

PNL PER FARTI DIRE SÌ

Benvenuto o benvenuta! In questo corso ti descriverò le tecniche di PNL, grazie alle quali avrai molti “sì” e pochi “no”!

Immagino tu conosca già la PNL, la programmazione neuro linguistica, in caso contrario ti faccio una brevissima introduzione atta a spiegare di che si tratta.

Questa tecnica, nata dallo studio dei dottori Richard Bandler e John Grinder, è stata ricavata dalla sintesi delle più potenti tecniche di controllo e gestione della mente.

Niente di illegale, sia chiaro! I due dottori se ne servivano principalmente per aiutare persone in difficoltà, la cui mente era come bloccata in circoli viziosi negativi.

Anni dopo, il metodo è stato applicato anche ad altri ambiti, dato che è in grado di programmare la mente tramite il più potente mezzo possibile: la parola. La nostra specie è molto sensibile a ciò, basta una parola negativa o positiva per generare una serie di reazioni neurochimiche potentissime in chi le ascolti (e le capisca)!

In questo corso ti citerò le tecniche più adatte ad uno scopo preciso: ottenere assensi.

Inutile far finta di niente, è per questo motivo che parliamo con gli altri. Quanto ci piace essere accettati e compresi, avere risposte positive anziché rifiuti? E quanto, al contrario, ci ferisce ricevere solo “no”? Sai perché è difficile trovare buoni venditori? Non è difficile vendere, non più di tanto almeno. Il problema è che un venditore, per quanto bravo sia, deve ricevere ogni giorno tantissime risposte negative. E in pochi reggono un carico psicologico simile!

Con queste tecniche eviterai questo dolore, e di sicuro ridurrai moltissimo le possibilità negative e aumenterai al contrario quelle di ottenere ciò che vuoi: l'approvazione altrui. Bene, cominciamo!

CAPITOLO 1

La prima cosa che devi chiederti è: come mai ricevi più “no” che “sì”?

Il motivo è che, probabilmente, hai qualche difficoltà a esprimere ciò che pensi, ovvero a comunicare. Sai quanto riescono a farlo bene i professionisti in questo campo? Diciamo che i migliori hanno la capacità di trasmettere circa il 20-25% di ciò che vogliono dire. Figuriamoci gli altri!

Questo avviene perché la comunicazione è molto complessa, e spesso non ci viene insegnato a farla in modo corretto. Ci viene sì insegnato a scuola come scrivere, le regole della grammatica e così via, ma non ci mostrano il modo migliore di usare le parole. È del resto un compito molto difficile, non certo alla portata di un bambino di 6-7 anni!

Il primo punto di cui tenere conto quando si comunica è che l'altro è diverso da te. Bella scoperta vero? Ma pensaci un attimo. Questo significa che ciò che pensa è diverso da quel che pensi tu, e con alte probabilità sarà diverso anche il risultato.

Ad esempio, se dico la parola “casa”, che ti verrà in mente? Magari casa tua, o dei tuoi genitori, o una casa di campagna, o di città. Che possibilità ci sono che io intenda esattamente la stessa casa che intendi tu? Diciamo una su svariati milioni, è esatto? Magari io penso a una palafitta, e tu a un grattacielo. Sono entrambi case, ma il concetto è molto diverso, ne convieni?

Ora, cosa accade se il tuo concetto di “casa” è negativo e il mio positivo? Magari per me una serata a casa è piacevole e divertente, perché è il luogo in cui invito gli amici. E per te è del tutto opposto, un luogo orrendo che condividi con un coinquilino noioso, in cui meno tempo ci passi e meglio è. Posso sapere tutto questo di te senza conoscerti? No. Posso solo comunicare un concetto, come “casa”, appunto, senza sapere che reazioni questo porti nel tuo cuore e nella tua mente.

Questo concetto in PNL è detto MAPPA MENTALE: ognuno di noi si costruisce una mappa personale, il cui scopo è orientarsi nel mondo. Ci è di grandissimo aiuto, e senza di essa non potremmo fare quasi nulla. Come sarebbe vivere in un luogo di cui non sappiamo niente, né strade, né lingua, né cultura o ambiente?

Ma voglio chiederti una cosa. Immagina di avere una mappa precisissima, in grado di dirti ogni dettaglio: dove si trova un negozio, quanti semafori ci sono, che tempo farà e così via. Ti affideresti ad essa ad occhi chiusi? No, giusto? Perché comunque, anche se fatta benissimo, non può controllare gli imprevisti. Non può sapere che sta per scattare il verde, che un negozio è chiuso per lutto e cose del genere.

Ecco. Allo stesso modo, la mappa mentale è fatta per comprendere al meglio il mondo, e lo fa in modo molto preciso. Purtroppo, non è mai perfetta. La mappa si adatta alla persona, quindi ognuno di noi ne ha una molto diversa. Facciamo un altro esempio. Se dico la parola “Roma”, cosa ti viene in mente? Se sei di Roma avrai una mappa mentale molto diversa rispetto a chi non ci vive. Ma anche se sei di Roma avrai una mappa diversa da un altro romano, magari tu vivi da una parte della città e l'altro in un punto opposto. O anche se siete vicini, forse tu hai 20 anni di meno dell'altro, il che modifica ancora la tua mappa. Le possibilità sono infinite!

La tua mappa è utile quanto quella di chiunque altro, ma appunto per questo è limitata,

e produce delle idee limitate, personali. Quando parli con qualcuno non stupirti se la sua mappa produce effetti diversi. Che mappa avrà un ragazzo con genitori violenti e separati? E uno che invece ha avuto padre e madre amorevoli e gentili? E un orfano? Magari le mappe sono quasi identiche, magari sono diversissime. Questo poco ci importa. Quel che conta è che la mappa NON è il territorio! Ricordalo sempre! Con chiunque tu abbia a che fare, ricorda sempre che la sua scala di valori sarà diversa dalla tua, ma non vuol dire che tu hai ragione e lui torto. Forse avete ragione entrambi, e forse torto. Deve importarti solo di questo: se parli con qualcuno, dai per scontato che avrà idee e valori diversi dai tuoi, ma che saranno comunque validi nel suo territorio. Quindi, la prima cosa da fare è ricordare con chi hai a che fare. Sarà molto difficile che si tratti di uno sconosciuto totale, qualcosa la saprò per forza, anche se siamo al telefono e non ci siamo mai visti.

Il passo principale è appunto ricordare che tu non sei me, e che hai i tuoi valori, le tue idee, i tuoi “filtri mentali” per affrontare la realtà, per cui ci saranno cose che per te sono giuste e che per me non lo sono affatto, e viceversa. Questo è del tutto normale, sarebbe orribile vivere in un mondo formicaio dove tutti pensano e fanno la stessa identica cosa! Purtroppo è un ostacolo nella nostra comunicazione. Eppure, da esseri umani, siamo così bravi a farlo...

