

## Introduzione

Siamo agli albori degli anni Settanta. È ormai sera quando John Grinder, professore di linguistica all'università di Santa Cruz, sente bussare insistentemente alla porta. Dall'altra parte c'è Richard Bandler, suo studente ed amico, il quale vuole invitarlo a un esperimento che sta compiendo con alcuni reduci del Vietnam. Applicando particolari tecniche della Gestalt therapy li sta, infatti, aiutando a superare i pesanti traumi subiti durante la guerra. John si dimostra subito contrariato poiché, essendo impegnato politicamente, pensa che senza più traumi i reduci si troveranno privi della spinta necessaria ad alimentare la voce del dissenso. Richard deve perciò far leva sulle sue capacità persuasive e ripete il suo invito, fino a che John finalmente accetta di seguirlo.

Dopo aver assistito al lavoro sui reduci, entusiasta dei risultati decide di proseguire le ricerche assieme all'amico. Negli anni a venire, da tale collaborazione nascerà la Programmazione Neurolinguistica. Altrimenti conosciuta come PNL, questa disciplina rappresenta un modo nuovo di studiare il comportamento umano, sulla base di una domanda. Alla base dello sviluppo della scienza c'è il porsi domande da parte dell'uomo che vuole conoscere. A proposito del comportamento umano, esistono due fondamentali tipi di domande: Perché avviene? e Come avviene?.

Mentre la psicologia clinica ha spesso cercato di rispondere alla prima domanda, la PNL ha risposto alla seconda, sviluppando il modellamento. Si tratta del metodo di estrazione del *know how*, ossia del sapere pratico, operativo, pragmaticamente orientato, che ricalca il modo attraverso cui il bambino (soprattutto in età preverbale) apprende i comportamenti che gli sono necessari per adattarsi all'ambiente in cui vive. Il modellamento si articola in cinque fasi:

- 1) identificare il genio, ossia il modello, colui che eccelle nel comportamento che fornisce i risultati che si intendono ottenere
- 2) annotare, fase per fase, il comportamento del modello a livello puramente sensoriale piuttosto che concettuale o teorico, mentre si è immersi in uno stato di coscienza non ordinario chiamato up-time, costituito dalla quasi totale focalizzazione percettiva, il che permette di escludere i propri pensieri
- 3) imitare il comportamento estratto esattamente come farebbe un meccanismo cibernetico, ossia trasferendo sul piano comportamentale ciò che si è visto e udito come se si fosse il modello (il che è anche chiamato ricalco ad alta definizione), fino a ottenere i risultati che egli è capace di ottenere
- 4) usare la riflessione per ottimizzare il procedimento appena applicato nella forma di una sequenza di azioni, al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza
- 5) testare di nuovo il modello al fine di verificarne i risultati ed essere in grado di insegnarlo a chiunque.

Possiamo notare alcune cose interessanti. Primo, il precedente metodo si applica a ciò che va bene piuttosto che a ciò che non va bene. Se la psicologia clinica è progredita sulla base dell'osservazione dei comportamenti patologici, la PNL è stata elaborata osservando i comportamenti eccellenti, estraendo la sequenza di azioni che permetteva ai vari geni di ottenere in modo sistematico risultati straordinari. Milton Erickson, uno dei geni modellati, affermava: So quel che faccio ma mi è difficile spiegare come lo faccio. Quando iniziamo ad andare in bicicletta siamo perfettamente, o quasi, coscienti di ciò che facciamo, pedalare, tenere il manubrio, bilanciare il peso, ma una volta che abbiamo imparato bene questi movimenti essi divengono automatici e così tendono ad uscire dalla nostra consapevolezza.

Spesso i grandi professionisti sanno cosa fare piuttosto che sapere cosa fanno. Secondo, restare focalizzati percettivamente sul comportamento di qualcuno piuttosto che congetturare rappresenta una delle imprese impossibili per noi esseri umani, continuamente coinvolti nelle nostre elaborazioni mentali e intrappolati nelle svariate griglie di lettura della nostra esperienza. Terzo, se non riusciamo a mantenere la nostra focalizzazione percettiva diviene molto difficile imitare il comportamento estratto, ridurre progressivamente il margine di errore tra quanto è stato percepito e quanto si sta mettendo in

pratica, proprio come farebbe un meccanismo cibernetico. Si finisce quindi per riprodurre per lo più la nostra mappa interna.

Quarto, usare la riflessione è la cosa più facile da fare, il problema è farlo solo dopo aver messo in atto le fasi che la precedono e non prima, al fine di ottimizzare il modello estratto. Se abbiamo svolto diligentemente tutte le fasi precedenti allora possiamo riprodurre i risultati del genio e, utilizzando la riflessione, fare magari anche meglio di lui. Alla fine di tutto il processo potremo insegnare agli altri come ottenere gli stessi risultati. Il modellamento si applica non solo al comportamento dei geni e ai loro risultati straordinari, ma anche ai comportamenti problematici, poiché anche in essi è possibile, oltre che utile, individuare la sequenza delle fasi che li caratterizza come particolari tipi di processi.

La PNL non si pone dunque l'obiettivo di «spiegare il perché» un comportamento disfunzionale viene messo in atto, bensì «descrivere come avviene». Accade così che si tralasciano i presunti motivi che avrebbero causato tale comportamento indesiderato, per concentrarsi invece sulla sequenza delle fasi che lo caratterizzano. Come per l'associarsi delle parole in una lingua, si tratta di un processo retto da regole, che nel loro insieme prendono il nome di sintassi. Si va quindi alla ricerca della struttura individuale di un problema, ossia del modo in cui questo viene ogni volta ricreato.

