



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Erasmus+

The 2016-1-ES01-KA204-025210 project has been funded with support from the European Commission and the Spanish National Agency of the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the authors, and the funding organisations cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

empowering LTU older workers
through coaching & personal branding

EMPOWERING LTUs

Empowering long-term unemployed older workers through coaching & personal branding

**Parte 2: Manuale delle Strategie e degli Strumenti Didattici utili per Aiutare
i Disoccupati di Lunga Durata a Ritornare nel Mercato del Lavoro.**



empowering LTU older workers
through coaching & personal branding

Modulo 1.1

Programmazione Neuro-Linguistica

*“Quello che la gente ritiene di saper fare ha una profonda influenza sulle proprie abilità.
La capacità di fare una cosa non è una qualità assoluta:
varia notevolmente a seconda di come la si svolge.”*

Albert Bandura

Professore Emerito di Scienze Sociali all'Università di Stanford



Contenuti

1.	INTRODUZIONE: CHE COS'È LA PNL?	11
2.	LA PROGRAMMAZIONE NEURO-LINGUISTICA PER I LAVORATORI ANZIANI	12
	PERCHÉ LA PNL È IMPORTANTE PER I LAVORATORI ANZIANI?.....	12
	PERCHÉ LA PNL È IMPORTANTE PER CHI SVOLGE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO?	12
3.	CHE COSA SI INTENDE PER PNL?	13
4.	GLI ASPETTI CHIAVE DELLA PNL.....	15
5.	COMPNDERE GLI SCHEMI MENTALI E GENERARE NUOVI PUNTI DI VISTA	18
	CREARE UN MODELLO DELLE ESPERIENZE DI SUCCESSO PORTA ALL'ECCELLENZA.....	20
	NEUROPLASTICITÀ	20
6.	IL MODELLO DI COMUNICAZIONE DELLA PNL.....	22
7.	SVILUPPARE LE PROPRIE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE TRAMITE LA PNL	25
8.	CHE COSA VUOL DIRE RAPPORTARSI CON GLI ALTRI?.....	28
9.	COGLIERE INDIZI DAL MOVIMENTO DEGLI OCCHI.....	30
10.	PULIZIA DI LINGUAGGIO	31
	RAPPORTO	31
	INQUADRAMENTO	31
	STRATEGIA	31
	I VALORI DELLA PNL PER I LAVORATORI ANZIANI.....	31
11.	CONSIGLI PRATICI	33
	TECNICHE DELLA PNL.....	33
	COME VENDERE VOI STESSI IN UN COLLOQUIO DI LAVORO	33
	ORIENTARE GLI ALTRI USANDO LA PNL.....	34



Copyright dei materiali didattici

Questi materiali didattici sono stati sviluppati nell'ambito del progetto "EMPOWERING LTU's Older Workers through Coaching and Personal Branding".

I materiali non hanno nessun vincolo per il loro utilizzo e sono disponibili per chiunque ne sia interessato.



empowering LTU older workers
through coaching & personal branding

1. INTRODUZIONE: CHE COS'È LA PNL?

La Programmazione Neuro-Linguistica (PNL) è stata sviluppata da Richard Bandler e John Grinder negli anni 70 del XX secolo. Bandler, uno studente di informatica, e Grinder, un insegnante di linguistica, stavano svolgendo una ricerca sulle persone che ritenevano essere degli eccellenti comunicatori.

La storia della PNL si è focalizzata sulla psicoterapia e sull'interesse a comprendere come i bravi analisti riuscivano a trattare i pazienti più difficili, analizzando le modalità con cui questi comunicavano con loro. Bandler e Grinder hanno studiato in modo sistematico molti famosi psicoterapeuti, come Virginia Satir (sviluppatrice della Psicodinamica e psicoterapia del nucleo familiare - Conjoint Family Therapy), Fritz Perls (fondatore della Psicologia Gestalt) e Milton H. Erickson (una figura chiave nel progresso della ipnoterapia clinica). Bandler e Grinder si sono ispirati anche a famosi linguisti, come Noam Chomsky e Alfred Korzybski, allo psicoterapeuta Paul Watzlawick e all'antropologo sociale Gregory Bateson (1).

Oggi la PNL si concentra più sulle applicazioni che sullo sviluppo di modelli teorici. Spesso gli esperti di uno specifico settore utilizzano nel loro campo di attività degli strumenti presi dalla PNL. La PNL può essere di aiuto per incominciare a pensare in modo diverso e a compiere delle scelte critiche, cercando di porre l'attenzione sulle buone intenzioni che sono insite in tutte le azioni. Può essere utilizzata come uno strumento per cambiare i propri paradigmi (o i modi di pensare), comprendere meglio le altre persone e quindi migliorare la coesione sociale.



Richard Bandler: <https://www.youtube.com/watch?v=8vlcsFJyEXQ>

2. LA PROGRAMMAZIONE NEURO-LINGUISTICA PER I LAVORATORI ANZIANI

UTILIZZANDO LA PNL CON I LAVORATORI ANZIANI, LI SI AIUTA A:

- cambiare i propri paradigmi (cioè il proprio modo di pensare);
- comprendere come si devono rapportare con le altre persone, e a migliorare le probabilità di trovare un nuovo lavoro;
- rompere le barriere inconsce che si sono autoimposti e a raggiungere i propri obiettivi;
- migliorare le proprie capacità di comunicare e di relazionarsi con gli altri, un aspetto chiave per creare e consolidare i rapporti interpersonali;
- meglio posizionarsi sul mercato del lavoro (per esempio imparando a gestire un colloquio di lavoro).

PERCHÉ LA PNL È IMPORTANTE PER I LAVORATORI ANZIANI?

Possiamo dire che PNL è uno strumento per costruire le relazioni con gli altri, che è un punto fondamentale per garantire e mantenere un'occupazione. Per esempio, grazie alle tecniche della PNL, possiamo imparare a relazionarci meglio con gli altri, un aspetto molto importante in un colloquio di lavoro. Imparare a riflettere in modo efficace sul nostro comportamento e su come comunichiamo con gli altri aiuta inoltre a creare delle relazioni professionali più forti.

PERCHÉ LA PNL È IMPORTANTE PER CHI SVOLGE ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO?

