



LE TRAPPOLE DEL LINGUAGGIO

(Smettila di lamentarti)

*Una parola efficace è un agente straordinario. Ogni volta che si trova una di quelle parole intensamente giuste...
l'effetto è tanto fisico che spirituale, ed elettricamente immediato.*

MARK TWAIN

Parole... Vengono usate per farci ridere e piangere. Possono ferire o guarire. Ci offrono speranza o devastazione. Con le parole possiamo trasmettere le nostre intenzioni più nobili e far conoscere i nostri desideri.

Nel corso della storia umana, i nostri leader e i nostri pensatori più grandi hanno usato il potere delle parole per trasformare le nostre emozioni, per farci aderire alla loro causa e per forgiare il corso del destino. Le parole non solo possono creare emozioni, ma anche azioni. E dalle nostre azioni scaturiscono i risultati della nostra vita. Quando Patrick Henry si alzò in piedi davanti agli altri delegati e affermò: "Non so quale via sceglieranno gli altri ma, quanto a me, datemi la libertà o datemi la morte!" le sue parole accesero una tempesta di fuoco che scatenò l'impegno dei nostri antenati a mettere fine alla tirannia che ci aveva oppresso per tanto tempo.

L'eredità privilegiata di cui noi americani oggi godiamo, le possibilità che ci sono offerte per il solo fatto di vivere negli Stati Uniti, sono state create da uomini che hanno saputo scegliere le parole giuste, che avrebbero determinato le azioni di generazioni a venire:

Quando nel corso degli eventi umani diventa necessario per un popolo sciogliere i vincoli politici che l'hanno legato a un altro...

Questo brano della Dichiarazione d'indipendenza degli Stati Uniti, questo insieme di parole divenne l'elemento conduttore del cambiamento per una nazione.

Certo, anche in altri paesi l'effetto delle parole ebbe la sua importanza. Durante la seconda guerra mondiale, quando era in forse la stessa sopravvivenza della Gran Bretagna, le parole di un uomo riuscirono a mobilitare la volontà di tutto il popolo inglese. Si è detto che Winston Churchill ha avuto la capacità unica al mondo di mandare in battaglia la lingua inglese. Il suo famoso appello agli inglesi perché facessero di quell'ora la "più bella della loro vita" suscitò nei sudditi britannici un coraggio senza pari e distrasse l'illusione di Hitler sulla invincibilità della sua macchina da guerra.

Molte opinioni sono create dalle parole e dalle parole possono anche essere cambiate. La concezione americana dell'uguaglianza razziale è nata sicuramente dalle azioni, ma queste azioni erano ispirate da parole appassionate. Chi può dimenticare la commovente invocazione di Martin Luther King: "Io ho un sogno, che un giorno questa nazione sorgerà e vivrà il vero significato del suo credo..."

Molti di noi sono consapevoli del grande ruolo che hanno avuto le parole nella nostra storia, del potere che i grandi oratori hanno di commuoverci, ma pochi di noi si rendono invece conto del proprio potere di usare quelle stesse parole per suscitare emozioni, sfidare, incoraggiare e sostenere il nostro animo, per indurci all'azione, per trarre una più grande ricchezza da questo dono che chiamiamo vita.

Una scelta efficace di parole per descrivere l'esperienza della nostra vita può destare in noi le emozioni più positive. Una scelta sbagliata di parole può altrettanto rapidamente distruggerci. Perlopiù, facciamo una scelta inconsapevole delle parole che usiamo; passiamo come sonnambuli in mezzo al fascio di possibilità a nostra disposizione. *Pensate al potere che le vostre parole possono esercitare, se solo le scegliete con intelligenza.*



Quale dono sono questi semplici simboli! Possiamo trasformare le lettere (o i suoni, nel caso della parola detta) in un ricco e unico arazzo dell'esperienza umana. Le parole ci offrono un veicolo per esprimere e condividere con gli altri la nostra esperienza; eppure molti di noi non si rendono conto che le parole che scegliamo abitualmente influiscono anche su come comunichiamo con noi stessi e quindi su quello che proviamo.