Non disperarti, in questo corso ti mostrerò tutto ciò che ti occorre per migliorare nettamente questo aspetto fondamentale, ma purtroppo spesso sottovalutato, della tua vita. Vorrei quindi che, per prima cosa, cercassi di identificare chiunque tu abbia davanti, per farti un'idea di chi è l'altra persona, prima di parlare “a caso”, dicendo qualcosa che potrebbe portarti a un no invece che a un sì.

Facciamo quindi un primo esercizio: osserva 5 persone che non conosci o dei quali hai una conoscenza molto superficiale (tipo il postino, il farmacista, il panettiere e così via). Di queste persone segna tutto ciò che può essere un indizio utile per capire con chi hai a che fare. Addestrati a cercare dettagli, se non ne vedi la prima volta è perché non sei abituato a cercare. Segna quindi:

- voce – com'è, cosa ti comunica, perché immagini sia così. Scriviti tutto;
- vestiti – come sono? Puliti, in ordine, eleganti? Che lavoro fa chi li indossa? (non occorre che tu lo sappia, cerca di intuirlo). Scriviti tutto;
- aspetto – è giovane? In ordine? Allegro? Bello? Curato? Ha segni distintivi tipo piercing, tatuaggi ecc.? Scriviti tutto;
- in generale – ti piace questa persona? Ti irrita? Perché ti genera queste emozioni? Pensi dipenda da te o da lei? Scriviti tutto.

Bene. Ripeti l'esercizio per 5 persone, come ti ho detto, e cerca i dettagli in tutti loro. Cerca di metterti nei loro panni per alcuni minuti, è molto facile. Lo fai decine di volte la settimana, ogni volta che guardi la televisione, in genere! Lì lo fai per istinto, ora cerca di farlo in modo cosciente. Sono sicuro che dopo il primo tentativo andrà molto più facilmente, e che con un minimo di esercizio noterai subito i dettagli che contano. Perfetto, quando hai finito passiamo al punto 2. Non imbrogliare però, prosegui sono dopo aver finito questo esercizio, siamo intesi?

Mi raccomando!

CAPITOLO 2

Ora sai che tutti hanno una mappa personale. Parleremo quindi di comunicare all'altro nel modo giusto, usando se vuoi il suo stesso “linguaggio”. Questo non significa l'italiano, diamo per scontato che stai parlando con qualcuno che condivide la tua lingua. Ma può variare molto il modo in cui si serve di questa comunicazione.

Tutti quanti abbiamo una predisposizione fisica per le immagini e i colori. Ci serviamo cioè principalmente della vista. Questo ti sarà ancora più chiaro se confronti un essere umano con un altro animale. Prendiamo il cane: il suo mondo è fatto di odori, come il nostro di immagini e colori.

Eppure, anche se tutti abbiamo gli occhi come senso principale, non è detto che ci affidiamo ad essi per comunicare. Ci sono infatti 3 modalità espressive:

- visivi – coloro che usano colori, forme e immagini per parlare. Hanno un modo di esprimersi rapido, parlano in fretta e di solito con molti gesti e usano parole visive per rendere i concetti, come ad esempio “chiaro”, “limpido”, “oggi sono nero”;
- auditivi – usano i suoni e le parole, hanno una memoria ritmica-musicale più spiccata, ricordano bene le frasi dette. Sono più pacati nel parlare, con pochi gesti e quasi mai alzano la voce. Usano parole auditive per esprimersi come ad esempio “non mi suona bene”, “sento le campane”, “sento il cuore a mille”;
- cinestesici – usano i sensi minori come l'olfatto, il tatto, il gusto e le sensazioni, sono molto attenti al corpo e alle sue reazioni. Hanno un modo di parlare più lento e pacato rispetto agli altri due, quasi senza gesti e con parole cinestesiche come “sei dolce”, “è un duro”, “questa storia mi puzza”.

A seconda della tua modalità ti verrà facile relazionarti con un tipo piuttosto che un altro. Se sei un visivo, magari avrai facilità a parlare con altri visivi, fate tutti molti gesti, parlate in fretta e così via. Se sei un cinestesico parlate tutti in modo più lento e controllato, se sei un auditivo ponderi bene il tono e le parole. Ma cosa accade quando parli con chi NON ha la tua modalità?

Questa tecnica è nota in PNL come VAK, ovvero Visivi, Auditivi, Kinestesici (in inglese si dice così. In italiano cinestesici).

Per prima cosa, trova la tua modalità. Devi identificare il tuo modello. Comincia così:

Chiedi alle altre persone: secondo loro parli in modo veloce o lento?

- Pensa a qualcuno che parla più in fretta di te. Quante persone ti vengono in mente? Molte o poche?
- Pensa a qualcuno che parla più lentamente di te. Quante persone ti vengono in mente? Molte o poche?
- Respiri con il petto o in modo più addominale?
- Fai molti gesti quando parli rispetto agli altri?
- Ti ricordi con facilità le esatte parole e i toni di voce usati dagli altri?

Ora che hai identificato la tua modalità devi cercare di imparare le altre due. Sicuramente ce ne sarà una che ti verrà difficile e una che sarà tremenda! Per esempio, se hai una modalità visiva parlare da cinestesico sarà duro, e viceversa. Poco importa, allenati e otterrai l'effetto desiderato. E ti accorgerai pure di quanto è facile diventare amico di qualcuno quando usi la sua modalità. Per esercitarti:

1. parla con qualche amico con una modalità diversa dalla tua (scommetto che ti verrà subito in mente uno che parla a razzo o che impiega 10 minuti per finire una frase...) ed esercitati a seguire il suo ritmo. Quando hai fatto pratica sufficiente, passa al punto 2;
2. prova con qualcuno che non ti è amico, che ti viene presentato a una festa o simili.

All'inizio ti verrà più difficile, questo è del tutto normale. Ma ci vorrà poco a trovare il giusto ritmo e ancora meno a identificare gli altri. Per iniziare ti consiglio di partire dagli “estremi”, cioè persone che usano molto la propria modalità. Tutti conosciamo l'amico che parla a mitraglia, quello che per finire una frase sembra che impieghi una vita e quello che quando parla porta tutti allo sfinimento. Comincia con loro e cerca di adeguarti al loro ritmo. Un trucco efficace e semplice per riuscirci è respirare come loro.

Per riuscire a respirare in modo simile agli altri, devi partire da un concetto base: TUTTI RESPIRANO. Se non lo vedi, è perché non fai attenzione. Concentrati sulla pancia e il petto, attendi che si muovano e poi segui. Ci sarà chi avrà un respiro rapido e chi lento, in genere i primi saranno visivi e gli altri cinestesici, ma non è certo al 100%, quindi non affidarti solo a questo per scoprirlo. Il modo migliore è sempre sentire l'altro parlare. Adegua il tuo respiro, rallenta o accelera e ti verrà più facile anche copiare il ritmo dell'eloquio.

