VIOLAZIONI LINGUISTICHE

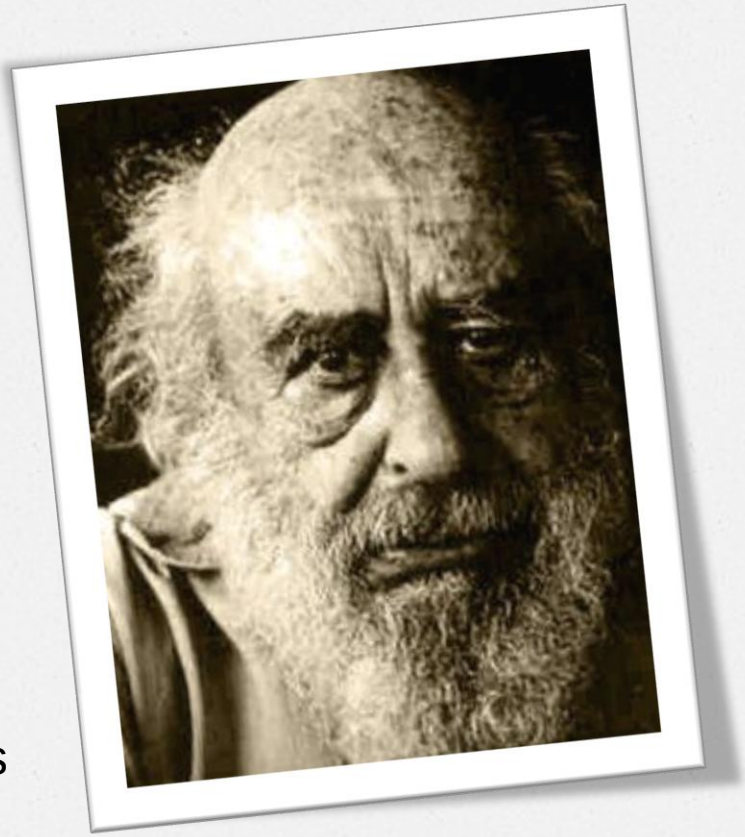
"Un bravo counselor non ascolta il contenuto delle stronzate prodotte dal cliente, ma ne ascolta il suono, la musica, le esitazioni.

La comunicazione verbale è di solito fatta di bugie.

La comunicazione vera è oltre le parole."

Frederick S. Perls

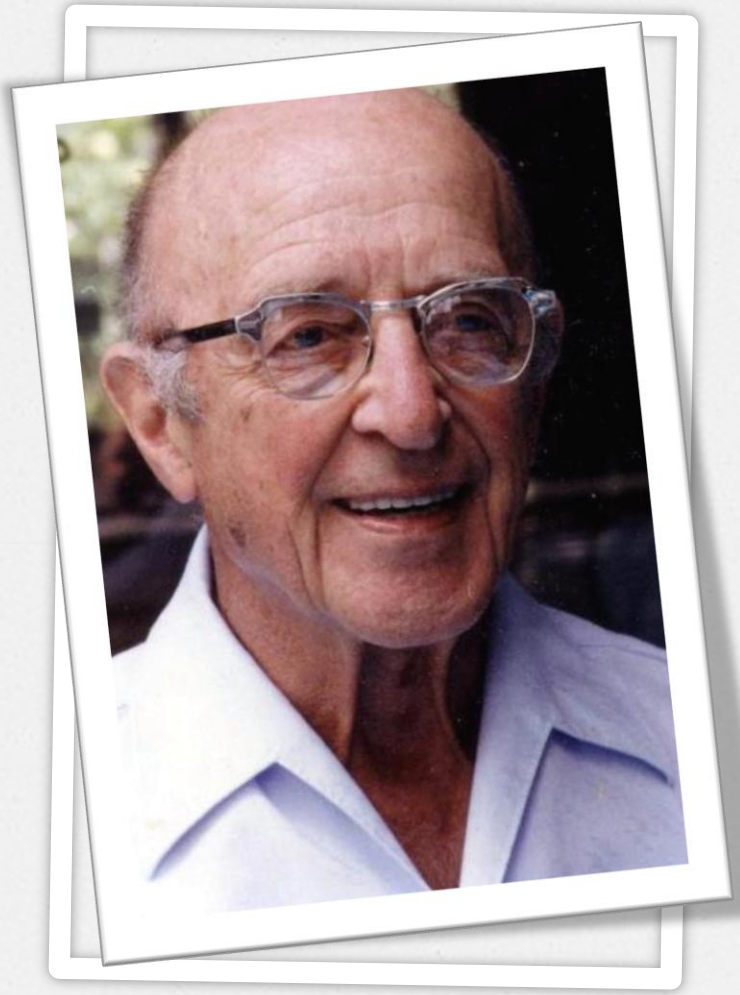
…c’è tanto di quel prezioso materiale che non dobbiamo far altro che raccogliere l’ovvio, la superficie esterna, e riproporla al cliente, così da portarla nell’ambito della sua consapevolezza.



