

SHELLE ROSE CHARVET

LE PAROLE DELLA MENTE

Eccellere nel linguaggio d'influenza

Prefazione di Fabrizio Pirovano

FONDAMENTI



FrancoAngeli

Collana “Masters of Learning”

Diretta da Andrea Ceriani

È ormai diffusa la consapevolezza di come i processi formativi siano ormai diventati pervasivi delle dinamiche organizzative e che le azioni formative risultano essere una delle pratiche più convincenti per ottenere un reale e duraturo cambiamento sia nelle organizzazioni che negli individui. Come professionisti della formazione e come responsabili della formazione dei futuri formatori, siamo altresì consapevoli che debbano esistere proposte in grado di soddisfare le richieste più sofisticate.

Obiettivo della collana è di offrire al lettore italiano dei documenti originali del pensiero degli autori che via via arricchiranno i titoli a catalogo. Inoltre, attraverso la pubblicazione di alcune significative ricerche in campo formativo e consulenziale, si vuole offrire uno spaccato delle dinamiche e delle potenzialità presenti nel panorama formativo nazionale e internazionale. Tutti i volumi pubblicati, quindi, vogliono orientare il lettore attorno ad alcune centralità:

- recuperare la prassi formativa all'interno di un universo di senso più ampio che ristabilisca significato all'azione formativa;
- dare evidenza e significatività alle competenze strategiche che costituiscono il sistema teorico e pratico della formazione;
- fornire un supporto scientifico e professionale a chi si trova immerso nel “fare formazione” e sente l'esigenza di uno “spazio di riflessività”;
- saper prendere del tempo che sappia trasformarsi in un luogo e in un tempo che dia consapevolezza all'apprendimento continuo inteso come dimensione prima dell'agire individuale e poi dell'agire collettivo.

Questa collana ha uno stretto legame con “**Masters of Learning**”, un percorso formativo dedicato allo studio e alla sperimentazione di un tema centrale per chi opera con le risorse umane: come sviluppare un apprendimento individuale duraturo e consapevole avendo cura di trasformare il patrimonio personale in un apprendimento organizzativo in grado di migliorare la vita professionale e relazionale di tutti i coinvolti.

“**Masters of Learning**” nasce con il preciso intento di mettere a confronto la vasta platea dei professionisti che a vario titolo “lavora” con le risorse umane, e di chi vive relazioni interpersonali e organizzative impegnative, con dei maestri riconosciuti a livello nazionale e internazionale. E di farli interagire, dialogare, confrontare, raccontare, descrivere, analizzare, giocare... insieme; per diventare un appuntamento fisso nel panorama degli eventi formativi; per consentire migliori elaborazioni individuali.

Per dare vita a questo progetto la collana si compone di due sezioni: la prima “**Fondamenti**” ha lo scopo di mettere a confronto il lettore con il pensiero e le teorizzazioni di alcuni tra i più importanti maestri dell'apprendimento. La seconda “**Ricerche**” vuole fornire testimonianza di quanto viene elaborato, progettato e sperimentato in vari contesti organizzativi.

L'impostazione della collana si avvale di un comitato scientifico composto da: Alessandro Antonietti, Gianluca Bocchi, Domenico Bodega, Andrea Ceriani, Derrick De Kerkhove, Luigi Manzolini, Alberto Munari, Cesare Scurati.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità

SHELLE ROSE CHARVET

LE PAROLE DELLA MENTE

Eccellere nel linguaggio d'influenza

Prefazione di Fabrizio Pirovano

FrancoAngeli

Revisione tecnica di Fabrizio Pirovano
Certified WTCM™-LAB Profile Trainer
and Consultant Studio Pirovano Consulting s.r.l.

Traduzione dall'inglese di Jason Passmore-Cox
Certified WTCM™-LAB Profile Master Practitioner
Studio Pirovano Consulting s.r.l.