Le parole possono ferire il nostro ego o infiammare il nostro cuore: possiamo cambiare all'istante qualsiasi esperienza emozionale semplicemente scegliendo parole diverse per descrivere a noi stessi quello che proviamo. Se invece non controlliamo le parole e lasciamo che la loro scelta sia determinata dall'abitudine inconsapevole, possiamo denigrare la nostra intera esperienza di vita. Se descrivete una stupenda esperienza con parole quali "non c'è male", il ricco tessuto di cui questa esperienza è fatta si appiattisce e si immiserisce per colpa del vostro vocabolario limitato. La gente con un vocabolario povero vive una vita emozionale povera. La gente con un vocabolario ricco ha una tavolozza piena di colori con cui dipingere la propria esperienza, non solo per gli altri, ma anche per se stessa.

In genere la gente non viene stimolata dalle "dimensioni" del vocabolario, ma dalla "scelta" delle parole che si usano. Spesso usiamo espressioni abbreviate, ma molte volte queste scorciatoie ci ingannano emozionalmente. Per controllare consciamente la nostra vita, dobbiamo valutare consapevolmente e migliorare il nostro abituale vocabolario, per essere sicuri che ci porti nella direzione voluta e non in quella che vogliamo evitare. La nostra lingua, per esempio, è ricca di parole che, oltre al significato letterale, esprimono anche una particolare intensità emozionale. Se prendete l'abitudine di dire che "odiate" certe cose (odiate i vostri capelli, odiate il vostro lavoro, odiate di dovervi occupare di qualcosa) credete forse che questo aumenti l'intensità del vostro stato emozionale negativo più che se usaste un'espressione come "preferisco qualcos'altro"?

Usare parole a forte carica emozionale può trasformare magicamente il vostro stato emozionale o quello di qualcun altro. Pensate alla parola "cavalleria". Non credete che evochi immagini diverse e abbia un impatto emozionale maggiore, che non la parola "cortesìa" o "gentilezza"? Io credo di sì. La parola cavalleria mi fa pensare a un audace cavaliere, su un bianco destriero, che si batte per la sua damigella dai riccioli corvini, mi rammenta una grande tavola rotonda intorno alla quale stanno seduti uomini d'onore, mi ricorda l'intera etica di re Artù, insomma la magica bellezza di Camelot. Oppure pensate a parole come "impeccabile" e "integrità" in confronto a "ben fatto" e "onestà". Così come l'espressione "perseguire l'eccellenza" crea sicuramente maggiore intensità che non "tentare di fare del proprio meglio". Per anni ho constatato di persona l'effetto che può avere cambiare una sola parola chiave quando si parla con qualcuno, e ho notato come questa parola cambi immediatamente quello che prova questa persona e spesso anche il modo in cui si comporta di conseguenza. Dopo avere lavorato con centinaia di migliaia di persone, posso dirvi qualcosa di cui sono certo al di là di ogni possibile ombra di dubbio, qualcosa che di primo acchito vi sembrerà difficile da credere: semplicemente *cambiando il vostro vocabolario abituale*, le parole che usate solitamente per descrivere le emozioni della vostra vita, *potete cambiare all'istante quello che pensate, quello che provate e il vostro modo di vivere*.

La prima esperienza che mi ha fatto capire tutto questo risale a molti anni fa. Durante un incontro d'affari, stavo con due uomini, uno dei quali era da tempo un dirigente di una mia compagnia, e l'altro un socio comune e un buon amico; nel bel mezzo della riunione ricevemmo una notizia piuttosto allarmante. Qualcuno con cui stavamo trattando un affare aveva cercato di trarre indebitamente vantaggio, aveva violato l'integrità della nostra intesa e pareva fosse in posizione di superiorità. La cosa a dir poco mi irritò ma, pur trovandomi coinvolto in quella sgradevole situazione, non potei fare a meno di notare che le due persone che stavano con me avevano reagito molto diversamente a quella notizia.

Il mio dirigente era fuori di sé dalla rabbia, mentre il mio socio non aveva fatto una piega.