Frederick S. Perls

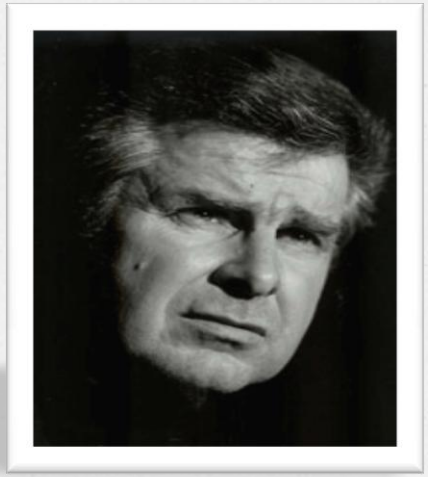
Carl R. Rogers

“ Ho scoperto che arricchisce aprire delle vie per mezzo delle quali gli altri possono comunicarmi i loro sentimenti, i loro mondi percettivi personali.”



La triade Rogersiana

Genuinità
Accettazione incondizionata
Comprensione empatica
Usando come tecnica standard la riformulazione verbale



Robert Carkhuff

Confronto e Immediatezza

1. Discrepanze
2. Distorsoni
3. Giochi, tattiche relazionali
4. Evasioni

DISCREPANZE

Incongruenze sistematiche fra ciò che uno pensa e ciò che sente, fra ciò che sente e ciò che dice, fra ciò che dice e ciò che fa.

Mettendo in rilievo le incoerenze il counselor fa fare uno scatto al cliente nella comprensione del sé.

Sei arrabbiato, ma dici di stare bene;

Dici che è importante essere in forma, ma mangi in continuazione.

EVASIONI

Tentativi di arrampicarsi sulle verbalizzazioni, generalizzando e astraendo per fuggire alla realtà che spaventa o è spiacevole. Ho fatto di tutto per smettere di bere, ma non ci riesco

DISTORSIONI

L'incapacità di leggere o di prendere atto della realtà così com'è, senza distorcerla in conformità ai propri bisogni.

GIOCHI TATTICHE RELAZIONALI

Cartine fumogene comunicative da cui la persona ricava gratificazioni o si difende strumentalizzando inconsapevolmente la relazione con l'altro.

La nostra abilità a ben vedere sarà quella di accompagnare la persona alla scoperta di sé, alla consapevolezza di modi di essere o di fare inadeguati o si orienterà di seguito ad una accettazione o ad un cambiamento.

Thomas A. Harris

“ Io sono una persona. Tu sei una persona. Senza di te io non sono una persona perché solo grazie a te il linguaggio è una cosa possibile, e solo tramite il linguaggio è possibile il pensiero. E solo tramite il pensiero è possibile essere uomini.”

Le parole che usiamo per comunicare la nostra esperienza, sono l’ esatta conversione del mondo in cui ci rappresentiamo la nostra esperienza

Perché ci è utile ?

Tutti ci sentiamo più a nostro agio in compagnia di persone che parlano lo stesso nostro linguaggio. Se si comprende come un individuo comunica e come elabora il linguaggio è più facile costruire un rapporto con lui.

OSSERVANDO ED ASCOLTANDO

L’interlocutore abbiamo modo di approfondire il suo modello (ovvero la sua rappresentazione della realtà) per :

^ entrare in sintonia (rapporto)

^ formulare il nostro messaggio in modo coerente alla sua mappa.

Dobbiamo indagare ciò che per lui è giusto, ciò che è vero, ciò che è importante, ciò che non mette in discussione….

Sistemi sensoriali

Visivo
Auditivo
Cinestesico

Stili di pensiero
Metaprogrammi

Azioni
Metodi
Persone
Idee
Similitudini

Valori

Credenze
Regole
Concetti-Simbolo

- Neuro (deriva dal greco neuron, nervo) sta ad indicare il principio fondamentale secondo cui ogni comportamento risulta da processi neurologici.