Titolo originale: *Words that Change Minds*

Copyright © 1995, 1997 by Shelle Rose Charvet, Success Strategies

Copyright © 2005 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Ristampa						Anno										
0	1	2	3	4	5	6	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014

È vietata la riproduzione, anche parziale, effettuata a qualsiasi titolo, eccetto quella ad uso personale.

Quest'ultima è consentita nel limite massimo del 15% delle pagine dell'opera, anche se effettuata in più volte, e alla condizione che vengano pagati i compensi stabiliti dall'art. 2 della legge vigente.

Ogni fotocopia che eviti l'acquisto di un libro è illecita ed è severamente punita. Chiunque fotocopia un libro, chi mette a disposizione i mezzi per farlo, chi comunque favorisce questa pratica commette un reato e opera ai danni della cultura.

Stampa: Tipomozza, via Merano 18, Milano.

Indice

Prefazione all'edizione italiana	pag.	17
Premessa	»	21
Parte I – Introduzione		
Introduzione	»	25
1. Storia del LAB Profile	»	30
1. Creare il nostro modello del mondo	»	31
1.1. Cancellazione	»	31
1.2. Distorsione	»	32
1.3. Generalizzazione	»	32
2. Meta Programmi	»	33
1. I filtri linguistico-comportamentali	»	34
2. Linguaggio d'influenza	»	35
3. Realtà	»	35
4. Come funziona il LAB Profile nella Comunicazione	»	35
5. Contesto	»	36
Parte II – Caratteristiche Motivazionali		
1. Aspettando Godot o bruciando lo starter: il Livello Motivazionale	»	43
1. Proattivo	»	43
2. Reattivo	»	43
3. Pestare i piedi: la gestione delle persone	»	46
4. Sorte e destino	»	47
5. Vendita e marketing	»	47
6. Stretta di mano “d'oro”	»	48

2. Premere i giusti interruttori: i Criteri	pag.	50
1. Che cosa fare con i Criteri	»	51
1.1. Prendere decisioni: una gerarchia di Criteri	»	51
1.2. Non riuscite a scegliere?	»	54
1.3. Difficile da soddisfare?	»	55
1.4. Uso dei Criteri	»	56
3. La Carota o il bastone: la direzione della motivazione	»	58
1. Verso	»	58
2. Lontano da	»	58
3. Allora, perché <i>avete</i> lasciato il vostro ultimo lavoro?	»	62
3.1. Cambiamenti nel Contesto	»	62
3.2. Linguaggio d'influenza	»	63
3.3. Che cosa ti fa porre e raggiungere gli obiettivi?	»	63
4. È paura del successo o Direzione della motivazione?	»	64
5. Pensiero Positivo o Negativo?	»	65
6. Conflitti di linguaggio nelle relazioni sindacali	»	66
7. Le professioni hanno certe culture	»	67
7.1. Ricerca e selezione del personale	»	68
7.2. Gestione del personale e assegnazione dei compiti: la carota e il bastone	»	68
8. La cura al blocco dello scrittore	»	72
8.1. Vendita e Marketing	»	72
8.2. Cultura	»	74
4. Le Margaret Thatcher del mondo: la fonte della motivazione	»	76
1. Referenza Interna	»	76
2. Referenza Esterna	»	77
3. Da dove lo sai?	»	80
3.1. Altri contesti	»	80
4. Margaret Thatcher	»	80
5. Un esempio di Referenze contrastanti	»	81
6. Fare una critica e rispondere al feedback	»	82
6.1. Linguaggio d'influenza	»	83
7. Che cosa non è l'autostima	»	83
7.1. Progettazione nel campo educativo	»	84
7.2. Ricerca e selezione del personale	»	85
7.3. Gestire le persone	»	86
7.4. Linguaggio irresistibile: gestire il vostro capo	»	87