Come era possibile che noi tre reagissimo in modo così radicalmente diverso alla notizia di fatti che avrebbero dovuto colpirci allo stesso modo, visto che avevamo tutti e tre la stessa posta in gioco nella trattativa? Onestamente, la reazione del mio dirigente parve anche a me un po' eccessiva, un po' sproporzionata rispetto all'accaduto. Continuava a ripetere che era "furibondo", "infuriato", aveva la faccia rossa come un peperone e le vene della fronte e del collo visibilmente gonfie.

Evidentemente associava il fatto di arrabbiarsi o con l'eliminazione del dolore o con la conquista del piacere. Quando gli chiesi che cosa significasse per lui "essere arrabbiato", perché se la stesse prendendo tanto a cuore, lui mi rispose a denti stretti: "Quando ci si arrabbia, si diventa più forti, e quando si è forti si ha il coraggio di fare succedere le cose, si può rovesciare qualsiasi situazione!" Evidentemente considerava l'emozione della rabbia come una risorsa per uscire da quell'esperienza di sofferenza ed entrare invece nel piacere di sentire di avere in pugno la situazione.

Poi passai alla seconda domanda che avevo in mente, perché cioè il mio amico avesse reagito alla situazione senza la minima emozione. Gli dissi: "Non mi sembri per nulla turbato. Non sei arrabbiato?" E il dirigente incalzò: "Non sei 'furioso'?" Il mio amico rispose semplicemente: "No, non vale la pena di sentirsi seccati per questo." In quel momento mi resi conto che in tanti anni, da quando lo conoscevo, non lo avevo mai visto veramente arrabbiato. Gli chiesi che cosa volesse dire per lui irritarsi e lui mi rispose: "Se ti irriti, perdi il controllo." "Interessante," pensai. "E che cosa succede se perdi il controllo?" E lui concluse con tono realistico: "Vince l'altro."

Non avrei potuto chiedere una disparità più profonda: uno dei due collegava il piacere di assumere il controllo della situazione al fatto di arrabbiarsi, mentre l'altro associava il dispiacere di perdere il controllo alla stessa emozione. Il loro comportamento rifletteva evidentemente le loro diverse credenze. A questo punto cercai di esaminare le mie emozioni. Che cosa pensavo di tutto questo? Per anni ho pensato di poter gestire qualsiasi problema se sono arrabbiato, ma credo anche di non dovere necessariamente essere arrabbiato per riuscirci. Potrei anche essere al colmo della felicità. Di conseguenza, non evito la rabbia, la uso se mi trovo in questo stato d'animo, ma nemmeno la cerco, dato che posso accedere alla mia forza anche senza essere "furioso". Quello che mi interessava veramente era la differenza nelle parole che tutti noi avevamo usato per descrivere quell'esperienza. Io avevo usato le parole "arrabbiato" e "irritato", il mio dirigente aveva usato le parole "furioso" e "furibondo" e il mio amico aveva detto di non essere "per niente seccato" dalla faccenda. Non potevo crederci! Aveva detto proprio "seccato"!

Mi rivolsi a lui e dissi: "E questo che provi, solo una leggera seccatura? Qualche volta dovrai pure arrabbiarti o irritarti." E lui ribattè: "Non proprio. Ci vuole molto perché succeda e non succede quasi mai." Allora gli chiesi: "Ti ricordi quando l'ufficio delle tasse per un suo errore ti ha fatto sborsare un milione di dollari? Ti ci sono voluti un paio d'anni per riuscire a farti restituire quei soldi. La cosa non ti aveva fatto arrabbiare in modo incredibile?" Il mio dirigente intervenne: "Come, non sei diventato 'livido' di rabbia?" E lui: "No, non mi sono arrabbiato. Forse ero un po' stizzito." "Stizzito?" Pensai che era la parola più stupida che avessi mai sentito. Non l'avrei mai usata per descrivere la mia intensità emotiva. Come era possibile che quell'uomo d'affari, ricco e stimato, andasse in giro a usare parole come stizzito e restare con la faccia seria? La risposta era che infatti non aveva affatto la faccia seria! Pareva quasi che si stesse divertendo a parlare di cose che, personalmente, mi avrebbero fatto impazzire di rabbia.

