

Catherine Cudicio

# La PNL

red!



# Prefazione

## *La libertà di scegliere la propria vita*

Strumento di comunicazione e di sviluppo personale, la PNL offre metodi accessibili a tutti per conoscersi meglio, realizzare se stessi e gestire più facilmente le difficoltà nei rapporti con gli altri. Da oltre trent'anni la PNL ha dato buone prove della propria validità e conquistato un vasto pubblico, grazie alla sua innegabile efficacia e alla semplicità delle tecniche proposte. Essa si è sviluppata sulle basi della *psicologia*, della *psicoterapia*, della *comunicazione* e dell'*antropologia*, di cui riunisce in sintesi le principali scoperte sotto forma di tecniche applicabili a tutta una serie di situazioni personali e professionali.

Man mano che procederete nella lettura, imparerete a sviluppare doti di osservazione, intuito e capacità di adattamento. Imparerete inoltre, per tappe successive, a mettere in pratica le tecniche più efficaci per comprendere le vostre difficoltà e raggiungere i vostri obiettivi di sviluppo personale.

Le situazioni che ciascuno di noi si trova a vivere ogni giorno non sono né semplici né facili da gestire. La PNL prende le mosse dall'osservazione delle situazioni comunicative e le risposte che fornisce riflettono necessariamente la complessità delle esperienze individuali. Il lettore che abbia già dimestichezza con le scienze umane o lo sviluppo personale troverà facilmente i suoi punti di

riferimento; a quanti invece sono ancora all'inizio, o desiderano semplicemente reperire maggiori informazioni, raccomandiamo di eseguire gli esercizi proposti e di aiutarsi con il *Glossario*.

Una vita riuscita non è frutto del caso, bensì il risultato di scelte adeguate alla persona che le compie. La libertà di scegliere la propria vita richiede un reale investimento personale: bisogna imparare a conoscersi e a sentirsi a proprio agio nei rapporti interpersonali. La PNL vi mette a disposizione strumenti efficaci e affidabili, da supportare con un minimo di costanza, per raggiungere facilmente questi obiettivi.

## Come utilizzare questo libro

Ogni capitolo comprende:

- ✓ un'esposizione degli argomenti affrontati, con i punti principali evidenziati in grassetto;
- ✓ alcuni esempi pratici;
- ✓ esercizi da eseguire da soli, in due o in tre persone, come verrà specificato di volta in volta.

Potrete inoltre avvalervi di:

- ✓ un glossario dei termini specifici della PNL e di altri utilizzati in psicologia: saranno evidenziati in corsivo la prima volta che compaiono nel testo;
- ✓ una bibliografia;
- ✓ un indice degli esercizi.

# Introduzione

*Da leggere prima di iniziare!*

## *Una definizione precisa della PNL*

La sigla PNL è l'abbreviazione di "programmazione neurolinguistica" (in inglese NLP, *neurolinguistic programming*).

Se dovessero chiedervi: "Ma in fin dei conti, che cos'è la PNL?", potreste rispondere senza timore di sbagliare: "È un metodo di psicologia applicata".

La PNL si occupa dello studio delle realtà psicologiche individuali e dell'elaborazione di strumenti di osservazione, codificazione e intervento. In altri termini, si osservano i comportamenti, si rilevano le costanti e successivamente si cerca di classificare le osservazioni e di elaborare strategie adatte a risolvere le difficoltà incontrate.

### *Da notare!*

Il termine "programmazione" si riferisce all'analogia tra il funzionamento del computer e quello del cervello umano, che crea e applica "programmi" di comportamento. Questo termine indica i processi dinamici di percezione e rappresentazione sensoriale, di organizza-

zione del pensiero e i comportamenti. L'aggettivo "neurolinguistica" riguarda sia il modo in cui il nostro sistema nervoso elabora le informazioni trasmesse dai cinque sensi sia le modalità con cui esse si manifestano a livello di linguaggio e comportamento.

