

L'OCCHIO COME STRUMENTO COMUNICATIVO SECONDO IL MODELLO PNL

DR.ssa Veronica Vismara, odontoiatra, counsellor PNL

E' fuori di dubbio che si sia verificata una evoluzione dell' "utilizzo" dei 5 sensi durante la storia della civiltà'.

Oggi siamo nella civiltà' della "vista", e i modelli comunicativi sono sempre piu' basati sulla visione, promuovendo l'aspetto visivo dei messaggi e penalizzando in qualche modo gli altri canali sensoriali.

Programmazione neuro linguistica e acuità sensoriale

Possiamo definire la Programmazione Neuro Linguistica(PNL) come un modello adatto allo studio della esperienza soggettiva umana,utile per una comunicazione efficace e per una guida nei processi di cambiamento comportamentale.

La PNL nasce all'inizio degli anni settanta da una brillante ricerca di Richard Bandler e John Grinder volta a sistematizzare un modello di comunicazione efficace ed eccellente.

La PNL é il prodotto di una geniale sintesi di contributi tratti dalla psicoterapia,dalla cibernetica , dalla neurologia e dalla teoria dei sistemi. É diventata la disciplina che studia oltre che la comunicazione interpersonale,la struttura dell'esperienza soggettiva.

Il procedimento adottato da Bandler e Grinder fu quello che loro stessi definirono di "modellamento": attraverso un'attenta osservazione dei terapeuti più efficaci, essi misero in evidenza i loro modelli di linguaggio verbale e non verbale riconoscendo alla loro base dei processi comuni e insospettatamente simili. Gradualmente arrivarono a porsi alcuni quesiti fondamentali le cui risposte divennero i paradigmi di tutto il loro modello:

"I processi mentali possono essere ricondotti ad alcune operazioni fondamentali messe in sequenza in vista di un certo risultato ?" Se si, "é possibile ricostruire questi programmi e addirittura trasferirli da un soggetto ad un altro, da una situazione ad un'altra ?"

E ancora, "é possibile intervenire nel vivo di questi programmi per poterli modificare a vantaggio delle persone ?"

A tutte queste domande Bandler e Grinder hanno risposto affermativamente e la PNL é diventata un modello esplicito (cioè insegnabile) ed efficace dell'esperienza e della comunicazione umana.

Utilizzando i suoi principi é possibile descrivere qualsiasi comportamento in modo sintetico e al tempo stesso dettagliato e ciò permette di indurre rapidamente trasformazioni profonde e durevoli sia nel singolo individuo che nel interazione tra due o più individui.

Presupposti fondamentali della PNL

1) Qualsiasi cosa accada in un sistema cibernetico quale é di fatto un essere umano questo influenzerà necessariamente tutte le altre parti del sistema.(vedi sopra)

2) Ogni comportamento é comunicazione:non si può non comunicare.

Ad esempio, anche un soggetto che sta zitto comunica in effetti la sua decisione di non parlare.

3) Ogni comportamento (linguaggio,movimenti oculari,variazioni della respirazione, cambiamenti del colore della pelle,ecc) é la risultante di una serie di processi neurologici e pertanto fornisce informazioni sui processi stessi.

L'arrossamento del viso di un soggetto in conseguenza di un avvenimento, ci sta indicando quale sia il comportamento emozionale del soggetto in relazione a quel tipo di situazione.

4) Ogni comportamento é, o é stato, adattivo ad una particolare situazione o contesto nei quali si é generato.

L'insorgenza di una fobia, ad esempio un'aracnofobia, può essere causata da una reazione in seguito ad un trauma avvenuto in un particolare contesto. La reazione fobica non é altro che il tentativo da parte dell'individuo di non ritrovarsi in quella stessa situazione, e diventa perciò un comportamento adattivo.

5) La mappa non é il territorio.