Possiamo usare la PNL non solo per costruire le nostre relazioni con gli altri, ma anche per mettere gli altri maggiormente a proprio agio, tramite le tecniche dette di "specchio". Far sì che un disoccupato di lunga durata si senta a proprio agio è un elemento fondamentale per aiutarlo a trovare un lavoro. La PNL è importante per gli orientatori anche perché permette di migliorare l'empatia, cioè la capacità di mettersi nei panni degli altri, e per trasmettere valori e idee che possono aiutare i lavoratori in difficoltà a riflettere in modo positivo sulla propria situazione.

3. CHE COSA SI INTENDE PER PNL?

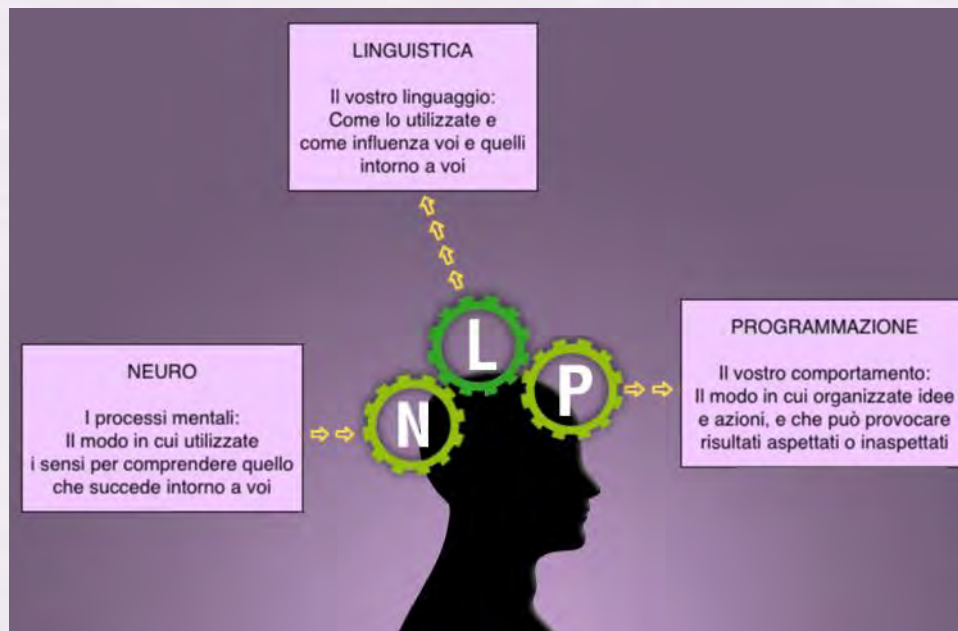
PROGRAMMAZIONE: Gli schemi, ragionamenti e strategie che usiamo per raggiungere un particolare risultato. Spesso si tratta di elementi inconsci: la PNL ci può aiutare a essere maggiormente consapevoli sul loro funzionamento e a riorganizzare i nostri schemi di ragionamento al fine di raggiungere risultati migliori.

Questo aspetto è legato fortemente alle teorie sull'apprendimento e a come rappresentiamo e codifichiamo mentalmente le nostre esperienze. Il tipo di programmazione personale consiste in una serie di strategie e processi interni che usiamo per prendere delle decisioni, imparare, esprimere giudizi e risolvere problemi (1).

I nostri “programmi” interni sono quindi molto simili ai programmi del computer. Sin da piccoli veniamo influenzati su come dobbiamo guardare il mondo, da parte dell'ambiente esterno, dai genitori, dalle prime esperienze di vita. La PNL ci può aiutare a riconoscere questi schemi e modi di pensare, in modo da essere consci delle idee preconfezionate che sono nella nostra mente e di come queste influiscono sul nostro comportamento.

NEURO: Si riferisce al nostro sistema nervoso, grazie al quale raccogliamo e analizziamo le informazioni, in modo conscio o inconscio, attraverso i cinque sensi:

- vista
- udito
- tatto
- odorato
- gusto



LINGUISTICA: Il linguaggio e altri sistemi di comunicazione non verbale tramite i quali diamo voce alla nostra *Rappresentazione Interna* del mondo. Nella PNL, la linguistica studia come il linguaggio usato dal nostro corpo e dalle nostre parole influenza la nostra esperienza.

MA CHE COS'È LA PNL, IN REALTÀ?

La PNL può essere descritta in una grande varietà di modi. La sua definizione formale è 'lo studio della struttura della nostra esperienza soggettiva' (1). Vi proponiamo alcune altre definizioni che vengono spesso usate, che dovrebbero aiutarvi a meglio comprendere che cos'è la PNL:

- l'arte della comunicazione;
- la chiave per l'apprendimento;
- il modo per comprendere che cosa noi e gli altri pensiamo;
- la strada per ottenere quello che vogliamo in molti aspetti della vita;
- il modo per influenzare gli altri in modo franco;
- il manuale del proprio cervello;
- il segreto delle persone di successo;
- il metodo per modellare il proprio futuro;
- il modo per aiutare la gente a comprendere la propria realtà;
- lo strumento per il cambiamento personale e organizzativo.