Dietro la metafora informatica si nasconde un potente strumento di osservazione e intervento. L'estrema complessità del cervello e delle realtà psicologiche può essere compresa più facilmente se paragonata a quella di un computer. La PNL studia il modo in cui recepiamo le informazioni provenienti dall'ambiente esterno e come poi le gestiamo. Effettua una lettura del nostro vissuto e delle differenze individuali che si possono riscontrare nei nostri comportamenti. Questa lettura mira più a descrivere che a fornire interpretazioni. La PNL osserva i fatti e mette in evidenza i loro collegamenti logici, cioè il "programma". A differenza dei numerosi metodi che indagano le cause nascoste di un problema ricercandovi delle spiegazioni, la PNL trova utili risorse nelle manifestazioni visibili e nell'esperienza personale. Scopo della PNL è quello di aiutare le persone a trovare in se stesse i mezzi per raggiungere i propri obiettivi.

## *Qualche cenno storico*

Nel 1972 lo psicologo Richard Bandler e il linguista John Grinder si incontrano presso l'università di Santa Cruz, in California, e decidono di unire le rispettive conoscenze ed esperienze per elaborare quella che diventerà la PNL.

A livello concettuale le principali fonti di ispirazione sono due:

- ✓ le ricerche condotte dagli studiosi facenti capo alla scuola di Palo Alto: Gregory Bateson, filosofo e antropologo, Paul Watzlawick, psichiatra, Edward. T Hall, *etnologo*;
- ✓ il lavoro svolto da celebri psicoterapeuti, in particolare gli psichiatri Fritz Perls (inventore della Gestalt) e Milton Erickson, per la sua personalissima applicazione *dell'ipnosi*.

I fondatori della PNL, Richard Bandler e John Grinder, lavorano sul tema dell'*eccellenza* nella comunicazione e analizzano i diversi tipi di situazione per individuarne le caratteristiche comuni. Essi partono dal principio che è possibile stabilire quali siano gli elementi che permettano di raggiungere l'*eccellenza* nelle diverse situazioni comunicative. Secondo Bandler e Grinder, l'*eccellenza* si misura in funzione del risultato ottenuto, del suo grado di corrispondenza all'obiettivo desiderato e dell'economia dei mezzi utilizzati. La psicoterapia diventa ben presto il loro principale campo di applicazione, dato che essa permette di ottenere apprezzabili cambiamenti a livello comportamentale. Il grado di *eccellenza* diventa così misurabile in base al raggiungimento di obiettivi ben definiti e alla rapidità dei risultati.

Grazie all'osservazione minuziosa di numerosi filmati, i due studiosi riescono a individuare alcuni elementi che si ripetono costantemente in ogni comunicazione efficace. Cominciano ben presto a delinearci alcuni modelli di efficacia che saranno poi applicati alla psicoterapia, allo sviluppo personale ma anche a contesti molto diversi: rapporti familiari, educazione, insegnamento, *management*, vendita, negoziazione ecc.

## *I punti di partenza*

### *L'osservazione*

Esaminiamo ora il modo in cui, secondo la PNL, comprendiamo la realtà psicologica. L'idea di base è che **il nostro primo contatto con ogni tipo di esperienza è di natura sensoriale**: vediamo, udiamo, sentiamo ciò che ci circonda, senza dimenticare le sensazioni interne. Il sistema nervoso recepisce queste informazioni e le identifica, permettendoci di attribuire loro un significato. Grazie a queste informazioni, siamo in grado di reagire alla situazione adottando un certo comportamento, allo stesso tempo verbale e non verbale.

Bandler e Grinder insistono molto sulle numerose possibilità *cognitive* di ciascun essere umano che, per proseguire con la metafora informatica, sarà in grado di “programmare” il proprio cervello mettendo in atto determinati comportamenti in risposta alle situazioni in cui viene a trovarsi. Secondo la PNL, possiamo imparare ad adattarci, ma tendiamo anche a ripetere gli stessi “programmi”, persino nel caso in cui si rivelino insoddisfacenti, e questo perché è più facile replicare qualcosa che si conosce piuttosto che ideare qualcosa di nuovo. Il nostro compito consiste nell’individuare i “programmi” inadeguati, scoprire che cosa non funziona e creare le condizioni necessarie per ovviare a questo *disordine*.

