccettature, diventarne protagonisti e artefici! Il termine può dare l'impressione di qualcosa di freddo e tecnico, invece tutto ciò che c'è dietro queste 3 semplicissimi iniziali dà un significato e una corposità alla nostra esistenza che può diventare un susseguirsi di conquiste, successi, emozioni autentiche e, soprattutto, ci dà l'opportunità di vivere senza la necessità di identificarci con quello che c'è al di fuori di noi e che non ci appartiene. Quello che imparerete è recuperare un vostro centro e la padronanza sul vostro modo di pensare.

Vi proponiamo quindi un viaggio guidato all'interno di voi stessi, per sfruttare effettivamente e al massimo il potenziale che tutti possediamo. Vivere con gioia, creatività, esperienze e conoscenze.

La PNL è attiva in Italia dall'inizio degli anni '80, ha sviluppato modelli e interventi usati nelle aziende, nelle scuole, nei centri di formazione e, oltretutto, anche da terapeuti.

Cosa significa PNL?

Letteralmente, «Programmazione Neuro Linguistica». Scomponendo il nome, possiamo individuarne le tre componenti principali:

- Programmazione: lavoro mentale che avviene nell'individuo quando riceve un'informazione.
- Neuro: perché l'esperienza è filtrata ed elaborata dal nostro sistema nervoso attraverso i cinque sensi.
- Linguistica: risposta agli stimoli ricevuti o affiorati internamente, per cui avviene la relazione con l'esterno in modo verbale e non verbale.

È quindi evidente che, percependo il mondo attraverso i cinque sensi, ogni persona elabori le cose in modo diverso da un'altra. Una volta ottenute tutte le informazioni, si attua un processo interno di elaborazione mentale che è composto dalle rappresentazioni di quello che si è percepito. Queste rappresentazioni

mentali influenzeranno valori e convinzioni che a loro volta innescheranno uno stato interno strutturato da emozioni, sentimenti e sensazioni che formano i programmi mentali (metaprogrammi): strategie personali ancora sotto forma di rappresentazioni mentali. A seguito di questo lavoro interno, ognuno di noi risponde agli stimoli con un proprio linguaggio che può essere di due tipi: verbale e non verbale. Il linguaggio non verbale, essendo immediato, inconscio, automatico e simbolico ha molta importanza e rappresenta spesso la strada per giungere a un'effettiva e vera comunicazione.

«Il segreto per arrivare a una vita riuscita è dentro di te!»

(Dott. Marco Paret)

Attitudini per interessarsi alla PNL

Nel momento in cui ci si avvicina alla PNL è necessario essere spinti da un forte desiderio di partecipazione alla vita e curiosità verso l'esplorazione del nuovo, avere voglia di cimentarsi in qualcosa di incognito per raggiungere e vivere i nostri sogni. Hai dei progetti che vorresti realizzare, ma ti senti bloccato dalla paura di non riuscirci pensando subito a tutte le difficoltà da affrontare? Questo atteggiamento rischia di essere controproducente. Noi stessi siamo la prima difficoltà che dobbiamo superare.

Siamo più grandi di quanto pensiamo di essere!

Un esempio eclatante di questa grandezza è rappresentato dalla vita dello psichiatra americano Milton Erickson, che è all'origine di molte delle strategie di questo libro. Nonostante il suo handicap, egli riuscì a potenziare la poca sensibilità sana per avere maggiore capacità di contatto con gli altri, arrivando a essere il miglior comunicatore del suo tempo, benché avesse difficoltà anche a parlare. Egli credeva nella vita e nell'amore, visto da lui come un grande valore che, unito a passione e positività sono le condizioni massime per imparare. Milton Erickson era un inno alla vita! Per poter superare la sua difficoltà, si trovò di fronte a una sfida e il risultato della sua sfida è stato modellato come Programmazione neurolinguistica. Infatti la prima PNL nasce soprattutto dalla comprensione condotta a opera di un gruppo di studio presso l'Università di Santa Cruz (California) delle strategie utilizzate da molti comunicatori di successo; il modellamento di Milton Erickson ha in questo sviluppo un ruolo fondamentale.

La PNL è innanzitutto un'attitudine: un modo di vivere positivo, ottimista, vincente. Insegna a trasformare ciò che ci impedisce di progredire, cambiando le difficoltà in opportunità per avanzare. Aiuta a concentrarsi sugli obiettivi e

trovare la giusta via per raggiungerli, 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. Nata in America (anni '70), 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, personale, sentimentale, spirituale, in business, in famiglia.

¹ Guido Granchi, Fabrizio Pirovano, *Il manager di successo in 7 mosse*, Sperling&Kupfer Editori, Milano 2003.

² Annamaria Testa, *Farsi capire*, Edizioni Mondolibri, Milano 2001.

³ Ronald Laing, *Nodi*, Einaudi, Torino 1991.

Fabrizio Pirovano, Guido Granchi, *Corso Rapido di PNL. Comunicare per vendere con le tecniche innovative ed efficaci della Programmazione neurolinguistica*, De Vecchi Edizioni, Firenze 2009.

Fabrizio Pirovano, Barbara Ongaro, *La Comunicazione Persuasiva. Tecniche, strategie e approcci di genere per migliorare la comunicazione*, De Vecchi Edizioni, Firenze 2008.

Fabrizio Pirovano, Angelo Novello, *Lavorare bene per vivere meglio*, Sperling & Kupfer Editori, Milano 2007.

Fabrizio Pirovano *Le Ultime Parole Fumose. Cosa dire e fare ma soprattutto NON dire e NON fare quando si parla in pubblico*, Sperling & Kupfer Editori, Milano 2006.

Fabrizio Pirovano, Guido Granchi, *PNL Comunicare per Vendere*, De Vecchi - Remainders, Firenze 2006.

Fabrizio Pirovano, *Il manager di successo in 7 mosse*, Sperling & Kupfer Editori, Milano 2003.

Fabrizio Pirovano, Guido Granchi, *Le tecniche innovative ed efficaci della Programmazione neurolinguistica al servizio della vendita*, De Vecchi Edizioni, Firenze 2006.

Annamaria Testa, *Farsi capire*, Edizioni Mondolibri, Milano 2001.

Matt Traverso, Steve Oxlade, *The Abundance Zone*, Ecademy Press, St. Albans 2007.

Matt Traverso, *Coaching. Realizza il tuo potenziale*, Anteprema Edizioni, 2008.

Matt Traverso, Marco Paret, *I pilastri della persuasione*, Anteprema Edizioni, 2009.

Marco Paret, Matt Traverso, *The NLP Professional Practitioner Manual - Official Certification Manual*, Web Services Ltd., 2009.