CAPITOLO 3

Hai quindi compreso la mappa (a grandi linee) e il VAK dell'altro. Ora passiamo alla fase iniziale. Eh sì, l'ho messa qui perché se non sai i due punti precedenti non funziona, però è la prima cosa da fare.

Quindi, ricapitoliamo: la prima cosa è quella di cui parleremo qua al passo 3, ma per comprenderla bene devi prima conoscere i passi 1 e 2. Chiaro? Bene. Iniziamo.

Ti avranno già detto, suppongo, che “nessuno ha una seconda occasione per fare una buona prima impressione”. Una frase a effetto, che comunque è corretta.

Questo vuol dire che quando incontriamo qualcuno, ci giochiamo tutto in pochi secondi. Secondo gli attuali studi si parla di circa 7 secondi!

Attenzione: questo non vuol dire che in 7 secondi devi dire tutto di te, far colpo e così via. Vuol dire invece che in 7 secondi ci facciamo un'idea di chi abbiamo davanti. È una persona simpatica, noiosa, pericolosa, attraente?

Ti chiederai se bastano pochi secondi per deciderlo. La risposta è purtroppo sì! Il brutto è che molto spesso sbagliamo, eppure siamo portati a farlo.

Ora, immagina la seguente scena: siamo nel 20.000 avanti Cristo, in una valle, e si avvicina uno sconosciuto. Porta un'arma insanguinata e ha un aspetto minaccioso, tanto da generarti una reazione di paura. La tua scelta è tra:

1. ricordarti che la prima impressione è spesso sbagliata, quindi cercare di capire come mai questo individuo viene verso di te;
2. prepararti al peggio, cioè a fuggire o a combattere.

A mente fredda, dimmi: quale delle due soluzioni ti pare più logica o utile?

Il tuo cervello si è formato moltissimi anni fa, in un'epoca in cui quasi tutti gli sconosciuti erano pericolosi e potenziali assassini! Doveva quindi esserci un meccanismo quasi automatico di riconoscimento, per capire se avevamo davanti un pericolo o un amico. Perché, al rovescio della situazione, rimane il fatto che siamo animali sociali, abbiamo bisogno dei nostri simili per fare praticamente tutto. Quindi, anche isolarsi non sarebbe servito a niente se non morire.

Il meccanismo escogitato dalla natura è stato quindi il seguente: concedere all'altro pochi secondi per dimostrare le proprie intenzioni, e decidere cosa fare.

Nella società moderna questo è un peso orribile, anche perché ormai sappiamo che le persone pericolose sono, per fortuna, una minoranza ristrettissima. Eppure il nostro cervello funziona ancora nello stesso modo di allora, sono cambiati gli strumenti ma noi rimaniamo gli stessi animali di decine di migliaia di anni fa.

Adesso la buona notizia: è molto facile generare un impatto positivo!

Ricorda che parliamo di sensazioni, emozioni, e non ragionamento. Quando incontriamo qualcuno il nostro pensiero non è “avrà una laurea in fisica quantistica o sarà più orientato verso il Bauhaus?”. Molto più terra, sarà: “è qualcuno con cui vorrei continuare a parlare o non voglio rivedere mai più?”.

Ti renderai conto che la prima possibilità è più ampia della seconda. Statisticamente, è facile che chiunque incontriamo abbia qualcosa di interessante, curioso, divertente o anche solo strano da dirci. E siccome viviamo di emozioni, significa che potrebbe

essere utile continuare a parlarci. Quando invece ci chiudiamo al dialogo? Quando abbiamo a che fare con qualcuno scontroso, antipatico, repellente e che non ci trasmette “buone vibrazioni”.

Per evitare di entrare nella seconda categoria ed essere nella prima, ci serviremo di un paio di tecniche semplicissime ma efficaci.

Prima tra tutte, il SORRISO. Hai preso appunti? Questa non te l'aspettavi, vero?

Sappi però che sorridere quando saluti qualcuno non è un'opzione ma un obbligo! Il cervello “scatta una foto” quando incontra qualcuno, e l'associa ad esso. Un po' come la foto della carta d'identità, diciamo. Se ti presenti col muso fino a terra, sarai subito inquadrato nella categoria “persona musona” e nessuno vuol avere a che fare con persone così. È sbagliato? Ovvio! Possiamo avere tutti i motivi del mondo per non aver voglia di sorridere e di sembrare felice, però, come sempre, il nostro cervello non fa calcoli, reagisce e basta. E se non hai un sorriso pronto, ti stai già mettendo male. Una cosa, a tal proposito: mille anni fa un bel sorriso indicava più che altro fortuna. Oggi è possibile per chiunque ottenerlo, quindi se hai denti rotti, storti, macchiati o altro, provvedi affinché non sia più così. Non dico che devi avere il cosiddetto “sorriso Hollywood” a 32 denti bianchi e splendenti, ma avere un sorriso con due denti mancanti, uno rotto e uno nero non aiuta granché... quindi provvedi se occorre. Non sottovalutare un bel sorriso, il grandissimo formatore Dale Carnegie, vissuto nel secolo scorso, diceva che il suo sorriso era il motivo per cui era così popolare, tanto che pare l'avesse assicurato!

Oltre al sorriso, è molto importante il presentarsi nel modo giusto, cioè con voce e stretta di mano corretta.

Spesso sottovalutata, la stretta di mano è l'unico contatto possibile consentito sempre in qualsiasi occasione tra sconosciuti. Nonostante la sua capillare diffusione, molti sbagliano nel fare questo fondamentale gesto. C'è chi stringe poco, chi troppo, chi ha le mani sempre sudatissime, chi non si fida e così via. Esistono moltissimi modi di dare la mano ma in definitiva solo uno è quello giusto:

- fare un passo verso l'interlocutore, sporgendo la mano quel tanto che basta a coprire metà del percorso
- stringere alla stessa identica forza ricevuta. Né di più né di meno! In particolare per gli uomini, ricordo che NON è una gara di forza. Molti sono stati educati (male) a stringere al massimo per mostrare una stretta sicura. Sbagliato. Si stringe per quanto si è stretti, e basta
- mantenere la stretta per 3 secondi. Sono più che sufficienti. Oltre si diventa appiccicosi e sgraditi
- finita la stretta, retrocedere di un passo e tornare alla posizione di partenza.

È molto importante fare il passo indietro, perché eviti di entrare nell'area privata del cliente. Spieghiamo meglio questo punto. Intorno a noi tutti quanti abbiamo quella che viene detta bolla prossemica. In cosa consiste? Ti farò un esempio chiarificatore. Ti è mai capitato di stare in ascensore con uno sconosciuto o quasi, qualcuno che comunque non è tuo amico o parente? Nel caso, ti sei sentito a tuo agio o, come penso hai desiderato con tutto il cuore di arrivare il più in fretta possibile? Ecco: hai sperimentato

quanto è spiacevole un'invasione della propria bolla!

