



METAMODELLO DI PRECISIONE **(Il linguaggio del successo – il linguaggio di precisione)**

*Gli uomini si lasciano influenzare più dalle parole
che dagli eventi della realtà circostante.*

Ivan Pavlov

"I processi attraverso i quali la gente impoverisce la propria rappresentazione del mondo sono gli stessi con i quali impoverisce l'espressione della propria rappresentazione del mondo. Il modo in cui le persone si sono procurate la propria sofferenza ha a che fare con questi processi. Attraverso di essi, hanno creato un modello impoverito. Il Meta Modello offre un modo specifico per opporsi a questi processi e per arricchire il loro modello"

LIVELLI LOGICI DEL METAMODELLO

PRESUPPOSIZIONI

PRESUPPOSIZIONI

DISTORSIONI

EQUIVALENZA COMPLESSA

CAUSA – EFFETTO

LETTURA DEL PENSIERO

NOMINALIZZAZIONE

GENERALIZZAZIONI

PERFORMATIVE PERDUTE

OPERATORI MODALI

QUANTIFICATORI UNIVERSALI

CANCELLAZIONI

INDICI REFERENZIALI NON SPECIFICATI

VERBI NON SPECIFICATI

CANCELLAZIONI COMPARATIVE

CANCELLAZIONI SEMPLICI

Richard Bandler, presentando questo schema, affermò che il Meta Modello era un sistema di livelli logici. Il processo superiore di modellamento (presupposizioni) *dirige* (o organizza) i livelli inferiori, e quello successivo tra i livelli superiori (distorsione) dirige le generalizzazioni e le cancellazioni che si trovano sotto.

La magia dei livelli superiori

Quali conseguenze comporta questa ristrutturazione del sistema dei livelli logici del Meta Modello? Molte. Prima di tutto, essa evidenzia il fatto che i *livelli superiori organizzano e modulano i livelli inferiori*. Questo spiega in parte il potere delle domande del Meta Modello e come esse mettano in discussione e modifichino le cose ad un livello superiore della mente. Cambiare le cose a un livello superiore genera un effetto pervasivo, un effetto che governa, controlla e organizza le trasformazioni ai livelli inferiori. Questo significa che al livello più basso del sistema (le distinzioni linguistiche delle *cancellazioni*), otterremo pezzi (*chunks*) di informazioni



più piccoli. Quando si stabiliscono degli indici e si chiedono dei particolari a questo livello, si ottengono dettagli di grande precisione. Tuttavia, se tutti questi dettagli riempiono le parti mancanti, possono riguardare elementi di poco conto e non quelli decisivi. Spostandoci verso l'alto, alle distinzioni contenute nella categoria delle *generalizzazioni*, iniziamo ad ottenere pezzi di informazione più ampi: "convinzioni". Questo ci fornisce informazioni in merito al modo in cui una persona ha strutturato il suo mondo in termini di stile d'azione (*modus operandi*) e "regole" di vita (Performative perdute).

Cosa significa in merito al fatto di imparare ad utilizzare efficacemente il Meta Modello? Riconoscendo i livelli logici in questo modello, possiamo porre domande di livello logico:

Di quale pezzo (*chunk*) di informazione ho bisogno? A quale livello si trova la difficoltà dell'interlocutore? A quale livello otterrò le informazioni più utili e preziose?

A quale livello posso intervenire per ottenere l'effetto più pervasivo?

CANCELLAZIONI - GENERALIZZAZIONI

CANCELLAZIONI

Distinzioni linguistiche delle cancellazioni

1. Cancellazioni semplici: caratteristiche tralasciate
2. Indici referenziali non specificati: nomi e verbi non specificati
3. Cancellazioni comparative e superlative: relazioni non specificate
4. Processi non specificati: aggettivi che modificano nomi
5. Processi non specificati: avverbi che modificano verbi

Quando cancelliamo le informazioni, tralasciamo delle cose e quindi prestiamo selettivamente attenzione ad altre dimensioni delle nostre esperienze. Questo ci porta ad escludere e filtrare degli elementi. Questo processo agisce in nostro favore nei limiti in cui ci preserva dal rischio di essere sopraffatti e sovraccarichi di stimoli. Ma opera a nostro svantaggio quando cancelliamo informazioni significative, importanti per la nostra capacità di gestire efficacemente diverse situazioni. In senso positivo, creiamo le nostre mappe attraverso la cancellazione per ridurre il mondo a proporzioni più maneggevoli. Con la cancellazione creiamo una versione della realtà ridotta e più gestibile. Non tutte le cancellazioni creano problemi. Le cancellazioni "ben formate" si hanno quando nel contesto immediato vi sono degli elementi in eccesso. Senza questo eccesso, risulterebbe un modello privo della precisione necessaria a muoversi con efficienza sul territorio.

Per diventare professionisti della comunicazione è necessario saper riconoscere le cancellazioni nel linguaggio delle persone nel momento in cui avvengono, in modo da poter recuperare informazioni preziose. La *cancellazione* all'interno del linguaggio riguarda innanzitutto verbi, nomi, riferimenti e paragoni *non specificati*. In essi dobbiamo ricercare espressioni che indicano la mancanza di informazioni, senza le quali il nostro modello mentale si impoverisce e, di conseguenza, limita le nostre scelte comportamentali. In generale, dovremmo porre meta-domande di questo tipo:

1) Cancellazioni semplici

Per esempio, considerate l'affermazione "**La gente mi spaventa**". La parola 'gente' non si riferisce a nessuno in particolare. Ci lascia senza le informazioni fondamentali che riguardano il *chi specificamente*. L'espressione superficiale ha tralasciato l'indice del referente. Il termine di classe sovra-generalizzato, 'gente', delinea una mappa troppo ampia per l'ascoltatore. Abbiamo bisogno di identificarlo in modo più specifico. E quasi tutti, intuitivamente, sanno chiedere:

"**Chi, specificamente, ti spaventa?**"



Ponendo questa domanda, cerchiamo di portare chiarezza nella nostra mappa, così come nel modello del mondo del nostro interlocutore. Ri-connettendo questa generalizzazione alle esperienze originarie, la persona realizza un'espressione più completa, magari "Mio padre mi spaventa".