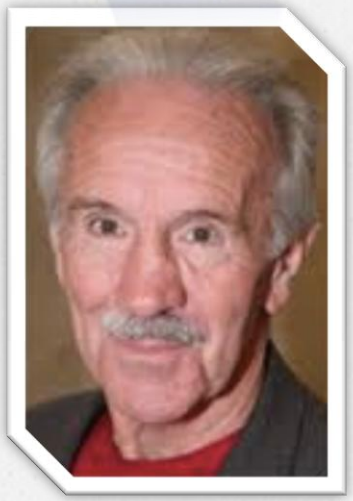
- Linguistico (dal latino lingua) indica che i processi neurali vengono rappresentati ordinati e disposti in sequenza, in modelli e strategie, attraverso il linguaggio e i sistemi di comunicazione.

- Programmazione si riferisce al processo di organizzazione delle componenti di un sistema (in questo caso delle rappresentazioni sensoriali) per il conseguimento di risultati specifici.

Secondo la PNL un modo efficace per modificare i nostri stati d'animo o le nostre convinzioni limitanti consiste nel modificare i nostri sistemi rappresentazionali.

Definiamo sistema rappresentazionale la modalità sensoriale attraverso la quale il soggetto conferisce significato alla propria esperienza individuale e riconosce i processi sensoriali attraverso i quali elabora nel suo pensiero la propria rappresentazione interna della realtà.

I sistemi rappresentazionali sono corrispondenti ai nostri canali sensoriali:



John Grinder

Sistemi rappresentazionali

VISIVO

AUDITIVO

OLFATTIVO

GUSTATIVO

CINESTESICO O PROPRIOCETTIVO

Dobbiamo imparare prima di tutto a distinguere il sistema rappresentativo del nostro cliente.
Riconoscere il sistema rappresentazionale preferito del cliente è molto utile per la consapevolezza del sé, per creare empatia, nel modificare gli stati d'animo.

Sistemi rappresentazionali	**Canali sensoriali**
V - Visivo	**Vista**
A . Auditivo	**Udito**
K . Cinestesico o propriocettivo	**Sensazioni tattili, propriocettive, emozioni**
O - Olfattivo	**Olfatto**
G - Gustativo	**Gusto**

Dal modo di atteggiarsi del corpo, dai movimenti (linguaggio non verbale), così come dall'impostazione della voce (linguaggio paraverbale) è possibile riconoscere i sistemi rappresentazionali preferiti da ciascuno.

	Postura	Respirazione	Qualità della voce
Visivo	Corpo eretto, gestualità rivolta verso l'altro, le mani compiono movimenti ampi	Alta (toracica), breve e rapida	Acuta, ritmo variabile, piuttosto veloce
Auditivo	Testa inclinata, braccia conserte, le mani sono portate spesso al viso, movimenti ritmici	Media, (tra torace e addome) con lunga espirazione	Modulata, armoniosa, ritmo costante
Cinestesico	Sguardo basso, muscolatura rilassata, le mani spesso sfiorano il torace e lo stomaco, movimenti lenti	Addominale, molto profonda	Bassa e profonda, ritmo lento, pause, difficoltà a esprimersi

Secondo la PNL una delle vie privilegiate d'accesso ai sistemi rappresentazionali sono gli occhi.

