



CORDUA
FORMAZIONE



*CORDUA FORMAZIONE
PRESENTA:*



Basi di Comunicazione Relazionale

e-book 3 di 3



CORDUA
FORMAZIONE



4. I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

5. LA CREAZIONE DEL RAPPORT

- 5.1 LA CALIBRAZIONE
- 5.2 IL RICALCO E LA GUIDA
- 5.3 *Il ricalco extraverbale (rispecchiamento o mirroring)*

6. LE SOTTOMODALITA'

- CONCLUSIONI

4. I sistemi rappresentazionali

Abbiamo osservato fino ad ora come ogni singolo individuo differisca dagli altri nella percezione della realtà esterna dato che - in funzione dei propri valori, credenze, esperienze – egli si costruisce una personalissima mappa del mondo attraverso la quale filtra ogni evento che si trova quotidianamente a fronteggiare.

In definitiva, ogni volta che interagiamo con l'esterno cogliamo tutti gli stimoli che siamo in grado di percepire, li decodifichiamo in funzione del 7+/-2 e solo allora esprimiamo i nostri pensieri e le nostre opinioni attraverso la comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

Ma come avviene il processo di “mappatura”, ossia come facciamo a trasformare tutti gli stimoli provenienti dall'esterno in delle rappresentazioni interne?

Uno dei primi filtri che applichiamo è di tipo sensoriale.

Attraverso i Sistemi Rappresentazionali, ossia tramite quei canali d'ingresso sensoriali che ci consentono d'introyettare la i “messaggi” del mondo in delle percezioni assolutamente personali e pertanto uniche.

I sistemi rappresentazionali sono:

1. *Visivo (V)*
2. *Auditivo (A)*
3. *Cinestesico (K)*

Il sistema **visivo** è quel particolare filtro mentale che dà rilevanza, nell'atto della percezione, alle immagini.

Il sistema **auditivo**, invece, dà rilevanza ai suoni.

Il sistema **cinestesico**, infine, si basa principalmente sulle sensazioni e sulle emozioni.

Ogni individuo mette in atto questi tre sistemi allorché si trova a decodificare la realtà esterna.

Ad esempio, se vi chiedessero di descrivere un quadro probabilmente ricostruireste nella vostra mente la sua immagine: probabilmente parlereste di forme, di colori, di stile, di luci ed ombre. In definitiva riprodurreste linguisticamente, e sempre in funzione dei vostri filtri, la figura che in precedenza avete osservato.

Se, invece, vi chiedessero di descrivere l'ultimo concerto di musica rock al quale avete assistito probabilmente ricordereste i suoni, il sound, le vibrazioni, la musica.

Infine, se doveste parlare del giorno in cui siete stati assunti probabilmente sottolineereste il modo in cui vi siete sentiti, l'emozione indefinibile che avete provato, la gioia indescrivibile di avere conseguito un obiettivo inseguito da tempo.

In questi tre esempi, come avrete notato, abbiamo descritto i tre modi in cui “probabilmente” avreste agito.

Perché? Perché in realtà non tutti gli individui reagiscono ad uno stesso stimolo nella stessa identica maniera: questo perché ognuno di noi attribuisce un valore più elevato ad un determinato sistema rappresentazionale.

Ad esempio, nel caso del quadro potremmo sì descriverne i colori, le luci, ma potremmo altrettanto porre l'accento sulle “emozioni” che abbiamo provato nell'osservare quelle immagini, oppure potremmo spiegare come una linea od un contorno siano state tanto evocative da indurci a riflettere e ad “ascoltare” la voce del nostro cuore.



Ognuno di noi, pertanto, avrà un sistema rappresentazionale preferenziale, ossia utilizzerà preferibilmente lo stesso sistema sensoriale al momento di filtrare un messaggio proveniente dall'esterno.

Ma come riconoscere qual è il sistema preferenziale di ogni individuo?

Attraverso i predicati che egli utilizza allorché descrive linguisticamente un fatto od una sensazione. E' proprio il linguaggio, infatti, che riflette come uno specchio il nostro sistema rappresentazionale.

Esempi di predicati verbali attraverso i quali è possibile stabilire il sistema rappresentazionale preferenziale:

VISIVO	AUDITIVO	CINESTESICO
<i>Vedere, ammirare, osservare, fissare, veder chiaro, avere un'idea nebulosa/limpida, visione miope, visualizzare, focalizzare, guardare, scorgere, scrutare, mettere a fuoco, fotografare, proiettare, notare, immaginare.</i>	<i>Ascoltare, sentire, udire, suonare, stordire, stonare, captare, stridere, sintonizzarsi, tuonare, echeggiare, rumoreggiare, gridare, sussurrare, bisbigliare, rimbombare, dire, armonizzare, ripetere.</i>	<i>Sentire, provare, ricordare, emozionare, stregare, ipnotizzare, rincuorare, turbare, illudere/deludere, intristire, rasserenare, vivacizzare, idealizzare, palpare, toccare con mano, profumare, percepire, gustare, sorseggiare, tastare, accarezzare affascinare.</i>

Alla luce di quanto detto sino ad ora, provate a porgere delle domande a vostri conoscenti, amici, parenti: guardate in che maniera si esprimono, ascoltate i differenti ritmi che vengono utilizzati ogni volta che descrivono esperienze positive o negative, ed infine prestate attenzione ai predicati utilizzati nonché al loro verbale, paraverbale, non verbale.