Quando analizziamo un’esperienza personale, cerchiamo di far luce su cinque elementi.

L’osservazione del *comportamento* (gesti, posture, movimenti, voce ecc.) fornisce una mole notevole di informazioni, a condizione di saperle individuare.

Lo *stato interiore* è dato da ciò che la persona prova nel momento in cui vive l’esperienza. È possibile accedere a questa informazione ponendo domande del tipo: “Che cosa provi?”, “Come ti senti?”.

I *processi interni* corrispondono al modo, conscio o inconscio, in cui la persona elabora le informazioni. Essi attribuiscono un significato all’esperienza. Si può accedere ai processi interni tramite domande del tipo: “Che cosa ti succede quando vivi questa esperienza?”, ma anche osservando il comportamento non verbale che accompagna la risposta.

I *criteri* sono spesso alla base delle motivazioni individuali e rappresentano ciò che la persona considera importante nell’esperienza che sta vivendo. Si può accedere a questi criteri formulando domande del tipo: “Che cosa è davvero importante per te in questa situazione?”.

Le *convinzioni* sono più difficili da identificare poiché restano inconsce, sebbene rappresentino il vero legame logico tra le scelte o tra i comportamenti. Non bisogna confonderle con le



convinzioni religiose o ideologiche, in quanto si presuppone che queste siano il frutto di una scelta consapevole. Le convinzioni prese in considerazione in PNL costituiscono la cornice di riferimento all'interno della quale maturano tutte le decisioni, qualunque sia la loro importanza. Si può accedere alle convinzioni analizzando diverse esperienze in contesti differenti, il che permette di identificare sia i punti di contatto sia i legami logici che portano alla loro individuazione.



Lo schema qui sopra illustra i cinque elementi di studio e di osservazione in PNL: comportamento, stato interiore, processi interni sono strettamente legati fra loro: non si può intervenire su uno di essi senza coinvolgere gli altri due. Modificando il comportamento si agisce anche sullo stato interiore e sui processi interni.

Questi tre elementi rappresentano le componenti essenziali dell'esperienza ed entrano in azione nella cornice di riferimento formata dai criteri e dalle convinzioni. Un'attenta osservazione non rappresenta una perdita di tempo, anzi. Richard Bandler ha più volte sottolineato che "la PNL è fatta per il 95% di raccolta di informazioni e per il 5% di intervento".

## *Le presupposizioni della PNL*

Comunicare in modo efficace, raggiungere l'eccellenza nella comunicazione significa realizzare l'obiettivo desiderato: la PNL ha studiato il "come" dell'eccellenza e propone un insieme di modelli e tecniche che permettono non solo di descriverla ma anche di metterla in pratica!

Tuttavia la PNL non è depositaria di verità e non esclude altri possibili modi di procedere in psicologia applicata, dei quali rappresenta anzi un utile complemento. Bandler e Grinder hanno studiato diversi metodi estrapolandone solo quelle costanti in grado di rispondere ai loro criteri di efficacia.

Né filosofia né ideologia, la PNL è un insieme di conoscenze che ci aiutano a sviluppare l'attenzione facilitandoci la vita e i rapporti con gli altri. Essa si fonda su dati osservabili e su alcune ipotesi suscettibili di evoluzione, il che deve incoraggiarci a mantenere una certa distanza critica.

La PNL considera le persone anzitutto come esseri in grado di adattarsi e di comunicare. Le principali *presupposizioni* sono tre. **Ogni essere umano possiede le risorse necessarie per raggiungere i propri obiettivi.**

### *Da notare!*

Una delle principali presupposizioni della PNL è che il "cablaggio neuronale" di base, cioè i dispositivi neurologici, sarebbe identico per tutti. Se non tutti però riescono a sviluppare questo potenziale in egual misura, ciò sarebbe dovuto alle condizioni psicologiche, relazionali e sociali, che differiscono da un individuo all'altro.