Ci sono diverse zone in cui la bolla è suddivisa:

1. intima – molto piccola, quando qualcuno è tra i 30 cm e il contatto;
2. personale – tra i 30 cm e i 50 cm da te;
3. relazione – tra un metro e i 50 cm;
4. pubblica – oltre il metro di distanza.

Ovviamente, non sono tutte uguali! Nella zona intima ammettiamo solo pochissime persone, come i figli, i parenti stretti, il partner, alcuni amici molto intimi. Nella zona personale gli amici generici, i conoscenti. Nella zona di relazione le persone con cui entriamo in relazione occasionalmente ma non sono amici, come i colleghi, l'idraulico e simili. Infine nella zona pubblica inseriamo coloro che non hanno alcuna relazione con noi, i passanti e “gli altri”.

L'ascensore viola questo principio, mettendo persone a noi sconosciute o quasi, che quindi dovrebbero stare a un massimo di 50 cm da noi, a una distanza molto più breve, provocandoci fastidio.

Di certo, se vuoi capire se hai “fatto colpo”, basta che ti muova di mezzo passo indietro. Se l'altro cerca di colmare la distanza avvicinandosi di mezzo passo, perfetto, hai ottenuto il tuo obiettivo! In caso contrario, c'è ancora qualcosa da mettere a punto.

Un punto importante: non siamo tutti uguali! C'è chi adora stare vicino agli altri e fare contatti fisici, e chi lo detesta. Prima di toccare qualcuno, verifica come si comporta. Esercitati anche a stabilire l'esatta dimensione delle zone prossemiche altrui, puoi provare con degli esercizi semplici avvicinandoti e allontanandoti agli altri.

Un'altra considerazione merita la voce. È impossibile farti un corso per l'uso della voce in poche righe, quindi mi asterrò dal farlo. Ti darò però alcuni dati e consigli.

La comunicazione paraverbale, cioè che riguarda l'uso della voce, è molto importante eppure spesso non considerata. Moltissimi miei colleghi formatori non hanno mai seguito alcun corso di perfezionamento in tal senso, il che è ridicolo, dato che loro per primi ti ricordano che è più importante come dici le cose rispetto a cosa dici!

Per prima cosa ricorda che la voce è congruente con le emozioni. Non esiste alcuna altra parte della tua comunicazione che puoi cambiare così in fretta e così tanto come la voce, all'interno di un discorso. Puoi cambiare vestito mentre parli? No. Così come è difficile che tu possa variare i tuoi argomenti e le tue idee. Ma la voce? Questa sì che cambia. Può essere alta, forte, debole, un sussurro, un grido. Una diversa intonazione fa diventare un concetto serio, ironico, amichevole, irritante.

Come puoi allenarti all'uso di questo potente strumento?

Un primo consiglio è quello di registrarla e ascoltarla. Non ti piace farlo, immagino, ed è del tutto ovvio: quando è stata l'ultima volta che lo hai fatto?

Il mio insegnante diceva che era come lo specchio: se non ci specchiassimo mai, per anni, e poi ci presentassero uno specchio, che immagine vedremmo? Ne saremmo scioccati? È probabile. Lo stesso avviene per la voce. Se non la ascolti mai, è difficile che ti possa piacere. Vediamo alcune tecniche semplici per migliorarla.

La prima cosa da fare è ricordare che una bella voce è bassa di tono, ma alta di volume. Andiamo per gradi. La voce si distingue per 4 caratteristiche:

- volume – può essere alto o basso, dal grido al sussurro;
- ritmo – è la velocità con cui parli. Può essere “a mitraglia” o molto lento;
- timbro – è quello che ti contraddistingue, la tua voce personale;
- tono – è quello che fa quasi tutta la differenza! Non è il volume, anche se molti lo confondono con questo. Un tono alto è molto acuto, un tono basso è molto profondo. Per esempio, un bambino ha in genere un tono molto alto, un uomo adulto un tono molto basso.

Devi allenarne 3 per avere una bella voce. Il timbro conta molto poco, anche se molti pensano il contrario. Una voce nasale non ha un brutto timbro, ma è usata male. Lo stesso una voce “bassa”. Ti suggerirò un esercizio per ogni caratteristica, eccetto il timbro. Non basta da solo, ma ti consentirà di migliorare lo stesso e di molto la voce. Esercizio per il volume – abituati a usare le varie modalità. Fai l'esercizio tipico dei cantanti, impegnandoti a variare SOLO il volume e NON il tono. Questo è molto importante! Prendi un qualsiasi libro e leggi una frase. Basta una frase di 5, 6 parole. Scegli un tono, medio, alto o basso, fai tu, e mantieni sempre lo stesso. Poi leggi la frase a volume alto (gridando) a volume medio (normale) e a volume basso (sussurrando). Mi raccomando, **MANTIENI LO STESSO TONO**. Esercitati a esprimere più volumi, a seconda di come vuoi.

Esercizio per il tono – come quello di prima, al contrario. Scegli un volume, sempre lo stesso. Ora varia il tono in relazione al volume. Fai esercizio con volume medio e tono alto, medio e basso.

Esercizio per il ritmo – si rifà un po' a quello di prima, sul VAK. Impara a parlare molto in fretta e molto piano. Esercitati a rallentare e a parlare più svelto. Attenzione: parlare in fretta non vuol dire mangiarsi le parole, e parlare lento non è trascinarle. Vuol dire un RITMO di discorso. Tipo “Buongiorno... come... va?” o “Buongiornocomeva?”. Abituati a gestire le PAUSE.

Quando hai fatto pratica, varia gli esercizi mescolando i tre elementi, ad esempio:

- volume alto, tono basso, ritmo veloce;
- volume basso, tono medio, ritmo lento;
- volume medio, tono alto, ritmo normale.

Altro punto importante: **REGISTRATI!** Abituati a registrarti e ad ascoltarti, cerca di capire come è la tua voce. Per migliorare, concentrati su di essa. Impara a terminare le parole! Molti dialetti (e anche chi non questi dialetti, comunque) tendono a dimenticare l'ultima vocale, ma questa è molto importante per l'uso corretto della voce. Che differenza c'è fra un bel “Buongiorno!” e un “...!giorn...”. Il primo è bello da sentire, trasmette energia. Il secondo è un suono strascicato. Impara a mettere energia nel parlato, immagina proprio di metterci forza, coraggio, sicurezza. Infondili nelle tue parole, e li trasmetterai agli altri.

Fai questi esercizi, bastano 5 minuti al giorno per ogni caratteristica, e in un paio di settimane avrai una voce nuova.

Consiglio finale: molti si vergognano di usare un volume alto, siamo purtroppo stati

educati a bisbigliare e quindi, da adulti, non sappiamo usare la voce. Esercitati a usare una bella voce potente, se ti vergogni le prime volte puoi cominciare dove non c'è nessuno, tipo in automobile o in un parco, con un auricolare finto in modo che non ti prendano per persona con problemi mentali, magari.