Cominciai a chiedermi: "Se cominciassi a usare questa parola per descrivere le mie emozioni, che cosa proverei? Sorriderei invece di essere teso? Be', forse è il caso di rifletterci." Per qualche giorno continuai a essere stuzzicato dall'idea di usare il linguaggio del mio amico per



vedere che effetto avrebbe avuto sulla mia intensità emozionale. Che cosa sarebbe successo se, sentendomi veramente arrabbiato, mi fossi rivolto a qualcuno e gli avessi detto: "Sa, questa cosa mi ha fatto proprio stizzare." La sola idea mi metteva di buon umore, era talmente ridicola! Così, tanto per divertimento, decisi di provarci.

La prima occasione di usare questa espressione arrivò una notte dopo un lungo volo notturno, appena arrivato in albergo. Visto che la mia segretaria s'era dimenticata di fare la prenotazione, mi toccò stare in piedi davanti al banco della reception per altri quindici o venti minuti, fisicamente esausto ed emotivamente sull'orlo della crisi. L'impiegato si trascinò stancamente davanti al computer e cominciò a cercare il mio nome a un ritmo tale da far apparire veloce una lumaca. Io sentivo la rabbia gonfiarsi dentro, perciò mi rivolsi all'impiegato e gli dissi: "Senta, so che non è colpa sua, ma sono veramente esausto e ho bisogno subito della mia camera, perché più lei mi tiene qui in piedi ad aspettare, più temo che mi sentirò stizzito."

L'impiegato mi lanciò un'occhiata un po' perplessa, poi sorrise. Io risposi con un sorriso; il mio modulo era interrotto. Il vulcano emotivo che mi stava crescendo dentro di colpo si era raffreddato; a questo punto accaddero due cose. Io mi divertii veramente a cercare nel computer con l'impiegato e lui accelerò i tempi. Il semplice fatto di avere definito in modo diverso le mie sensazioni era bastato a interrompere il mio modulo e a cambiare veramente la mia esperienza? Poteva essere davvero così semplice? Che idea!

La settimana dopo provai ancora diverse volte la mia nuova parola. E ogni volta scoprivo che aveva l'effetto di alleggerire immediatamente la mia intensità emozionale. Qualche volta mi faceva ridere ma, come minimo, impediva all'impulso della rabbia di indurmi in uno stato di collera. Nel giro di due settimane, non avevo più nemmeno bisogno di sforzarmi per usare quella parola: mi era diventata abituale. Diventò la mia prima scelta per descrivere le mie emozioni e il risultato fu che non mi lasciai più prendere dagli eccessi di rabbia. Quello strumento, che avevo scoperto per caso, mi affascinava sempre più. Mi resi conto che, cambiando il mio vocabolario abituale, trasformavo la mia esperienza; usavo quello che poi avrei chiamato il "vocabolario trasformazionale". A poco a poco, cominciai a provare con altre parole e scoprii che, se trovavo parole abbastanza efficaci, potevo abbassare o alzare l'intensità della mia emozione praticamente per qualsiasi cosa.

Come funziona veramente questo processo? Immaginate che i vostri cinque sensi trasmettano una serie di sensazioni al vostro cervello. State ricevendo stimoli visivi, uditivi, cinestesici, olfattivi e gustativi e i vostri organi dei sensi li stanno trasformando in sensazioni interne. Quindi dovranno essere suddivisi per categorie. Ma come facciamo a sapere che cosa significano queste immagini, questi suoni e le altre sensazioni? Uno dei sistemi più efficaci dell'uomo per stabilire il significato di una sensazione (se cioè significa dolore o piacere) è creare delle etichette: queste etichette si chiamano "parole".