8. Vendere in un mercato di compratori: adattarsi al cambiamento nei clienti	pag.	88
9. Medici e pazienti	»	90
9.1. Vendere in altri contesti	»	91
5. Talvolta devi proprio rompere le regole: la ragione della motivazione	»	93
1. Opzioni	»	93
2. Procedure	»	93
3. Contrasti culturali al lavoro	»	100
3.1. Vendita e Marketing	»	101
3.2. Gestione delle persone	»	104
4. Total Quality Management?	»	105
5. Imparare nuove abilità o perché alcuni di noi non capiscono i fanatici del computer?	»	106
6. Lavorare con i gruppi	»	107
6.1. Coaching e Counselling	»	107
6. Quando suonano le campane: i fattori decisionali nella motivazione	»	109
1. Similarità	»	109
2. Similarità con Eccezioni	»	109
3. Differenze	»	110
4. Similarità con Eccezioni & Differenze	»	110
5. Come fare in modo che il vostro pattern di cambiamento funzioni per voi	»	112
6. Rivoluzioni ed Evoluzioni: reclutamento e selezione del personale	»	114
6.1. Gestione delle persone	»	116
6.2. Mi hanno trasferito	»	116
7. Eliminare la sofferenza dal cambiamento nelle organizzazioni	»	117
8. Perché la nuova Coca-Cola non ce l'ha fatta	»	118
9. Compratori ed utilizzatori di software	»	119
Parte III – Caratteristiche Operazionali	»	
	»	
7. La foresta rispetto agli alberi: la prospettiva	»	127
1. Particolare	»	127
2. Generale	»	128
3. Quando la cattiva comunicazione impatta sulle buone intenzioni	»	131

4. Perché tutte le canzoni che conosco finiscono in La, La, La?	pag.	132
4.1. Ricerca e selezione del personale	»	133
5. Capi difficili	»	133
5.1. Vendita, marketing e le offerte da negoziare	»	134
6. La vita, l'universo e tutto il resto	»	134
7. I "sognatori"	»	135
8. Quando suggerire non serve: la direzione dell'attenzione	»	137
1. Sé	»	137
2. Altri	»	138
3. Una persona su quattordici	»	138
4. Una volta che sei un Sé, lo rimarrai per sempre?	»	142
4.1. Linguaggio d'influenza	»	142
9. Fuori controllo o fresco come una rosa: la risposta allo stress	»	144
1. Emotivo	»	144
2. Equilibrato	»	144
3. Razionale	»	145
4. Attacchi d'incompetenza	»	147
4.1. Consulenza di carriera	»	148
5. Passione	»	148
6. Gestire lo stress e le persone	»	148
6.1. Linguaggio d'influenza	»	149
7. La cultura e il linguaggio	»	150
10. Voglio farlo da solo: lo stile lavorativo	»	152
1. Indipendente	»	152
2. Vicino	»	153
3. Cooperativo	»	153
4. Giocatori di squadra? Assumere e gestire le persone	»	156
4.1. Filtri combinati tra loro	»	158
11. Fatti e sentimenti: l'organizzazione del lavoro	»	159
1. Persone	»	159
2. Cose	»	159
3. Persone buone o cattive?	»	162
3.1. Reclutamento e selezione del personale	»	162
4. Relazioni intime	»	164

12. Perché i middle manager subiscono tutta la pressione quando si arriva al dunque: la struttura delle regole	pag.	166
1. Mie / Mie: Le Mie regole per me / Le Mie regole per te	»	166
2. Mie / . : Le Mie regole per me / Non mi interessa	»	166
3. No / Mie: Nessuna regola oppure Non conosco Regole per me / Le Mie regole per te	»	167
4. Mie / Tue: Le Mie regole per me / Le Tue regole per te	»	167
5. Allora, perché i middle manager subiscono la pressione del lavoro?	»	170
6. Dirsi che cosa fare	»	171
6.1. Passare da un Contesto all'altro	»	171
7. Crescere i figli	»	172
13. I meccanismi decisionali: il Canale di Convincimento	»	173
1. I canali sensoriali	»	173
14. Concludere l'affare: la Modalità di Convincimento	»	176
1. Numero di esempi	»	176
2. Istantivo	»	176
3. Incostante	»	176
4. Durata	»	177
5. Clienti difficili	»	180
5.1. Linguaggio d'influenza	»	181

