

## **Indicatori ai preferințelor senzoriale: Programarea Neuro-Lingvistică, o teorie ”practică”**

Programarea Neuro-Lingvistică se definește ca un ansamblu de metode de studiu al comunicării și al structurii experiențelor subiective. La originea acestei abordări a comunicării se află doi cercetători americani, Richard Bandler (informatician) și John Grinder (psiholog și lingvist). Din 1972 ei au format o echipă care a început să studieze structura a ceea ce ei numesc excelența în comunicarea interpersonală.

Pentru Bandler și Grinder excelența este sinonimă cu eficacitatea, demersul lor original în psihologie fiind mai mult preocupat de întrebarea “cum?” decât de întrebarea “de ce?” legată de un comportament, o stare emoțională sau o strategie. Astfel, au fost puse în evidență constante prezente în orice comunicare eficientă, după care au fost elaborate modele care în viitor sunt posibil de studiat și de aplicat în practică.

Termenul “neuro” se referă la percepțiile senzoriale care determină starea noastră interioară atât în sens propriu, adică neurologic, cât și în sens figurat, adică starea noastră emoțională subiectivă.

Termenul “lingvistic” se referă la mijloacele de comunicare umană, adică la comportamentul verbal și nonverbal; el se asociază comportamentului exterior pe care îl manifestăm pentru a comunica.

Termenul “programare” se referă la aptitudinea noastră de a produce și aplica programe comportamentale și se asociază organizării noastre interne.

Pentru a clarifica această definiție, este necesar să gândim în termeni de sistem, adică o percepție senzorială determină o stare interioară care, la rândul ei, produce un comportament ce va fi perceput ca un ansamblu de informații senzoriale (văz, auz, kinestezie) generând o stare internă și apoi un comportament de răspuns.

Astfel, punctele de referință și de studiu ale P.N.L., comportamentul extern, starea internă și organizarea interioară sunt strâns legate unele de altele. Nu se poate acționa asupra uneia dintre ele fără ca celelalte două să nu fie atinse. O stare internă produce un comportament exterior determinat de o organizare sau o programare interioară.

Într-o manieră mai specifică, P.N.L. propune (Cayrol, Barrere, 1991):

- un model al felului în care funcționează creierul: modul în care o persoană gândește și simte, cum învață, cum se motivează și se schimbă;
- un model al structurilor pe care se întemeiază subiectivitatea: cum fiecare își construiește propria experiență asupra realității;
- un ansamblu de elemente și de grile care ne permit să observăm, să identificăm aceste structuri și să intervenim;
- o tehnologie și o metodologie: tehnici precise care favorizează comunicarea eficientă și schimbarea, precum și un mod general de organizare pentru a defini precis obiectivele și a le atinge.

Este important de subliniat că P.N.L. nu se prezintă nici ca o filosofie, nici ca o ideologie, ci este mai degrabă un mod de a fi atent la ceilalți, de a-i înțelege și respecta, bazându-se pe datele observabile ale experienței umane.

Pentru a situa P.N.L. în raport cu sursele sale, este important de știut că Bandler și Grinder au observat specialiștii în comunicarea terapeutică precum Milton

Erickson, cunoscut în domeniul hipnozei medicale, Virginia Satir care practică terapia familială în abordare sistemică, Fritz Perls, fondatorul terapiei gestaltiste.

P.N.L. se bazează pe câteva presupuziții (Cudicio, 1986) care afirmă, spre exemplu, că orice comportament este orientat spre adaptare, sau că înțelegem mai bine ceea ce ne este deja familiar, dar mai ales faptul că harta este diferită de teritoriul pe care îl reprezintă.

P.N.L. vine deci să se adauge altor abordări psihologice ale comunicării, situându-se în cadrul unui demers comportamentalist și sistemic. Trebuie amintit și faptul că P.N.L. datorează mult lui Carl Rogers pentru noțiunile de empatie, contact pozitiv și perceperea realității celorlalți. P.N.L. se raportează de asemenea la școala de la Palo Alto, inspirându-se din gândirea și cercetările lui Gregory Bateson în antropologie și psihologie, cât și din cele ale lui Edward T. Hall, care consideră cultura ca mijloc de comunicare și se interesează de percepția subiectivă a timpului și spațiului (proxemica).

P.N.L. propune modele și strategii ușor utilizabile în comunicarea interpersonală și destinate creșterii eficienței comunicaționale ale celor care le utilizează.