Ecco il problema: tutte le vostre sensazioni vi arrivano attraverso questo imbuto, come una sensazione liquida versata con un getto sottile in vari stampi, le parole. Nella nostra smania di decidere in fretta, invece di usare tutte le parole che abbiamo a disposizione e trovare quindi la definizione più adatta e precisa, spesso costringiamo l'esperienza a entrare in uno stampo che la immiserisce. Ci creiamo le nostre espressioni predilette, stampi che modellano e trasformano la nostra esperienza di vita. Purtroppo la maggior parte di noi non ha valutato consciamente l'impatto delle parole che è abituata a usare. I guai arrivano quando cominciamo a versare continuamente ogni forma di sensazione negativa nelle parole-stampo "furioso" o "depresso" o "umiliato" o "insicuro". E queste parole possono non riflettere in modo esatto l'esperienza reale. Nel momento in cui costringiamo la nostra esperienza dentro i limiti di questo stampo, l'etichetta che ci mettiamo sopra "diventa" la nostra esperienza. E quello che era "un po' problematico" diventa "devastante."

Per esempio, il mio direttore aveva usato le parole "furioso", "livido" di rabbia e "furibondo". Io



avevo detto "arrabbiato" e "irritato". Il mio amico invece aveva versato la sua esperienza nello stampo di "stizzito" e "seccato". La cosa interessante è che tutti noi usiamo lo stesso schema di parole per descrivere numerose esperienze frustranti. Voi e io dobbiamo sapere che possiamo avere tutti le stesse sensazioni, ma il modo in cui le organizziamo, cioè gli stampi o le parole che usiamo per esprimerle, diventano la nostra esperienza. Più tardi scoprii che, usando lo stampo del mio amico (cioè le parole stizzito e seccato), ero immediatamente capace di cambiare l'intensità della mia esperienza. Diventava qualcos'altro. Questa è l'essenza del vocabolario trasformazionale: *le parole che applichiamo alla nostra esperienza "diventano" la nostra esperienza*. Perciò dobbiamo scegliere consciamente le parole che usiamo per descrivere i nostri stati emozionali, se non vogliamo creare più sofferenza di quanto non sia veramente giustificabile o appropriato.

Letteralmente, usiamo le parole per rappresentarci la nostra esperienza di vita. In questa rappresentazione, le parole alterano la nostra percezione e le nostre sensazioni. Ricordate che se tre persone possono fare la stessa esperienza, ma una prova rabbia, un'altra collera e la terza si sente seccata, allora evidentemente le sensazioni vengono cambiate dalla "traduzione" di ogni persona. Dato che le parole sono il nostro strumento primario di interpretazione e traduzione, il modo in cui etichettiamo la nostra esperienza cambia immediatamente le sensazioni prodotte nel nostro sistema nervoso. Dobbiamo quindi ammettere che le parole creano realmente un effetto biochimico.

Se ne dubitate, vorrei che consideraste onestamente se ci siano parole che, usate, creerebbero in voi un'immediata reazione emozionale. Se per esempio qualcuno vi indirizzasse un insulto basato su questioni razziali, che cosa provereste? O se qualcuno vi lanciasse una parolaccia, non cambiereste stato emozionale? Probabilmente c'è una grossa differenza se qualcuno vi insulta con le iniziali "TDC" o se dice per esteso "testa di e..."

Questo non produrrebbe un diverso livello di tensione nel vostro corpo, che se vi dicessero invece "tesoro"? Oppure "genio"? Associamo tutti un grande livello di sofferenza a certe parole. Durante l'intervista che ho fatto a Leo Buscaglia, mi ha rivelato alcuni risultati di un'inchiesta svolta in un'università americana verso la fine degli anni cinquanta. Era stato chiesto alla gente: "Come definireste il comunismo?" Un numero straordinario di persone era rimasto terrorizzato dalla sola domanda, ma ben pochi seppero definirlo con esattezza, sapevano solo che era orribile! Una donna arrivò a dire: "Non so esattamente che cosa significhi, ma è meglio che non ci sia a Washington." Un uomo disse che sui comunisti sapeva tutto quello che c'era da sapere e la sola cosa da fare era ucciderli! Ma non sapeva nemmeno spiegare che cosa fossero. Impossibile negare la forza delle etichette nel creare sensazioni ed emozioni.

Le parole formano il filo con cui leghiamo le nostre esperienze.