Nel caso di un soggetto depresso, non bisogna dimenticare che, anche se il risultato non appare desiderabile, si tratta pur sempre dell'esito di un processo che egli mette in atto e che sfugge, in gran parte, alla sua consapevolezza. Una volta individuate in modo accurato le varie fasi del suo personale processo sentirsi depresso, sarà anche possibile modificarlo, assieme al risultato finale che esso produce.

La PNL si pone come obiettivo l'individuazione della sintassi dei processi mentali e comportamentali, ossia dell'esatta sequenza delle loro fasi, al fine di poterli modificare o riprodurre. Modificare quelli che danno esiti indesiderati – come ad esempio un sintomo – e riprodurre quelli che danno invece esiti desiderati – come ad esempio la capacità di imparare velocemente una lingua straniera. In altri termini, attraverso l'operazione di modellamento si cerca d'individuare la struttura di un problema così come di una capacità, ossia come il soggetto raggiunga quello che appare comunque un «risultato», sia esso buono o cattivo, desiderabile o indesiderabile.

Il fatto che l'attenzione sia qui costantemente posta sul processo piuttosto che sul contenuto riflette la convinzione che il problema non stia, appunto, nel «cosa» ci capita, quanto piuttosto nel «come» ci capita, ossia nel come organizziamo internamente la nostra esperienza. Le persone con cui intrecciamo rapporti, le situazioni che ci troviamo a vivere, i luoghi che abitiamo, le attività che svolgiamo sono cangianti: ciò che rimane costante, quale comune denominatore di molte situazioni diverse, è il «processo».

Sul versante patologico Freud ha parlato di coazione a ripetere, ad indicare che mentre la veste esterna del problema cambia continuamente, nella sua essenza strutturale esso rimane, in realtà, sempre lo stesso. Ciò accade poiché gli esseri umani hanno la tendenza a cristallizzare alcuni processi, che divengono, appunto, la «struttura della loro esperienza individuale». Ne deriva che se cercheremo di lavorare sui contenuti potremo ottenere, almeno nella maggioranza dei casi, un cambiamento solo temporaneo, per così dire sintomatico o superficiale.

La PNL ci esorta invece a prendere in esame il processo che sta dietro l'apparenza fugace dei contenuti, al fine di cambiare la struttura stessa dell'esperienza. Si può ben comprendere come l'adozione di questo modo di pensare comporti il rifiuto di ogni «psicoteologia». Quando si lavora con il comportamento è inutile chiedersi se il modello che sto utilizzando è vero o falso ma piuttosto se è utile o meno nel produrre il risultato desiderato, per risolvere il problema della persona che ho davanti, in quel preciso momento della sua vita e all'interno del sistema sociale in cui vive.

I creatori di questa arte dei modelli hanno costruito questa disciplina sulla base di scienze quali la cibernetica – da cui deriva l'importanza della scelta (vedi il principio della varietà necessaria) e l'importanza del feedback (ossia il principio di retroazione), la neurologia (da cui derivano i segnali d'accesso, vedi 1.17.), la linguistica – in particolare la grammatica trasformazionale di Noam Chomsky (da cui viene tratto il Meta Modello), la logica (in particolare la teoria dei tipi logici di Russell e Whitehead) e, ovviamente, la psicologia – in particolare l'indirizzo cognitivo (vedi il cervello come unità di elaborazione dati) e quello comportamentista (in particolare il condizionamento classico, da cui viene tratta la tecnica dell'ancoraggio, 6.7.).

Pur essendo debitrice a queste discipline la PNL trae tuttavia la sua impronta operativa dall'azione di modellamento. Bandler e Grinder hanno, infatti, reso espliciti, ossia trascritto fase per fase, i procedimenti di maghi della psicoterapia quali Milton Erickson, Fritz Perls, Virginia Satir ed altri ancora, che agivano in modo alquanto efficace anche se spesso empirico, senza cioè rendersi conto di tutte le fasi operative (il che appare la regola piuttosto che l'eccezione nel caso dei comportamenti efficaci, nella misura in cui essi sono posti in atto in automatico, ossia al di fuori dell'ambito della consapevolezza).

Il riferimento a modelli pragmatici piuttosto che a teorie esplicative presenta un altro vantaggio. Costringe a radicarsi saldamente alla realtà sensoriale, a ciò che vediamo, udiamo, percepiamo, in altre parole alla realtà di ogni singolo individuo, come essere unico e irripetibile e come portatore di un'esperienza unica e irripetibile. Questo condanna ogni tentativo di generalizzazione ad essere una sorta di bugia. Ma, visto che in ogni bugia esiste pur sempre un fondo di verità, cercheremo di trarre qualcosa di utile anche da quelle presenti in questo libro, come del resto da quelle presenti in tutti gli altri.

La necessità di definire con precisione le varie fasi del processo che conduce un certo individuo ad un certo risultato implica l'individuazione dei mattoni dell'esperienza. Un bambino di pochi mesi ha un suo processo di elaborazione mentale, che presenta sia analogie che diversità rispetto a quello dell'adulto. Le analogie ci riportano agli elementi essenziali del processo comune a tutti gli esseri umani, sia adulti sia bambini, sia sani sia sofferenti a causa di una qualche forma di disagio: tutti, indistintamente, elaboriamo le informazioni primariamente in termini di immagini, suoni, sensazioni, esperienze gustative e olfattive.