4. GLI ASPETTI CHIAVE DELLA PNL

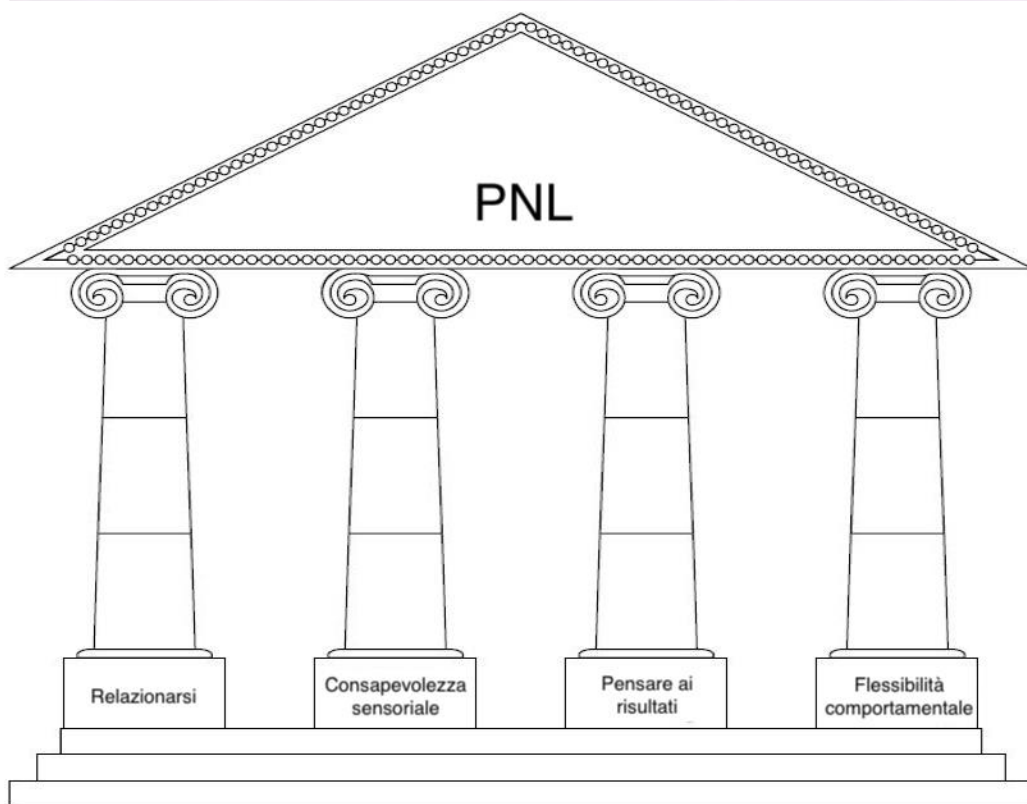
La PNL si basa soprattutto su quattro principi fondamentali, che possiamo considerare come i pilastri su cui si basa la sua architettura.

Relazionarsi: come ci comportiamo e costruiamo delle relazioni con le altre persone. Per esempio, di solito abbiamo una buona relazione con i nostri amici e familiari, cioè le persone con cui siamo soliti passare del tempo insieme. Se possiamo costruire una buona relazione con i colleghi nell'ambiente di lavoro, potremo probabilmente ottenere anche lì dei risultati migliori.

Consapevolezza sensoriale: simile alla *mindfulness*, consiste nell'essere consapevoli di quello che accade attorno a noi, e nell'utilizzare tutti i nostri sensi per comprendere meglio quello che le altre persone pensano e sentono.

Pensare ai risultati: concentrarsi su quello che vogliamo ottenere, piuttosto che sui problemi di uno specifico momento.

Flessibilità comportamentale: essere capaci di vedere le cose sotto diversi punti di vista, oppure affrontare un problema in modo diverso, piuttosto che restare ancorati ai nostri meccanismi abituali. Pensate a un bambino che cerca di ricomporre un puzzle: prova a sistemare tutti i pezzi fino a quando non trova quello giusto.



Vi proponiamo un esempio dei quattro pilastri in una situazione di vita quotidiana.

Avete affittato il vostro appartamento a una coppia di turisti. Dopo due giorni, tornando a casa, vi accorgete che sono stati arrecati alcuni danni al portone d'ingresso. Telefonate alla signora a cui avete consegnato l'appartamento, che si dimostra stranamente scortese e poco disponibile ad ascoltarvi. Dovete quindi usare tutta la vostra abilità per meglio *relazionarvi* con lei, e raggiungere un accordo sulle modalità di rimborso del danno subito. Dovrete quindi utilizzare i vostri *sensi*, specialmente l'udito, per ascoltare attentamente quello che vi dice, e riuscire a controllare le vostre emozioni e sensazioni prima di decidere che cosa rispondere. Dovete chiarire bene nella vostra mente che cose volete *ottenere come risultato*, cioè che cosa volete che succeda dopo la conversazione: per esempio preferite che vi dia il denaro per la riparazione oppure che sia lei a contattare qualcuno per fare i lavori? Infine dovete essere *flessibili nel vostro comportamento*, cercando altre strade se non avete successo con quella che avete seguito come prima opzione.

ESERCIZIO

Questo esercizio è utile per riflettere su come comunicare con gli altri, in modo da poter modificare il vostro approccio in futuro.

Pensate a un'occasione in cui avete avuto problemi di comunicazione con qualcuno, per esempio un rapporto difficile, considerando tutti e quattro i pilastri, e riflettete su questi aspetti. Vi siete relazionati bene con questa persona? Quanto eravate coinvolti nella discussione? Avete considerato i sentimenti dell'altra persona, oppure c'era qualcos'altro che vi distraeva? Vi era chiaro a che cosa volevate arrivare al termine della conversazione? Eravate disposti a essere flessibili sui risultati attesi e sui modi per raggiungerli?

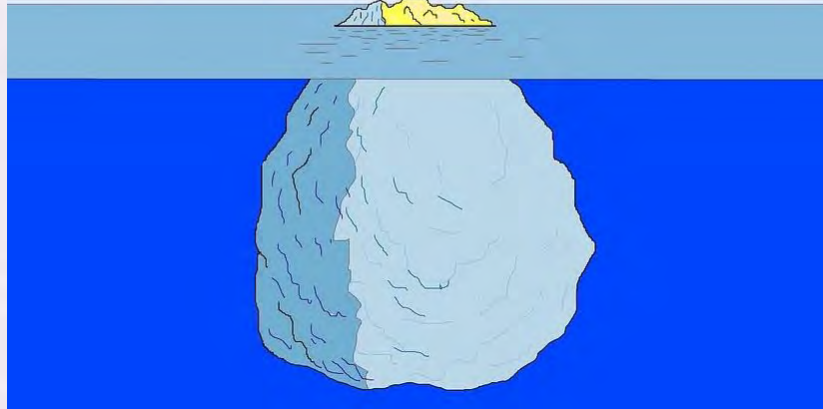
5. COMPRENDERE GLI SCHEMI MENTALI E GENERARE NUOVI PUNTI DI VISTA

La PNL si basa su una serie di presupposti o “pensieri di riferimento”. Chi pratica la PNL usa questi pensieri per rendere più facile il proprio cammino nella vita. L’idea di fondo è che, se tenete questi pensieri sempre in mente, quei problemi quotidiani che di solito affliggono le altre persone non vi turberanno più.