Aldous Huxley

Quando cominciai a esplorare il potere del vocabolario, mi opponevo ancora all'idea che qualcosa di così semplicistico come cambiare le parole che usiamo potesse fare una differenza così sostanziale nella nostra esistenza. Ma quando approfondii gli studi sul linguaggio, mi trovai davanti a fatti sorprendenti, che cominciarono a convincermi che le parole filtrano e trasformano l'esperienza. Per esempio, scoprii che, secondo l'*Encyclopedia Compton's*, l'inglese contiene almeno 500mila parole e altrove ho letto addirittura che le parole della lingua inglese non dovrebbero essere meno di 750mila. L'inglese è senz'altro la lingua che oggi ha il maggior numero di vocaboli, il tedesco lo segue a una certa distanza, con circa la metà dei termini.

La cosa che mi sembrava tanto affascinante era che con questo immenso numero di parole a disposizione, il nostro vocabolario abituale fosse invece tanto limitato. Vari linguisti



sostengono, e io sono d'accordo, che il vocabolario di una persona media, va dalle 2000 alle 10mila parole. Facendo la prudente stima che l'inglese consta di 500mila parole, significa che normalmente usiamo solo dallo 0,5 al 2 per cento della lingua! E il peggio è che di queste parole, quante pensate servano a descrivere un'emozione? Facendo alcune ricerche, ho appurato che esistono almeno 3000 parole nella lingua inglese per descrivere le emozioni umane. E mi ha colpito constatare la proporzione tra parole che descrivono emozioni negative e positive. Secondo il mio calcolo, ci sono 1051 parole che descrivono emozioni positive, mentre sono 2086 (quasi il doppio) quelle che descrivono emozioni negative. Tanto per fare un esempio, ho trovato 264 parole che esprimono l'emozione della tristezza (triste, malinconico, accorato, mesto, afflitto, addolorato eccetera) e invece solo 105 per indicare l'allegria (felice, contento, lieto, gaio eccetera). Non c'è da meravigliarsi quindi che la gente si senta più triste che allegra!

Quando i partecipanti ai miei seminari fanno la lista delle emozioni che provano in media in una settimana, in genere ne trovano solo una dozzina. Perché? Semplice, perché tutti noi tendiamo a ripetere continuamente le stesse emozioni: certa gente tende a essere eternamente frustrata, o arrabbiata, o insicura o spaventata o depressa. Uno dei motivi è che queste persone usano sempre le stesse parole per descrivere la propria esperienza. Se riuscissimo ad analizzare più criticamente le emozioni che proviamo ed essere più creativi nel valutare le cose, potremmo applicare una nuova etichetta alle nostre sensazioni e perciò cambiare la nostra esperienza emozionale.

Ricordo di aver letto anni fa uno studio condotto in una prigione. Se ne constatava che quando i detenuti provavano dolore, uno dei pochi modi con cui potevano esprimerlo era mediante l'azione fisica (il loro vocabolario ridotto limitava la loro portata emozionale, *alzando* anche modeste sensazioni di disagio al livello di rabbia violenta). Una bella differenza tra costoro e William F. Buckley, la cui erudizione e padronanza della lingua gli permette di dipingere un vasto quadro delle sue emozioni e perciò di rappresentare dentro di sé una grande varietà di sensazioni. Se vogliamo cambiare la nostra vita e modellare il nostro destino, dobbiamo scegliere consciamente le parole che useremo, e dobbiamo sforzarci continuamente di alzare il nostro livello e ampliare la nostra possibilità di scelta. Per darvi una prospettiva più ampia, vi dirò che la Bibbia usa 7200 parole diverse; il poeta e saggista John Milton nei suoi scritti ne ha usate 17mila e si dice che Shakespeare ne abbia usate oltre 24mila, di cui 5000 una volta sola. Infatti Shakespeare ha la responsabilità di avere creato o coniato molte parole inglesi comunemente usate oggi.

