

La comunicazione efficace in odontoiatria : Programmazione neurolinguistica e ipnosi ericksoniana

Mi accade spesso che molti colleghi odontoiatri, venuti a conoscenza della mia attività nel campo della comunicazione, della Programmazione Neurolinguistica e dell'Ipnosi Ericksoniana, siano interessati a sapere cosa esattamente siano queste discipline e di cosa specificatamente si occupino.

Questa mi sembra un'ottima occasione per iniziare un discorso su quello che io considero un modello rivoluzionario di interazione, di enorme utilità per i professionisti del campo odontoiatrico che si trovano oggi a considerare come non basti più un'ottima preparazione tecnica per soddisfare i propri clienti che, nella scelta del professionista cui affidarsi, sempre di più tengono conto delle capacità di relazione dello stesso.

La PROGRAMMAZIONE NEUROLINGUISTICA (PNL) è nata negli anni settanta da una brillante ricerca di Bandler e Grinder volta a sistematizzare un modello di comunicazione eccellente.

E' il prodotto di una geniale sintesi di contributi tratti dalla psicoterapia, dalla cibernetica, dall'informatica, dalla neurologia e dalla teoria dei sistemi.

E' diventata la disciplina che studia, oltre che la comunicazione interpersonale, anche la struttura dell'esperienza soggettiva essendo perciò un potente veicolo di cambiamento e di risoluzione di problemi personali.

La PNL non si affida completamente a nessuna teoria presentando piuttosto un modello, un insieme di procedure che traggono validità dalla loro sperimentata efficacia.

Essa offre strumenti specifici per lo sviluppo di particolari abilità nel campo delle comunicazioni e dei rapporti interpersonali come la capacità di "lettura" delle situazioni per quanto effettivamente succede e non per soggettive interpretazioni o la capacità di accedere e di far accedere in maniera facile e veloce alle risorse individuali e del gruppo, potenziandone capacità creative, fantasia e intuizione.

Si comprende dunque come una disciplina di questo tipo possa essere indispensabile nell'approccio al paziente ansioso per esempio, o nell'interazione con pazienti definiti problematici, nell'ottimizzazione del lavoro dell'equipe odontoiatrica, nella gestione dello stress del professionista stesso o dei suoi collaboratori.

Ma la Programmazione Neurolinguistica aiuta ad andare ben oltre:

partendo dal presupposto che siamo noi, coi nostri tipi di pensieri, a determinare la qualità delle nostre esistenze, le tecniche di PNL insegnano ad utilizzare le nostre energie per risolvere quei problemi che crediamo fuori dalla nostra portata;

parafrasando uno dei suoi ideatori possiamo dire che insegna ad "usare il cervello per cambiare", indicando i percorsi attraverso i quali è possibile accedere allo scrigno delle proprie e altrui potenzialità fisiche, intellettuali ed emotive.

Le tecniche di PNL e Ipnosi Ericksoniana sono dunque uno strumento indispensabile anche per l'incremento delle abilità tecniche del professionista e per la sua crescita personale in genere.

Con lo studio della PNL si scopre che le capacità alla base di una comunicazione efficace sono bagaglio comportamentale di quelle persone che:

- 1) conoscono l'effetto che vogliono produrre negli altri con la loro comunicazione,
- 2) hanno sviluppato una consapevolezza sensoriale tale da poter percepire anche minimi segnali di risposta che ottengono dagli altri,
- 3) sono talmente flessibili da adattare la propria comunicazione alle risposte che ottengono in modo da ottenere alla fine l'effetto desiderato.

Coloro che usano la PNL con successo acquisiscono, all'interno dei trainings formativi, una serie di abilità che si fondano su questi elementi di base.

Sviluppano ad esempio la capacità di far collimare le proprie modalità comportamentali con quelle degli altri in modo da stabilire elementi di fiducia e simpatia nell'interazione.

Riescono inoltre a mettere in atto quei comportamenti specifici che di volta in volta facilitano negli altri le reazioni desiderate, dimostrando quindi un alto grado di controllo dell'evolversi della comunicazione.

Inutile sottolineare che costoro hanno soprattutto imparato ad utilizzare la propria vista, l'udito e gli altri sensi, per accorgersi prontamente in ogni situazione di quell'enorme quantità di dati in genere trascurati, che provengono dal linguaggio del corpo e dalla qualità tonale delle comunicazioni verbali; è infatti accertato che solo il 7% del significato di una comunicazione verbale risiede nelle parole che vengono pronunciate.

In PNL si insegna a prestare attenzione non a ciò che viene detto ma, piuttosto, a come viene detto.

Per il programmatore neurolinguistico, così come dovrebbe essere per qualsiasi operatore in campo sanitario, riveste enorme importanza sapere quali considerazioni sono necessarie per la messa a punto dei risultati desiderati, a partire da una situazione problematica.