Noterete come la persona visiva utilizzerà un tono ed un volume alti (PV) ed avrà una gestualità descrittiva, come se tendesse a disegnare nell'aria l'immagine che sta riproducendo con il pensiero; la persona auditiva, invece, avrà un tono di voce, un volume ed un ritmo variabili (musicali, infatti!) mentre la gestualità tenderà a seguire il ritmo del parlato; il cinestesico, infine, utilizzerà una gestualità tendente a toccare le parti del corpo di cui sta parlando ed adotterà un ritmo lento, un tono ed un volume bassi.

Il risultato sarà impareggiabile dato che attraverso un'osservazione critica ed imparziale di tutti questi elementi, scevri da qualsiasi condizionamento o pregiudizio, avrete la possibilità di percepire, intuire, avvicinarvi sempre più alla mappa del vostro interlocutore!

5. La creazione del rapport

Nel vostro lavoro l'instaurazione della sintonia con l'interlocutore è una tappa fondamentale per raggiungere gli obiettivi che vi siete prefissati.

Solo quando riuscirete a creare un rapporto di fiducia, di condivisione e di empatia avrete maggiori possibilità di riuscire nei vostri intenti.

Ma com'è possibile creare questa sintonia con persone pressoché sconosciute?
Come si può stabilire quali parole utilizzare, in che maniera muoversi, che atteggiamento assumere per ricevere un feed-back positivo dal vostro interlocutore?

La risposta è già dentro di voi, in quanto ogni concetto che abbiamo analizzato sino ad ora non rappresenta altro che un anello fondamentale per creare una catena di strategie, azioni e reazioni finalizzate a raggiungere una piena consapevolezza degli strumenti a vostra disposizione nonché per riuscire a penetrare la mappa degli altri!

Per instaurare qualsiasi tipo di relazione con gli altri individui, infatti, dobbiamo scoprire prima quali filtri essi usano per interpretare la realtà circostante: in tal modo abbiamo la possibilità di creare il **rapport**, ossia quella peculiare capacità di comprendere il mondo dell'altro, accettando i suoi valori, le sue credenze ed i suoi criteri di valutazione pur mantenendo inalterata la nostra identità.

Solo allora, infatti, avremo la possibilità di avvalerci degli strumenti a nostra disposizione per "guidare" la persona con la quale stiamo interagendo nella direzione da noi auspicata!

Ma quali sono gli strumenti attraverso i quali possiamo creare il rapport?

Essi sono:

1. *la calibrazione*
2. *Il ricalco verbale*
3. *Il ricalco extraverbale (mirroring)*

a. **La calibrazione**

Calibrare significa letteralmente "aggiustare il tiro, la mira", al fine di centrare il proprio obiettivo.

Nel caso specifico, la calibrazione consisterà nell'osservare l'interlocutore raccogliendo informazioni sulla sua mappa del mondo: i predicati che utilizzerà serviranno a stabilire il suo sistema sensoriale preferenziale, le sue hot words (ossia le parole che per lui hanno un forte significato evocativo), mentre il paraverbale (tono, volume, ritmo) ed il non verbale (postura del corpo, posizione delle braccia, mimica facciale) ci forniranno gli strumenti più efficaci per riconoscere i segnali che contraddistinguono il suo stato mentale, ossia i pensieri, le emozioni, gli atteggiamenti nei confronti dell'argomento trattato.

Pertanto, in questa prima fase di "studio" è fondamentale osservare ed ascoltare, anziché vedere ed udire soltanto.

Solo dopo aver raccolto tutte queste informazioni possiamo passare alle fasi successive che ci consentiranno di guidare il nostro interlocutore verso strade alternative a quelle da lui intraprese ovvero verso la direzione da noi stabilita.

In che modo faremo ciò? Attraverso la tecnica del ricalco e guida.



5.2 Il ricalco e la guida

“Ricalcare” significa entrare in contatto con il nostro interlocutore, stabilendo affinità ed empatia con lui, sia a livello conscio che inconscio.

Il ricalco verbale verrà ottenuto attraverso l’analisi delle parole da lui utilizzate più frequentemente. A secondo dei predicati, ad esempio, potremo dedurre il suo sistema rappresentazionale preferito ed in virtù di ciò avremo la possibilità di ricalcarlo per creare un rapporto sintonico.