I linguisti hanno dimostrato, al di là d'ogni ombra di dubbio, che culturalmente siamo plasmati dal nostro linguaggio. Non a caso i verbi sono così importanti nella lingua inglese. Dopo tutto, la cultura inglese si vanta di essere molto attiva e di saper entrare in azione prontamente. Le parole che usiamo costantemente influenzano il nostro modo di valutare le cose e quindi il nostro modo di pensare. La cultura cinese, invece, attribuisce grande importanza alle cose piuttosto che alle azioni, tanto è vero che nei vari dialetti cinesi si nota una netta predominanza dei sostantivi sui verbi. Dal punto di vista della cultura cinese i sostantivi rappresentano le cose che non mutano, che durano, mentre i verbi (cioè le azioni) oggi sono qui e domani chissà.

Quindi è *importante capire che le parole plasmano le nostre convinzioni, influenzano le nostre azioni*. Le parole sono il tessuto con cui vengono confezionate tutte le domande. Come abbiamo osservato nel capitolo precedente, cambiando una parola in una domanda, possiamo immediatamente cambiare la risposta che avremo per la qualità della nostra vita. Più ho cercato di approfondire lo studio dell'effetto delle parole, più sono rimasto colpito dal loro potere di dominare le emozioni umane, non solo dentro di me, ma anche negli altri.



Senza conoscere la forza delle parole, è impossibile conoscere gli uomini.
CONFUCIO

Un giorno cominciai a capire che questa idea, per semplice che fosse, non era casuale, che il vocabolario trasformazionale era una realtà e che, cambiando le nostre parole abituali, potevamo letteralmente cambiare gli schemi emotivi della nostra vita. Inoltre potevamo determinare le nostre azioni, le direzioni e il destino ultimo della nostra vita. Un giorno parlavo di queste cose con un mio vecchio amico, Bob Bays, e notai che, mentre mi ascoltava, si illuminava come un albero di Natale. E alla fine esclamò: "Ho un'altra informazione da darti!" E cominciò a raccontarmi un'esperienza che aveva avuto recentemente. Anche lui aveva dovuto viaggiare molto per stare al passo con un programma di lavoro molto intenso e per accontentare le richieste di tutti. Quando alla fine era tornato a casa, l'unica cosa che desiderava era un po' di "spazio" per se stesso. Questo mio amico ha una casa a Malibu, sull'oceano, molto graziosa ma piuttosto piccola, per nulla adatta a ricevere ospiti, anche solo tre o quattro persone. Quando arrivò sulla soglia di casa, Bob scoprì che sua moglie aveva invitato suo fratello a stare un po' con loro e che sua figlia Kelly, che avrebbe dovuto fermarsi in visita da loro per due settimane, in realtà aveva deciso di rimanere per due mesi. Per colmo di sventura, qualcuno aveva spento il videoregistratore che lui aveva programmato per registrare una partita di football che da giorni pregustava di guardarsi. Come potete immaginare, il mio amico raggiunse la "soglia emozionale" e, quando scoprì che sua figlia aveva spento il videoregistratore, scaricò immediatamente su di lei tutta la rabbia, urlando tutte le parolacce che gli venivano in mente. Era in assoluto la prima volta che alzava la voce con la figlia e soprattutto che diceva parolacce. Lei scoppiò subito a piangere.

Assistendo alla scena, la moglie di Bob si mise a ridere. Dato che quel comportamento era così diverso dal solito modo di fare di Bob, lei pensò si trattasse di una decisa e plateale interruzione di modulo. In realtà avrebbe voluto che fosse solo un'interruzione di modulo. Però, quando i fumi dell'ira si diradarono, la moglie capì che Bob era veramente furioso, si preoccupò e gli disse: "Bob, ti stai comportando molto stranamente. Non ti comporti mai così. E, sai, ho notato anche un'altra cosa; continui a usare una parola che non ti avevo mai sentito dire prima: di solito, quando sei stressato, dici che sei sovraccarico, ma ultimamente ti ho sentito dire spesso che ti senti sopraffatto. Non lo dicevi mai, prima; Kelly usa questa parola e, quando lo fa, prova anche lei questo stesso tipo di rabbia e si comporta come hai fatto tu adesso."