Alcune presentazioni un po' troppo semplicistiche e, sfortunatamente, anche troppo frequenti della PNL sostengono che sia sufficiente osservare con attenzione un determinato comportamento

per estrapolarne il “programma” e trasmetterlo al proprio cervello, in modo da farlo rientrare fra le scelte possibili... Così facendo si riuscirebbe ad apprendere istantaneamente competenze che altri hanno impiegato anni a sviluppare! Suonare il piano, praticare uno sport, parlare una lingua straniera, tutto ciò con un’assoluta padronanza... Si tratta di un modo alquanto meccanico di avvicinarsi alle realtà individuali.

Anche se la “dotazione” di partenza è pressoché identica per tutti, ciascun individuo è unico e possiede la propria personale rappresentazione del mondo. Nel corso dello sviluppo, il soggetto acquisisce una propria personalità formata dai tratti caratteriali, da particolari attitudini in alcuni campi e da scarse propensioni in altri. Alcuni autori, come Anthony Robbins, rifiutano questa idea, sostenendo che è possibile raggiungere qualsiasi obiettivo: basta volerlo e darsi la possibilità di farlo. Il celebre Émile Coué, autore del metodo che porta il suo nome (convincere se stessi per arrivare ai risultati desiderati), l’aveva già affermato molto prima di Robbins!

Noi preferiamo pensare che ogni individuo sia diverso dall’altro e che diverse siano le risorse a disposizione di ognuno. Una persona che dirige tutte le proprie energie verso un determinato scopo mobilita risorse che forse fino a quel momento non sospettava neppure di avere.

Quando ci si concentra su un obiettivo, si tende a considerare le difficoltà o gli insuccessi come tappe necessarie, non come ostacoli insormontabili. È il caso, per esempio, di alcuni uomini politici che, ripetutamente sconfitti o rinnegati dal loro partito, hanno continuato a credere che un giorno sarebbero stati eletti.

Lo psichiatra e psicoanalista Fritz Perls, inventore della terapia della Gestalt, è stato un’importante fonte di ispirazione per i fondatori della PNL. Perls è dovuto arrivare a settantacinque anni per vedere riconosciuta la validità dei suoi studi: ciò nonostante non ha mai rinunciato a percorrere la via che aveva intrapreso.

Tutte le tecniche della PNL traggono origine dall’osservazione dei

comportamenti; potrete perciò riconoscervi dei modi di agire di cui avrete già sperimentato l'efficacia nella vostra vita: intuito, fiuto, talento, istinto. La differenza sta nel fatto che la PNL ne spiega il funzionamento, per poi elaborare dei modelli efficaci e a disposizione di tutti.

Se si accetta l'ipotesi delle risorse presenti in ciascuno di noi, si capisce come sia possibile utilizzare tutte le proprie potenzialità.

### *Da notare!*

In linea generale, la PNL sostiene che tutti i comportamenti hanno uno scopo di adattamento.

Per questo motivo i comportamenti possono fungere da risorsa, a seconda dei contesti. Le difficoltà sorgono quando, in presenza di una determinata situazione, adottiamo un comportamento inadatto, inefficace o che produce un *risultato non desiderato*. L'ansia, per esempio, scatena reazioni di evitamento, di fuga, di paura, di aggressività, o una sottile miscela di tutti questi comportamenti. Considerati in un'ottica di adattamento, appare evidente come tali comportamenti siano destinati a "proteggere" la persona permettendole di prendere le distanze dalla situazione. Quando si arriva a capire questo meccanismo, diventa possibile mettere a punto una strategia: per esempio, prevedere le situazioni di stress e prepararsi ad affrontarle; in tal modo si recuperano le proprie possibilità di scelta. La maggior parte delle difficoltà psicologiche può essere interpretata come il risultato di una mancanza di scelta, ma, nel momento in cui si comprende che tutti i nostri comportamenti possono avere una loro utilità e fungere da risorsa, diventa possibile riacquistare la propria libertà decisionale.

### *Da notare!*

La PNL riprende la celebre frase del linguista Alfred Korzybski: "La mappa non è il territorio che rappresenta".