Ad esempio, nel caso in cui il vostro interlocutore dovesse esprimersi con predicati visivi quali “vedere, immaginare, scrutare”, il modo più efficace per stabilire l’empatia consisterebbe appunto nell’adottare il suo stesso linguaggio.

Immaginate una frase quale: “Ho un’idea nebulosa del servizio da lei offerto: non riesco ad immaginare come questo percorso formativo possa offrirmi un vantaggio in termini di formazione professionale”.

Come potreste rispondere?

Dovreste evitare di utilizzare predicati quali: “ascolti, sento che è la cosa migliore da fare, accarezzi con il pensiero questa possibilità alternativa”.

In questa maniera, infatti, tentereste di entrare in contatto nel modo meno efficace, ossia utilizzando predicati auditivi e cinestetici con un individuo palesemente visivo.

In alternativa potreste utilizzare frasi quali: “Immagini di partecipare a questo corso: come vede il suo futuro? Riesce a delineare gli effetti benefici che apporterebbe alla sua esistenza?”.

In questo modo non è certo che riuscirete a persuadere il cliente ma di certo porrete le basi per una comunicazione più sintonica.

Per riuscire, infatti, a rendere la comunicazione assolutamente efficace è necessario ricalcare non solo il linguaggio ma anche il non verbale ed il paraverbale attraverso il ricalco extraverbale.

5.3 Il ricalco extraverbale (rispecchiamento o mirroring)

Rispecchiare (mirroring) significa riprodurre la postura, la gestualità, i toni ed i volumi del nostro interlocutore.

Quando esprimiamo dei concetti, infatti, accompagniamo le nostre parole con gesti e posture. Esse costituiscono la manifestazione dei nostri pensieri, sentimenti ed emozioni.

Quindi quale sarà la maniera migliore per entrare in sintonia con la persona con la quale interagiamo?

Probabilmente adottando la stessa postura, ripetendo le stesse movenze, modulando la voce, il tono ed il volume in maniera simile riusciremo a creare, a livello inconscio, quel feeling necessario alla creazione di sintonia.

Avete mai notato che le persone che interagiscono tra di loro e che sono in perfetto accordo assumono la stessa posizione, ripetono gli stessi gesti, hanno la stessa mimica?

Provate ad osservare una coppia di fidanzati che parla seduta ad un tavolo: se aleggia l’armonia tra loro non sarà difficile vederli sorridere nella stessa maniera, avvicinarsi reciprocamente, abbassare od alzare il tono ed il volume della voce quasi contemporaneamente.

Del resto questo è lo stesso atteggiamento che istintivamente adottiamo ogni volta che interagiamo con un bimbo: ci abbassiamo alla sua altezza per vedere il mondo con i suoi occhi, cambiamo il tono di voce adattandolo al suo ed in questo modo, spesso, riusciamo a creare il feeling giusto per interagire con il suo mondo.



Perché, allora, trattandosi di un comportamento insito in ogni individuo non proviamo ad adottarlo deliberatamente al fine di creare sintonia – a livello inconscio – con i nostri interlocutori?

Provate ad osservare il vostro prossimo interlocutore: dopo aver calibrato il suo verbale, paraverbale e non verbale – ossia dopo aver “preso la mira” al fine di centrare l’obiettivo che vi siete preposti – ricalcatelo utilizzando le sue stesse parole calde (hot words), i suoi stessi predicati sensoriali, rispecchiatelo nella postura, nel tono, nel ritmo e volume della voce ed infine tentate di modificare le sue percezioni ed il suo stato mentale cambiando postura, tono e volume della voce per verificare se vi segue e se quindi avete acquisito quella che comunemente viene definita “guida”.

Sarà più facile, a questo punto, condurlo verso nuove mappe o, meglio ancora, verso la vostra!

6. LE SOTTOMODALITA' (Distinzioni submodali)

SUBMODALITA' VISIVE	ALCUNE DOMANDE PER ESTRARRE LA DEFINIZIONE
<i>Colore/bianco e nero</i>	<i>E' a colori o in bianco e nero? C'è tutta la gamma dei colori? I colori sono vivaci o sbiaditi?</i>
<i>Luminosità</i>	<i>In quel contesto, è più luminoso o più scuro del normale?</i>
<i>Contrasto</i>	<i>C'è un alto contrasto (nitido) o è sbiadito?</i>
<i>Messa a fuoco</i>	<i>L'immagine è ben a fuoco o sfuocata?</i>
<i>Aspetto delle superfici</i>	<i>La superficie dell'immagine è liscia o ruvida?</i>
<i>Dettagli</i>	<i>Ci sono dettagli in primo piano e sullo sfondo? Vedete i dettagli come parte dell'insieme o dovete rimettere a fuoco per vederli?</i>
<i>Formato</i>	<i>Quanto è grande l'immagine? (chiedete il formato specifico stimato, per esempio 30x40 cm)</i>
<i>Distanza</i>	<i>Quanto è distante l'immagine? (chiedete nuovamente una stima specifica della distanza per esempio 180 cm)</i>
<i>Forma</i>	<i>Qual è la forma dell'immagine: quadrata, rettangolare, rotonda?</i>
<i>Bordo</i>	<i>Attorno all'immagine c'è un bordo, oppure i bordi sono sfumati? Il bordo ha un colore? Quanto è alto il bordo?</i>
<i>Collocazione</i>	<i>Dove è collocata l'immagine nello spazio? Servendovi di entrambi le mani, fatemi vedere dove vedete la (le) immagine (i).</i>