Infine, veniamo ai vestiti. Non serve che siano all'ultimo grido, costosissimi o che altro, ma alcuni principi è bene ricordarli. In ogni ambito sociale esistono dei canoni di riferimento, che possiamo violare a nostro rischio e pericolo. Se andiamo ad un concerto punk in abito da sera, non meravigliamoci delle reazioni di chi abbiamo intorno, così come è inutile rimanere stupiti degli altri se ci rechiamo in maglietta e tuta da ginnastica ad una serata di gala. Un solo concetto è importante: che gli abiti, come noi stessi, siano in ordine. Non dobbiamo per forza spendere molto, ma se ci presentiamo con abiti sgualciti, sporchi e rovinati, aspettiamoci di essere classificati come persone con evidenti problemi economici. Ricorda, il cervello non pensa, reagisce! La tua “fototessera” apparirà quella, non importa se poi siamo ricchi ereditieri.

N.B.: a prescindere da quanto abbia imparato bene tutte queste tecniche, ricorda che è impossibile piacere a tutti. Ci sarà sempre qualcuno che adora le persone chiuse e tristi, che ha altro per la testa e così via, quindi il tuo scopo non è riuscire SEMPRE a fare colpo. Devi puntare al 99% degli altri, cosa che queste tecniche ti consentono di fare.

CAPITOLO 4

Quindi, hai un perfetto approccio. È fatta? No, per fortuna! Vedila in questi termini: se bastasse presentarsi nel modo giusto per fare amicizia con te, quante truffe ti beccheresti? Non siamo così ingenui. L'approccio ci permette di entrare in contatto con l'altro, e questo è di per sé un'ottima cosa, ma ora ci tocca faticare per ottenere la sua amicizia e/o fiducia.

Passiamo a una fase approfondita di approccio. Siamo ancora nella fase d'approccio, proprio così! Ma siamo oltre i famosi 7 secondi, e iniziamo a entrare in relazione con l'altra persona. Cosa facciamo a questo punto?

È bene ricordarci della comunicazione. La comunicazione è composta di 3 parti:

1. non verbale – linguaggio del corpo, espressioni facciali, postura, vestiti, gesti;
2. paraverbale – uso della voce;
3. verbale – uso delle parole.

Hai una traccia delle prime due, conosci la prossemica, la stretta di mano, il VAK e l'uso della voce. Ma ancora non basta. Devi infatti conoscere altri dettagli del linguaggio del corpo, quindi iniziamo con la postura.

Il primo punto importante, è che non è possibile controllarla. Puoi provarci quanto vuoi, ma a meno di un ordine diretto tipo “schiena dritta!” o “sull'attenti!”, dopo un pochino, se ti distrai, la postura assume il tuo stato d'animo. Hai la schiena curva, le spalle basse, la testa giù? Sei triste o provi noia. C'è poco da fare! Nessuno ha questa postura quando è entusiasta e felice. Il corpo e la mente sono una cosa sola.

La postura dell'altra persona ti dice molto su di cosa sta provando, ma questo ReP non è indirizzato al linguaggio del corpo, quanto alla comunicazione. Ti serve osservarla per un motivo: intuire se piaci o meno.

È molto facile. Se la persona ha una postura volta a fuggire (è girata, cerca di ruotare) non stai andando granché bene. Viceversa, se è rivolta a te è un utile segnale per indicare che stai facendo colpo.

Andiamo oltre. I gesti sono molto complessi, così come le espressioni facciali. Quel che ci importa è notare se ce ne sono molti o meno. Un numero di gesti alto indica spesso un visivo, ma anche alcuni aspetti culturali (com'è risaputo, nel meridione si tende a fare molti più gesti che al nord Italia).

Per quel che riguarda il linguaggio del corpo, concentrati su questi segnali:

- prurito improvviso, specie vicino al volto (ma non solo);
- guardare altrove per evitare il nostro sguardo;
- arrossire, sudare, impallidire;
- schiarirsi di continuo la gola;
- tic, smorfie, movimenti incontrollabili ritmici (come battere le dita su un tavolo);
- scatti con le dita o con i piedi;
- si allontana o, se seduto, torna indietro sulla sedia;
- si chiude più di prima.

Questi sono gesti negativi, che indicano tensione crescente! Che ce ne sia uno ogni tanto è un conto, può succedere. Ma se ne vedi due o tre molto ravvicinati (tipo, si gratta il naso e si allontana, e allo stesso tempo incrocia le braccia) le cose non vanno per niente bene. Che fare? Quando succede ciò cambia subito argomento. Smetti di fare quello che stai facendo, e cambia approccio.

Passiamo adesso alle ultime tecniche per quel che riguarda la comunicazione non verbale. Nei prossimi passi ci occuperemo invece della gestione della parola.

Queste due tecniche sono legate una all'altra, e si chiamano rispecchiamento e ricalco e guida. Iniziamo dal rispecchiamento.

Sai quali sono le persone che riteniamo amiche? Quelle simili a noi. Siamo esseri molto egocentrici, quindi preferiamo avere a che fare con persone che ci assomigliano invece che con chi è contro. È anche molto più comodo, immagina che disastro avere amici e/o partner in perenne scontro con noi!

La somiglianza non si limita però ai pensieri, spesso si esprime anche con un linguaggio del corpo simile. Prova ad osservare gli innamorati, e vedrai che hanno un passo, un ritmo, un modo di muoversi simile. Spesso quando stiamo con qualcuno prendiamo qualcosa della sua comunicazione: modi di dire, rapidità di movimenti e così via. Questo avviene anche per gli amici. Se osservi un gruppo di amici vedrai che hanno un ritmo simile, spesso pose identiche.

Sai perché avviene? Perché per istinto sappiamo che quando qualcuno ci assomiglia nella comunicazione, ci assomiglia anche come persona. In poche parole, è un amico. Devi quindi usare la tecnica di PNL del rispecchiamento per ottenere in pochi minuti lo stesso effetto.

Ecco come funziona: immagina di essere un vero e proprio specchio, e ricalca il linguaggio del corpo altrui. Inizia, come sai, dal respiro, poi passa ai gesti e alla postura. Ovviamente, questo non vuol dire che starnutisci quando lo fa l'altro, o cose del genere! In quel caso lo stai scimmiettando e prendendo in giro, e l'effetto è contrario al voluto. Ma se, per ipotesi, noti che l'altro è seduto con le gambe incrociate, prova a metterti come lui. Segui la sua comunicazione.

L'effetto è molto potente, e tende subito ad abbattere le differenze, generando fiducia. Fai questo esercizio:

1. osserva le altre persone, la loro postura, i loro gesti, e cerca di ricopiarli. Inizia da lontano, dalla televisione e così via. Allenati a notare i dettagli;
2. prova a rispecchiare qualcuno faccia a faccia. Applica la tecnica e nota come va. È normale se in questa prima fase ti sfuggano molti gesti;
3. fatti aiutare da un amico, dicendogli di controllare come va. Magari fatti riprendere "in azione" per capire come stai andando. Le prime volte, quando sei alle prese con troppe cose da considerare (gesti, VAK, respiro, sorriso ecc.) è molto utile avere qualcuno che ti segue;
4. inizia a questo punto a operare senza aiuti, e vedi come va.