Questa attività di elaborazione di base implica l'utilizzo di specifiche zone della nostra corteccia cerebrale. Ciò che differenzia l'attività mentale dell'adulto da quella del bambino è il fatto che noi adulti ricodifichiamo questi elementi in termini verbali: attraverso il linguaggio potremo dunque ottenere la modifica della «mappa» del nostro interlocutore, ossia di quel complesso di rappresentazioni che guida il suo comportamento. L'espressione programmazione neurolinguistica sta ad indicare il fatto che il linguaggio costituisce uno strumento di riprogrammazione, che ha il potere di modificare la neurologia dell'individuo per fargli ottenere i risultati che egli desidera.

Un giorno fu chiesto a Bandler di illustrare la sua teoria sulla personalità ed egli rispose: «scelta». Nella nostra cultura, per qualche strano motivo, da sempre il processo del cambiamento è stato associato alla sofferenza, al dolore, alla fatica, al sacrificio. Tale principio lascerebbe presumere che, peggio uno sta tanto maggiore sarà la sofferenza che dovrà sopportare per sentirsi meglio, il che costituisce una situazione tragicamente paradossale. Quando l'ampliarsi della possibilità di scelta è posto alla base del processo di cambiamento, tale visione non ha più motivo di esistere e il cambiamento diviene un processo naturale. Pensarla diversamente significa, come si può ben comprendere, imporre una grave ipoteca sulla possibilità di cambiamento da parte di chi non ama soffrire, soprattutto se pensiamo che la cosa che amiamo di più è star bene.

## PARTE PRIMA

### Le forme dell'attività psichica

C'era una volta un vecchio saggio che, prima di morire, lasciò in eredità ai suoi tre figli uno scrigno, dicendo loro che dopo la sua morte avrebbero potuto aprirlo, uno dopo l'altro, e al suo interno avrebbero trovato qualcosa di molto prezioso. I tre figli, dopo la morte del padre, presero lo scrigno e si accinsero ad aprirlo. Al suo interno, in realtà, c'era solo uno specchio. Fu prima il turno del più grande, un uomo con una grande barba; poi fu il turno del mediano, un uomo con un'espressione sempre corruciata. Infine fu il turno del più giovane, un ragazzo sempre allegro e spensierato. Dopo che ognuno ebbe aperto e guardato all'interno dello scrigno, i tre figli si riunirono e parlarono di cosa fosse la cosa preziosa che vi avevano trovato. Il primo disse: «Io vi ho trovato l'immagine di un saggio con una grande barba che gli copriva il volto, perciò la cosa preziosa che mio padre mi ha lasciato è la consapevolezza del valore della saggezza». Il mediano disse: «Io vi ho trovato l'immagine di una persona dall'espressione arrabbiata, perciò la cosa preziosa che mio padre mi ha dato è l'avvertimento che nella vita si può incontrare ogni sorta di difficoltà». Infine, fu la volta del più giovane: «Quello che vi ho trovato io è l'immagine di una persona allegra e spensierata, perciò mio padre mi ha insegnato l'importanza di essere sempre contento».

### 1.1. L'ATTIVITÀ DEL SISTEMA NERVOSO CENTRALE

La psiche, dal greco anima, forse non dipende dall'attività del nostro sistema nervoso – in particolare da quello centrale – ma comunque quest'ultimo ne costituisce il substrato funzionale. Senza la sua attività la psiche non potrebbe manifestarsi o soltanto essere concepita, perlomeno da quel punto di osservazione costituito dalla consapevolezza. L'attività del sistema nervoso costituisce dunque il punto 0 della psiche, così come di tutte le sue manifestazioni. In relazione ai nostri interessi, in particolare in rapporto al comportamento umano, l'attività del sistema nervoso può essere suddivisa in periferica, ciò che attiene alla percezione, e centrale, ciò che attiene all'elaborazione delle informazioni sensoriali raccolte attraverso l'attività dei canali percettivi.

La percezione avviene sostanzialmente attraverso recettori periferici, come ad esempio i coni e i bastoncelli che si trovano sulla retina dell'occhio, e delle vie nervose – nel caso dell'occhio il nervo ottico – che convogliano le informazioni raccolte dai recettori periferici alle relative zone di elaborazione che si trovano sulla corteccia visiva – nel nostro esempio la corteccia visiva primaria. Attraverso le vie nervose che vanno dai recettori periferici alla corteccia di elaborazione primaria il segnale viene codificato sotto forma di impulsi nervosi, mentre nella corrispondente zona di proiezione della corteccia tali segnali acquistano la forma del corrispondente sistema di rappresentazione, visivo, uditivo, olfattivo, gustativo, tattile, ecc., forma in cui appare alla consapevolezza.

Questo processo ci permette dunque di conoscere il mondo circostante, così come di avere coscienza di alcuni processi che accadono dentro il nostro corpo, come ad esempio quell'insieme di stimoli o sensazioni che chiamiamo fame. Abbiamo dunque questa prima importante distinzione tra percezioni – come segnali provenienti dal mondo circostante – e sensazioni – come segnali provenienti dal nostro corpo.

## 1.2. DALLA PERCEZIONE ALLA RAPPRESENTAZIONE

Sulla base degli stimoli sensoriali che provengono continuamente dal nostro ambiente e dal nostro corpo, proviamo ogni giorno esperienze gradevoli quali piacere, godimento, gratificazione, senso di appagamento, soddisfazione e tante altre ancora: possiamo trovarci ad ascoltare un buon brano di musica, a mangiare un buon cibo, ad essere accarezzati dalla persona amata, ad ammirare un chiaro di luna. Esperienze spiacevoli quali dispiacere, frustrazione, paura, dolore, sofferenza, insoddisfazione ci derivano dal sentire un rumore troppo forte, dal mangiare del cibo avariato, dal litigare col nostro partner, dal venire licenziati, dall'essere colpiti da una malattia, dall'assistere a una scena spiacevole, e così via.