1. Abbiamo tutti un diverso modello del mondo.
2. Rispettate i modelli di vita degli altri.
3. Non bisogna confondere la mappa con il territorio.
4. Come le persone sono e come si comportano, sono due cose diverse.
5. La spiegazione di tutti i comportamenti dipende dal contesto in cui nascono.
6. Ogni comportamento nasce dalle migliori intenzioni di chi lo attua.
7. L’informazione più importante su di una persona è il suo comportamento.
8. Ognuno fa del proprio meglio con quello che ha a disposizione.
9. Non ci sono persone senza capacità, ma solo delle situazioni in cui non ci sono risorse a disposizione.
10. Tutti hanno le risorse di cui hanno bisogno per avere successo e per raggiungere i risultati desiderati.
11. Le persone con il comportamento maggiormente flessibile sono quelle con la maggiore influenza sugli altri.
12. Non ci sono insuccessi, ma solo risultati intermedi.
13. Tutti sono responsabili dei propri pensieri e quindi dei risultati che ne conseguono.
14. Il significato di quello che comunicate sta nella risposta che ottenete.
15. Le resistenze che vedete nelle persone con cui state parlando sono un segno dell’assenza di un buon rapporto.

Quando incontriamo per la prima volta delle persone che hanno una visione del mondo diversa dalla nostra, siamo colpiti da una dissonanza cognitiva, cioè quella sensazione di avere idee e pensieri non solidi, specialmente per quanto riguarda le decisioni su come comportarci ed entrare in contatto con loro. Se riconosciamo e accettiamo il fatto che ognuno vede il mondo in modo diverso, tutto questo non ci darà più alcun fastidio.

Quello che vediamo in superficie non sempre corrisponde a quello che c'è sotto.



Guardate l'immagine presentata qui sotto. Che cosa vedete?



Vedete un'anziana signora o una ragazza? Oppure vedete tutte e due?

Di solito vediamo prima un'immagine dominante, e restiamo legati a questa prima impressione senza essere capaci di osservare niente altro! Questo è comune nella vita di tutti i giorni, quando siamo così abituati a vedere il mondo dal nostro punto di vista che dimentichiamo di cercarne altri.

Serve flessibilità per vedere entrambe le immagini e, allo stesso modo, dobbiamo tenere sempre la nostra mente aperta ad altre possibilità. Questa flessibilità può essere sviluppata anche grazie a particolari esercizi e a tecniche di PNL.

CREARE UN MODELLO DELLE ESPERIENZE DI SUCCESSO PORTA ALL'ECCELLENZA

Se desiderate raggiungere i massimi risultati in un particolare campo, potete creare dei modelli per aiutarvi a comprendere quello che una data persona sa fare bene, e a cercare di replicarlo.

ESERCIZIO

Pensate a qualcosa che vi piacerebbe cambiare di voi stessi. Per esempio: "Vorrei sapere fare meglio amicizia con gli altri". Pensate a una persona che conoscete particolarmente brava sotto questo aspetto. Quali sono le qualità e abilità da lei utilizzate che voi vorreste copiare?

Pensate a cinque qualità che vorreste avere.

NEUROPLASTICITÀ

Si riteneva un tempo che il cervello fosse completamente sviluppato all'età di tre anni e che dopo non potesse più cambiare. Come dice il proverbio: il lupo perde il pelo, ma non il vizio!

Ora sappiamo che non è così. Il cervello si sviluppa in continuazione e viene formato attraverso le esperienze della nostra vita.

Fatti

- La neuroplasticità comprende diversi processi che avvengono per tutto il corso della vita.
- La neuroplasticità ha caratteristiche fortemente dipendenti dall'età.
- La neuroplasticità si applica al cervello sotto due condizioni principali:
 - durante il normale sviluppo cerebrale, quando il cervello giovane inizia a processare delle informazioni che provengono dai sensi e dalle informazioni fornitegli dagli adulti (plasticità dello sviluppo, plasticità dell'apprendimento e della memoria);
 - in seguito a meccanismi adattivi per compensare una funzione persa o per massimizzare le funzioni rimaste in seguito a un danno cerebrale. L'ambiente ha un ruolo fondamentale nell'influenzare questo tipo di plasticità.

La neuroplasticità non è un'unica tipologia di cambiamento neurologico, ma comprende piuttosto diversi processi che si verificano per tutta la vita di un individuo. Ci sono però alcuni tipi di plasticità prevalenti in alcuni periodi della nostra vita e meno importanti in altri.

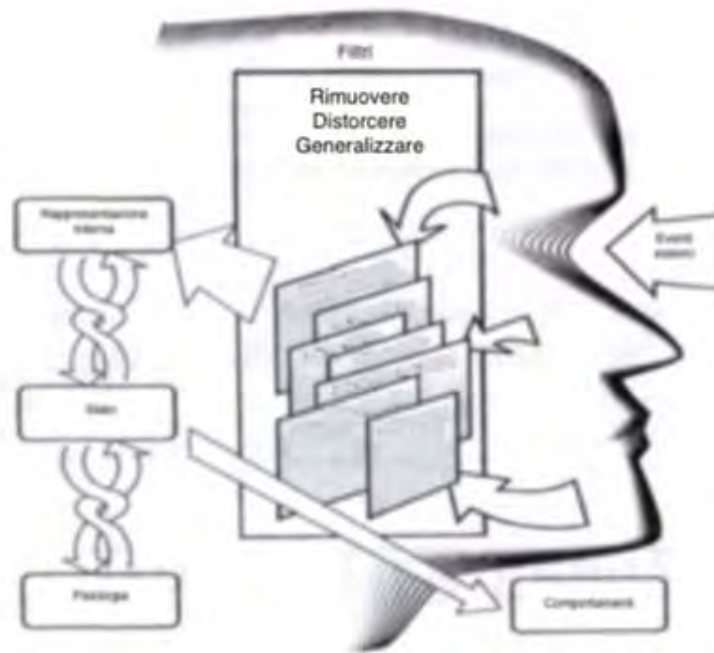
Oltre ai fattori genetici, il cervello viene formato dalle caratteristiche ambientali in cui vive una persona, e dalle azioni che quella persona compie, per esempio attraverso degli esercizi per allenare il cervello.