Visivo costruito
Alto sx

Visivo ricordato
Alto dx

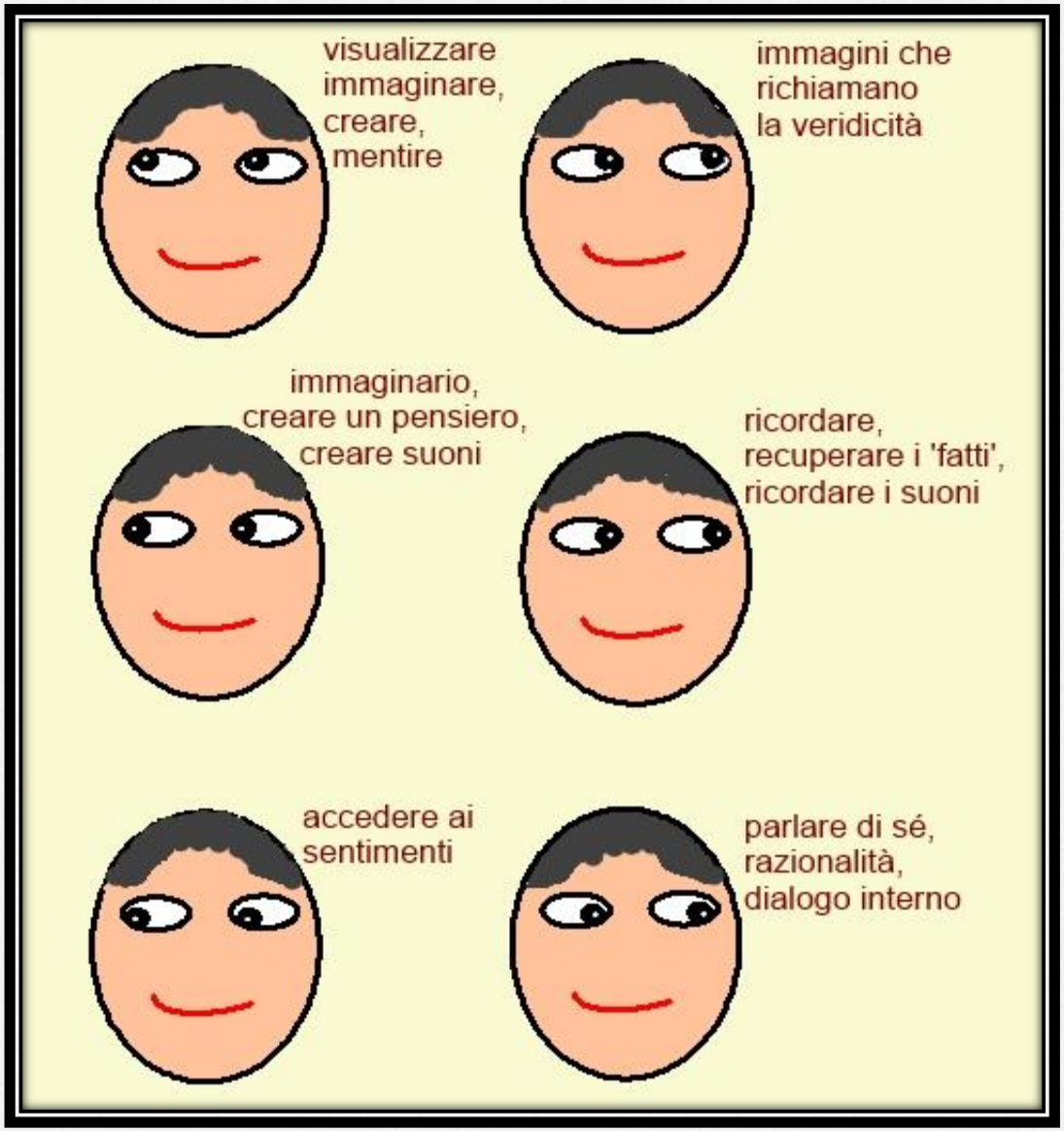
Auditivo costruito
Metà sx

Auditivo ricordato
Metà dx

Il sistema è simmetrico, nelle persone mancine
L' interpretazione va letta al contrario

Cinestesico
Basso sx

Dialogo interno
Basso dx


visualizzare
immaginare,
creare,
mentire
immagini che
richiamano
la veridicità
immaginario,
creare un pensiero,
creare suoni
ricordare,
recuperare i 'fatti',
ricordare i suoni
accedere ai
sentimenti
parlare di sé,
razionalità,
dialogo interno