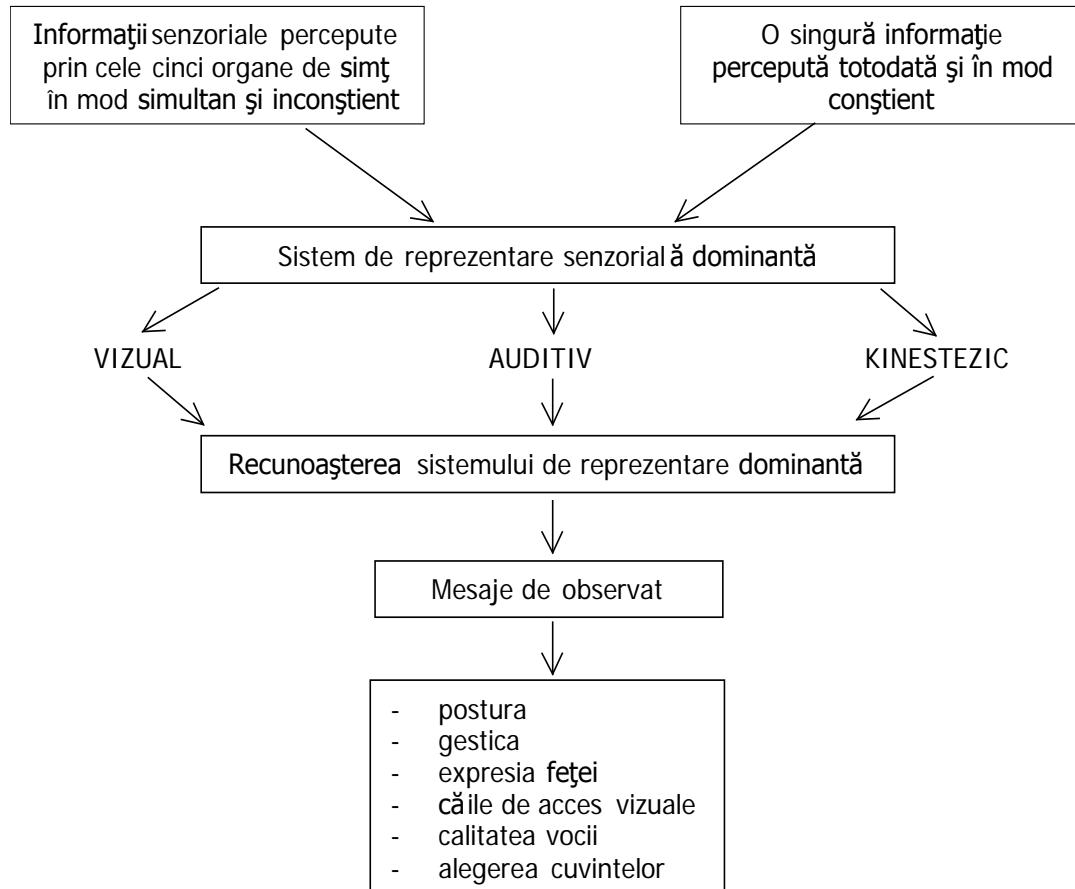
### **Instrumentul de bază: percepția**

Trăim într-o lume în care suntem fără încetare asaltați de multiple mesaje care se adresează simțurilor noastre; cu toate acestea, se pare că noi nu le utilizăm decât în parte și că acordăm preferință doar unora dintre ele. Aceasta ne determină să fim conștienți de faptul că nu acționăm asupra lumii exterioare sau asupra realității ca întreg, ci asupra reprezentării pe care o construim despre aceasta și a cărei percepție este prin definiție senzorială.

După cum se poate observa în figura următoare, informațiile primite din mediul exterior sunt percepute simultan prin toate simțurile noastre, însă aceasta se petrece la un nivel inconștient, în timp ce conștient noi nu percepem decât o singură informație senzorială o dată.

Diverși factori contribuie pentru a se ajunge la următorul rezultat: oamenii

### SISTEMELE DE REPRESENTĂRI SENZORIALE



utilizează într-o manieră dominantă unul din cele cinci organe de simț pentru a-și reprezenta realitatea.