Anche se questa specificazione ci fornisce qualche dettaglio in più, l'affermazione continua ad essere piuttosto ambigua. Ancora non sappiamo cosa rilevare sul nostro film mentale riguardo al significato di 'spaventa'. Come ti spaventa? Quando? In che modo? Da quanto tempo?

Riguardo alle cancellazioni, quasi tutti hanno un senso naturale ed intuitivo in merito a come rispondere. Non facciamo altro che investigare i dettagli che sono stati tralasciati.

"Mi è stato detto di non farlo quando lavoravo su quella relazione."

Di non far cosa? Da chi?

"Sono solo confuso da tutto questo."

Riguardo a cosa?

"È felice di affittare questo spazio."

Quale proprietario si sente felice?

Ognuna di queste frasi contiene delle cancellazioni. Talvolta non fa alcuna differenza, ma la maggior parte delle volte sì. I nomi privi di specificazioni che designano delle categorie contengono molte cancellazioni: "la gente", "il governo", la "lezione di geografia", "i capitalisti", "i liberali", etc.

2) Indici referenziali non specificati (nomi e verbi non specificati)

Quando scopriamo che è il *padre* a spaventare il nostro interlocutore, riceviamo alcuni riferimenti fondamentali (ossia, la persona che parla e il padre), mentre il verbo non specificato ('spaventare') non fornisce alcuna chiara immagine dell'esperienza di come abbia luogo, quando, dove, etc. Molte informazioni sono ancora cancellate. Questo ci porta a porre un'altra naturale domanda intuitiva:

"in *che modo* tuo padre ti spaventa?"

Questa domanda va ad esplorare il verbo non specificato. Invita chi parla a recuperare l'informazione cancellata. L'espressione superficiale ci offre una *versione ridotta* della completa esperienza con il padre. Spesso questi modelli impoveriti limitano dolorosamente la nostra vita, le nostre percezioni, scelte, emozioni, etc.

Così, per quanto riguarda i verbi, come ognuno di essi "soffre" di qualche livello di cancellazione, così presentano tutti solo un certo grado di specificità. Questo ci dà una direzione nella ricerca, nell'analisi di quanta chiarezza di immagini forniscano i verbi.

"Chiedetevi se l'immagine presentata dal verbo nella sua frase è abbastanza chiara da permettervi di visualizzare l'effettiva sequenza degli eventi descritti."

Per la distinzione linguistica che chiamiamo "verbi non specificati", chiedete semplicemente ulteriori informazioni ed elementi specifici dell'azione: "Come avviene questo, di preciso?". Ciò si applica egualmente a nomi e pronomi, ad affermazioni che non hanno alcun riferimento immediato, o a qualsiasi riferimento troviamo poco chiaro. Quando chi parla cancella dalla sua affermazione un oggetto, una persona, un evento, etc, dobbiamo solamente indagare in merito a ciò che è stato cancellato, per mettere in discussione l'affermazione che non è stata messa sufficientemente a fuoco ed ottenere informazioni più precise. Questo stimola chi parla a ri-mappare l'esperienza di riferimento con più parole o con parole differenti, così da fornire un'espressione linguistica più completa.



"Non è importante."

Importante per chi? Importante in che modo? Come fai a sapere di doverlo considerare "non importante" ?

"Interferiscono sempre con la mia pianificazione lavorativa."

Non capisco, chi interferisce e come lo fa?

I verbi non specificati indicano solo genericamente qualche attività referenziale, ma non sono sufficientemente specifici da consentirci di *rilevarla in modo rappresentazionale* sullo schermo nella nostra mente. Ecco perché abbiamo bisogno che chi parla fornisca indicazioni più numerose su quegli elementi di riferimento. Pertanto, è necessario chiedere informazioni in merito a quando, dove, come, chi, etc., per ottenere dettagli più specifici. Ora, dal momento che i verbi, nell'ambito del linguaggio, descrivono i processi, essi costituiscono la parte più dinamica di una descrizione. Parlando in termini di caratteristiche cinema-tografiche audio-video dei nostri filmati interni, i nomi descrivono gli oggetti ed i verbi descrivono *ciò che accade*, i movimenti, le azioni, etc. Se nei nostri filmati non codifichiamo i verbi, rappresentiamo nella nostra mente solamente una lista statica di elementi sulla lavagna della nostra mente. Quando aggiungiamo i verbi, essi trasformano le nostre diapositive in filmati. Quando noi stessi ci esprimiamo con verbi vaghi e non specifici, siamo costretti a tirare ad indovinare sul *modo* in cui avviene il processo e ad allucinare le azioni. In seguito a queste allucinazioni, finiamo con l'inventare i significati, piuttosto che acquisire quelli di chi sta parlando.

Per testare i verbi non specificati, create un'immagine dell'informazione data. Poi chiedetevi: "Posso visualizzare chiaramente le azioni, i movimenti e la sequenza degli eventi?".

"Mi fa veramente sentire frustrato."

Fra le cose che fa effettivamente, qual è che tifa sentire frustrato? In che modo, specificamente, ti fa sentire frustrato? Quando?