	Visivo	Auditivo	Cinestesico
Modi di dire	-Allucinante! -Quella cosa è fatta su misura per me -la vediamo nello stesso modo -Mi sarei eclissato -Non mi vede proprio -Si vede che mente -Ha sempre una faccia scontenta……	-Clamoroso! -Quella cosa si accorda perfettamente con me -Andiamo all'unisono -Avrei urlato -Il suo silenzio mi suona come un insulto -Non credo una parola di quello che dice -Si lamenta sempre	-Disgustoso! -Quella cosa mi calza a pennello -Ci piacciono le stesse cose -Mi sarei sprofondato -Mi fa sentire uno straccio -Sento che sta mentendo -Sembra uno con il mal di pancia
Verbi	Vedere, guardare, chiarire, illustrare, osservare, immaginare, inquadrare, mostrare, pervadere, rivelare, segnalare, delineare, dipingere, disegnare	Sentire, ascoltare, cantare, leggere, approfondire, comporre, riflettere, valutare, …..	Percepire, sperimentare, sentire, costruire, tastare, abbracciare, approfondire, cogliere, godere, stimolare, toccare
Aggettivi	Brillante, chiaro, evidente, visibile, invisibile, oscuro, …..	Altisonante, armonioso, esatto, inaudito, musicale, ritmato, misurato, problematico	Alterato, concreto, controllato, largo, stretto, forte, sicuro, soddisfatto, stimolante, triste
Sostantivi	Luce, colori, prospettiva, figura, fotografia, immagine, ombra, segnale, visione, sguardo, chiaro, evidente, oscuro, invisibile	Armonia, ascolto, concentrazione, traduzione, conversazione, domanda, dubbio, idea, rumore, suono	Concentrazione, crescita, dettaglio, dolore, paura, passione, salute, segno, soddisfazione
Forme idiomatiche	Ben definito, ben in vista, messa a fuoco, punto di vista, vedere allo stesso modo, immagine mentale, come la vedo io, ……	Alta voce, ascolti! l'ho già sentito, porgi l'orecchio, suona bene, suona male, …….	Afferrare l'occasione, dare un taglio netto, discussione animata, mi è venuto in mente,

Comunicatore visivo VEDO

“ La saggezza è un punto di vista sulle cose”

Marcel Proust

Espressioni Visive

Riesco a vedere la cosa.
Non sembra un buon affare.
E' un accordo trasparente.
Lasci che le illustri la situazione
Guardi il nostro programma.
Il nostro obiettivo è in vista.
Vede, che le dicevo?
Mi mostra come funziona?
Osserviamo la questione più da vicino.
Ecco la dimostrazione del nostro prodotto
Guardi, abbiamo molto da offrire.
Riesce ad immaginarlo?
Immagini quel che possiamo fare.
Non riesco ad immaginarmi in quel lavoro.
Devo avere un quadro più chiaro del problema.
Questo getta un po' di luce sulla questione.
Riguardando la cosa…
Comincio a vederci chiaro.
Un esempio illuminante e pittoresco.

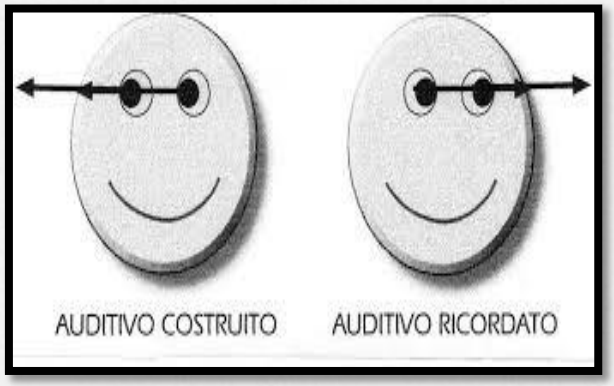
Comunicatore Auditivo ODO

“Mi piace ascoltare. Ho imparato molto ascoltando con attenzione. La maggior parte delle persone non ascolta”.

Ernest Hemingway

Espressioni Auditive

Ascoltami fino in fondo.
Sì, mi suona bene.
Ascolta, ecco che cosa ho in mente.
Dovremmo abbassare i toni della discussione.
Non una parola con nessuno, mi raccomando.
Lo dobbiamo annunciare subito.
Mi stai ascoltando?
Devi dare fiato alle tue opinioni.
Questa è musica per le mie orecchie.
Sento la tua riluttanza.
Ho avuto uno scatto d'impazienza.
Non riesco proprio a sintonizzarmi con loro.
Chiediti se è giusto e ascolta attentamente la risposta.
Mi è frullata per il capo un'idea.
Non hai risposto a tono.
Qualcosa mi dice che è il momento di andarsene.