Secondo Korzybski, la maggior parte delle difficoltà relazionali deriva dal fatto che le persone tendono a confondere la mappa con il territorio e, più precisamente, le parole con le cose designate. Si è convinti di agire sulla realtà ma, in effetti, si agisce solo su una sua rappresentazione, che costituisce la nostra “*mappa della realtà*” individuale.

### *Da notare!*

Secondo la PNL, ciascuno possiede la propria mappa del mondo, alla quale fa riferimento per ogni sua decisione, scelta e comportamento.

I problemi relazionali possono dunque essere interpretati come altrettanti conflitti tra rappresentazioni del mondo diverse se non addirittura incompatibili: ciò che è vero per uno non lo è per l'altro! La PNL si propone di scoprire come sono caratterizzate le diverse mappe del mondo, di individuarne i punti di contatto e i terreni di intesa, prima di stabilire dei legami che permettano di migliorare la comunicazione.

Quando si è consapevoli delle particolarità della propria mappa della realtà, si diventa più tolleranti in quanto si è portati a relativizzare le proprie posizioni. Possiamo allora aiutare gli altri in modo davvero efficace perché, invece di imporre le proprie soluzioni, li si incoraggia a scoprire e a mettere in atto le loro.

A questo punto riusciremo a capire meglio ciò che ci è già familiare. Se vogliamo comunicare ed essere capiti dagli altri, dobbiamo utilizzare dei codici compatibili con la mappa del mondo dei nostri interlocutori. Fin dall'antichità, i filosofi Platone e Aristotele invitavano a rivolgersi agli altri utilizzando il loro vocabolario; per entrare facilmente in contatto con le altre persone, è indispensabile adattarsi al contesto della relazione e dimostrarsi flessibili.

Ciò è facilmente spiegabile perché, ogni volta che si presenta un fatto nuovo, si cerca di collegarlo a qualcosa di già noto in modo

da individuare termini di paragone, punti di riferimento che consentano di organizzare il proprio comportamento. Questa tendenza a orientarsi sempre verso la soluzione più facile, quello che già conosciamo, può anche giocarci brutti scherzi. È il caso, per esempio, di quando si impara una lingua straniera e si deduce il significato di alcune parole in base alla loro somiglianza con quelle che appartengono al proprio vocabolario: sono i cosiddetti “falsi amici”, termini che hanno un significato diverso da quello che si crede di conoscere. La stessa tendenza è alla base delle generalizzazioni, come vedremo più avanti.

Altro concetto importante nella pratica della PNL è che se in una situazione comunicativa modifichiamo il nostro comportamento, cambierà anche quello degli altri attori della comunicazione. Perciò se ancora prima di cominciare dobbiamo ammettere che non riusciremo a cambiare gli altri, ciò non toglie che **qualunque mutamento nel nostro comportamento avrà una certa influenza**.

Queste informazioni vi permettono di capire per quale motivo la PNL è generalmente classificata come metodo psicologico:

- ✓ **comportamentale**, dato che la PNL si interessa soprattutto ai comportamenti e privilegia il “come” al “perché”;
- ✓ **cognitivo**, in quanto la PNL postula che l’essere umano è in grado di acquisire le conoscenze di cui ha bisogno per realizzarsi e comunicare meglio;
- ✓ **sistemico**, perché la PNL studia gli individui nel loro insieme e nel loro ambiente.

# Capitolo 1

## Un universo sensoriale: il VAK

### In programma

- ✓ **La mappa non è il territorio**
- ✓ **Il concetto di scelta**
- ✓ **Lo strumento di base: la percezione sensoriale**
- ✓ **I sistemi rappresentazionali**
- ✓ **I segnali di accesso oculari: i messaggi dello sguardo**
- ✓ **Osservare le strategie**
- ✓ **La calibrazione**

Le rappresentazioni sensoriali stanno alla PNL come l'acqua sta al pesce! Infatti tutto ha inizio dai sensi... In questo capitolo scoprirete qual è il vostro sistema rappresentazionale dominante, come utilizzarlo e in che modo individuare quello degli altri.