<i>Movimento: all'interno dell'immagine</i>	<i>E' un film o un'inquadratura fissa? Come è il movimento: più veloce o più lento del normale? L'immagine è stabile? In quale direzione si muove? A che velocità si muove?</i>
<i>Orientamento</i>	<i>L'immagine è inclinata?</i>
<i>Associata/Dissociata</i>	<i>Vi vedete o vedete l'evento come se ci foste dentro?</i>
<i>Prospettiva</i>	<i>Da quale punto di vista la vedete? (Se dissociata) Vi vedete da destra o da sinistra, davanti o da dietro?</i>
<i>Proporzioni</i>	<i>Le persone e le cose nell'immagine sono proporzionate tra loro e con voi, o alcune di loro sono più grandi o più piccole che al naturale?</i>
<i>Dimensione</i>	<i>L'immagine è piatta o tridimensionale? L'immagine vi avvolge?</i>
<i>Singolare/Plurale</i>	<i>C'è una o più immagini? Le vedete una dopo l'altra o contemporaneamente?</i>

SUBMODALITA' AUDITIVE	ALCUNE DOMANDE PER ESTRARRE LA DEFINIZIONE
<i>Localizzazione</i>	<i>Le sentite dall'interno o dall'esterno? Dove nasce il suono (la voce)?</i>
<i>Intensità</i>	<i>E' alta o bassa? E' più alta o più bassa del normale?</i>
<i>Tonalità</i>	<i>Come è la tonalità: nasale, piena, ricca, sottile, stridente?</i>
<i>Melodia</i>	<i>E' monotona, o c'è una gamma melodica?</i>
<i>Inflessione</i>	<i>Quali parti sono accentuate?</i>
<i>Volume</i>	<i>Quanto è alto?</i>
<i>Tempo</i>	<i>E' veloce o lento?</i>
<i>Ritmo</i>	<i>Ha un ritmo o una cadenza?</i>
<i>Durata</i>	<i>E' continuo o intermittente?</i>
<i>Mono/Stereo</i>	<i>Lo sentite da una parte, da entrambe le parti, o il suono vi avvolge?</i>

SUBMODALITA' CINESTESICHE	ALCUNE DOMANDE PER ESTRARRE LA DEFINIZIONE
<i>Qualità</i>	<i>Come descrivereste la sensazione corporea: formicolante, calda, fredda, rilassata, tesa, legata, diffusa?</i>
<i>Intensità</i>	<i>Quanto è forte la sensazione?</i>
<i>Localizzazione</i>	<i>In che parte del corpo la sentite?</i>
<i>Movimento</i>	<i>Nella sensazione c'è movimento? Il movimento è continuo o viene a ondate?</i>
<i>Direzione</i>	<i>Dove inizia la sensazione? Come si sposta dal luogo di origine al posto in cui l'avvertite con maggior consapevolezza?</i>
<i>Velocità</i>	<i>Si tratta di una progressione lenta e costante o si muove di scatto?</i>
<i>Durata</i>	<i>E' continua o intermittente?</i>



CONCLUSIONI

Tutto ciò non basta a garantire un sicuro conseguimento dell'obiettivo prefissato. I fattori che contribuiscono al successo di un'operazione sono molteplici.

Non sempre potrete essere persuasivi, ma se il vostro interlocutore si sentirà ascoltato, rispettato, compreso nelle sue esigenze, guidato con professionalità, aiutato nella ricerca delle soluzioni, le percentuali di successo aumenteranno!

E ricordatevi: siete professionisti del settore nonché consulenti specializzati!

Ma soprattutto siete individui, unici nelle scelte, nei bisogni, nelle esigenze!

E così anche i vostri interlocutori!

Non sempre l'uniformità di gestione potrà costituire l'arma vincente. In questi casi affidatevi al vostro intuito, al vostro istinto, alla vostra competenza.

Per ogni problema esiste sempre una soluzione, per ogni interlocutore un approccio il più possibile personalizzato.

Quando necessario, attuiamolo!

Buon divertimento!