"Mi ha ferito profondamente."

Come ti ha ferito? In che modo?

3) Cancellazioni comparative e superlative (o relazioni non specificate)

"È molto più spaventoso."

Questa affermazione suggerisce un paragone, ma non specifica il soggetto a cui l'interlocutore fa riferimento. Intuitivamente, lo sappiamo. Pertanto, indaghiamo naturalmente per riempire i dettagli sul nostro schermo rappresentazionale mentale.

"Più spaventoso di chi?"

I comparativi ed i superlativi appaiono tipicamente negli aggettivi che si accompagnano a "più" e "meno" (più importante, meno importante) e ai suffissi -issimo, -issima, etc. La domanda che rivolgiamo, in questo caso, è:

"Paragonato a cosa?" "Rispetto a cosa?"

Questo schema, che prevede un modo di parlare strutturato su termini sovra-generalizzati, termini che cancellano distinzioni importanti, crea un "orientamento intensionale" (Korzybski). Questo significa operare a partire dalle definizioni che sono nella nostra testa, piuttosto che dai fatti empirici del mondo esterno. Quando attribuiamo un indice agli specifici referenti, rendiamo più chiara la nostra mappa mentale. Questo ci permette di *estendere* i nostri significati all'esterno, al mondo reale, e crea pertanto un 'orientamento estensionale'. Bandler e Grinder notarono questo processo e lo inserirono nel Meta Modello. Nella citazione seguente, però,



essi (o qualche editor) sbagliarono l'ortografia di "intensionale".

"La definizione estensionale di un insieme specifica quali sono gli elementi dell'insieme stesso semplicemente elencandoli (ossia, enumerandoli); la definizione intenzionale [cioè, intensionale] di un insieme specifica quali sono gli elementi dell'insieme stesso, dando una regola o una procedura che ripartisca il mondo in oggetti appartenenti e non appartenenti a quell'insieme. Per esempio, l'insieme di tutti gli esseri umani di altezza superiore a 1,80 m che vivono ad Ozona, nel Texas, può essere definito estensionalmente con l'elenco di tutti coloro che vivono effettivamente ad Ozona e sono alti più di un metro e ottanta, o intenzionalmente [cioè, intensionalmente] mediante una procedura, per esempio:

(a) Consultando l'elenco ufficiale dei residenti in Ozona, Texas.

(b) Verificando per ogni persona dell'elenco se essa superi il metro e ottanta di altezza.

Korzybski fa un interessante esame di questa distinzione. Si osservi che in genere gli elenchi o insiemi specificati estensionalmente hanno indici referenziali, mentre quelli dati intenzionalmente [cioè, intensionalmente] non ne hanno".

Strutturalmente, iniziamo il nostro rilevamento rappresentazionale utilizzando nomi e verbi. I nomi individuano gli oggetti sul nostro schermo mentale ed i verbi specificano i movimenti e le azioni. Successivamente, arrivano *le parole di relazione*, che ci forniscono descrizioni, proposizioni e funzioni relazionali. Queste parole non mappano "cose", ma concetti (significati astratti) che riguardano il modo in cui i soggetti e gli oggetti si relazionano ad altri soggetti ed oggetti. Parole come "meglio", "migliore", "più veloce", "buono", "cattivo", "superiore", "prima", "dopo", "durante", etc, forniscono il codice per queste relazioni.

Ciò significa che quando qualcuno ci fornisce un termine relazionale privo di specificità, al punto che non possiamo rilevare in modo rappresentazionale il termine per generare uno scenario chiaro, preciso e comprensibile nel nostro filmato interiore, è il momento di stabilire un indice per quella parola relazionale. È il momento di indicizzarla in termini di grado, estensione, criterio, etc. Qualcuno dice: "Non sono mai stato più depresso." Rispondiamo: "Su una scala da 1 a 10, quanto ti sei sentito depresso finora? Che grado di abbattimento stai sperimentando ora? Quali aspetti del tuo pensare-sentire, comportarti, etc. stanno subendo questa depressione in questo momento?". Talvolta *ciò* che una persona cancella, o non specifica, comprende gli standard per mezzo dei quali fa i paragoni.

"È la miglior cuoca."

Il modificatore "migliore" ci avverte nel modo più efficace possibile della presenza di relazioni non specificate in quel termine e ci invita a indicizzare lo standard comparativo che chi parla ha cancellato.

Migliore in che modo, in quali circostanze, quando?

"Gioca meglio a golf."

Meglio di chi?

4) Processi non specificati - Aggettivi che modificano nomi

Bandler e Grinder aggiunsero al Meta Modello un'altra forma di cancellazione che è stata trascurata nella maggior parte delle versioni di questo modello di comunicazione.

"Uno dei modi in cui le parole che processano la struttura profonda possono manifestarsi nella struttura superficiale è in forma di aggettivo che modifica un nome. Perché ciò accada, devono avvenire delle cancellazioni".

Per esempio, considerate l'espressione: "Non mi piacciono le persone ambigue". 'Ambigue' è un aggettivo. Chi parla ha dichiarato la sua avversione per le "persone ambigue", ma ha anche cancellato gran parte del



contesto. A che cosa si riferisce 'ambigue'?

"Ambigue nei confronti di chi, in merito a cosa, quando, etc?"