## *La mappa non è il territorio*

### *Non confondete la mappa con il territorio!*

La presupposizione illustrata in precedenza (vedi p. 15) significa che non agiamo direttamente sulla realtà ma solo su una sua rappresentazione: la nostra mappa del mondo. Questa rappresentazione non è altro che un riflesso della realtà, e ricorda il mito della caverna di Platone.

Il celebre filosofo greco, vissuto ad Atene fra il 427 e il 347 a.C., raccontava che gli uomini sono come prigionieri in fondo a una caverna: incapaci di vedere il mondo esterno, ne percepiscono solo le ombre che scambiano per realtà! Questa *metafora* permette di spiegare due punti fondamentali: la percezione sensoriale ci fornisce solo informazioni parziali di cui ci serviamo per elaborare la nostra rappresentazione del mondo; la nostra mappa della realtà differisce non solo da ciò che rappresenta, ma ancor più da quella degli altri. È questo il motivo per cui a volte ci sembra così difficile comunicare con alcune persone.

Su un terreno di condivisione (cultura, generazione, professione, gusti, esperienze, interessi) è più facile trovare punti di contatto fra le diverse mappe, talvolta separate da una distanza abissale: lo stesso evento può essere compreso e vissuto in modi diametralmente opposti. Ecco un esempio preso in prestito dalla vita quotidiana.

---

#### **A ciascuno la propria mappa della realtà**

Sébastien adora il mercato del sabato, è una specie di rituale del fine settimana. Si concede il tempo di scegliere, di chiacchierare con la gente, di scambiare persino delle ricette. Marine invece non lo sopporta, ritiene che sia solo una perdita di tempo. Quando fa la spesa, cerca di muoversi il più in fretta possibile e così finisce col dimenticarne una buona parte, il che non fa nient'altro che peggiorare il suo cattivo umore.

---



**VISSUTI DIVERSI DELLO STESSO EVENTO****DA SOLI**

Cercate di individuare un episodio di vita quotidiana che apprezzate, mentre un vostro familiare lo detesta. Rispondete alle domande:

Che cosa rappresenta per me?

Perché per lui (lei) è diverso?

Il nostro modo di percepire la realtà può indurci in errore, portandoci a darne testimonianze sì sincere ma opinabili. È come se ciascuno avesse davanti agli occhi un'immagine diversa della realtà. Si tratta di un fenomeno ben conosciuto: si sa che le testimonianze hanno valore solo quando coincidono.

Per cercare di essere obiettivi, non è sufficiente descrivere quello che vediamo ma occorre specificare quale tipo di occhiali indossiamo durante l'osservazione! Per raggiungere un buon grado di precisione è necessario conoscere quali sono gli elementi su cui si fonda la nostra rappresentazione della realtà: percezione, rappresentazioni sensoriali e, ovviamente, presupposizioni, criteri e convinzioni che influenzano le nostre valutazioni. Dobbiamo però constatare che queste informazioni sono raramente disponibili! Ecco un piccolo problema di deduzione.

**PICCOLO PROBLEMA DI DEDUZIONE****DA SOLI**

Il signor X, che non ha un orologio, dà appuntamento alla signora Y alle quattro ai giardini pubblici. Quando la donna arriva, le fa notare che è in ritardo.

Se voi foste il signor X, come potreste fare un'affermazione di questo genere?

Lo scopo di questo esercizio non è quello di escogitare una soluzione complicata, ma di prendere coscienza del registro sensoriale dell'informazione che sembra pertinente. Quando più persone assistono a un evento, non si soffermano sugli stessi elementi e pos-