E QUINDI, CHE COS'È PER NOI LA NEUROPLASTICITÀ?

- Se accettiamo il fatto che il cervello possa cambiare e adattarsi sulla base delle circostanze della nostra vita, possiamo cominciare ad avviare profondi cambiamenti sul modo in cui pensiamo e ci comportiamo.
- Creare dei modelli è un buon esempio di come la PNL utilizza queste tecniche per aiutare gli individui a raggiungere il cambiamento desiderato.
- È proprio questo il modo con cui i bambini iniziano ad apprendere: copiano quello che vedono fare dagli adulti attorno a loro!

Video sulla Neuroplasticità: <https://www.youtube.com/watch?v=ELpfYCza87g>

6. IL MODELLO DI COMUNICAZIONE DELLA PNL



Il modello di comunicazione della PNL viene anche detto il *Metamodello* della PNL.

Il modo in cui i sensi ci danno esperienza del mondo (per esempio quello che vediamo, ascoltiamo, annusiamo) viene filtrato dalla nostra esperienza precedente, e influenza profondamente il nostro comportamento.

Il Metamodello della PNL descrive il modo attraverso il quale, quando le persone parlano, avvengono naturalmente tre processi: rimozione, distorsione e generalizzazione. Questo ci permette di spiegare le nostre esperienze con concetti semplici, senza esserne confusi.

DISTORSIONI – CAMBIARE IL SIGNIFICATO

Struttura superficiale	Struttura profonda	Risultato
Leggere il pensiero (Conoscere lo stato interno di qualcuno, ma senza dire come) Per esempio, "Non mi ama."	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Come sai che non ti ama? 	Recupera le fonti dell'informazione
Mancanza di precisione (Pregiudizi– quando non si menziona la persona che esprime il giudizio) Per esempio, "È male essere ricco."	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chi dice che è male? ➤ Sulla base di che cosa? ➤ Come lo sai? 	Raccogliete più prove Recupera le informazioni mancanti

Causa – Effetto Se la causa viene posta fuori da sé Per esempio, “Mi fa diventare matto.”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In che modo quello che l’altro fa, ti fa diventare matto? 	Rivedete la causa
Equivalenza complessa Due esperienze vengono interpretate come uguali Per esempio, “Urla sempre contro di me, non mi ama.”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perché le sue urla dovrebbero voler dire che non ti ama? ➤ Hai mai urlato a qualcuno che ami? 	Proponete dei controesempi
Presupposizioni Per esempio, “Se mio marito sapesse quanto ho sofferto, non lo avrebbe fatto.”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perché avete deciso di soffrire? ➤ Come ha reagito vostro marito? ➤ Come sapete che non lo sapeva? 	Risalite alle cause Che cosa fa vostro marito? Evitate di leggere nella mente degli altri

GENERALIZZAZIONI

Quantità universali Tutti, ognuno, mai, chiunque, nessuno Per esempio, “Non mi parla <i>mai</i> .”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mai? ➤ Cosa succederebbe se lo facesse? 	Proponete dei controesempi
Operatori modali Per esempio, “Devo lavorare <i>duro</i> ”, o “Non <i>riesco</i> a smettere di fumare.”	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cosa succederebbe se non lavoraste duro? ➤ Oppure? ➤ Cosa vi impedisce di non fumare? ➤ Cosa succede se lo fate? 	Rivedete la relazione causa/effetto

Le generalizzazioni sono importanti – sono simili agli stereotipi – ne abbiamo bisogno per dare senso al mondo.

ESERCIZIO

Vi vengono alla mente delle generalizzazioni? Perché pensate che pongano delle restrizioni?

RIMOZIONI

Personalizzazioni: Utilizzate le parole e i verbi in modo impreciso.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chi non comunica che cosa a chi? ➤ Come vorreste comunicare? 	Reintroducete le parole e i verbi appropriati Rimuovete le rimozioni
--	---	---

Per esempio, “Abbiamo un problema di comunicazione.”		
Nomi e verbi non specificati: Per esempio, “Vengo respinto.”	➤ Chi e in che modo vi hanno precisamente respinto?	Specificate il nome e il verbo
Rimozione per comparazione: Per esempio, “È troppo caro!”	➤ Rispetto a che cosa?	Rivedete i termini di paragone

La rimozione viene anche descritta come un’attenzione selettiva. Trascuriamo alcuni dettagli per migliorare la nostra efficacia di dimostrare il nostro concetto. Questo può diventare un problema se prendiamo l’abitudine di rimuovere sistematicamente un certo tipo di informazione, per esempio ascoltando solo le critiche e non considerando i complimenti ricevuti. Essere consapevoli delle rimozioni ci aiuta a chiarire meglio i problemi di comunicazione.

7. SVILUPPARE LE PROPRIE STRATEGIE DI COMUNICAZIONE TRAMITE LA PNL



La vostra esperienza del mondo avviene attraverso i cinque sensi. Questo sistema viene detto sistema primario di rappresentazione (in inglese, VAKOG = visual, auditory, kinaesthetic, olfactory, gustatory). Esso influenza il modo in cui voi imparate come pure il modo in cui rappresentate il mondo intorno a voi all'interno della vostra mente. Tutte le persone hanno un proprio sistema, diverso da quello degli altri.

CARATTERISTICHE DEI SISTEMI DI RAPPRESENTAZIONE

V: VISIVO (VISUAL)

Le persone con un sistema primario di rappresentazione visivo stanno in genere con la testa e il corpo eretto, e tengono lo sguardo alto. Respirano con la parte alta dei polmoni. Tendono a essere ben organizzati, puliti e ordinati. Memorizzano le informazioni guardando immagini e non si lasciano distrarre dai rumori. Hanno spesso problemi a ricordare consegne verbali, perché le loro menti tendono a divagare. Sono interessati a come le cose appaiono, e per loro è importante l'apparenza.