Questo per quanto riguarda gli stimoli che provengono dall'esterno. Per quanto riguarda il nostro mondo interno ci sono sensazioni provenienti dal nostro corpo: possiamo essere stanchi o riposati, tesi o rilassati, in ipoglicemia o a livelli normali di glucosio nel sangue, avere fame o essere sazi. Molte delle nostre esperienze sono caratterizzate da una valenza emozionale positiva o negativa, piacevole o spiacevole, ma molto più spesso neutra, in altre parole sono indifferenti.

Quelle che non ci risultano indifferenti, che sono cioè caratterizzate da una valenza emozionale o tonalità affettiva piacevole o spiacevole, vengono memorizzate, perdendo così il carattere estemporaneo delle percezioni per acquistare quello più o meno stabile delle rappresentazioni interne. Il passaggio dalla percezione alla rappresentazione si attua quindi e prima di tutto attraverso la memorizzazione. Esistono quattro fondamentali serbatoi della memoria: sensoriale, a breve, a medio e a lungo termine.

La memoria sensoriale non implica l'intervento delle tonalità affettive: una traccia di ciò che abbiamo percepito rimane comunque per pochi decimi di secondo, tant'è che possiamo, ad esempio, continuare a leggere un'iscrizione utilizzando questo tipo di memoria, se cerchiamo di ricordarla immediatamente dopo che essa è scomparsa ai nostri occhi, come accade quando passiamo velocemente accanto ad un cartellone pubblicitario con l'auto. Per essere depositata nella memoria a lungo termine, l'informazione necessita invece dell'associazione con una tonalità affettiva, piacevole o spiacevole.

Perché quando leggiamo un romanzo ci capita spesso di ricordarne dialoghi e particolari narrativi anche a distanza di mesi o addirittura di anni, mentre se leggiamo un trattato di fisica ci riesce così difficile memorizzarne i contenuti? Molti potrebbero rispondere Perché il primo ci interessa mentre il secondo no!. Con il termine interesse si fa evidente riferimento alla tonalità affettiva, che gioca un ruolo determinante nel formarsi di questa traccia. Se sufficientemente intensa essa segna, infatti, l'entrata dell'informazione sensoriale nel serbatoio della memoria a medio e a lungo termine, in altre parole, il suo passaggio dallo stato di percezione a quello di rappresentazione, attraverso l'attivazione dei circuiti ippocampali. Questo processo costituisce il primo stadio dell'attività rappresentazionale e quindi di apprendimento.

L'apprendimento, almeno nella sua forma più elementare, funziona in virtù di un fondamentale principio: l'associazione tra stimoli di diversa natura. Tutto ciò rimanda agli studi di Pavlov sui riflessi condizionati: il nostro sistema nervoso sarebbe stato programmato da milioni di anni di evoluzione ad associare stimoli diversi, a condizione che si trovino in rapida sequenza temporale. Ciò accade soprattutto nel momento in cui una certa cosa è importante per l'adattamento dell'organismo al suo ambiente, in altre parole possiede un qualche significato per la sua sopravvivenza.

Possiamo fare l'esempio di un animale che vive allo stato di natura. Se non fosse in grado di accorgersi della presenza di un predatore quando si trova a pochi metri da lui o del cibo quando il suo naso c'è proprio sopra non vivrebbe a lungo e quindi non potrebbe riprodursi, il che condannerebbe la sua razza all'estinzione. Gli animali sviluppano così un sistema di segnali, che permettano loro di rendersi conto della presenza di situazioni pericolose, come appunto il predatore, e di elementi necessari alla sopravvivenza, come appunto il cibo o l'acqua.

Se l'animale assetato vede la vegetazione infoltirsi prima di giungere alla sorgente, potrà utilizzare questo fatto anche in altre situazioni come segnale della prossimità dell'acqua, associando l'immagine della vegetazione più folta alla gradevole sensazione del dissetarsi. Se, prima d'incrociare un predatore, l'animale coglie un certo odore, imparerà a utilizzarlo successivamente come segnale del pericolo imminente, associando quel particolare odore alla sensazione di paura. La selezione naturale ci ha così

dotati di un meccanismo di apprendimento associativo, in virtù del quale riusciamo a costruirci un complesso insieme di segnali che ci indicano sia gli stimoli appetitivi – legati alle cose che permettono la nostra sopravvivenza – sia quelli avversativi – legati alle cose che la ostacolano.

Nel corso della lettura del romanzo interessante accadono due cose: primo, emergono rappresentazioni di varia natura, secondo tali rappresentazioni vengono ad associarsi tra loro. Vediamo l'immagine della donna mentre parla con l'uomo che è appena entrato nella sua casa, ascoltiamo le loro voci e i loro dialoghi, proviamo sulla nostra pelle la sensazione del loro abbraccio, odoriamo il profumo dei gelsomini che satura l'aria, gustiamo il sapore della torta al cioccolato che si stanno mangiando. Tutte queste rappresentazioni si associano assieme, ci permettono di entrare nella realtà creata dalla nostra mente che segue la narrazione.