Considerate questi esempi:

- a) *Ho gridato in faccia all'uomo incollerito.*
- b) *Fai sempre degli esempi stupidi*
- c) *La triste lettera mi ha sorpreso.*

Chi parla ha cancellato il processo (e quindi, la struttura) di questi aggettivi. 'Ambigue' (o prive di chiarezza), 'incollerito', 'stupidi' e 'triste' si riferiscono a stati mentali ed emozionali. Moltissimi elementi vengono tralasciati. Vuol dire che alcune persone sono 'ambigue' nelle loro manifestazioni o che io non riesco ad ascoltare ed interpretare con chiarezza? Sono 'incollerito' dai comportamenti dell'uomo, o è l'uomo ad essere 'incollerito'? Non solo questi processi si sono cristallizzati sotto un'unica etichetta, ma chi parla ha probabilmente proiettato lo stato valutativo sugli stimoli. Nell'esempio a) abbiamo un uomo che, in qualche modo, ha fornito uno stimolo che ha provocato in chi parla pensieri-e-sensazioni di collera (primo processo).

Chi parla, quindi, ha proiettato i suoi pensieri-e-sentimenti di collera sull'uomo etichettandolo con il proprio stato/giudizio (secondo processo). Per fare un discorso a parte, questo utilizzo del linguaggio indica effettivamente un processo di meta-livello o meta-stato. Le valutazioni ('incollerito', 'stupidi', 'infelice') avvengono ad un livello *al di sopra* del referente (uomo, esempi, lettera). Ciò indica dunque la valutazione di chi parla espressa da un *meta-stato*, dal quale egli o ella proietta e impone un giudizio. In questo modo, gli aggettivi ci consentono di accedere ad un meta-stato in modo non evidente.

5) Processi non specificati - Avverbi che modificano verbi

Tra i processi non specificati ce ne sono alcuni che vengono nascosti dall'utilizzo di un avverbio che in genere finisce in *-mente*. Questo significa che l'avverbio con il suffisso *-mente* cancella il processo e, contemporaneamente, cristallizza il risultato applicando una parola di 'stato' (una parola che indica uno stato di consapevolezza mente-corpo) ad un verbo. Considerate questi esempi:

***Sfortunatamente* hai dimenticato di telefonarmi il giorno del mio compleanno.**

***Rapidamente* ho lasciato la discussione.**

***Sorprendentemente*, mio padre non ha fatto nulla in merito al problema del bere.**

***Lentamente* lei iniziò a piangere.**

Per recuperare il materiale cancellato, la procedura del Meta Modello prevede che venga aggiunto 'È' davanti a quello che prima era un avverbio. Ciò trasforma o "converte" l'avverbio con il suffisso *-mente*.

***È una sfortuna* che tu abbia dimenticato di telefonarmi il giorno del mio compleanno.**

***È con rapidità* che ho lasciato l'argomento.**

***È sorprendente* che mio padre non abbia fatto nulla in merito al problema del bere.**

***È con lentezza* che ha iniziato a piangere.**

Queste traduzioni dell'avverbio con il suffisso *-mente* ci permettono di vedere più chiaramente ciò che è stato cancellato. La frase "*È una sfortuna...*" indica il giudizio, la valutazione e il meta-stato di chi parla in relazione alla persona che 'ha dimenticato di telefonare' il giorno del suo compleanno. Ciò fornisce un'altra struttura del



meta-stating nascosta o segreta. Quando chi parla annuncia "Sfortunatamente, hai dimenticato di chiamarmi il giorno del mio compleanno", questo suona come un fatto incontestabile. Si tratta effettivamente di una *performativa perduta* (che verrà trattata nel prossimo capitolo) di un giudizio.

Questo rivela che il modificatore dell'azione (o verbo) come processo stesso è una qualità o una caratteristica dello stato. Talvolta è un giudizio mentale ('sfortunatamente'), talvolta si riferisce ad un modo di fare qualcosa ('velocemente', 'lentamente'), talvolta ad uno stato mentale ('sorprendentemente'), etc.

In sintesi

- Le nostre mappe differiscono dal territorio in una certa misura in ciò che abbiamo cancellato e nelle caratteristiche che abbiamo tralasciato. Quest'aspetto necessario ed inevitabile del mappare ci è spesso molto utile.

- Le cancellazioni possono anche creare limitazioni, problemi ed errori di mappatura. Le domande del Meta Modello ci permettono di fare un passo indietro, pensare alle funzioni del nostro mappare e mettere in discussione la forma e la legittimità delle nostre mappe.

- Attraverso il Meta Modello, possiamo trasformare la nostra vita e quella degli altri con la magia, ponendo delle domande che attivano le funzioni del nostro mappare per sviluppare mappe più ricche.

GENERALIZZAZIONI

Ah, l'impulso di generalizzare! Quando facciamo delle generalizzazioni, prendiamo parti di un'esperienza e le utilizziamo per rappresentare *un'intera categoria*. In questo modo, saltiamo mentalmente un livello logico nel momento in cui classifichiamo, astraiamo e suddividiamo il territorio in categorie. Su cosa si basano le nostre generalizzazioni? Esse si fondano proprio sul modo in cui i nostri recettori sensoriali e il nostro sistema nervoso si relazionano con le manifestazioni energetiche esterne ad essi. Come con le cancellazioni, generalizziamo per ridurre il mondo a dimensioni più maneggevoli. Modellare il mondo per mezzo delle generalizzazioni, però, ci lascia spesso con mappe impoverite. Per questo motivo, abbiamo bisogno di riconoscere le nostre generalizzazioni e di effettuare dei controlli di qualità su di esse.

"Questa generalizzazione rende la vita più produttiva, la potenza?"