A: UDITIVO (AUDITORY)

Questi individui tendono a muovere i loro occhi di lato, e respirano dal centro del loro petto. Tendono a parlare a se stessi e sono facilmente distratti dai rumori. Possono ripetere facilmente quanto hanno appreso ascoltando, e in genere amano ascoltare la musica e parlare al telefono. Memorizzano le cose per singoli passi, procedure e sequenze. Sono sempre interessati a quello che avete da dire su un certo argomento.

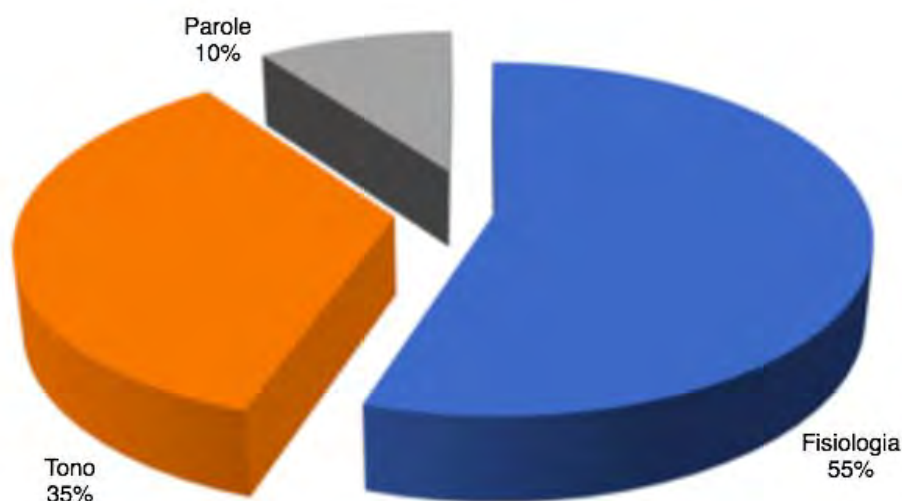
K: CINETICO (KINAESTHETIC)

Le persone cinetiche respirano in genere dal fondo dei polmoni, e il loro stomaco si muove quando prendono fiato. Spesso si muovono e parlano lentamente, e rispondono ai contatti e ai segnali fisici. Tendono a stare più vicino alle persone, e memorizzano facendo una cosa o passeggiando. Si interessano a una cosa quando si sentono bene oppure se hanno qualcosa da maneggiare.

AD: Uditivo digitale (AUDITORY DIGITAL)

Questi individui passano una grande quantità di tempo a parlare con se stessi. Vogliono sempre sapere se le cose hanno un senso, e hanno molte caratteristiche prese da tutti gli altri principali sistemi di rappresentazione.

GLI ELEMENTI DEI NOSTRI MESSAGGI



Le parole rappresentano una parte molto piccola di quello che comunichiamo

PAROLE

Solo il 10% della comunicazione avviene tramite parole, frasi, il racconto di esperienze comuni o di esempi, la narrazione di storie, valori e precetti.

TONALITÀ DELLA VOCE

Il 35% della comunicazione avviene attraverso la velocità, il volume, il tono e il ritmo della voce. Per esempio una frase che sale alla fine in genere indica una domanda, una a ritmo moderato presenta un enunciato, una che si chiude seccamente indica un comando.

GESTUALITÀ

Il 55% della comunicazione avviene attraverso il modo in cui ci muoviamo e facciamo oscillare il nostro corpo, compresa la postura, l'inclinazione del viso, l'espressione facciale, gli ammiccamenti, i gesti e il respiro.

TONALITÀ, PAROLE, GESTUALITÀ

Guardate questo video di Barack Obama e osservate le sue parole, i suoi toni e i suoi gesti.



<https://www.youtube.com/watch?v=hWQNOB070ns>

8. CHE COSA VUOL DIRE RAPPORTARSI CON GLI ALTRI?

RAPPORTO

Un rapporto stretto e armonioso grazie al quale le persone o i gruppi coinvolti comprendono le sensazioni e le idee degli altri e riescono a comunicare con chiarezza.

"È stata capace di stabilire un buon rapporto con i bambini" (4)

Sinonimi: *affinità, relazione stretta o speciale, mutua comprensione, legame, empatia, armonia, simpatia, accordo.*

"Sono simile a te, per questo ti piaccio."

La base di un rapporto è che quando le persone sono simili tra loro, si piacciono l'un l'altra. Quando una persona ti piace, sei più disponibile ad aiutarla a ottenere quello che cerca.

QUANDO È NECESSARIO STABILIRE UN BUON RAPPORTO?

Ogni volta che interagite con una persona, ma soprattutto in un colloquio di lavoro.

- Il buon rapporto serve a stabilire un collegamento forte e genuino con un'altra persona. Sapete di avere un buon rapporto quando provate un senso di fiducia e di rispetto e quando vi sentite a vostro agio in compagnia di un altro.

ESERCIZIO

Per capire il vostro modo di costruire un rapporto e che cosa per voi è importante in una relazione, fate questi esercizi, presi dal libro "La Programmazione Neuro-Linguistica per gli stupidi" (Neuro-Linguistic Programming for Dummies).

- **Pensate a una persona con cui avete un buon rapporto.** Quali segnali mandate e ricevete per sapere che siete sulla stessa lunghezza d'onda? In che modo create e conservate un buon rapporto?
- **Pensate a una persona con cui non avete un buon rapporto, ma con la quale vi piacerebbe averlo.** Quali segnali mandate e ricevete per sapere che non siete sulla stessa lunghezza d'onda? In che modo potete creare e conservate un buon rapporto?
- **Riflettete sulla vostra esperienza con la prima persona.** Che cosa potete fare di diverso e come potete comportarvi con la seconda persona, per aiutarvi a costruire una relazione più forte con lei?

I RISULTATI DI UN BUON RAPPORTO

- L'altra persona si sente a proprio agio.
- La situazione dà beneficio a entrambi.
- Parlate con fluidità tra di voi.
- Il linguaggio del corpo manda segnali positivi.



COME COSTRUIRE UN BUON RAPPORTO CON UN'ALTRA PERSONA?