Parte IV – Applicazioni

15. Applicazioni	»	187
1. Consulenza di carriera e profili personali	»	187
2. Diagnosi della cultura aziendale e misura del cambiamento	»	195
3. Selezionare e assumere dipendenti orientati alla performance	»	196
3.1. Profili lavorativi	»	196
3.2. Attrarre <i>solo</i> le persone giuste: gli annunci di lavoro	»	203
4. Costruire un team ad alto rendimento	»	204
5. Negoziazione e contrattazione	»	208
5.1. La preparazione è la chiave	»	209
6. Colpire il bersaglio: analizzare il vostro mercato	»	210
6.1. Ricerca di mercato	»	211
7. Vendite, vendite e ancora vendite	»	212
7.1. Chi sa vendere e chi no?	»	213

8. Campagne elettorali	pag.	214
8.1. La clausola “nonostante”	»	214
9. Educazione e insegnamento	»	215
9.1. Adulti che imparano	»	217
10. Profili standard	»	217
11. Cos’altro?	»	220
Appendici	»	221
1. Sommario dei filtri del LAB Profile	»	223
2. Sommario del linguaggio d’influenza	»	228
3. Estratti di ricerche	»	230

Ai miei figli, Jason e Sammy,
che mi danno molta gioia e continuano ad insegnarmi,
alla mia Mamma, Betty Rose,
per esserci sempre,
alla memoria di mio Padre, Frank Rose,
che mi ha insegnato il rigore intellettuale e lo humour,
e alla memoria di mia Nonna, Katie Rose,
che mi chiedeva sempre: «Chi te l'ha detto?»

«Le Parole della Mente è pieno di strumenti interessanti per chiunque apprezzi realmente la comunicazione efficace. Questo libro vi insegnerà come comprendere le persone e come parlare con loro. Raccomando caldamente questo libro» – Peter Urs Bender, autore di *Secrets of Power Presentations*.

«Le Parole della Mente è un ottimo libro di crescita personale, che vi aiuterà a capire voi stessi e le persone con le quali lavorate» – Joe Gaetan, Direttore dello Sviluppo del Personale, Monsanto Canada Inc., Mississauga, Ontario.

«Ho riso molto in libreria, lunedì scorso. A tutti quelli che mi chiedevano se conoscevo qualche buon libro, facevo una presentazione entusiastica del tuo. Dicevo loro, quanto dolore mi sarei risparmiato nel scegliermi il personale se solo avessi avuto il tuo libro nove mesi prima» – Gary E. Megel, Colorado Springs, Colorado.

«Riuscite a immaginare i profitti del vostro business aumentare del 10-30%? Questo è quello che la mia azienda è riuscita a fare immediatamente, dal momento in cui ho utilizzato i LAB Profile della sig.ra Rose Charvet, per prendere le decisioni migliori riguardo alle assunzioni» – Edward Lund, Direttore delle Telecomunicazioni, California.

«Infine sono riuscito a prendere il tuo libro, e con la forza delle sue affermazioni ho il mio primo incarico commerciale decente, aiutando un imprenditore locale a fare le sue selezioni, dal momento che si è stufato dello standard mandatogli dall'ufficio reclutamento locale» – Roger Philip, Formatore del Personale Devon, Regno Unito.

«Le Parole della Mente presenta uno sguardo d'insieme approfondito, delle fondamentali differenze nei filtri comportamentali individuali, con domande che rivelano questi filtri e il linguaggio che influenzerà con maggiori probabilità le persone in accordo con i loro filtri dominanti» – Joel P. Bowman, Professore, La Scuola di Business di Haworth, Università del Western Michigan Kalamazoo, Michigan.

«Il LAB Profile è stata una scoperta affascinante, che ha avuto un impatto sul modo in cui comunico con gli altri, e ha trasformato la mia pratica consulenziale» – Lèon Tanguay, Consulente dello sviluppo delle Risorse Umane, Montréal, Québec.