Comunicatore cinestesico SENTO

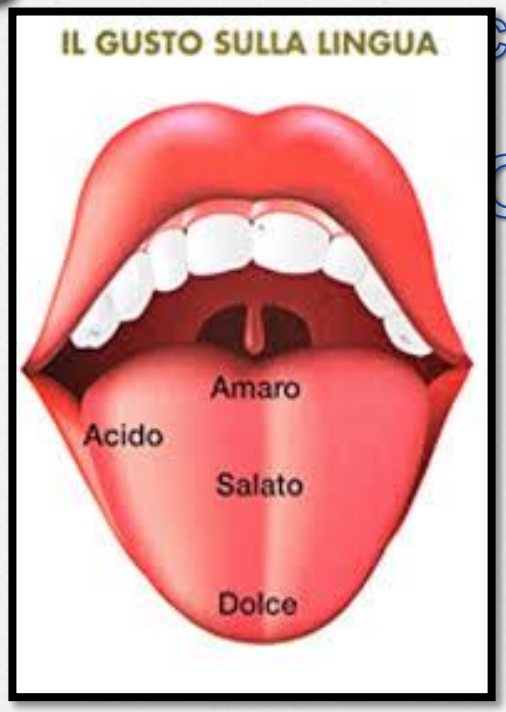
Il cinestesico adora toccare il prossimo, e se stesso. Per decidere se comprare un oggetto o meno, ha bisogno di sentirlo, di toccarlo.

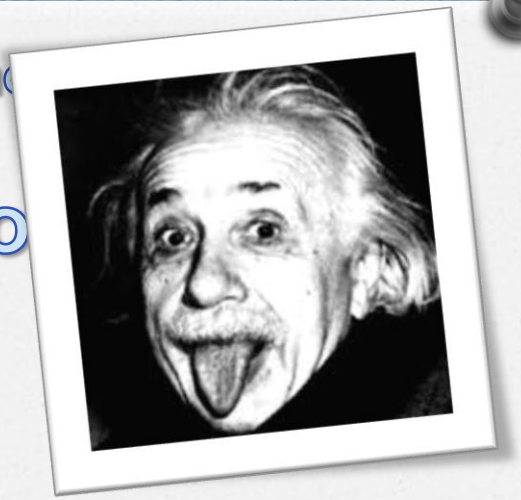
Espressioni cinestesiche

Afferri l’idea?
Abbiamo toccato diversi argomenti.Sei motivato?
Questa è solo una versione grezza del progetto.
Mi sembra un progetto equilibrato e giusto.Cerchiamo di restare calmi.
Abbiamo infranto una barriera.Mi sembra che scorra bene.
Sento l’entusiasmo del pubblico.E’ una decisione gravosa.
Hai toccato un tasto dolente.Teniamoci in contatto.
Stavo con l’orecchio proteso alla sua risposta.
Espresse un giudizio pesante.
Il terreno cominciò a scottare sotto i piedi.
La sua opinione era ben salda.E’ una donna fredda ed insensibile.
Ho la sensazione che stia per succedere qualcosa.
Voglio toccare con mano prima di prendere una decisione.
Ci siamo piaciuti a pelle.Ho bisogno di una spalla.
Ho le farfalle nella pancia.Mi sforzo di andare avanti.
Seguo le mie intuizioni.

Comunicatori che usano

Olfatto e Gusto



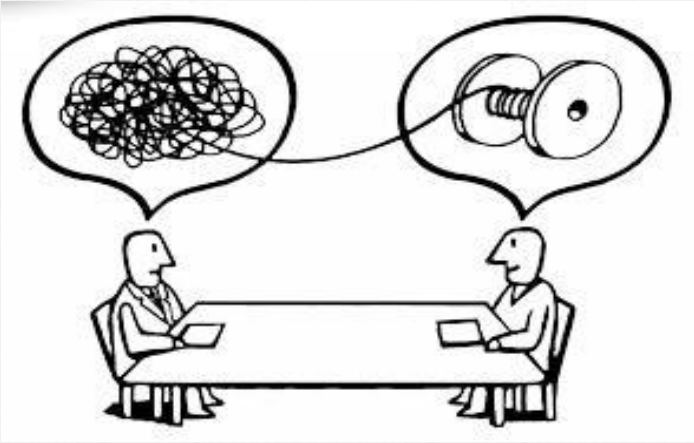


Talvolta si sentono frasi come:

Questo affare mi puzza un po'.
Lui è l'unico ad avere idee fresche.
Sento odore di bruciato.

Oppure:

Questo è solo un assaggio.
Non essere amareggiato.
Perché sei così acido?



Il modo in cui organizziamo e assembliamo le informazioni, si ritrova nella struttura del nostro **linguaggio**. Il linguaggio che ogni persona usa è la comunicazione esterna di quella che è la sua mappa, un **modello della mappa**, e quindi un *metamodello*.

Con il Metamodello o modello di precisione linguistica, si rivelano violazioni linguistiche,cioè quando mettiamo in atto generalizzazioni, cancellazioni, deformazioni. Ogni episodio descritto è paradossalmente in una certa misura sempre falsificato, in quanto noi non vediamo ciò che esiste nella realtà ma ciò che “selezioniamo della realtà” attraverso i nostri filtri inconsci e attraverso ciò che ci attendiamo di vedere.