Quando generalizziamo, creiamo elementi nuovi per la mente. Creiamo regole e programmi per vivere, relazionarci, comunicare, etc. Creiamo convinzioni, principi, concetti, valori, paradigmi, e tutti i tipi di fenomeni di meta-livello. Tuttavia, le generalizzazioni possono sopravvivere oltre la loro utilità, e spesso lo fanno. Anche se le regole seguenti, probabilmente, saranno state molto utili per chi sia stato allevato in un contesto disfunzionale, sono allo stesso tempo inutili e dannose per condurre un'esistenza piena e vitale.

"Non esprimere i sentimenti."

"Non essere in disaccordo con papa."

"Non sottolineare le incongruenze nei genitori."

"Fatti vedere, ma non farti sentire."

Nel momento in cui effettuassimo un test con la realtà o un controllo sui benefici di tali regole, ci renderemmo probabilmente conto che esse non sono produttive né salutari per realizzare i nostri sogni. È per questo motivo che è necessario controllare e ri-valutare regolarmente le generalizzazioni nelle nostre mappe. Nella categoria delle *generalizzazioni*, il Meta Modello specifica strutture linguistiche per mezzo delle quali creiamo



regole, classi, classificazioni ed astrazioni. Queste possono arricchire o impoverire. Anche se inevitabilmente creiamo generalizzazioni per dar vita a idee, intuizioni, convinzioni potenzianti, esse, altrettanto frequentemente, determinano un impoverimento provocando la perdita di dettagli e di ricchezza. Quando questo accade, restiamo privi della capacità di operare le distinzioni cruciali. Ogniqualvolta generalizziamo in nuove astrazioni (ossia concetti, convinzioni, conoscenze, etc.) tralasciamo delle caratteristiche.

"Non puoi fidarti della gente, ti tira brutti scherzi."

"Apprendere non è divertente; è difficile e non ti porta da nessuna parte."

"Il cambiamento è difficile; non puoi cambiare la tua personalità."

"Le cose dovrebbero essere più facili."

Tali affermazioni generalizzate non presentano alcun riferimento a cui possiamo dare un indice. Trattandosi di forme di conoscenza astratta, non possiedono indice temporale (quando), indice personale (chi), indice spaziale (dove), indice contestuale (in che circostanze), etc. Senza la possibilità di estensionalizzare, queste affermazioni ci invitano a trattarle come assolute ed universali. E se ci caschiamo, creiamo mappe insidiose e pericolose. Quando mettiamo in discussione ed esploriamo le generalizzazioni, indaghiamo sulla loro forma, utilità, validità, praticità, etc. Sono strutturate bene o male?

- "Chi, specificamente?"
- "Specificamente quando, dove, in quali circostanze? "

Distinzioni linguistiche delle generalizzazioni

6. *Quantificatori universali: parole che indicano totalità*

7. *Operatori modali: parole che indicano lo stile operativo*

8. *Performative perdute: frasi che affermano principi generali*

6) Quantificatori universali

Quando quantifichiamo le nostre affermazioni con degli *universali*, generalizziamo uno o pochi elementi in un'intera classe. Per farlo, utilizziamo parole che indicano la totalità. Cioè, codifichiamo le nostre affermazioni in parole che descrivono le cose in termini di *tutto o niente* (ossia: tutti, ognuno, nessuno, chiunque, sempre, totalmente, assolutamente, etc.) Questi termini universali ci permettono di sovra-generare liberamente partendo dalle nostre esperienze. Anche un singolo evento può divenire 'il modo in cui funziona per tutti, sempre e dovunque'.

"Nessuno mi presta attenzione."

"Tutti mi odiano."

"Perché faccio sempre affari scadenti?"

Questo tipo di generalizzazione comporta non solo la creazione di una mappa concettuale, ma anche la quantificazione delle nostre affermazioni in modo globale attraverso termini universali. Ciò conferisce al nostro discorso un tono di assolutezza. Korzybski si riferì a questo linguaggio di tipo tutto-o-niente con l'espressione astrazioni 'a valenza unica' o 'a valenza doppia'. Questo modo di parlare dà la sensazione che il mondo sia semplice, che non presenti complessità né varietà nei rapporti causa-effetto, che non ci siano elementi strutturati in sistemi o elementi che aggiungono nuovi contributi, che non ci sia indeterminazione dovuta a confini poco netti, così da poter riassumere la maggior parte delle cose in termini di o.. /o... Certamente



questo crea una polarizzazione di pensiero-ed-emozione: "È questo o quello". La maggior parte delle volte ciò crea mappe errate del mondo, che è pieno di sistemi, e trascura completamente il fatto che la maggior parte delle cose avviene in fasi, stadi, ed evolve variando con continuità.

"Nessuno presta attenzione a ciò che dico."

"Evito sempre situazioni nelle quali mi sento a disagio."

"L'unico modo in cui possiamo risolvere questo problema è quello di..."

Per mettere in discussione con delicatezza mappe generali piene di universali, fate attenzione ai termini che esprimono "totalità".

"Nessuno ti ha mai prestato neppure un briciolo di attenzione?"

Una risposta come questa utilizza la stessa esagerazione dell'affermazione, per evidenziarla. Allo stesso tempo, invita la persona a considerare le eccezioni alla generalizzazione.

"Una singola eccezione alla generalizzazione avvia il cliente verso il processo di assegnazione degli indici referenziali ed assicura al suo modello il dettaglio e la ricchezza necessari affinché abbia più opzioni per affrontare i suoi problemi".

Ci sono molte affermazioni che si limitano a *implicare* l'universalizzazione senza effettivamente affermarla.

"Non puoi fidarti della gente."

Di nessuno? Non ci si può fidare di nessun essere umano? Ti sei mai fidato di qualcuno? Consenti a te stesso di immaginare una circostanza nella quale potresti fidarti di qualcuno.