In questo processo emergono immagini, suoni, sensazioni, odori, gusti, tutte rappresentazioni legate assieme e, come risultato, emerge una tonalità affettiva, positiva o negativa, ossia partecipiamo emotivamente alle vicende narrate, il che agisce da catalizzatore della memoria. Nel caso del libro di fisica siamo di fronte a parole che forse non stimolano direttamente e potentemente il nostro cervello a produrre immagini, suoni, sensazioni, emozioni, mentre se leggiamo *Via col vento* ciò è proprio quanto accade.

Il linguaggio evoca emozioni, le quali permettono l'apprendimento. Molto spesso capita di ascoltare qualcuno che, dopo aver visto il film tratto da un romanzo di successo afferma che È molto meglio il film!. Ma come è possibile che un'accozzaglia di segni neri su fogli di carta bianca siano preferiti a immagini, a colori vividi, a suoni avvolgenti e per di più stereofonici? La risposta è semplice: mentre il film offre semplici percezioni, il romanzo permette di far emergere rappresentazioni, che il cervello produce su misura, in accordo con i gusti più sottili e personali del lettore, dal che scaturisce, dunque, lo stato d'animo più adatto e apprezzabile. Nessun regista al mondo potrebbe competere!

### 1.3. I SISTEMI RAPPRESENTAZIONALI

La psicologia si è spesso posta il non facile compito di analizzare l'attività del pensiero, nel tentativo di individuare i modi nei quali gli esseri umani elaborano le informazioni provenienti dal loro ambiente interno ed esterno. Spesso questi studi sono stati condotti senza smembrare l'attività di pensiero nella sue varie componenti sensoriali, cosa che invece è avvenuta nella Programmazione Neurolinguistica. Prima di procedere facciamo intanto un'importante premessa: sappiamo che le attività basilari del nostro sistema nervoso, per quanto riguarda gli scambi che continuamente avvengono con l'ambiente, sono la percezione e la motricità.

Per quel che riguarda la percezione, noi riceviamo un continuo flusso di immagini, suoni, gusti, odori e stimolazioni tattili dall'ambiente esterno, mentre dal nostro interno c'è una serie ininterrotta di sensazioni, di natura viscerale, propriocettiva (le sensazioni provenienti dagli organi di movimento) e vestibolare (le sensazioni provenienti dall'organo che presiede al senso dell'equilibrio, che si trova nell'orecchio) che c'informa sullo stato del nostro organismo, ci fornisce feedback sui nostri movimenti e ci ragguaglia sulla posizione del nostro corpo nello spazio. Ci sono due sostanziali differenze qualitative tra questi cinque tipi di esperienze e nel modo in cui vengono gestite dal nostro sistema nervoso centrale:

- 1) immagini, suoni ed esperienze gustative e olfattive sono originariamente – vale a dire prima che si sviluppino l'attività rappresentazionale – legate soprattutto al mondo esterno, poiché frutto di percezioni sensoriali, mentre le sensazioni provenienti dal proprio corpo – che nel loro insieme vengono definite cenestesia (C) – appaiono correlate al mondo interno
- 2) la parte superiore del nostro cervello, la corteccia, è suddivisa in due emisferi, che mostrano una specializzazione funzionale: la percezione visiva è legata soprattutto all'attività dell'emisfero destro, la percezione uditiva (in particolare il linguaggio) soprattutto all'attività dell'emisfero sinistro; le sensazioni sono invece legate all'attività della corteccia somatoestesica, condivisa da entrambi gli emisferi.

I contenuti VUCO – ossia le immagini (V), i suoni (U), le sensazioni (C), le esperienze gustative e olfattive (O: considerate, queste ultime, un unico tipo di rappresentazione poiché entrambe connesse all'attività dei recettori chimici) – costituiscono dunque le forme, gli ambiti dell'esperienza percettiva. D'altra parte, dal momento in cui questi contenuti vengono memorizzati ed elaborati, essi vanno a costituire il fondamento anche dell'attività psichica. Sulla base della percezione e della memoria, nell'essere umano – come del resto in tutti gli altri organismi superiori – si crea quindi l'attività rappresentazionale, per cui immagini, suoni, gusti e odori possono, ben presto, non solo provenire dall'ambiente esterno (percezioni sensoriali), ma anche essere prodotti autonomamente attraverso il ricordo (rappresentazioni sensoriali rammemorate) e l'immaginazione (rappresentazioni sensoriali costruite).

In PNL l'espressione sistemi rappresentazionali si riferisce alle precedenti cinque forme, in cui l'esperienza sensoriale del nostro ambiente, sia esterno che interno, viene codificata internamente. L'espressione sistemi di codifica analogica dell'informazione appare forse meno elegante anche se per certi versi più adeguata, poiché accosta l'attività percettiva alla funzione di rappresentazione non verbale, cosa che ritroviamo nelle strategie (vedi 5.4.).

Nel momento in cui emerge la capacità di codificare la propria esperienza percettiva attraverso rappresentazioni interne, l'individuo diviene capace di dar vita a tali forme di esperienza anche in assenza del corrispondente stimolo esterno, attivando i neuroni delle corrispondenti aree della corteccia cerebrale. In altre parole, l'immagine, la sensazione, il gusto e l'odore di un piatto di spaghetti potrà essere frutto sia dell'attività percettiva (quando si ha il piatto di spaghetti davanti), sia di quella rappresentativa (legata al ricordo o all'immaginazione).