«Il LAB Profile e il libro Le Parole della Mente, scritto da Shelle Rose Charvet, si sono dimostrati essere degli strumenti di indubbio valore nei miei processi di valutazione e di reclutamento. I candidati sono stati selezionati sia in entrata che in uscita, molto più correttamente, attraverso l'utilizzo di queste tecniche. Raccomando caldamente di aggiungere questi strumenti alla vostra cassetta degli attrezzi riguardanti le interviste comportamentali» – Gordon I. Brown, Vice Presidente, Ricerca Esecutiva Consulenti Corporativi, Toronto, Ontario.

«Le Parole della Mente è un libro di insight e indagine. Shelle Rose Charvet offre un nuovo modo di pensare alle relazioni con noi stessi e le altre persone. Propone un

linguaggio di influenza strategico per supportare miglioramenti efficaci che durino nel tempo, nella costruzione delle nostre relazioni. Lei descrive le strutture mentali di base che utilizziamo per percepire, organizzare e agire nel nostro mondo sociale. Le Parole della Mente è una struttura di riferimento unica, per lo sviluppo personale dell'individuo e della famiglia. È una pietra miliare per i leaders, esecutivi e associati, che sono impegnati a migliorare, con integrità, la qualità della vita e l'efficacia della loro impresa» – Dr. François Sauer, Direttore della Crescita Strategica, Transquest Atlanta, Georgia.

«Le Parole della Mente mi ha dato un livello di consapevolezza e di precisione nella mia comunicazione che non pensavo essere possibile. Di solito ero frustrato quando lavoravo con altre persone che avevano filtri comunicativi differenti dal mio. Ora, mi incuriosisco. Che rivoluzione» – Clay Conner, Analista di Pianificazione Strategica, Idaho Power Boise, Idaho.

«Tiro fuori Le Parole della Mente ogni volta che ho di fronte una situazione nella quale non mi sto rapportando bene con un altro individuo. Adoperando le tecniche di Shelle, posso comprendere meglio e poi stabilire un livello di rapport molto più alto. Come venditore di professione ci sono delle volte in cui devo fare una presentazione ai decisori esecutivi e il libro di Shelle mi ha aiutato a capire come comunicare con le persone nei loro termini e mi ha fatto aumentare le vendite» – Karl Meema, Direttore Regionale, Microsoft Canada Inc. Calgary, Alberta.

«Le Parole della Mente appartiene alla lista dei libri fondamentali per tutti quelli che vogliono interagire con altre persone. Ho scoperto che è di gran valore per comprendere e comunicare efficacemente con colleghi di lavoro, famiglia e amici. È il primo libro che ho letto, che identifica diversi stili di comunicazione e traccia le linee guida per una procedura, semplice da seguire, che crei un accurato scambio di informazioni» – Tom Dearth, Presidente, Spotlight Presentations Denver, Colorado.

«Il libro di Shelle, Le Parole della Mente, è uno strumento di riferimento pratico e di aiuto, oltre ad una guida nella preparazione al management, negoziazione, mediazione o risoluzione dei conflitti. Comprendere e rispettare le persone è alla base della buona comunicazione. Ho trovato che il LAB Profile è uno strumento utile ed intuitivo. Ti aiuta a progredire verso il tuo risultato desiderato, mentre rispetti i bisogni e i ritmi delle persone con cui lavori» – Geneviève O'Sullivan, Direttore Generale, Relazioni Strategiche e Corporative Agricoltura e Agri-Food, Canada, Ottawa, Ontario.

«Ho letto il libro durante una settimana bianca in Nuova Zelanda – è una lettura leggera, divertente e molto pratica. Ho utilizzato le domande sulle caratteristiche motivazionali per aiutare un amico Malaysiano a chiarire i suoi obiettivi di carriera, un amico di mezz'età a rifare il suo curriculum e, cosa più interessante, una signora Cinese a decidere se voleva o no comperare una collana di perle dei Mari del Sud! E in tutti i casi, loro non sapevano che stavo usando le domande standard, perché era co-

me se fosse una normale conversazione» – Kenzie L. Kwong, Direttore, Kenn & K Consulting Ltd., Hong Kong e Asia Pacifica.