- Possiamo cercare di adottare la sua gestualità (il modo con cui muove il suo corpo)
- Possiamo modulare le parole con la stessa tonalità (il tono di voce che usa)
- Possiamo usare le stesse caratteristiche di linguaggio (il tipo di parole che usa)

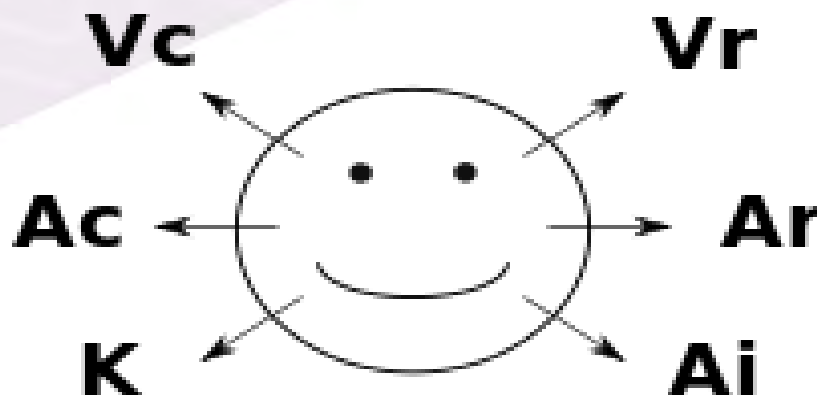
Guardate questo video di Eleanor Shakiba su come costruire un buon rapporto:

<https://www.youtube.com/watch?v=dU8VH6vurXg>

9. COGLIERE INDIZI DAL MOVIMENTO DEGLI OCCHI

Comprendere il modo con cui le persone comunicano è un elemento essenziale della costruzione di un buon rapporto. Bandler e Grinder osservarono che gli occhi delle persone si muovono in modo diverso a seconda del tipo di domanda che si rivolge loro e di come processano l'informazione. Può esservi di aiuto per comprendere gli schemi mentali delle persone con cui interagite e quindi per comunicare in modo più efficace con loro.

La figura presenta lo schema presentato da Bandler e Grinder nel loro libro "Da Rane a Principi" (Frogs into Princes), 1979.



Le sei direzioni fanno riferimento a:

"concetto visivo" (Vc)

"ricordo visivo" (Vr)

"concetto uditivo" (Ac)

"ricordo uditivo" (Ar)

"concetto cinetico" (K)

"dialogo interno uditivo" (Ai)

Se guardano verso la loro destra, questo indica che stanno analizzando un concetto, mentre se guardano alla loro sinistra vuol dire che stanno ricordando.

10. PULIZIA DI LINGUAGGIO

Il modo in cui parliamo e presentiamo le nostre richieste, può influenzare la risposta che otteniamo. Questo è un elemento importante in campo di formazione e orientamento.

‘**Prova**’ – ha implicito il fatto che è possibile non riuscire.

‘**Ma**’ – presenta un aspetto negativo di quanto si è appena detto. Meglio utilizzare “e”.

‘**Non**’ – La verità è che non possiamo evitare di pensare a qualcosa. Evitate frasi fatte, come “non correre”, “non urlare”, “non fare tardi”, non parlare”.

Per esempio, se vi dicono: “non devi pensare a un elefante viola”, qual è la prima cosa che fate?

D’altro canto, possiamo usare le frasi al negativo per trarre vantaggio mentre stiamo parlando con qualcuno. Per esempio se diciamo a uno studente: “non voglio certo dire che sei in grado di svolgere questo compito facilmente”, quale rappresentazione interna avete creato?

RAPPORTO

È il processo di stabilire con una persona una relazione basata su armonia, comprensione e reciproca fiducia. Lo si ottiene riducendo al minimo, seppur a livello inconscio, le differenze esistenti.

INQUADRAMENTO

Il processo che utilizziamo per dare un’impressione favorevole, separando un comportamento problematico dall’elemento interno che lo ha generato. Genera nuovi possibili comportamenti, che mantengono gli aspetti positivi, senza portarsi dietro le conseguenze che hanno generato questi problemi.

STRATEGIA

Un insieme di passi mentali e comportamentali utilizzati per raggiungere uno specifico obiettivo (5).

I VALORI DELLA PNL PER I LAVORATORI ANZIANI

Molti ritengono che la PNL sia una serie di tecniche e modelli senza un cuore proprio. In realtà i principi, gli strumenti e le capacità della PNL presuppongono alcuni valori, che costituiscono la base emotiva per coinvolgere le persone su questi temi.

Gli orientatori e i formatori si appassionano spesso dei valori chiave della PNL e ne condividono i benefici.

Molti dei valori chiave della PNL sono di particolare importanza per i lavoratori anziani:

Praticità: Siate pragmatici e rivolti agli obiettivi. Cercate di apportare cambiamenti nella vita degli altri. Concentratevi sugli aspetti pratici e utilizzate tutte le risorse a vostra disposizione per raggiungere lo scopo che vi prefiggete.

Onestà intellettuale: Fate sì che ci sia coerenza tra linguaggio e azione, per mettere in pratica quello che si dice. Vuol dire che bisogna che i nostri valori, credenze e comportamenti siano allineati tra di loro, e che le nostre azioni discendano da essi. Riusciamo a ottenere questo effetto se siamo consapevoli dei nostri processi interni e ci comportiamo in maniera conseguente.

Rispetto: Significa saper individuare i propri confini e dare spazio al potenziale presente nelle altre persone. Dare a tutti il tempo e gli spazi di cui hanno bisogno, chiedendo il permesso quando invadiamo questo spazio personale. Avere uno sguardo positivo per gli altri, e riconoscere il contributo personale che ognuno apporta.

Empatia: Mettetevi nei panni di un altro. Stabilite un contatto positivo cercando di vedere le cose dal loro punto di vista. Vuol dire sentire e dimostrare compassione per gli altri, accettandoli per quello che sono. Mettere loro a disposizione degli spazi per favorire il loro cambiamento. Mettersi in discussione e giudicare le altre persone sulla base di quanto facciamo con noi stessi, sforzandosi di garantire il benessere degli altri.