A tal proposito egli considera cinque punti essenziali:

- 1) risultato: cosa voglio/vogliamo?
Tipicamente accederà ad una risposta generale, non basata su dati sensoriali.
- 2) meta risultato: a quale scopo io/noi vogliamo ciò?
Questo situa il raggiungimento dell'obiettivo in una cornice più ampia ed organizza il suo modo di pensare in modo da assicurargli una accurata verifica dei risultati.
- 3) specifica del risultato: come farò a sapere quando avrò ottenuto questo risultato?
Si intende qui che la risposta deve fornire descrizioni sensorialmente basate specificando cosa vedrà, udirà e avvertirà in termini di sensazioni fisiche quando avrà raggiunto il suo obiettivo.
- 4) esame del risultato: raggiungere questo risultato mi/ci farà ottenere lo scopo desiderato?
Qual' è il costo che devo/dobbiamo pagare per arrivare all'obiettivo e quindi allo scopo?
- 5) ecologia del risultato: può in qualche modo il raggiungimento dell'obiettivo interferire negativamente coi miei/nostri generali scopi organizzativi, professionali e personali?
La domanda lo spinge a considerare che il raggiungimento di qualunque risultato tende a influenzare e a riorganizzare il sistema, personale, familiare e sociale in cui ha luogo.

In PNL, allo scopo di definire in modo esatto questi cinque punti abbiamo a disposizione un potente e preciso insieme di strumenti linguistici la cui utilizzazione viene appresa nel corso dei trainings formativi.

L'insieme di questi strumenti è chiamato Metamodello o Modello linguistico di precisione; nel suo contesto sono presentate le domande che un eccellente comunicatore utilizza per ottenere informazioni specifiche all'interno di una conversazione di qualsiasi tipo.

Il Metamodello è strumento insostituibile per specificare e chiarire le comunicazioni vaghe e generiche e per sfidare le limitazioni che gli individui pongono a se stessi, agli altri o alle situazioni usando un linguaggio, e quindi una rappresentazione del mondo, essenzialmente distorti.

In breve, utilizzando il Metamodello possiamo agevolmente renderci conto di come gli altri percepiscono la realtà e possiamo quindi incominciare ad aiutarli a cambiare a loro vantaggio tale percezione.

Una delle basi della creatività in ogni settore, è quella singolare combinazione di idee e risorse che la maggior parte degli individui si nega di prendere in considerazione.

La persona che comunica in modo efficace e creativo ha sviluppato risorse capaci di far emergere con successo uno scambio in cui tutti risultino vincitori; questo riveste a mio avviso un'enorme importanza in campo odontoiatrico dove non solo l'atto medico è importante ma anche la contrattazione a livello della presentazione e accettazione di costi a volte piuttosto onerosi per i clienti.

La PNL offre la possibilità di produrre in sé tale integrazione poiché si presenta come un insieme di modelli trasferibili a tutti attraverso l'insegnamento e l'esperienza diretta.

Per rendere possibile questo trasferimento di abilità, considerate un tempo doti naturali solo di alcuni individui speciali, la PNL ha sviluppato una nuova tecnologia integrando studi neurologici sulle funzioni cerebrali tra cui lo studio approfondito dello stato ipnotico, studi linguistici sulla struttura del nostro comportamento verbale e studi cibernetici sulla natura della programmazione.

Una creatività di questo tipo può essere sviluppata negli individui insegnando loro a vedere, udire e sentire in modo diverso l'esperienza che hanno del mondo.

Nell'ambito della PNL si è affrontato lo studio della creatività individuale scoprendo che i soggetti creativi seguono tutti lo stesso programma di base per il raggiungimento dei loro obiettivi.

Tali strategie di successo si trovano latenti in quasi tutti e possono quindi venire sviluppate se si eccettuano i casi di soggetti con forti limiti neurologici o culturali.

In aggiunta a ciò, in PNL, sono stati messi a punto semplici modelli di intervento comunicazionale che consentono di capovolgere una situazione inquadrandola sotto prospettive diverse o raccogliendo ulteriori informazioni sfuggite in precedenza alla propria o all'altrui consapevolezza.

Come si può facilmente desumere da quanto detto, la PNL privilegia un approccio strutturale alla comunicazione piuttosto che un approccio contenutistico; orienta l'attenzione di chi la utilizza verso i processi della comunicazione invece che verso i soli contenuti.

Quindi, quando il programmatore neurolinguistico impegnato nella comunicazione stabilisce un risultato, quel risultato stesso diviene il test per sapere se il successo è stato ottenuto.

Se i suoi primi sforzi non ottengono il risultato, egli presta attenzione alle risposte che riceve e adatta il suo comportamento in conformità.

Questo metodo dell'uso costante del feed-back sensoriale durante la comunicazione, fornisce un continuo esame circa la sua posizione rispetto al risultato desiderato.

Una volta raggiuntolo, egli può allora spostare in altre direzioni produttive la propria energia senza sprecarla a causa di una eccessiva mancanza di definizione del risultato stesso.

E' questo specifico approccio strutturale, basato sulla osservazione sensoriale e sul modo in cui la gente organizza le proprie percezioni, che dà forza alla PNL e la distingue dalle teorie centrate sul contenuto.

Man mano che un individuo sviluppa queste abilità desunte dal modello PNL, si accorgerà che le cose che ha sempre fatto nel comunicare incominciano a cambiare e/o a migliorare, e noterà anche che sta mettendo in atto quelle differenze comportamentali che "fanno la differenza"; sperimenterà allora quello che è il più importante presupposto della PNL: "l'unico modo di cambiare il proprio mondo è quello di cambiare sé stessi, l'unico strumento che abbiamo per influire sulla realtà è la capacità di modificarci per modificarla a nostro vantaggio.