La seconda parte della tecnica è il ricalco e guida. Dopo aver ricopiato l'altro, prova a guidare tu. Cioè, introduci nuovi gesti e nota se l'altro ti copia. Per esempio, ti alzi in piedi, sorridi e così via.

Se l'altro ti ricopia, è fatta! Se si alza dopo di te vuol dire che è disposto a seguirti. Se invece noti che non lo fa, non c'è problema, ti risiedi e ricominci da capo, seguendo la respirazione, usando il VAK e i sorrisi. Dopo un po' riprova con un altro gesto, magari ti togli la giacca e noti se l'altro fa un movimento simile. Insisti finché non ottieni una “guida” sull'altro.

Questo esercizio è più semplice, anche perché segue il rispecchiamento che richiede un bel po' di fatica in più. Applicala solo dopo aver bene imparato l'altra tecnica.

CAPITOLO 5

Abbiamo sistemato l'aspetto esterno. Passiamo alla comunicazione verbale. Non posso certo insegnarti a parlare, quindi lo scopo qui è avere ragione. Ovvero, imparare un po' di tecniche di dialogo.

Ti mostrerò solo quelle positive, volte cioè ad avere ragione ma senza mettere l'altro in difficoltà. Questo perché suppongo ti servano più queste che le altre. In caso contrario, se cioè devi anche dimostrare ragione a scapito altrui, ti consiglio di approfondire in altri corsi.

Iniziamo con il comprendere la mente umana. Niente di complesso, si tratta solo delle basi dei desideri.

Ci riferiremo per prima cosa alla famosa piramide di Maslow. Il geniale psicologo americano aveva ipotizzato che non solo le necessità fisiche, come mangiare e bere, ma anche quelle psicologiche, come l'essere amati e l'autostima sono altrettanto importanti per la sopravvivenza. Nei primi tempi, essendo costui vissuto all'inizio del XX° secolo, fu considerato alquanto bizzarro: in un'epoca sconvolta da enormi guerre dare importanza a cose come l'amore e la fiducia in sé stessi appariva assurdo. Eppure, Maslow aveva ragione. Come fu poi tragicamente dimostrato, è possibile sopravvivere senza amore e senza autostima. Ma solo per un breve periodo di tempo. La vera differenza, diceva Maslow, tra i bisogni fisici e quelli psicologici, era che i primi uccidevano più in fretta.

Quali sono i bisogni ipotizzati? Ci sono diverse versioni di questa piramide, noi considereremo la più semplice ma al contempo la più efficace.

Al livello più basso ci mettiamo i bisogni fisiologici: dormire, mangiare, bere. Non necessitano di molte spiegazioni, direi.

Al secondo livello c'è il bisogno di **sicurezza**: tutti dobbiamo avere qualcosa, qualcuno su cui contare. La nostra memoria, la famiglia, gli amici o anche solo noi stessi. Senza sicurezze, non riusciamo a fare niente.

Al terzo livello c'è il bisogno di **variare**: non possiamo fare tutti i giorni la stessa cosa, la nostra mente si aliena e dopo un po' di tempo finisce per impazzire. Divertirsi, svagarsi, cambiare attività sono attività fondamentali per andare avanti.

Al quarto livello c'è il bisogno d'**amore**: tutti abbiamo bisogno di sentirci amati e di amare, da quando nasciamo a quando moriamo. Anche i più solitari hanno bisogno di sentirsi amati, almeno da Dio.

Al quinto livello c'è il bisogno di **autostima**: se non abbiamo alcuna stima di noi stessi, non possiamo fare niente! Vogliamo essere riconosciuti e vogliamo contare per gli altri, oltre che per noi stessi.

Bene. A che ci serve sapere questo? Ci serve perché, sapendolo, possiamo fare leva su questi bisogni per ottenere ragione. Spieghiamoci meglio. Ho detto e ribadisco che chiunque ha una personalissima mappa del mondo. Vero e sacrosanto. Va anche detto però che chiunque è un essere umano, quindi risponde a principi di base molto universali. Insomma, ha per forza una di queste 4 leve: amore, sicurezza, autostima, varietà. Nessuno è immune a queste 4 forze, che possono essere sfruttate con il

principio del piacere o con quello del dolore. Quale funziona meglio? Entrambi! Non c'è una risposta definitiva, dipende comunque dall'altro. C'è chi è più spaventato dal dolore e chi è più attirato dal piacere.

Per esempio, per convincere un fumatore a smettere puoi far leva sul dolore: quanto soffrirà in futuro, il respiro sempre più scarso, dolori al petto, perdita dei denti, tumori, enfisemi e così via. Per alcuni funziona. Per altri, puoi far leva sul piacere: il sentire di nuovo i sapori e gli odori, il poter correre libero, l'avere forza ed energia.

Una tecnica utile si basa sull'usarle entrambi.

Vediamo come usare questo principio in base alla piramide di Maslow.

Bisogno	Piacere	Dolore
Sicurezza	È bello sentirsi sicuri con gli altri!	I germi vivono in casa tua!
Varietà	Girls just want to have fun! (le ragazze vogliono solo divertirsi!)	La cosa peggiore del mondo: la noia
Amore	L'amore fa girare il mondo!	Che c'è di peggio che essere soli?
Autostima	Il mondo gira intorno a te!	Chi ti conosce?

Queste sono frasi prese da note pubblicità, che fanno appunto leva su questi principi. Se riesci a dosare bene le cose otterrai sempre assenti dagli altri. Ricorda che tutti rispondiamo a tutte le leve, ma che ognuno ha una sua mappa. Magari per qualcuno la cosa più importante in quel momento è l'autostima, per altri può essere la sicurezza. Non puoi saperlo a prescindere, ma puoi ridurre le possibilità a queste 4 opzioni.