«Questo libro fornisce intuizioni intriganti riguardanti ciò che motiva una persona, come queste prendono le decisioni e generalmente che cosa le fa scattare. Ho trovato queste informazioni molto valide» – Juel Hogg, Direttore Programma Marketing Hewlett-Packard, (Canada) Ltd. Toronto, Ontario.

«Le Parole della Mente ha aiutato sensibilmente il nostro staff nell'accordare le loro abilità di negoziazione – raccomando caldamente questo libro a chiunque debba gestire comunicazioni di grande peso» – Harry Hynd, Direttore, Distretto 6, Unione Sindacale d'America, Toronto, Ontario.

«Conoscere le precise definizioni delle parole scritte o parlate non è abbastanza per comprendere il significato realmente inteso. Il LAB Profile risolve questa questione per ogni relazione e fornisce le parole influenzanti che sono più efficaci per quella particolare relazione» – Chuck Watson, Vice Presidente Commerciale, Coulter Corporation, Miami, Florida.

«Libro eccellente – raccomanderei questo libro a chiunque voglia utilizzare la PNL nel mondo del business. Scritto in uno stile concreto, estremamente leggibile e interessante con esempi che provengono dal mondo reale... e con un grande senso dell'umorismo» – David Kintler, Presidente, SalesWinners Inc. Coral Springs, Florida.

«Dopo aver letto il libro di Shelle, le ho chiesto di formare la mia direzione, i rappresentanti del customer service, i consulenti e lo staff vendite. Non solo funziona nel raggiungere risultati finali nel business, ha anche insegnato a me e mia moglie come comunicare ad un nuovo livello. Shelle è la maestra della comunicazione di influenza. Incoraggio fortemente tutti i leader d'azienda a leggere questo libro... potrebbe cambiarvi la vita!» – Richard A. Grehalva, Vice Presidente, CSC Sistemi Sanitari, Birmingham, Alabama.

Ringraziamenti

Vorrei ringraziare tutte quelle persone, troppe per essere menzionate, che hanno contribuito alla realizzazione di questo libro, sviluppando le idee originali, offrendomi validi insegnamenti, condividendo con me i loro feedback e le loro esperte opinioni, e permettendomi di lavorare e giocare con loro, sia nelle relazioni personali che in quelle professionali.

Grazie a Richard Bandler, John Grinder, Leslie Cameron-Bandler e Judith Delozier per il loro sviluppo della Programmazione Neuro-Linguistica.

Un GRANDE ringraziamento a Rodger Bailey per la sua creazione del Profilo Linguistico – Comportamentale (LAB Profile), che è alla base di questo libro e di gran parte del mio lavoro.

E un ringraziamento anche a tutti i ricercatori, insegnanti, e Practitioner di PNL che hanno influenzato la mia vita e il mio lavoro.

Vorrei ringraziare in particolare la dr.ssa Lorraine Bourque, della Facoltà di Educazione dell'Università di Moncton a Moncton, New Brunswick, per il suo insight, feedback e la sua amicizia. Micheline Sirois ed Étienne Godin della stessa università, che hanno contribuito con un sunto della loro ricerca alla seconda edizione. Molti ringraziamenti vanno al Dr. David Rosenbloom, direttore dei servizi farmaceutici degli ospedali Chedoke-McMaster a Hamilton, Ontario, per la sua abilità nel vedere e realizzare il potenziale di nuove idee; e Doug MacPherson, assistente del direttore del Distretto 6 dei Siderurgici Uniti d'America, per il suo supporto e feedback al mio lavoro. Grazie a Thelma Egerton della IBM Europa per essere un'ottima cliente e amica, oltre ad essere un'abile trainer, che ha condiviso molte risate e qualche lacrima con me in questi anni. E un grande «Merci!» a Pierre Artigues (Señor), il mio ex-capo a Parigi e sempre mio amico, per avermi insegnato molto riguardo al rigore intellettuale e per avermi aiutato a capire e adattarmi a vivere e lavorare in Francia. Grazie a Steve Robbins e Joseph O'Connor per il loro aiuto nella cura editoriale della mia prosa sgraziata per la seconda edizione.