11. CONSIGLI PRATICI

TECNICHE DELLA PNL

È importante usare propriamente il linguaggio quando si deve negoziare con gli altri. Individuate quali sono le loro necessità e i loro interessi. Per esempio durante un colloquio con un nuovo datore di lavoro, è importante capire quali sono le cose di cui hanno bisogno e le loro motivazioni.

Dovete fare uso di tutte le vostre doti per costruire un buon rapporto con loro, mettendo al lavoro i vostri sensi, specialmente l'udito, per ascoltare attentamente quello che dicono, tenendo sotto controllo le vostre emozioni e sentimenti prima di decidere che cosa rispondere. Dovete avere ben chiaro che cosa avete in mente, e che cosa volete che accada dopo il colloquio. Infine dovete essere flessibili nel vostro comportamento, considerando altre alternative se non avete successo al primo tentativo.

È fondamentale costruire un buon rapporto con un (potenziale) datore di lavoro. Più sono le persone che si sentono a proprio agio in vostra compagnia, meglio potremo negoziare con loro una soluzione che soddisfi tutti. Un linguaggio del corpo positivo e una posizione ben dritta possono aiutarvi a stabilire più facilmente una comunicazione efficace. Tutto questo è importante per raggiungere un accordo con gli altri. Per esempio, non tenete gli occhi bassi guardandovi le mani, il contatto visivo è importante e dovete cercare di mantenerlo quando enunciate le vostre idee. Annuite quando gli altri esprimono le loro, e ascoltate attentamente quello che vi dicono.

COME VENDERE VOI STESSI IN UN COLLOQUIO DI LAVORO

1. Imparate a conoscere le persone con cui parlate

Come si sentono? Com'è stata la loro giornata? Potete farlo in modo aperto, anche attraverso domande dirette, sapendo che dovrete però anche essere capaci di leggere tra le righe.

2. Imparate a capire di che cosa hanno bisogno

È difficile riuscire a farlo con grande precisione, ma potete capire molto già da come si presentano e vi parlano. Potete anche fare delle domande dirette, sapendo che stanno cercando di individuare il candidato migliore. Dovete prendere in anticipo informazioni sull'azienda, per impressionare l'interlocutore con quanto sapete già. Usate le tecniche della PNL per costruire un buon rapporto e riuscire a spuntarla.

3. Aiutateli a comprendere che sapete rispondere ai loro bisogni

Per riuscirci, dovrete conoscere bene quello che sapete fare e mostrare come le vostre qualità rispondono alle loro esigenze, per riuscire a vendere meglio quello che siete.

ORIENTARE GLI ALTRI USANDO LA PNL

1. Individuare le preferenze

Chiedete ai disoccupati di lunga durata che si presentano da voi di preparare due liste:

- La prima deve indicare tutto quello che vorrebbero avere nel caso ideale, per esempio il tempo per andare al lavoro, il salario, le attività da svolgere, i luoghi in cui operare, la varietà delle cose da fare, il tipo di colleghi, ecc.
- La seconda presenta quello che non amano e che non vogliono fare, per esempio orari rigidi, lavorare in gruppo o da soli, avere contratti di breve durata, non avere tutele sociali, svolgere un lavoro ripetitivo, necessitare di tempi lunghi per recarsi al lavoro.

Devono poi mettere in ordine di importanza i termini della prima lista. Fate rivedere loro la lista per bene, per essere sicuri che rispecchi i loro valori.

Dovete poi prendere la seconda lista e chiedere loro **“Se vi offrono un lavoro con i primi 5 criteri positive, lo accettate se ha anche 1-2-3-n criteri negativi?”**. Sulla base della risposta potete comprendere quanto sono flessibili nell’acceptare anche elementi che non amano.

2. Scoprite i loro punti di forza

Fate riflettere i vostri lavoratori anziani sui propri punti di forza, abilità naturali e preferenze personali. In che cosa riescono bene per natura? Sanno svolgere ruoli di comando? Sono creativi? Sanno lavorare in gruppo? Sono interessati ai dettagli? Sono di compagnia, spiritosi, capaci di innovare, hanno capacità tecniche? Quali sono le cose che li appassionano?

Fatevi raccontare un’esperienza passata in cui hanno dato il meglio di loro, e tutte le volte che hanno fatto qualcosa di buono. Chiedete loro di mettere per iscritto quanto vi hanno detto.

Combinare i loro punti di forza con i criteri di scelta e iniziate a tracciare un profilo di lavoro, cercando quei settori e posizioni che rispondono ai loro bisogni e capacità. Da questa lista potete individuare quei ruoli che non intendono scegliere, fino ad arrivare a una scelta abbastanza ristretta.

Una volta identificate 3-4 opzioni, chiedete loro:

- Quale sceglieresti per la tua carriera?
- Saresti disposto a trasferirti, per fare questo lavoro?

3. Definizione dei tempi per la ricerca di lavoro

Quando vi confrontate con dei disoccupati di lunga durata, fateli ragionare sui tempi necessari per aggiornare le loro competenze, preparare il curriculum vitae, cercare un possibile impiego, fare dei colloqui di lavoro, fare progressi sul luogo di lavoro e ottenere una promozione. Aiutateli a definire degli obiettivi di alto livello, e a pensare di avere tutto il successo desiderato.

BIBLIOGRAFIA

1. Ready, Romilla (2010) Neuro-linguistic Programming For Dummies. John Wiley & Sons; 2nd Edition
2. Dilts, Robert. Shared Values of the NLP Community.
<http://www.nlpu.com/GTC/Values.html>. Last accessed 16.12.2016
3. McConnachie, John. NLP Modelling to engage with Customers.
<http://www.anlp.org/how-could-nlp-help-me.php?csid=88> . Last accessed 16.12.2016
4. Oxford Dictionary Online. Rapport Definition.
<https://en.oxforddictionaries.com/definition/rapport> . Last accessed 16.12.2016
5. Smith, Robert. NLP (neuro-linguistic programming).
6. <http://www.businessballs.com/nlpneuro-linguisticprogramming.htm>.
7. <https://www.ewellnessexpert.com/blog/166/what-is-neuro-linguistic-programming-nlp>
8. <http://www.wikihow.com/Improve-Your-Performance-Through-NLP>
9. <http://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html>
10. <https://www.youtube.com/watch?v=dU8VH6vurXg>