Porre tali domande in modo empatico invita chi parla a ri-esaminare la propria mappa della situazione e a riconnetterla ad una gamma più ampia di esperienze, cercando effettivamente degli esempi in contrasto con l'affermazione. Tali contro-esempi mettono in discussione questo modo di pensare e pertanto invitano a ri-mappare la generalizzazione. C'è un altro modo per rispondere a queste affermazioni. Possiamo fornire come contro-esempio un'esperienza attuale. Usate questo metodo traducendo la generalizzazione da un'astrazione e connettetela all'esperienza *immediata*.

Ti fidi di me proprio ora, in questa situazione? Se è così, allora io non dovrei fidarmi di te in questa situazione, proprio ora, giusto?

Rispondendo in questo modo si realizza un reincorniciamento, una ristrutturazione della conversazione. Esploreremo la magia di tali frasi in un capitolo successivo. La PNL li chiamava inizialmente modelli 'Sleight of Mouth' (*sleight*: destrezza, abilità; *mouth*: linguaggio, parola, NdT); poiché questa definizione suona manipolativa, le abbiamo rinominate *MindLines* (1997, 2000). Trovare ed esprimere contro-esempi ad una sovra-generalizzazione è il punto di partenza del processo di de-incorniciamento (o de-strutturazione) della vecchia convinzione che qualcuno aveva generalizzato molto tempo prima. In questo modo viene rimossa la vecchia cornice di significato che si trovava attorno all'esperienza. Talvolta, in questa fase iniziale, l'interlocutore resta temporaneamente in uno stato in cui 'non sa che cosa pensare o sentire'. Non ha una cornice per comprendere l'esperienza. Quando gli offriamo una nuova cornice di significato, gli forniamo un nuovo modo di percepire, pensare, sentire ed agire. Ora possiamo esplorare le differenze. Fare un'analisi comparativa tra due esperienze ci permette di identificare specificamente la *differenza* che fa la differenza.



***Dunque, cosa c'è di diverso tra le persone di cui ti fidi e quelle di cui non ti puoi fidare?
Cosa ti impedisce di fidarti di qualcuno?
Cosa accadrebbe se ti fidassi di qualcuno?
Cosa ti permetterebbe di fidarti di loro?***

Probabilmente avete già una intuitiva capacità di discernimento delle parole che indicano *totalità*. Se vi dovesse capitare di rilevare nel vostro filmato mentale un fotogramma che stabilisce un principio universale per sempre vero, sarete in grado di metterlo immediatamente in discussione.

"Non fai mai niente di giusto; non so perché ti lascio lavorare qui."
Mai? Proprio nessuna volta? Davvero pensi che sia a tal punto senza speranza?

7) Operatori modali

L'espressione "operatori modali" deriva direttamente dalla linguistica della grammatica trasformazionale. Quando sentite questo termine, pensate: *modus operandi* o *MO*: il modo *di azione* di una persona. L'espressione "operatori modali" si riferisce a quei termini linguistici che indicano le 'modalità' con cui una persona opera nel mondo.

Tra le possibili 'modalità operative' ci sono le seguenti: necessità, desiderio, possibilità, impossibilità e scelta. Questi termini indicano anche una generalizzazione, in questo caso una generalizzazione che riguarda come operare nel mondo e le regole relative alle operazioni comportamentali. Come indicatori della *modalità* o dello *stato* di una persona, questi termini identificano la cornice o stato concettuale superiore da cui operiamo in momenti diversi ed in relazione a varie attività, compiti, etc.

**'Devi' andare a lavorare (modalità necessità),
'desideri' andare a lavorare (modalità desiderio),
oppure hai la 'possibilità' di andare a lavorare (modalità scelta)?**

Ti occorre 'esercitarti (modalità necessità) oppure 'riesci' a esercitarti (modalità abilità)? 'Riesci' a tollerare le critiche ed utilizzarle positivamente (modalità abilità), oppure 'non riesci' a sopportare le critiche (modalità incapacità)? Come operatori modali, questi termini indicano la nostra "modalità" di risposta. Alcuni stili operativi, i nostri ***modus operandi***, sono motivo di impoverimento e fonte di limitazioni, divieti e pressioni. Generano uno stato concettuale (**un meta-stato**) che limita il nostro senso di scelta e pertanto trasforma o determina il tipo di 'realtà' che sperimentiamo. Chi vive nella *modalità necessità*, nella *modalità impossibilità* e nella *modalità inabilità* tende a sperimentare molta pressione, stress, costrizioni, negatività, etc.

Al contrario, chi vive in *modalità possibilità*, *modalità desiderio* e *modalità abilità*, in genere, vive in modo più positivo. Cerca nuove possibilità, agisce e segue i suoi sogni. Quando rispondiamo efficacemente a queste 'parole stato', permettiamo a noi stessi o a qualcun altro di scomporre queste generalizzazioni e/o di allargare i nostri confini e depotenziare le limitazioni.

"Devo pensarci due volte prima di offendere gli altri; cosa accadrebbe se ferissi i loro sentimenti?"

"Non posso tollerare le critiche."

Cancellando e tralasciando caratteristiche, creiamo regole, principi, convinzioni, etc. (generalizzazioni) per il nostro *modus operandi* nell'ambiente circostante. Generiamo queste *modalità operative* nelle nostre mappe mentali quando utilizziamo quelle speciali distinzioni linguistiche chiamate operatori modali. 'Devo', 'sono obbligato', 'è necessario,' etc. Queste parole descrivono o mappano la modalità operativa della *necessità*. Altre modalità operative includono: *possibilità* ('posso', 'potrei', 'voglio', 'desidero', etc), *impossibilità* ('non posso', 'impossibile', 'non potrei', etc).