Grazie a Ainslie Smith per aver letto quello che ho scritto nella sua isola paradisiaca di Georgian Bay e aver detto che era ottimo. Grazie a Stever e Jay Arthur per i loro eccellenti contributi per il titolo del libro, e a Michael Edros per le sue idee per la copertina.

Più di tutti vorrei ringraziare la mia famiglia: i miei fratelli, Michael Rose (il mio guru del computer) e il Professore Jonathan Rose, per aver imparato ed usato il materiale ed avermi incoraggiato a scrivere il libro; mia cognata, la premiata scrittrice Barbara Wade Rose, per il suo supporto personale e occhio critico; mia madre, Betty Rose, per avermi aiutato in molti modi; i miei figli, Jason e Sammy, per essere le persone che sono. Tutta la mia famiglia per avermi amato e incoraggiato. Voglio bene a tutti voi.

Prefazione all'edizione italiana

È per me un grande piacere poter presentare questa edizione italiana del libro di Shelle Rose Charvet.

Innanzitutto perché Shelle, conoscendola direttamente, è una persona straordinaria e il modo che ha di presentare il suo sapere è veramente accattivante e irresistibile: se la conoscenza e l'uso dei LAB Profile, su cui si basa questo libro, è alla base della sua abilità allora vale davvero la pena di leggere attentamente come riesce a fare ciò che fa.

In secondo luogo perché già sei anni fa, quando frequentai la certificazione internazionale in Canada, mi resi subito conto che in Italia mancava uno strumento di indagine sofisticato, flessibile e soprattutto veloce come quello descritto in questo libro.

Effettivamente esistono diversi strumenti psicometrici di misurazione del comportamento ma questo, per la sua particolare dipendenza dal *contesto* di riferimento, mi sembrò molto efficace, puntuale e utile.

Grazie al repentino diffondersi della Programmazione Neuro-Linguistica (PNL) nel nostro paese e della professione del *coach*, capii che l'utilizzo dei *metaprogrammi* – questo è il termine che identifica tecnicamente l'oggetto di questo libro – avrebbe di gran lunga facilitato il lavoro di chi ne avesse approfondito la conoscenza e l'applicazione nei diversi contesti.

Questo approccio permette di ottenere una misurazione molto realistica e *tailor-made* (sartoriale) del profilo dell'interlocutore.

A questo punto è bene dare qualche indicazione di che cosa sia il LAB Profile ovvero il Profilo linguistico-comportamentale, senza ovviamente anticipare quello che abilmente l'autrice svilupperà sin dall'introduzione.

Lo schema nasce negli anni '70 sulla base del lavoro precedente di Carl Gustav Jung in tema di Tipi Psicologici. Successivamente altre persone misero mano a questo modello – citiamo in particolare la coppia madre/figlia Myers-Briggs – fino a Rodger Bailey il quale, su un lavoro in ambito terapeutico di Leslie Cameron-Bandler e Richard Bandler, uno dei padri della PNL, elaborò una sintesi di attitudini cognitive, nota con il nome appunto di LAB

Profile, nella forma di quattordici filtri, suddivisi in due categorie (motivazionali ed operazionali) e relativi criteri di estrazione, avente l'obiettivo di facilitarne l'utilizzo in ambienti anche diversi da quello prettamente terapeutico.

A completamento del suo lavoro, Rodger Bailey identificò anche un *linguaggio d'influenza* che potesse *attivare* la motivazione e l'attenzione dei candidati sottoposti all'indagine.

L'ambito d'applicazione fu, inizialmente, quello del reclutamento e selezione, fino a quando Shelle Rose Charvet non rese di dominio pubblico lo strumento, con questo libro già tradotto in cinque lingue, mostrando le applicazioni business più diverse.