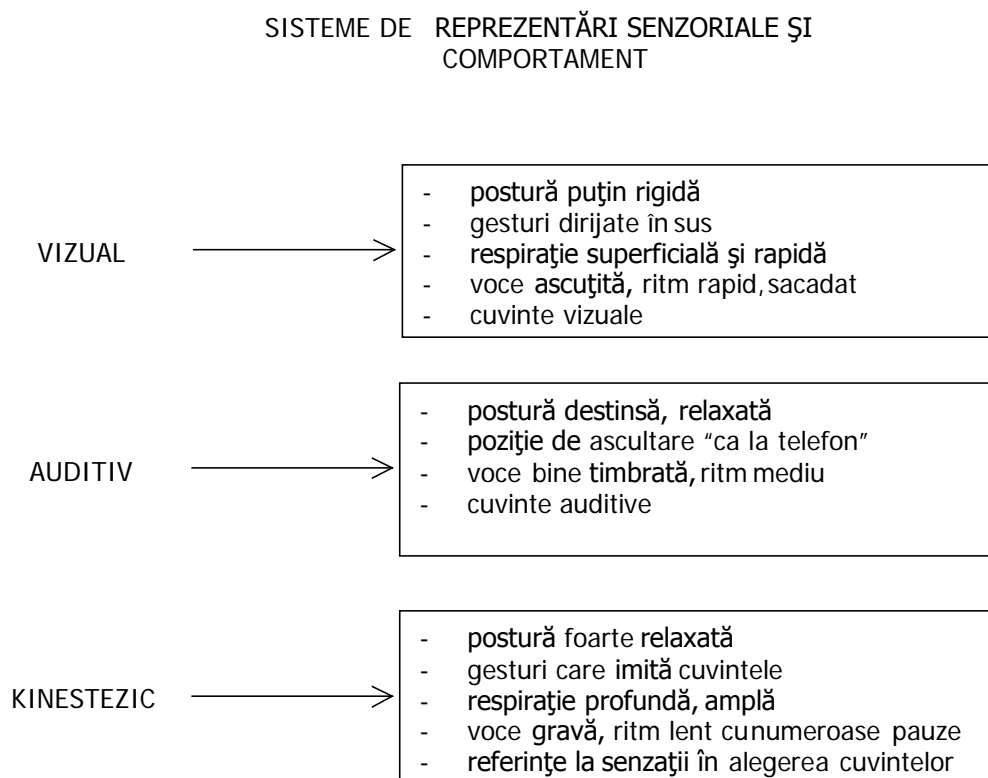
P.N.L. definește trei sisteme principale de reprezentări senzoriale:

- sistemul vizual;
- sistemul auditiv;
- sistemul kinestezic, care se referă la senzațiile tactile, gustative, olfactive și la emoții.

Deși fiecare dintre noi avem un sistem de reprezentare senzorială dominant sau primar, nu suntem totdeauna conștienți de acest lucru și de cele mai multe ori ignorăm faptul că interlocutorii se servesc de un sistem senzorial diferit de al nostru.

P.N.L. propune câteva puncte caracteristice (figura 2) a căror observare va face posibilă cunoașterea propriului sistem de reprezentare dominant și descoperirea acestuia la ceilalți.

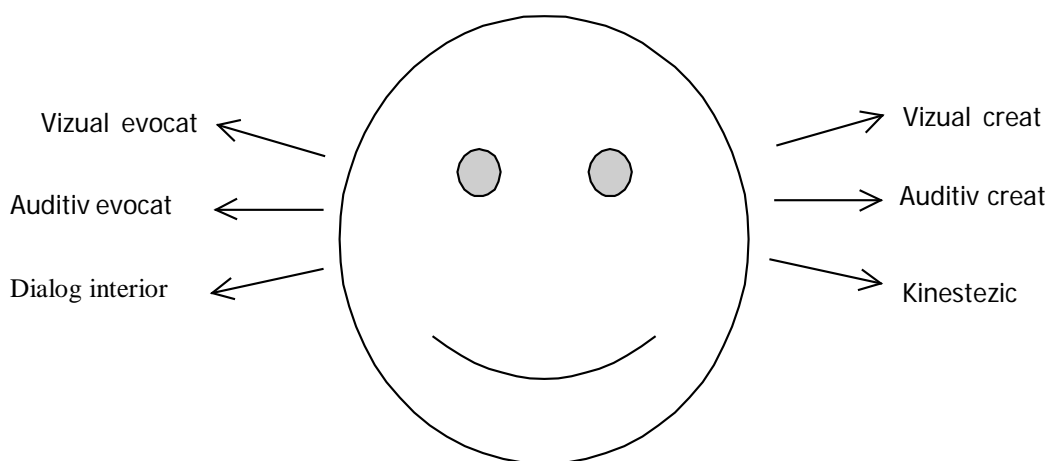
Figura 2



Atunci când comunicăm, utilizăm toate mijloacele de exprimare de care dispunem; comportamentul verbal și cel nonverbal se completează pentru a forma mesajele noastre. Sistemele de reprezentări senzoriale se dezvoltă în comportament. Pot fi observate constante și se pot construi modele pentru a pune în evidență sistemul de reprezentare senzorială utilizat.

Se mai cuvine a fi făcută o remarcă importantă: chiar dacă avem un sistem senzorial dominant, acest fapt nu ne împiedică să utilizăm alte sisteme senzoriale. Astfel, o persoană poate să fie dominant vizuală și să funcționeze după un mod kinestezic în anumite contexte.