Ogni esperienza, sia percettiva che rappresentativa, sia rammemorata che costruita, è comunque caratterizzata da una 4-pla (quadrupla: ricordiamo che il sistema O racchiude sia le esperienze gustative sia quelle olfattive ed è a sua volta racchiuso nel sistema C), ossia un insieme integrato formato da un'immagine, un suono, una sensazione (ed eventualmente anche da un'esperienza gustativa e olfattiva). Nella 4-pla ogni sistema di codifica risulta associato agli altri, anche se non tutti possono rivelarsi d'intensità sufficiente ad emergere alla consapevolezza. Il nesso associativo esistente tra loro viene chiamato innesco: si tratta della capacità propria di una percezione o di una rappresentazione di suscitare altre.

Il classico esempio è il sentire una certa canzone e ricordare un certo evento, un certo luogo, una certa persona, come tipicamente accade per la classica canzone degli innamorati. Quando questo fenomeno, di per sé naturale e spontaneo, viene riprodotto deliberamente in vista di uno scopo si parla di ancoraggio. Si tratta di agganciare o associare uno stimolo percettivo o rappresentazionale ad un altro, della stessa o di diversa natura, sulla base di quel procedimento detto di condizionamento classico o pavloviano (vedi il costrutto di primo sistema di segnalazione, o riflessi condizionati). Anche se nella nostra mappa esistono infiniti ancoraggi tra le diverse rappresentazioni, i soli ancoraggi che si rivelano stabili si stabiliscono tra le parole e il loro significato: una volta che l'abbiamo appreso non lo dimentichiamo più (ciò che Pavlov chiamò secondo sistema di segnalazione).

All'interno di una 4-pla le rappresentazioni si riferiscono ad una specifica esperienza concettualizzata come un evento specifico, che possiamo chiamare unità esperienziale, vissuta dal soggetto come un tutt'uno o gestalt. Anche se nella 4-pla le rappresentazioni relative ad una stessa unità esperienziale si trovano tutte indissolubilmente associate, una ha il ruolo di innesco di quella 4-pla: si parla in questo caso di punto d'entrata o rappresentazione attivante.

#### 1.4. I MATTONI DELL'ESPERIENZA

Se le forme o gli ambiti dell'attività psichica sono cinque, i mattoni dell'esperienza sono molti di più. Ma cosa si deve intendere con l'espressione mattoni dell'esperienza? Se è vero che gli studi sull'attività cognitiva non hanno mai chiarito con precisione l'importanza di definirne questi cinque ambiti, è anche vero che nell'elaborare gli esperimenti sulla percezione i ricercatori non si sono mai preoccupati di

individuare i costituenti dell'esperienza percettiva stessa, all'interno di ognuno di tali ambiti. Se parlo semplicemente in termini di esperienza visiva, esperienza uditiva ed esperienza cenestesica (le sensazioni corporee), faccio uso di categorie alquanto ampie per indicare il risultato dell'attività del mio apparato sensoriale.

Se considero una data esperienza visiva, come, ad esempio, l'immagine di un albero che ho visto questa mattina passeggiando nel parco, posso individuare certe caratteristiche formali che sono presenti in ogni immagine mentale relativa a qualsivoglia esperienza nell'ambito della modalità visiva. Quest'immagine mentale, il ricordo appunto dell'albero, mostra infatti una forma, certi colori, una certa grandezza, una certa nitidezza e un certo grado di luminosità. In PNL queste dimensioni dell'esperienza, riscontrabili sia a livello percettivo sia a livello rappresentativo, prendono il nome di submodalità. Quello submodale costituisce, infatti, il livello sorgente dell'esperienza percettiva, in termini, nel caso del sistema visivo, di forme, colori, dimensioni, luminosità, messa a fuoco, ecc.: è a livello di submodalità che l'esperienza acquista significato, il quale ha a che fare con:

- la possibilità di riconoscere e quindi di attribuire un certo valore, positivo o negativo, agli oggetti della nostra percezione
- la qualità in termini di piacevole e spiacevole di tali oggetti (che non coincide necessariamente con il punto precedente, poiché si può valutare un qualcosa come negativo pur trovandolo molto piacevole, come nel caso del comportamento alimentare esagerato)
- il potere motivante dell'esperienza sul comportamento.

Per quanto riguarda il sistema visivo, il significato è dato soprattutto dalla forma, che ci permette di riconoscere un dato oggetto distinguendolo da molti altri, cosa che trova il suo elemento corrispondente nella conformazione a livello tattile. Tra tutte le esperienze visive, quelle associate alla soddisfazione dei nostri bisogni avranno un valore positivo, e viceversa quelle associate alla frustrazione di tali bisogni avranno un valore negativo; il che è ovviamente vero anche per gli altri sistemi rappresentazionali. Avremo comunque occasione di trattare più estesamente ogni aspetto di questo complesso argomento. Partendo quindi dall'attività del sistema nervoso siamo arrivati alle rappresentazioni VUCO, passando attraverso le submodalità. Volendo individuare vari livelli di questo oggetto misterioso chiamato psiche avremo dunque:

- 1) **attività dei neuroni** delle varie zone della corteccia cerebrale
- 2) **submodalità**, ossia le varie sotto dimensioni di immagini, suoni, sensazioni, esperienze olfattive e gustative
- 3) **rappresentazioni VUCO**, ossia visive, uditive, sensazioni corporee, ecc.

Da questo livello sensoriale in poi, con la nascita del linguaggio verbale e come vedremo dettagliatamente più avanti, le varie rappresentazioni verranno ricodificate in termini di parole, frasi e discorsi, a volte conservando e altre volte perdendo il loro carattere sensoriale.