“Quando comunichiamo non siamo consapevoli del processo con cui scegliamo le parole per rappresentare la nostra esperienza. Non ci rendiamo conto del modo in cui ordiniamo e strutturiamo le parole che scegliamo…Dire che la nostra comunicazione, il nostro linguaggio, è un sistema significa dire che ha una struttura, che c’è qualche insieme di regole che determina quali successioni di parole avranno un senso, rappresenteranno un modello della nostra esperienza”
Bandler-Grinder, La struttura della magia

Le violazioni contenute nelle nostre espressioni linguistiche dovute ai nostri filtri inconsci possono quindi essere svelate con opportune domande di confrontazione.

Per esempio se io uso la **violazione linguistica** del tipo : “Nessuno mi ascolta”.
La **domanda di confrontazione** sarà : “Ma non c’è proprio nessuno che ti ascolta?”.

Ciò mi consente di appurare come la mia tendenza a generalizzare sia un modo di distorcere la realtà e dall’altro di affrancarmi da quell’atteggiamento vittimistico che m’impedisce di assumere la responsabilità della mia vita.

Generalizzazioni, cancellazioni e deformazioni sono definite “**violazioni**” del metamodello.
Le domande che portano alla specificazione sono definite “**confrontazioni**”.

GENERALIZZAZIONI

1.Quantificatori Universali

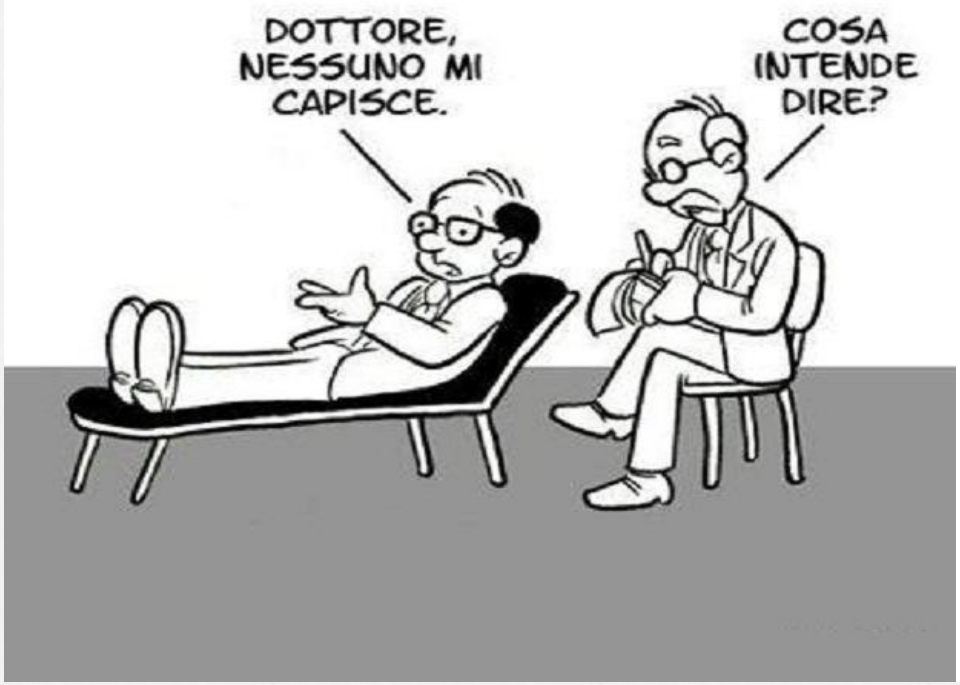
tutti, nessuno, sempre, mai, ogni volta

Sono sempre sfortunato!

Proprio sempre?

Arriva sempre in ritardo

Non è proprio mai successo che qualche volta sia arrivato puntuale?



2. Operatori modali

Operatori modali di necessità***:***

devo, non devo, bisogna, è necessario, occorre

"Devo essere buono con le persone"

Bisogna essere seri

Cosa accadrebbe se non lo fossi?

Non devo commuovermi quando

Cosa accadrebbe se ti commuovessi?

Io devo sempre fare bella figura.

Chi mi obbliga a fare sempre bella figura?

Operatori modali di possibilità***:***

non posso, è possibile, è impossibile, sono in grado di, non sono in grado di

Non è possibile fare

Cosa te lo impedisce?