Devi ora imparare i principi di Cialdini. Costui è uno psicologo americano che insegna questi assiomi, utilissimi per quel che riguarda il marketing ma adattabili ad ogni comunicazione. Eccoli:

principio di autorità – in base ad esso, siamo propensi a fidarci di chi è esperto in qualche materia. Per esempio, tendiamo a seguire più facilmente un medico con il camice rispetto a uno senza. L'uniforme gli conferisce autorità. Come puoi sfruttarlo? Il modo più semplice è dimostrarti esperto, citando un tuo lavoro, corso, programma specifico sull'argomento in questione. Non importa che tu sia il massimo esperto mondiale, se ne sai più dell'altro sei un esperto, e non ci vuole poi tantissimo. Vuoi diventare esperto in un campo qualsiasi? Compra 3 libri su un argomento, quelli che risultano in testa alle classifiche relative (che so, 3 libri sul come educare un cane, costruire un barbecue, lo scrivere un libro). Poi scrivi qualcosa sull'argomento, anche su un forum. A quel punto sei un esperto. Puoi anche solo citare un esperto a tua volta, tipo “il professor tal dei tali sostiene che”. Nessuno osa andargli contro;

principio di coerenza – tendiamo a ripetere un comportamento perché in passato ci è stato utile, anche se oggi non lo è più. Per esempio, se collezionando i punti della benzina riceviamo un premio, continuiamo ad andare dallo stesso benzinaio anche se i premi sono finiti. Come puoi sfruttarlo? Una tecnica molto semplice consiste nel farsi

dire “sì” alcune volte. Si basa sul concetto di TRUISMO (dall'inglese true = vero). Funziona così: quando diciamo un concetto credibile perché scontato (tipo oggi è una bella giornata, l'estate è calda, questa stanza ha mura chiare e così via), il cervello entrerà in modalità automatica, e vorrà continuare così. Se quindi riesci a ottenere tre volte “sì” il quarto è quasi certo, ed è qui che inserirai la tua vera affermazione. La regola principale del truisimo è che si tratta di qualcosa di ovvio, di certo. Non parliamo di massimi sistemi, solo di cose scontate ma che servono ad ottenere l'assenso. Ad esempio: “sei stanco del lavoro che fai, giusto?” e “vorresti cambiarlo, vero?” (questo vale se ti dice di sì alla prima, ovviamente) e “se avessi occasione di fare un lavoro migliore, ben pagato e che ti occupa meno tempo lo faresti, no?” a questo punto proponi la tua idea, tipo “ecco l'occasione per te: fai il lavoro che ti dico io ecc. ecc.”. N.B. usare parole come “vero, giusto, no” alla fine della domanda le rinforza;

principio di contrasto – quando ci mettono a scegliere tra due cose, scegliamo più facilmente tanto è più forte il contrasto. Per esempio, ci sono dei biscotti in offerta al 20% di sconto. Se vicino ad essi ci sono gli stessi biscotti a prezzo intero, tendiamo a comprare quelli in offerta. Se non ci sono gli altri, ci pensiamo molto di più prima di farlo. Come puoi sfruttarlo? Il modo più semplice è presentare due cose in forte contrasto. Un esempio tipico è quello del fare una richiesta assurda e poi paragonarla con una ragionevole, tipo “che ne diresti di andare in Uzbekistan? Si prendono due treni, un aereo e due bus, e in 48 ore siamo là. Oppure potremmo andare a Parigi, c'è un treno che ci impiega 2 ore e mezza. Quale preferisci?”;

principio di reciprocità – se qualcuno è gentile con noi, ci sentiamo in obbligo di restituire un favore. Per esempio, se ci offrono una caramella all'ingresso di un negozio, tendiamo a comprare qualcosa per sdebitarci del regalo. Come puoi sfruttarlo? Basta fare un favore per averne uno in cambio! Anche solo offrire una sedia, fare un complimento (NON una leccata! Un complimento si rifà a qualcosa di vero, una leccata è un complimento inesistente o anzi assurdo, come dire a una persona molto bassa di statura che è alta) è un buon modo per aprire un discorso;

principio di riprova sociale – tendiamo a fidarci di ciò che fa la massa. Questo si nota molto nei social network. Per esempio, se sappiamo che 3 milioni di persone pensa che sia bello qualcosa, andiamo a vedere di che si tratta. Se non ha seguito, la stessa cosa non ci interessa. Come puoi sfruttarlo? È semplice con i mezzi moderni, basta citare un social network e riferire che il tuo concetto ha ricevuto migliaia di conferme e di diffusioni. Se no, puoi citare un giornale, una trasmissione tv o un libro dove si dice che quell'idea ha la maggioranza del pubblico. Se dici ad esempio che il 90% degli esperti concorda con questa tua idea, sarà difficile che l'altro li smentisca tutti dicendo il contrario;

principio di simpatia – tendiamo a fidarci di chi è simile a noi. Per esempio, se siamo persone che tengono all'eleganza ci fidiamo di più di chi ha un bel vestito in ordine rispetto a chi si veste più “casual”. Come puoi sfruttarlo? Abbiamo già parlato del rispecchiamento, questo si può tradurre anche su idee comuni. Il modo migliore per farlo è evitare argomenti spinosi come politica, squadra di calcio, orientamento religioso. A meno, ovviamente, di essere certi al 100% di essere d'accordo con l'altro. Se sei ad esempio nella sede di un partito, sai cosa pensano tutti della politica. Gli argomenti più liberi sono invece quelli leggeri o piacevoli come cucina, gossip, musica,

viaggi. A tutti o quasi piacciono queste cose.

Questi principi, uniti alla piramide di Maslow, ci fanno subito comprendere come ottenere simpatia e favore negli altri. Ora che sai tutte queste cose, possiamo occuparci dell'aspetto verbale, ovvero l'arte del dialogo.

CAPITOLO 6

E siamo quindi arrivati al cuore del sistema, la parte verbale! Prima di tutto ti ricordo che senza un approccio corretto e una buona comunicazione non verbale e paraverbale, questo da solo serve molto a poco. Nei primi secondi, il verbale non conta quasi per nulla, secondo alcuni studi appena il 7% del totale! Vuol dire che se hai un buon approccio e una voce coerente, quel che dici in questi primi secondi conta pochissimo. Le cose cambiano quando hai instaurato il primo rapporto e devi iniziare a farti conoscere.

Del resto, pensaci un attimo: immagina di andare ad una conferenza e l'insegnante arriva in ritardo, con l'aspetto di un senza tetto ubriaco, che biascica invece di parlare. Se anche si tratta del massimo esperto in materia, è difficile che gli darai anche un minimo di attenzione, e anche se lo fai penserai comunque che c'è qualcosa che non va. Ben diverso è se si presenta con un bell'abito, curato e con una voce stentorea. Ma anche in questo caso, se poi apre la bocca e dice solo scemenze, non lo seguirai lo stesso, giusto?

Eccoci quindi alla parte relativa al verbale. Per prima cosa ti elencherò alcune tecniche usate dai maestri del dialogo, in modo che tu sappia di che stiamo parlando. Poi ti mostrerò alcuni esempi specifici e come si legano a Maslow e Cialdini.

Benvenuto nel magico mondo dei modelli linguistici! Non stupirti del loro nome assurdo, sono tecniche semplici da usare. Il mio consiglio è di apprenderne uno alla volta, quando hai ben capito come funziona uno passa al successivo. Ti ricordo che qui inserisco solo quelli che hanno come scopo l'assenso. Ne esistono molti altri il cui concetto di base è generare invece dissenso, mettere in difficoltà l'altro e costringerlo a darti ragione in modo manipolatorio. Non è quello che invece vedremo qui.