## 1.5. LA MAPPA E IL TERRITORIO

Come può accadere che di fronte ad una stessa situazione persone diverse reagiscono in modi diversi? Prendiamo il caso di un licenziamento. C'è chi reagisce con depressione, chi rimboccandosi le maniche e cercando immediatamente un nuovo lavoro, chi teme il futuro, chi ritiene che questa è solo una buona occasione per cercare un lavoro migliore. Consideriamo anche il caso di un ragno. Ci sono persone che hanno la fobia dei ragni e persone a cui questo animale non fa né caldo né freddo. Alla sua vista c'è chi scappa in preda ad una paura totalmente irrazionale, chi si avvicina incuriosito per guardarlo meglio, chi semplicemente si innervosisce per la sua presenza, chi per pura precauzione – non

si sa mai che possa essere velenoso – si sposta un po' più in là. Possiamo veramente affermare che si tratta sempre dello stesso ragno?

Per spiegare questo insieme di differenze comportamentali sono stati elaborati diversi costrutti, i più importanti dei quali sono carattere, personalità, predisposizione, atteggiamento. Il punto è che tali costrutti possono non aiutarci nella costruzione di strumenti operativi atti a modificare il comportamento in oggetto, qualora risulti sgradito. Schematizzando, possiamo affermare che di fronte allo stesso stimolo S le persone hanno reazioni R diverse.

Accade quindi qualcosa tra S e R, tale che di fronte allo stesso S ci sono tante R quante sono le persone esposte a quello stimolo. Il segreto delle radici del comportamento e, dunque, del suo cambiamento sta proprio in ciò che accade tra S e R, ciò che si verifica all'interno della scatola nera sulla base di S e che conduce a R. In PNL questa variabile viene chiamata mappa e consta principalmente di immagini, suoni e sensazioni, rappresentazioni ricodificate a livello cosciente in termini di dialogo interno.

Per mappa si deve intendere il modello del mondo creato dalla nostra funzione di rappresentazione. Nel corso dell'ontogenesi, tale funzione può essere quindi distinta in due grandi fasi: prelinguistica e linguistica. Nel corso di quella prelinguistica il pensiero è fatto di immagini, suoni, sensazioni, esperienza olfattive e gustative, mentre con l'avvento della fase linguistica accanto a queste rappresentazioni emerge la parola. Ecco identificati i due livelli della mappa:

- a) **analogico**, fatto di rappresentazioni sensoriali (appunto immagini, suoni, sensazioni, esperienza olfattive e gustative), elaborate attraverso il pensiero associativo
- b) **digitale**, fatto di rappresentazioni linguistiche (parole, frasi, discorsi), elaborati attraverso il pensiero logico.

Questi due livelli convivono l'uno accanto all'altro, ma mentre il primo costituisce un fiume sotterraneo, il secondo è emergente. Se immaginiamo la mappa come un iceberg avremo che la parte sommersa – ossia elaborata prevalentemente a livello subcosciente – è costituita dalle rappresentazioni analogiche, mentre quella emersa – ossia elaborata prevalentemente a livello cosciente – dal linguaggio. L'essere umano è più in contatto con la propria mappa del territorio di quanto non lo sia con il territorio, al punto che si può affermare che piuttosto che credere in ciò che si vede si vede ciò in cui si crede. Una volta che la mappa è stata creata, essa condizionerà tutto il comportamento che verrà messo in atto nell'interazione con lo stesso territorio.

Per quanto riguarda la percezione, il condizionamento potrà far sì che alcuni aspetti del territorio non vengano percepiti: essi esisteranno nel mondo esterno e non nella mappa: un esempio è dato dal fatto che noi percepiamo moltissimi colori ma siamo coscienti solo di quelli che nella nostra lingua hanno un nome, poiché la percezione non implica consapevolezza. In altre parole, un individuo può percepire aspetti della realtà senza esserne consapevole, pur essendone influenzato, com'è dimostrato dai messaggi subliminali (quei segnali cioè che si trovano sotto la soglia di consapevolezza) di cui la pubblicità si vale per creare occultamente il bisogno di alcuni prodotti nelle persone: infatti l'efficacia di uno stimolo spesso aumenta se la sua percezione è inconsapevole.

Viceversa può accadere che vengano percepiti aspetti che esistono nella mappa ma non nel territorio. È questo uno dei casi in cui piuttosto che credere in ciò che si vede si vede ciò in cui si crede, ciò che è stato codificato nella mappa. Se ne ha un esempio nel delirio e nelle allucinazioni, in cui il soggetto crede fermamente nella realtà di cose che esistono solo nella sua testa. Ciò accade spesso, pur se con intensità e implicazioni molto minori, anche nella condizione di totale normalità, come nel caso di persone che si creano una semplice idea distorta riguardo a una certa situazione. Dunque, noi non interagiamo direttamente col mondo, cioè prevalentemente attraverso la percezione, bensì con la sua copia o rappresentazione interna, la mappa.

La psicologia, sin dall'inizio della sua storia, ha molto spesso concentrato i suoi sforzi nel costruire una chiave di lettura delle differenze individuali; sono così sorti concetti quali carattere, personalità, equilibrio psichico, disturbo mentale, normalità, patologia e via dicendo. Uno dei criteri basilari per comprendere tali differenze è sicuramente quello di mappa o modello del mondo, che si dimostra

diverso da individuo a individuo: il comportamento non riflette tanto ciò che accade attorno a noi, quanto ciò che accade dentro di noi, appunto il nostro modello del mondo. Facciamo un esempio.