Quando chi parla usa gli operatori modali di necessità, vuol dire che ha cancellato le conseguenze. Pertanto, dobbiamo chiedere informazioni in proposito.

"Io devo (sono obbligato a, ho bisogno di) considerare le sensazioni degli altri."

Altrimenti? Cosa accadrà se non lo farai?

Quando chi parla usa gli operatori modali di impossibilità, vuol dire che ha cancellato le forze inibenti.

"Non posso sopportare di commettere un errore."

Che cosa ti impedisce di sopportare gli errori?

Che cosa ti vieta, ti impedisce di fare un errore e, apprendendo da esso, di perfezionare le tue abilità?

"Non posso fidarmi della gente."

Quando udiamo una simile affermazione, sappiamo già per intuito che esistono degli esseri umani che si fidano di altri esseri umani. Può accadere, 'fidarsi delle persone' è una possibilità umana. Non fa parte della stessa categoria in cui inseriamo le cose impossibili: "Non posso volare con le mie braccia", "Non posso saltare su edifici alti con un solo balzo". Sappiamo che il mondo è abbastanza ricco da consentire di fidarsi degli altri. Se, dunque, si tratta di una cosa possibile, allora che cosa potrebbe vietare o impedire a qualcuno di avere questa esperienza? Il modo in cui l'ha mappata come possibilità. È possibile nella mappa di qualcuno? Oppure quella persona ha mappato questa esperienza come impossibile? In questo caso, iniziamo a indagare:

Dimmi, cosa ti impedisce di fidarti della gente?

Cosa accadrebbe se ti fidassi di qualcuno?

Di quali risorse avresti bisogno per fidarti di qualcuno?

Quando risponde, o cerca di rispondere, l'interlocutore è costretto a guardare più attentamente alla sua mappa. In genere, all'inizio, non ottiene nessuna risposta, nessuna mappa. Questo lo stimola ad iniziare a estrarre o a creare esperienze di riferimento che lo aiutino nel processo di mappatura. Di solito è indotto a ripristinare materiale cancellato riguardante la fiducia, ed a produrre una mappa più chiara e ricca del processo del "fidarsi". Attraverso questo modo di porre le domande si opera una magia. La magia si realizza perché le domande facilitano la riconnessione dell'interlocutore con esperienze non mappate, permettono di aggirare le mappe inibenti e dannose, e consentono di aggiungere nuove possibilità.

Il metamodellamento non si ferma qui. Ci sono anche altri modi per indagare e aiutare chi parla ad espandere ed arricchire la propria mappa riguardo all'aver fiducia, al comunicare, al parlare onestamente, etc. Questo è possibile se cerchiamo di indagare sulle risorse necessarie. Tali domande di meta-stato permettono al nostro interlocutore di iniziare a strutturare la propria affermazione con le risorse necessarie:

Conosci qualcuno che può fidarsi delle persone e lo fa?

Riesci ad immaginare qualcuno che abbia fiducia negli altri con un senso di tranquillità e sicurezza?

Cosa gli permetterebbe di farlo?

Come sarebbe se aver fiducia negli altri arricchisse le tue relazioni con questa persona e rendesse la tua vita più completa?

Ti piacerebbe operare dalla stessa cornice mentale che per questa persona è potenziante?

8) Performative perdute (parlanti o autori di mappe non specificati)



Questo è un altro termine che John Grinder ha importato dalla GT. "Performative perdute" fa riferimento a quelle affermazioni valutative, in forma di generalizzazioni relative al mondo, alle persone, alla vita, etc, che sono *prive di referente*. Vale a dire che la persona che ha realizzato la valutazione e il processo di mappatura ha "cancellato" se stessa dall'affermazione. Il risultato? Abbiamo un'affermazione-mappa definitiva riguardo alla realtà senza che sia visibile l'autore della mappa. Dal momento che non c'è alcuna indicazione di chi ha effettuato l'operazione di mappatura, ci si dimentica che qualcuno ha mappato la generalizzazione e la si considera come *un fatto* noto e incontestabile.

Le performative perdute operano tipicamente come *regole, principi e paradigmi* per la vita, creati da questi mappatori fantasma. Tuttavia, dal momento che l'esecutore si è escluso dall'affermazione, e pertanto dalla nostra consapevolezza, il costruttore della mappa non si assume nessuna responsabilità della mappa stessa. L'affermazione sembra piovuta dal cielo; si presenta come ovvia, come universalmente applicabile, come 'verità' assoluta e non realizzata da un autore di mappe *umano*. Poiché queste performative perdute suonano come ingiunzioni dal cielo, ci invitano, nel nostro pensare e parlare, ad entrare nella 'modalità della divinità'.

"I ragazzi non dovrebbero piangere."

"Non parlare di te stesso; ti darà alla testa e non piacerai alla gente."

"È troppo pericoloso correre dei rischi facendo degli investimenti."

"Guardati sempre le spalle quando sei qui!"

Quando prendiamo in considerazione la possibilità di chiedere un'indicazione su *chi esegue* l'azione del mappare la costruzione della realtà in un determinato modo, ci stiamo informando sull'autore della generalizzazione. Solitamente, domandiamo d'intuito: "Chi l'ha detto?".

Ma quando cancelliamo l'esecutore (il 'performante' in GT), abbiamo un'espressione superficiale non connessa ad alcun enunciatore. Bandler e Grinder osservano:

"Nella Struttura Superficiale non c'è alcuna indicazione che il cliente sia consapevole del fatto che l'affermazione enunciata sia vera per il suo particolare modello; non vi è alcuna indicazione che il cliente ammetta l'eventualità di altre possibilità".