## CĂILE DE ACCES VIZUALE



Schemă valabilă pentru 95% din dreptaci;  
este în general inversată la ceilalți

### Observarea căilor de acces vizuale

Observarea mișcărilor involuntare ale ochilor permite cunoașterea proceselor de gândire: privirea orientată în sus și la dreapta înseamnă că persoana rememorează imagini; dacă persoana privește în sus și la stânga, construiește imagini; atunci când privirea este fixă, aceasta indică faptul că persoana gândește întotdeauna prin intermediul imaginilor.

Atunci când observăm că privirea se îndreaptă lateral spre dreapta, înseamnă că persoana își amintește sunete (conversații, muzică, zgomote); când privirea este dirijată spre stânga, persoana creează sunete, iar când privește în jos și la dreapta, înseamnă că persoana este în dialog interior, se gândește sub forma unei conversații cu ea însăși.

O privire îndreptată în stânga jos înseamnă că persoana funcționează în mod kinesteziac, adică este atentă la senzațiile sale: senzații tactile, olfactive sau gustative.

Modelul căilor de acces vizuale, observarea comportamentului global ne permit să descoperim ce sistem senzorial dominant utilizează interlocutorul.

### Alegerea cuvintelor

Există, în același timp, și un alt nivel de observație, și anume alegerea cuvintelor.

Cuvintele pe care le utilizează o persoană pentru a descrie experiența sa subiectivă vor ține cont de sistemul senzorial dominant în acea experiență.

VIZUAL	AUDITIV	KINESTEZIC
A vedea; evident; vizibil; clar; luminos; a lumina; obiectiv; perspectivă; a ilustra; pitoresc; lucid; clarvăzător; iluzie; miraj; strălucitor; colorat; vag; imprecis; net etc.	A auzi; bineînțeles; a vorbi; a spune; a asculta; a întreba; a suna fals; a dialoga; acord; dezacord; armonios; tonalitate; discordanță; zgomot; ritm; simfonie etc.	A simți; a atinge; în contact cu; conectat; bun simț; cu picioarele pe pământ; călduros; rece; dur; greu; resimți; stimulat; încărcat; descărcat; șoc etc.

Aceste cuvinte sunt propuse cu titlu de exemple; unele din ele pot fi interpretate diferit în funcție de context. Ceea ce va fi vizual, auditiv sau kinestezic într-o experiență este trăirea subiectivă a persoanei. Important de știut este locul acordat fiecărui simț de către cel care exprimă trăirea respectivei experiențe.

Se poate spune, fără teama de a greși, că fiecare are canalul său favorit de comunicare. Dacă el comunică pe un alt canal, șansele de a se face înțeles vor diminua. Dacă reprezentările pe care o persoană le utilizează pentru construirea experienței sale despre realitate sunt mai ales vizuale, ei îi va fi greu să răspundă la o întrebare sau o comandă care presupune o reprezentare auditivă. Aceasta nu indică faptul că persoana respectivă este rezistentă, ci este doar un indiciu asupra limitelor senzoriale pe care le are modelul său despre lume.

Un vizual, când se află în fața unui auditiv, poate avea impresia că acesta nu este în contact cu el pentru că nu îl privește (nu îi acordă atenție, nu îl valorizează corespunzător). Auditivul îi va reproșa vizualului că nu îl ascultă (nu se poate face înțeles, este ignorat de către vizual).

Pentru cei care nu fac aceste diferențe senzoriale, este foarte tentant să concluzioneze că un interlocutor este negativ sau rezistent. Aceasta nu face decât să îngreuneze și mai mult comunicarea între persoanele în cauză, comunicare care de multe ori ajunge să fie un schimb de replici tăioase și dure, care traduc în comportament manifest o serie de atitudini greșite față de partenerul de comunicare.

În materie de comunicare eficientă, responsabilitatea cu privire la necesitatea de a se face înțeles poate fi înfățișată sub diferite unghiuri. O anumită pasivitate prevalează încă în acest domeniu, unde se consideră cu ușurință că dacă celălalt n-a înțeles, este pentru că e rezistent sau limitat în gândire sau, mai rău, că el “nu vrea” să înțeleagă.

Poziția P.N.L. asupra acestui punct este distinctă: “Nu intenția este cea care contează, oricât de bună ar fi ea, ci rezultatul obținut. Reacția interlocutorului nostru este cea care ne informează în mod real asupra a ceea ce am făcut să se întâmple” (M. Dovero; E. Grebot, 1993).

Această afirmație este regula de aur a P.N.L. în materie de comunicare; în esență, trebuie să ne bazăm pe feed-back-ul prezent pe care ni-l oferă celălalt.

### **Bibliografie:**

Epuran, M., Holdevici, I., Tonița, F. (2008), *Psihologia sportului de performanță. Teorie și practică*, București, Editura FEST, pp. 449-454.