Con questo enunciato si intende porre l'attenzione al fatto che non siamo mai in contatto con la realtà oggettiva e con gli accadimenti, ma con la "nostra" realtà soggettiva e con la rappresentazione interna che di questi accadimenti ci facciamo. Le nostre rappresentazioni interne (mappa) che sono quindi interpretazioni della realtà, sono molto utili per orientarci nel mondo, ma possono diventare un limite se li confondiamo con la realtà oggettiva (territorio). Tutti i nostri problemi e i nostri limiti sono collocati all'interno della nostra mappa, che é peculiare, e non nel territorio.

6) Le rappresentazioni sensoriali sono le basi del linguaggio dell'esperienza soggettiva.

Tutti i nostri contatti con la realtà esterna avvengono attraverso i cinque sensi; a queste sensazioni visive(V), auditive(A), cenestesiche (K) soprattutto, ma anche olfattive (O) e gustative(G), assoceremo un significato particolare dipendente anche dal contesto.

Per esempio una sensazione di tremolio alle gambe(K), unita all'ascolto della voce di una persona importante(A), unita alla vista della stessa(V), può venire interpretata come paura di quella stessa persona. Ma la stessa sensazione si può presentare anche alla vista della persona che ci piace, ed essere interpretata in questo contesto come innamoramento.

In ambedue i casi la sensazione viene catalogata come un sentimento. Il mattone fondamentale della costruzione della nostra esperienza é la percezione sensoriale.

7) Non esiste comunicazione corretta o sbagliata.

La comunicazione é definita dal risultato che essa ottiene. É necessario quindi imparare a "leggere" il risultato e di conseguenza variare il proprio comportamento per raggiungere l'obiettivo desiderato. Ne risulta che la miglior dote di un individuo o di una organizzazione é la flessibilità, cioè la capacità di adattare la propria comunicazione in funzione del raggiungimento del risultato.

8) Il buon comunicatore é responsabile al 100% dei risultati che ottiene (o non ottiene).

9) Qualunque processo é schematizzabile e riproducibile. Si possono determinare quali sono le strategie di successo (cioè i processi di pensiero che portano a un comportamento) e le ragioni di insuccesso di una strategia.

10) Se c'é una sola persona al mondo che sa fare una certa cosa, si può estrarne la strategia e insegnarla a tutti gli altri (modellamento).

A questo punto può essere divenuto chiaro il motivo per il quale Bandler e Grinder hanno chiamato il loro modello Programmazione Neuro Linguistica.

PROGRAMMAZIONE: ogni persona ha i suoi propri "programmi" di funzionamento che sono riconoscibili ed elaborabili.

NEURO: tali "programmi" sono i prodotti di particolari modalità di funzionamento "neurologico".

LINGUISTICA: i "programmi" sono riconoscibili perché rappresentati ed espressi nei "linguaggi" (verbale, para verbale, non verbale) con cui ogni persona si esprime.

L'utilizzo della PNL è importante per imparare a "calibrare" i messaggi che provengono da un ipotetico interlocutore. Calibrazione significa osservare e distinguere i macro e microcomportamenti di chi ci sta di fronte.

La realtà viene vissuta attraverso i sensi, visivo, auditivo e cenestesico. Nella nostra società la suddivisione percentuale del *Sistema Rappresentazionale Principale (SRP)* è : Visivo (V) 40%, Auditivo(A) 20% e Cenestesico(K) 40%.

Forse è per questo che l'immagine di un messaggio è considerata così importante, mentre forse non è ritenuto necessario uno studio così approfondito della componente auditiva del messaggio stesso.

In effetti, sempre grazie alla PNL, si è potuto constatare che l'efficacia di una comunicazione dipende da :

Il 7% dal contenuto della comunicazione stessa, cioè dai concetti che si desiderano esprimere.

Il 38% dalla componente "paraverbale" della comunicazione, cioè dall'uso che si fa della voce.

Il 55% dalla componente "non verbale" o "fisiologia", cioè dalla mimica, dalla postura e dai comportamenti fisici in generale.

Nel caso del canto o dell'uso professionale della voce nei diversi contesti, ovviamente la componente paraverbale assume un'importanza ancora maggiore, anche se la presenza scenica può giocare un ruolo molto importante.