È a questo punto che la *performativa perduta* diviene abbastanza ingannevole da raggirare persino la nostra consueta consapevolezza intuitiva. Più l'affermazione si adatta ad una situazione, più è ovvia e rientra nel 'buonsenso' di una determinata cultura, meno siamo indotti a metterla in discussione. Una simile affermazione, invece, sembra richiedere in modo quasi scontato la risposta "Certamente!". E per questo, appare *incontestabile*.

"Gli affari sono affari; negli affari talvolta devi solo fare ciò che va fatto."

"Che cosa ti aspetti dai politici? Sono tutti uguali: imbrogliatori dentro."

"La cultura è troppo vasta perché una sola persona possa cambiarla. Sono cose da idealisti."

"Sappiamo che non è possibile cambiare realmente la 'personalità'."

Qui opera un importante principio. Quando classifichiamo qualcosa come *incontestabile*, non vi è neppure la possibilità che sorga un sospetto. Non facciamo altro che assumerlo come reale, valido, 'il suo modo di essere'. E su questo punto è ancora più ingannevole, poiché ci coglie proprio nell'ambito in cui siamo più informati e capaci. Più sappiamo, più abbiamo studiato, più risorse abbiamo a nostra disposizione, più siamo



arrivati alle nostre conclusioni. Questo chiude l'argomento; lo immobilizza. Pone fine ad ogni domanda, ad ogni pensiero, ad ogni analisi.

Voi, come me, siete soggetti alla cecità (alla cecità del paradigma) negli ambiti di conoscenza in cui siete più ferrati. Proprio in quelle aree, la vostra attuale conoscenza esercita una seduzione maggiore. Questo è il motivo per cui, come suggerì Thomas Kuhn (1962) in *The Structure of Scientific Revolutions [La struttura delle rivoluzioni scientifiche]* sono le persone al di fuori di un paradigma ad avere la maggiore probabilità di vedere le zone cieche e scorgere le soluzioni che gli esperti, *dall'interno* di esso, non possono cogliere. Pertanto, sono le *performative perdute* all'interno del nostro settore di esperienza che possono ingannarci di più. Cosa possiamo fare in merito?

Possiamo stabilire la cornice: 'ogni affermazione è enunciata da qualcuno', e quindi indagare in merito a quel qualcuno. Possiamo indagare sul contesto, il tempo ed il luogo di chi ha espresso una generalizzazione.

Chi lo dice?

Quando lo dice?

In quale momento o circostanza?

A chi?

A proposito di cosa?

Queste domande ci permettono di recuperare le informazioni contestuali che delineano la fisionomia della generalizzazione. Quando lo facciamo nel corso di un dialogo, invitiamo l'interlocutore a "vedere queste generalizzazioni come vere per il suo sistema di convinzioni e in uno specifico momento del tempo" (p. 107).

"È un male essere incoerenti."

Chi lo ha detto?

Su che criteri chi lo ha detto basa l'idea di 'male'? Come fai a sapere che dovremmo valutarlo allo stesso modo, cioè come 'un male' ?

Qual era il contesto sociale, economico, politico, razziale, sessuale, interpersonale, età, di quell'affermazione? Nelle *performative perdute* abbiamo un'affermazione, ma non la persona che la enuncia. E quando abbiamo una voce che rimbomba nelle camere della nostra mente, ma non la fonte in carne ed ossa di quella voce, sembra che appartenga a un dio, un demone, un'entità aliena o ad un'altra personalità. Abbiamo un'osservazione linguistica codificata in una mappa verbale, ma non la persona che ha creato la mappa. Cancellando *colui che esegue* la mappatura, rimaniamo sprovvisti delle informazioni contestuali in merito al tempo, al luogo, all'identità di chi ha creato le mappe, etc. Tutto quello che rimane implica solo una regola o un principio generalizzato. È come il sorriso dello Stregatto di *Alice nel paese delle meraviglie...* sospeso nell'aria senza il gatto. Tali affermazioni lasciano in genere l'impressione che si tratti di una verità assoluta per ogni tempo, luogo, persona, etc. Questo può determinare alienazione mentale, regole inappropriate e persino consigli dannosi. Al contrario, quando diamo un indice a queste affermazioni non specificate, conferiamo loro un tocco di salute mentale.

"Tutti noi sappiamo che è sbagliato rallentare il gruppo."

Chi lo dice?

Sbagliato in che modo o per chi?

"Non si può cambiare la personalità tanto facilmente."

Chi l'ha detto? Quando?

Quali modelli e tecniche di cambiamento aveva a disposizione quella persona in quel momento?



In sintesi

- Mappare significa generalizzare. Quando traiamo delle conclusioni in merito a cose, eventi, persone, etc, a come operano, a cosa dovremmo fare, a cosa sono, creiamo una mappa per vivere. Questa mappa si manifesta attraverso conoscenze, convinzioni, principi, regole, etc, e pertanto formula le nostre cornici di riferimento e le nostre cornici mentali.
- A questo punto disponiamo degli indicatori linguistici per le generalizzazioni: quantificatori universali, operatori modali e performative perdute. Altri saranno trattati in seguito.
- Usare, potenziare ed allenare le nostre intuizioni in merito al linguaggio per udire questi indicatori linguistici, in modo da poterli mettere in discussione ed analizzarli ci dà la facoltà di eseguire su questi indicatori un controllo-qualità. Questo ci consente di comunicare con precisione ed eleganza. Ci permette di fare la magia linguistica.

Tratto in parte da “La PNL e la magia del linguaggio” (Michael Hall)
Alessio Roberti editore