Operatori modali di volontà = ***voglio, non voglio*** ***Come lo sai?***

Cancellazioni

1. Cancellazioni semplici
Quando non è specificato l'argomento.
Mio marito è insensibile
Cosa lo rende insensibile?
Sono stanco
Di che cosa?
Non so che fare
A proposito di cosa e di chi?

2. La mancanza di comparativi
E' il migliore
Migliore rispetto a chi? Rispetto a che cosa?
Questo lavoro è la cosa peggiore che esiste.
Peggiore rispetto quale altro lavoro o altra attività?

3. Falsi avverbi

Ovviamente i miei genitori non mi amano =
E' ovvio che i miei genitori non mi amano
Per chi è ovvio? Come lo sai?

4. Mancanza di indice referenziale
Qualcuno dice
Chi lo dice?

La gente mi maltratta
Chi ti maltratta?

5. Verbi non specificati

Lui mi aggredisce
In che modo specificatamente ti aggredisce?
Lei non mi apprezza
In che modo specificatamente? Come fa a non apprezzarmi?
Penso che domani morirò
Come faccio a sapere che morirò?
So che Mario è in ritardo
Come faccio a sapere che è in ritardo?

Deformazioni

E’ tutto ciò che il soggetto dà per scontato, come vero, nel suo messaggio:
Non so se dimenticherò mai il dolore che mi hai fatto.
Tu mi hai fatto dolore

1. Causa effetto

E’ un enunciato linguistico e in cui la persona è ritenuta responsabile diretta dei sentimenti di un’altra

Tu mi fai soffrire
In che modo specificamente?

Indica la credenza che le persone possono influire direttamente sui sentimenti di altri.
La causa effetto è anche una cancellazione: viene cancellato un pezzo di esperienza, quella del soggetto che crede ciò.
La struttura è: X causa Y.
Compito del Counselor è di togliere il legame di causalità.

2. Equivalenza complessa

E’ una descrizione linguistica in cui si dà un significato ad un comportamento:

Se taci significa che non sei interessato
In che modo il fatto che io taccia significa che non sono interessato?
Non ti è mai successo che una persona interessata taccia?
La struttura è: X significa Y

3. Lettura della mente

E’ l’attribuzione di un sentimento che proviamo noi ad un altro senza averne prova concreta. Si basa sul presupposto che una persona possa conoscere pensieri e sentimenti di un’altra persona senza una diretta comunicazione da parte di quest’ultima:

So che mi odi
Come fai a saperlo?
So cosa stai per dirmi.
Sei nervoso perché hai fame.

4. Performativo mancante
Si ha quando la descrizione linguistica – normalmente un giudizio di valore – non riporta l'autore che esprime l'opinione.

E' giusto fare in questo modo
Giusto per chi?
E' sbagliato essere disordinato.
Per chi è sbagliato? Come faccio a sapere che è sbagliato?

5. Spostamento di indice referenziale

Quando non è specificato che il soggetto della frase è la persona che parla.

Sono triste. Quando vedi certe cose, come fai a sopportarle?
Di chi parli? Di te o di me?

6. Nominalizzazioni
Sono verbi che si sono trasformati in un nome. E' un processo trasformazionale complesso con il quale una parola, che nella struttura profonda designa un processo, si presenta nella struttura superficiale come una parola di evento o nome; ad esempio: **depressione, benessere.**

7. Nominalizzazioni Riconversioni
Non sopporto la tua resistenza. Sono sorpreso che tu mi resista
In che modo specificamente ti resisto?

La gente ha bisogno di comprensione. La gente ha bisogno di essere compresa.
In che modo ha bisogno di essere compresa? Chi specificamente ha bisogno di essere compreso?
La tua domanda mi ha sdegnato. Mi sdegno per quello che mi chiedi.

Cosa nella mia domanda ti provoca sdegno?

Tutte le procedure di generalizzazione, cancellazione, deformazione, usate in modo eccessivo per asserire qualcosa, ci conducono verso false verità, logiche e argomentazioni fittizie. Saper riconoscere e affrontare le violazioni che usiamo nelle nostre espressioni linguistiche, ci permette di fare riflessioni cognitive sulla mappa che ci guida. Il cambiamento è sempre connesso alla possibilità di ampliare la mappa con la quale interpretiamo il mondo che viviamo per trovare soluzioni ulteriori e più funzionali ai nostri problemi.

FINE