Per PARAVERBALE si intendono i seguenti parametri:

1) Altezza del suono: questo dipende da fattori anatomici, dal tipo di respirazione, e dal SRP

2) Velocità dell'Eloquio: dipende dalla respirazione, e dal SRP

3) Timbro: dipende da fattori anatomici, dalla respirazione e dal SRP

Sistema Rappresentazionale Principale (SRP)

Pur avendo la possibilità di utilizzare tutti i canali sensoriali, e utilizzandoli di fatto, abbiamo la tendenza, per abitudine, educazione o in situazioni di stress, a privilegiare un canale sia nell'organizzare i dati di elaborazione interna delle rappresentazioni, sia nel comunicare con gli altri. È il canale in cui la persona è più abile, in cui dimostra una capacità discriminativa migliore e che usa più spesso. Come abbiamo visto, chi privilegia il canale auditivo è solo il 20% della popolazione; musicisti e cantanti dovrebbero in teoria rientrare in questa categoria.

È pur vero che più una persona è flessibile, più utilizzerà il canale adatto al contesto in cui si trova.

La scelta preferenziale dipende da diversi fattori: genetici, culturali e familiari, ma anche da scelte personali dipendenti dalla propria storia e dalle abitudini acquisite.

Cogliere il canale sensoriale preferenziale di una persona è uno degli obiettivi della PNL, e può in effetti costituire una indicazione sul canale da utilizzare per comunicare, muovendosi sul suo terreno.

Nel caso specifico della musica é utile sapere che i nostri sensi sono soggetti a dei limiti genetici, ma é anche vero che normalmente sviluppiamo le nostre abilità in maniera parziale, molto al di sotto degli effettivi limiti genetici stessi. Queste abilità sono migliorabili utilizzando strategie adeguate.

Ogni musicista, cantante o professionista della voce in generale di solito mette in atto delle strategie personali , e le migliora con gli anni rendendole sempre più efficaci.

Il SRP viene manifestato attraverso i *predicati (verbi, sostantivi, aggettivi, avverbi)* che il soggetto usa in quel dato momento nel discorso che sta facendo.

Ad esempio, la persona in contatto con la parte visiva della sua esperienza potrà utilizzare frasi come: “E’ chiaro che....., l’immagine che mi sto facendo e’.....vedo che tu stai.....faendo chiarezza mi rendo conto che.....,ecc”.

Se è invece in contatto con la sua parte cenestesica potrà utilizzare frasi come: “ sento che siamo immersi in un problema....,non riesco ad afferrare il concetto..... ho la situazione in pugno....,questa sensazione è come un nodo alla gola,ecc.”

Se invece è in contatto con la componente auditiva, usará frasi come: “Mi sto dicendo se è il caso di....., questo concetto mi suona strano.....,queste parole sono come una musica per le mie orecchie.....,ecc”.

LA rilevazione dei predicati ci dá indicazioni su “come “ la persona sta funzionando a livello neurologico in quel momento e in quel determinato contesto. Difatti la scelta dei predicati ricade su quelle che sono in effetti delle modalità espressive,quasi sempre inconsce, di come sta vivendo la persona. Come abbiamo visto la scelta del canale sensoriale dipende da molti fattori, ma dato che solitamente la persona si esprime più frequentemente e in modo più vivace nel canale preferito, dall’osservazione dei predicati utilizzati più frequentemente possiamo definire il SRP(sistema rappresentai zonale principale) ed avere quindi informazioni importanti sulla “mappa” del nostro interlocutore.

Movimenti oculari e Sistema Guida

Ma esistono altri segnali, sempre fuori dalla consapevolezza della persona che sta comunicandoci qualcosa, da cogliere , e questi ci permettono di capire a quali “archivi interni” sta accedendo la persona che ci sta parlando, e sono i movimenti oculari tanto studiati dalla PNL.