In psicologia clinica esiste un test chiamato T.A.T., che sta per Test di Appercezione Tematica. Il test comprende diversi disegni di figure umane che interagiscono: al soggetto sottoposto al test viene chiesto di elaborare semplici storie sulla base di quello che vede nelle figure. Se mostriamo a cento persone la stessa figura, chiedendo separatamente ad ognuno di loro di elaborare una storia, alla fine avremo cento storie diverse.

Alcune potranno somigliarsi per certi versi, ma possiamo essere certi che anche le storie che risulteranno in qualche modo analoghe mostreranno alcune differenze che le renderanno peculiari degli individui che le hanno raccontate. Questo dimostra che, anche nel caso che ciò che vediamo e percepiamo sia la stessa cosa, ognuno di noi sempre e comunque reagirà a questa stessa cosa in modi diversi, esprimendo cioè il proprio modello del mondo, che è unico e irripetibile.

È, infatti, riferendosi inconsciamente a tale modello che il soggetto sottoposto a questo test elabora la storia: sulla base della quale può venire effettuata la diagnosi, ossia l'individuazione di aspetti rilevanti della sua mappa. Il fatto che noi non interagiamo direttamente con la realtà esterna ma solo indirettamente, attraverso l'idea che ce ne siamo fatti, diviene evidente solo quando ci riferiamo ai sistemi rappresentazionali, ragionando cioè in termini visivi, uditivi e cenestesici (e solo secondariamente olfattivi e gustativi).

La mappa non costituisce una copia interna della realtà – cosa che risulterebbe del resto impossibile – ma permette all'individuo l'orientamento nel proprio ambiente. La funzione della mappa o modello del mondo è determinare il modo in cui percepiamo la struttura della realtà. Per struttura deve intendersi l'insieme dei rapporti esistenti tra le parti del modello, ossia le invarianti: se tutto cambia, ciò che rimane costante sono i rapporti tra le cose che cambiano. Ci sono tre tipi di rapporti o nessi tra le cose:

- 1) **sequenziali**, che danno vita agli schemi, ossia a sequenze di fasi che guidano il comportamento (vedi i così detti *script* del cognitivismo); tali nessi emergono esaminando l'ordine di esposizione degli eventi descritti nel messaggio, come ad esempio: «Ho fatto X, poi sono andato a Y, ho visto il sig. Rossi, ho parlato di ....»
- 2) **causali** (che costituiscono un caso particolare di quelli sequenziali), i quali permettono di spiegare, prevedere e controllare i fenomeni (che costituisce l'obiettivo della scienza pura, e in questo senso il modello del mondo dell'uomo della strada non è diverso da quello dello scienziato), di distinguere tra ciò che è possibile e ciò che è impossibile, guidando quindi le scelte; essi sono evidenziati da verbi quali far sì, causare, determinare, provocare, ecc.
- 3) **correlazionali**, ossia di sincronità, i quali tendono ad essere trasformati e reinterpretati come nessi causali, che permettono appunto le operazioni di spiegazione, previsione e controllo; tali nessi si ritrovano nei termini che indicano clausole temporali, quali allorché, quando, nel momento in cui, mentre, ecc.

Questi diversi rapporti strutturali tra le parti del modello sono contenuti soprattutto nei sostantivi e nei verbi: i primi li esprimono in modo implicito, i secondi esplicito. Se prendiamo, ad esempio, il sostantivo lavoro, in realtà tale parola contiene tutto un insieme di azioni e processi che sono stati cancellati, ma che sono indicati da altrettanti verbi, come andare in ufficio, operare al computer, parlare con il capufficio. La mappa è quindi più economica e più stabile del territorio che rappresenta, poiché racchiude i rapporti – quelli che mostrano una certa stabilità nel tempo – tra le sue parti, svolgendo quindi un'importante funzione di adattamento.

In altri termini, nella mappa non troverò tutti i dettagli delle situazioni, le cose più insignificanti, ogni frase detta dal mio partner, ma solo gli elementi in grado di creare una certa visione della realtà, alla quale contribuiscono, più d'ogni altra variabile, i rapporti stabili tra questi elementi. Per fare un esempio, consideriamo il rapporto con il coniuge. È possibile che la parte della mappa corrispondente sia rivelata da frasi quali: «Mia moglie mi fa star male!», «Sento che mia moglie non mi stima», «Mio marito non mi apprezza ... non mi sorride mai!», ognuna delle quali rivelerà un diverso tipo di rapporto.

## ESERCIZIO

### MUOVERSI NEL TERRITORIO

- 1) Chiedere a qualcuno di indicare la direzione che dovrebbe prendere per dirigersi verso casa.
- 2) Chiedergli poi come ha potuto farlo, senza poterla vedere.

La capacità di indicare la direzione da seguire per raggiungere un dato luogo ci dà l'idea di come nel nostro cervello sia memorizzata una vera e propria mappa del territorio fisico, qualcosa di analogo ad una cartina della città; questa mappa esiste anche per altri tipi di territorio, come le relazioni, l'attività professionale, il rapporto di coppia, le amicizie, gli hobby, ecc., il che ci permette di comportarci nella maniera adeguata ai diversi contesti.

Ma «la mappa non è il territorio» (Korzybski). I problemi sopraggiungono quando scambiamo la mappa per il territorio, il che può rendere il nostro modello del mondo fonte di problemi e limitazioni piuttosto che una preziosa risorsa da utilizzare come bussola in grado di guidare il nostro comportamento. Comunque tale mappa, contenendo in sé i rapporti più o meno stabili tra le sue parti, costituisce la prima e più importante forma di apprendimento.