# Indice

<b>Prefazione</b> .....	5
La libertà di scegliere la propria vita .....	5
Come utilizzare questo libro .....	6
<b>Introduzione</b> .....	7
Da leggere prima di iniziare!.....	7
Una definizione precisa della PNL.....	7
Qualche cenno storico .....	8
I punti di partenza.....	9
L'osservazione .....	9
Le presupposizioni della PNL.....	12
<b>Capitolo 1</b>	
<b>Un universo sensoriale: il VAK</b> .....	17
La mappa non è il territorio .....	18
Non confondete la mappa con il territorio!.....	18
Il concetto di scelta .....	23
Lo strumento di base: la percezione sensoriale.....	24
I sistemi rappresentazionali .....	26
Come identificare la dominante sensoriale?.....	27
I segnali di accesso oculari: i messaggi dello sguardo .....	30
Osservare le strategie .....	36
La calibrazione .....	40

**Capitolo 2**

**Entrare facilmente in relazione ..... 46**  
 Stabilire il contatto, instaurare il “rapport” .....46  
 Trovare il proprio posto: la distanza interpersonale.....50  
 Entrare in sintonia: il mimetismo comportamentale .....54  
     Rispecchiare la postura .....54  
     Rispecchiare i gesti.....55  
     Accordarsi al ritmo della respirazione .....57  
     Accordarsi alla qualità di voce .....57  
 Accordarsi al registro sensoriale .....58

**Capitolo 3**

**Saper esprimere ciò che si vuole ..... 65**  
 Gli obiettivi .....65  
     Fornire risposte in forma affermativa .....69  
     Preferire le risposte espresse in termini descrittivi.....70  
     Qualche domanda supplementare  
     in caso di dubbio! .....72  
     Le condizioni di fattibilità .....72  
     Le condizioni di “ecologia” .....73  
 Dal vissuto alla sua rappresentazione:  
 i processi universali di modellamento dell’esperienza .....77  
 Le domande che vanno diritte allo scopo:  
 il metamodello .....84  
 Rivelare il non detto:  
 le cancellazioni.....86  
     Cancellazioni semplici .....87  
     Cancellazioni complesse.....89  
 Scorciatoie troppo facili: le generalizzazioni .....92  
     La mancanza di indice referenziale .....93  
     I quantificatori universali .....95  
     Le performative perdute.....97  
 Trasformare i fatti con le distorsioni.....98  
     Le nominalizzazioni.....99  
     La lettura del pensiero.....101  
     Le relazioni causa-effetto .....102

**Capitolo 4**

<b>Essere autentici per risultare efficaci</b> .....	<b>109</b>
Congruenza e incongruenze .....	110
Che cosa fare? .....	113
Svelare le incongruenze .....	113
Essere congruenti .....	114
Le equivalenze complesse o comportamentali.....	115
Lo stato risorsa .....	119
L'ancoraggio .....	121
Intervenire con efficacia nella relazione d'aiuto .....	129
Trasferire i riferimenti interni .....	130
Scambiare i riferimenti interni .....	131
Organizzazione simultanea dell'attenzione .....	132

**Capitolo 5**

<b>I fattori che influenzano il comportamento</b> .....	<b>133</b>
Individuare i propri criteri e quelli altrui.....	133
Convinzioni e valori .....	143
Le presupposizioni.....	150
Utilizzare le presupposizioni .....	152

**Capitolo 6**

<b>Visualizzare per realizzare</b> .....	<b>156</b>
Analizzare le immagini mentali:	
le submodalità sensoriali .....	158
Classificazione delle submodalità sensoriali .....	159
Le submodalità visive .....	160
Le submodalità auditive.....	162
Le submodalità cinestesiche .....	164
Visualizzare un obiettivo .....	166
Utilizzare la forma affermativa .....	167
Impiegare termini descrittivi .....	167
Le condizioni di fattibilità .....	168
L'ecologia dell'obiettivo .....	169
Cambiare le submodalità di un'immagine .....	170
Modificare un'immagine negativa .....	170

Rimuovere un blocco.....	173
<b>Capitolo 7</b>	
<b>Trasformare i problemi in soluzioni.....</b>	<b>177</b>
Stato presente e stato desiderato .....	178
Reincorniciare una difficoltà .....	179
Cambiare il punto di vista di un problema .....	184
Ricostruire la percezione di un evento passato .....	188
<b>Glossario .....</b>	<b>191</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>198</b>
<b>Indice degli esercizi .....</b>	<b>201</b>