Ad una attenta osservazione ci si può rendere conto che esistono due tipi di movimenti oculari che una persona fa, sia che parli sia che non stia parlando. Vi sono dei movimenti piuttosto intenzionali,verso il campo visivo che la persona decide di privilegiare in un dato momento,spesso in risposta a stimoli visivi dell’ambiente,altre volte per libera scelta, anche se non sempre conscia.

E vi sono poi altri movimenti,talvolta molto rapidi,apparentemente non sollecitati da stimoli specifici, e che vengono utilizzati dalla persona non per raccogliere dati sensoriali di tipo visivo esterno, ma che esprimono all’esterno il funzionamento neurologico durante il processo di elaborazione interna.

Bandler e Grinder,attraverso una osservazione attenta e metodica,si sono resi conto che questi movimenti oculari riflettono in modo regolare ed automatico “come” la persona sta funzionando in quel dato momento,a livello neurologico, e in quale sistema rappresentazionale sta cercando informazioni per poter comunicare.

Eccone lo schema:

-*Occhi in alto a destra , Visivo costruito (Vc)*: indicazione di funzionamento visivo a livello dell’emisfero sinistro (dominante), e collegamento quindi ad un immagine costruita,nuova, inventata, di fantasia.

-*Occhi in alto a sinistra, Visivo ricordato (Vr)*: indicazione di funzionamento a livello visivo dell'emisfero destro (non dominante), e collegamento a immagini ricordate, alla memoria visiva.

-*Occhi al centro e a sinistra, Auditivo ricordato (Ar)*: Indicazione di funzionamento a livello auditivo dell'emisfero destro (non dominante), e collegamento a parole e suoni ricordati, ripetizioni e distinzioni di tonalità.

-*Occhi al centro e a destra, Auditivo costruito (Ac)*: Indicazione di funzionamento a livello auditivo dell'emisfero sinistro (dominante), e collegamento a suoni e parole costruite e ricercate, ripetizioni (come le filastrocche) o anche distinzioni di tonalità.

- *Occhi in basso a sinistra, Dialogo interno (Di)*: indicazione di funzionamento dell'emisfero destro, a livello auditivo e collegamento al linguaggio interiore, il dialogo interno

-*Occhi in basso a destra, accesso cenestesico (K)*: indice di funzionamento a livello cenestesico, (emisfero sinistro), e collegamento a sensazioni, emozioni ricordate o sentite sul momento.

Queste indicazioni valgono per l'85% delle persone e comunque ogni volta va verificata la lateralizzazione della persona. Per i mancini solitamente è tutto l'opposto, dato che l'emisfero dominante è il destro e quello non dominante il sinistro, e gli occhi perciò avranno un orientamento opposto. Questo tipo di risposta, che indica in che modo la persona sta accedendo alle sue informazioni interne prima di parlare, precederà le parole che dirà e sarà caratterizzata da movimenti oculari veloci ed immediati.

Saper osservare questi micromovimenti, che sono fuori dalla consapevolezza, può dare molte indicazioni sull'effettivo funzionamento della persona. Ci rivelano in pratica quale accesso la persona sta utilizzando per cercare le informazioni che poi comunicherà verbalmente. Questo processo di ricerca è alla base di quelle che in PNL si chiamano "strategie", cioè come una persona fa a fare o a decidere di fare qualcosa.

Anche cogliere le incongruenze tra linguaggio verbale (contenuto), non verbale (fisiologia) e paraverbale (uso della voce) è molto importante, perché ci permette di capire se una persona è autentica oppure se in qualche modo sta nascondendo il suo pensiero più profondo, che trasparirà però comunque, proprio grazie a questa incongruenza.

Cogliere le incongruenze diventa perciò una capacità da coltivare, aumentando la nostra acutezza sensoriale e discriminando anche le piccole differenze di comportamento.

Questo è utile tanto nella quotidianità quanto e più nella relazione medico-paziente, dove è indispensabile cogliere anche le modalità comunicative preferite del nostro paziente, cioè il SRP (Visivo, Auditivo, Cenestesico) per poter meglio trasferire le informazioni che vogliamo passare, facendo anche in modo che le nostre indicazioni terapeutiche vengano seguite con facilità.