Equivalenza complessa – questo metodo è molto usato e altrettanto efficace. Si tratta di unire un concetto a una conseguenza, che appare logica ma che in effetti non lo è, ma la sfruttiamo come tale. Per esempio, dire “lavorare è faticoso”. È vero? Può esserlo, ma non sempre. Molte persone fanno lavori che amano e/o che non ritengono o sono faticosi. Il concetto è che chi sente quest'affermazione tende a crederla per vera e quindi a dare ragione a chi la esprime. Ce ne sono altre: “le tasse sono massacranti”, “se vuoi qualcosa devi sudartelo” e così via. I proverbi ricadono quasi tutti in equivalenze complesse di questo tipo. Per rendere ancora più potente questa tecnica, usa il “perché”. In questo caso diventa quasi un dogma assoluto! Senti che differenza tra “lavorare è faticoso” e “lavoro perché serve farlo”. La seconda sembra più potente della prima, vero?

Modifiche del livello – con questa tecnica, a scelta, allarghi o restringi il concetto. È un metodo usato da sempre da filosofi e scienziati con effetti micidiali! Se per esempio vuoi dimostrare che qualcosa è futile, o al contrario assoluta, utilizza una di queste due tecniche. Per esempio, se qualcuno si riferisce a un dettaglio, tipo “la strada per casa mia è un disastro”, puoi sminuirlo allargando il quadro, parlando della città, della

nazione, del mondo. Cosa conta una strada a quel punto? Al contrario, puoi restringerlo quando si parla in modo generale di qualcosa che non va, e dire “dalle mie parti invece le strade sono perfette, non ho mai visto questo sfacelo di cui parli”. Questa è una tecnica di risposta, ma la puoi benissimo usare per spiegare un tuo concetto, prima che l'altro controbatta.

Aikido verbale – si basa sull'arte marziale dell'aikido. Questa sfrutta la forza avversaria a proprio vantaggio. Il risultato è la seguente, potentissima frase: “proprio per questo”. Per esempio, l'altro dice che non ha soldi da buttare in cose come i corsi, e tu gli ribatti “proprio per questo dovresti farlo”. Il suo cervello va in tilt! Deve trovare una spiegazione logica, e mentre lo fa puoi approfittarne per spiegare meglio il tuo concetto.

Backtrack – è una tecnica della PNL, si basa sul ripetere le ultime parole dette dall'altro, come fossero tue, cui aggiungere il tuo concetto. In questo caso, l'altro si sente accettato e deve, per forza, essere d'accordo. Si rifà al principio di coerenza di Cialdini. Facciamo un esempio. L'altro dice “non sono d'accordo su questo perché viola il principio di Cialdini”. Tu rispondi a backtrack: “Esatto, viola il principio di Cialdini! Infatti possiamo dire che ecc. ecc.”. tutti tendono a dare retta a chi, a sua volta, gli da retta! Se fatto bene, non si nota che stai citando parola per parola l'altro, devi solo fare un minimo di pratica.

Coerenza espressa – si basa anche questa sui principi di Cialdini. Funziona così: fai un complimento a qualcuno, che per non smentirlo (principi di coerenza e reciprocità) tenderà a fare come dici tu. Per esempio: “una persona gentile come lei potrà dedicarmi del tempo di sicuro”. Nessuno vuol dimostrarsi poco gentile! I complimenti sono molti: gentile, simpatico, amichevole, deciso. Insomma, quello che vuoi, da adattare al testo. È molto utile per aprire un dialogo impegnativo.

Linguaggio ericksoniano – Milton Erickson è stato il più grande ipnotista mai vissuto. È morto alcuni decenni or sono, ma la sua tecnica è stata presa nella PNL e sfruttata per la sua efficacia. Su cosa si basa? L'ipnosi generata da Erickson era automatica e nasceva dal suo modo di parlare, che si dice in PNL “abilmente vago”. Erickson cioè evitava i contrasti con gli altri parlando in modo generico, lasciando che l'altro completasse le parti non espresse. È molto potente perché fa leva sul nostro bisogno di “riempire i vuoti”. Consta di molte tecniche, vediamo le principali:

- indici referenziali – invece di parlare di qualcuno, generalizza il concetto: le persone, tutti, gli altri. Così puoi dire “tutti pensano che...” “le persone dicono che...”;
- lettura del pensiero – si basa su ciò che l'altro pensa: “so cosa stai pensando ora”, “ti starai chiedendo se...” “ora probabilmente mi dirai...”. Si basa sull'anticipare le obiezioni possibili che l'altro potrebbe farti, cui hai già una risposta perché te le hanno già fatte in passato;
- performativa persa – stabilisce un valore ma non ne spiega il motivo: “è molto importante che tu faccia questo”, “questo è il fondamento di tutto”, “si basa sul

fondamentale concetto che...”;

- quantificatori universali – parla in modo generico di assoluti, come tutti, ogni, sempre, mai, nessuno, tutte le volte: “ogni volta che succede questo”, “non è mai successo a nessuno che...”;
- falsa scelta – fornisce due scelte obbligatorie: “preferisci fare così o ribellarti al mondo intero?”. La scelta può anche essere una terza, cioè non farlo, ma non dandogliela ci si sente costretti a scegliere il male minore;
- causa-effetto – si basa sul dare un effetto dove in realtà non esiste: “se dici così vuol dire che...”, “se fai questo significa che...”, “se fai questo ottieni che...”. Non è detto, ma la mente è portata a crederlo se fatto bene. Assomiglia all'equivalenza complessa di cui abbiamo già parlato;
- comandi negativi – si basano sul “non”. La mente non sente questa parola! È come dire “non pensare al Colosseo”. A cosa pensi? Allo stesso modo puoi dire “non ti sto chiedendo di aiutarmi” o “non voglio che tu dica che ho ragione su tutto”;
- predicati di consapevolezza – si basano sul dare all'altro la capacità di capire, anche se non c'è in realtà. Per esempio: “ti rendi conto di quanto è importante questo?”, “capisci ora quanto è utile saperlo?”, “capirai subito di come può servirti sapere questo”.

Non ho usato tutte le tecniche, perché sono davvero tantissime. Ti ho messo però quelle che secondo me sono più semplici e più utili, che riescono cioè a ottenere il massimo in poco tempo, tramite poco esercizio. Come prima, impara una tecnica per volta prima di passare alla successiva. Ci saranno alcune tecniche che ti verranno meglio, altre con cui avrai più difficoltà. Questo è normale, siamo tutti diversi con preferenze specifiche. Scegli quelle più facili, ed esercitati su quelle. Ti consiglio comunque di provarle tutte prima di decidere quali vanno meglio.

Bene. Così si conclude questo corso. Spero di averti insegnato alcune delle più efficaci tecniche di comunicazione assertiva per riuscire ad avere molti “sì”.

I miei migliori auguri, e grazie di avermi scelto!

Antonio

<http://antoniomeridda.com>

<https://www.facebook.com/AntonioMeriddaScrittore/>

<https://www.youtube.com/channel/UCOV8-QF3wqnlJaJqs27M7XA?>