Oggi Shelle Rose Charvet è ampiamente riconosciuta come l'esperta mondiale di filtri cognitivi e ogni anno si formano con lei decine di persone, provenienti da tutto il mondo, sui LAB Profile.

L'autrice ha saputo trasferire in questo lavoro tutta la sua vivacità, simpatia e preparazione tecnica che sicuramente, già seguendola di persona, lascia sorpresi. Shelle ha il merito, tra i tanti, di aver girato il mondo e di aver sviluppato una considerevole sensibilità a cogliere le sfumature di diversità esistenti tra le varie culture e questo, indubbiamente, l'ha portata a finalizzare la sua attenzione su uno strumento che nell'ambito dell'analisi cross-culturale è vincente.

Oggi, grazie alle indicazioni contenute in *“le parole della mente”*, si possono svolgere con successo le seguenti attività, a titolo di esempio:

- f Reclutamento e selezione del personale con eventuale analisi di compatibilità delle risorse inserite nella struttura di destinazione anche attraverso la preparazione del team d'accoglienza.
- f *Coaching* e *counselling* personale e di gruppo.
- f Analisi di team working attraverso la combinazione delle singole attitudini e relativa misurazione delle eventuali incongruenze e strategie correttive.
- f Elaborazione di un piano di comunicazione o di marketing che tenga conto del linguaggio d'influenza più adatto al target identificato.
- f Strutturare una trattativa in modo tale da rendere irresistibile il proprio punto di vista.
- f Vendere al fine di ottenere la massima soddisfazione sia del cliente che del venditore.
- f Fare presentazioni in pubblico e condurre riunioni indimenticabili.

La conoscenza del LAB Profile, che Shelle ha saputo rendere anche piacevole grazie ai suoi continui riferimenti all'esperienza pratica, non solo permette di fare quanto sopra descritto ma molto di più.

Infatti una volta acquisita la dovuta confidenza ed esperienza con il modello, non sarà più necessario avvalersi della struttura di domande per estrarre i profili bensì sarà essa parte integrante del vostro vivere quotidiano: potrete

facilmente intuire come rispondere al meglio ad un quesito posto da chi vi sta di fronte così come scoprire come sia opportuno organizzare l'attività in ufficio semplicemente basandovi sulla comprensione di alcuni *schemi di base* che i LAB vi avranno fornito.

In conclusione voglio davvero ringraziare Shelle per aver messo a disposizione di tutti un lavoro straordinario ed efficace come il LAB Profile in grado di migliorare la qualità della vita di chi ne sentirà il bisogno.

In veste di curatore del testo, desidero infine portare un ringraziamento speciale al mio collega Jason Passmore-Cox che non solo è madrelingua sia inglese che italiana ma, soprattutto, è esperto e certificato LAB Profile, ed ha tradotto il testo originale "*Words that change minds. Mastering the language of influence*" con dovuta passione e, cosa non da poco, con la competenza specifica senza la quale sarebbe stato impossibile renderlo un testo adeguatamente *italiano*.

Ora lasciatevi portare ...

Buona lettura.

Fabrizio Pirovano
Certified WTCM™ - LAB Profile Trainer & Consultant.
Referente per l'Italia di Shelle Rose Charvet.
www.studiopirovano.com

«*Le Parole della Mente* racchiude uno strumento, il LAB Profile, che si distingue tra i tanti test psicometrici, comportamentali, attitudinali e motivazionali, per la chiarezza delle domande, l'attendibilità dei risultati e la flessibilità di contesto. Non richiede particolari requisiti per essere utilizzato e il responso finale vi permette di utilizzare il linguaggio esatto del vostro interlocutore. Uno dei migliori *tool* presenti sul mercato. E un libro pratico e divertente».

Jason Passmore-Cox
Certified WTCM™ - LAB Profile Master Practitioner
Psicologo del Lavoro, consulente e trainer di PNL
di Studio Pirovano Consulting Srl