Mentre Bob mi raccontava questo episodio, cominciai a pensare: "È possibile che adottando il vocabolario abituale di qualcun altro, si cominci ad adottarne anche i moduli emozionali?" E non è ancor più vero se, oltre alle parole, se ne adotta anche il volume, l'intensità e la tonalità?

In principio era il Verbo...
Giovanni 1,1

Sono sicuro che una delle ragioni per cui spesso finiamo per somigliare alle persone che frequentiamo è che riceviamo alcuni dei loro moduli emozionali adottando in parte il loro vocabolario abituale. La gente che passa un po' di tempo con me, ben presto si scopre a usare parole come "appassionato", "incredibile" e "spettacolare" per descrivere la propria esperienza. Potete immaginare che differenza produca questo sul loro stato positivo, in confronto con il dire semplicemente che si sentono "bene". Potete immaginare quanto peserebbe sulla vostra bilancia emozionale usare la parola "passione"? E una parola trasformazionale e, dato che io la uso spesso, la mia vita ha più energia emozionale.

Il vocabolario trasformazionale ci permette di intensificare o diminuire ogni stato emozionale,



positivo o negativo che sia. Questo significa che ci dà il potere di prendere le sensazioni più negative della nostra vita e di abbassarne l'intensità al punto che non ci diano più fastidio e prendere invece le esperienze positive e portarle a un grado ancora più alto di piacere e di capacità di infonderci energia.

Quello stesso giorno, più tardi, Bob e io, durante la colazione, ci immergemmo nello studio di una serie di progetti ai quali stavamo lavorando insieme. A un certo punto, lui si voltò verso di me e disse: "Tony, sembra incredibile che al mondo ci sia della gente che si annoia." "Capisco quello che intendi dire," convenni. "Sembra pazzesco, vero?" E lui: "Già, noia è una parola che non rientra nemmeno nel mio vocabolario." Appena l'ebbe detto, gli chiesi: "Che cosa hai detto? Che la noia non rientra nel tuo vocabolario?... Ricordi di che cosa stavamo parlando prima? La noia non è nel tuo vocabolario e perciò tu non la provi. Secondo te è possibile che non proviamo certe emozioni perché non abbiamo la parola per rappresentarcele?"

LE PAROLE CHE SCEGLIETE COSTANTEMENTE MODELLERANNO IL VOSTRO DESTINO

Prima ho detto che il modo in cui ci rappresentiamo le cose nella mente determina quello che proviamo a proposito della vita. Ne consegue che se non avete il modo di rappresentarvi qualcosa, non potete nemmeno sperimentarla. Mentre può essere vero che vi possiate immaginare qualcosa senza avere la parola che la indichi, o che ve la possiate rappresentare attraverso il suono o la percezione sensoria, è innegabile che riuscire ad articolare qualcosa le conferisce maggiore dimensione e sostanza e quindi un senso di realtà. Le parole sono uno strumento essenziale per rappresentare le cose e spesso sé non c'è la parola, non c'è nemmeno il modo di pensare all'esperienza. Per esempio certi linguaggi indiani non hanno la parola "bugia": tale concetto non solo non fa parte della lingua ma non fa nemmeno parte del pensiero e del comportamento di alcune popolazioni indiane. Senza una parola che lo esprima, il concetto sembra non esistere. Anzi, la tribù Tasaday, nelle Filippine, pare non abbia parole che indichino "dispiacere", "odio" e "guerra".

Tornando al problema da cui siamo partiti, se Bob non provava mai noia e non aveva questa parola nel suo vocabolario, non potevo fare a meno di chiedermi: "Quale parola non uso mai per descrivere i miei sentimenti?" La risposta che mi venne fu "depressione". Posso sentirmi frustrato, arrabbiato, curioso, irritato o sovraccarico, ma mai depresso. Perché? Ero sempre stato così? No. Otto anni fa ero in una situazione in cui mi sentivo continuamente depresso. Quella depressione mi svuotava fino all'ultima goccia della voglia di cambiare la mia vita e, a quel tempo, mi faceva vedere i problemi che mi assillavano come permanenti, pervasivi e personali. Per fortuna, provai tanta sofferenza da riuscire a tirarmi fuori da quel pozzo e di conseguenza collegai grande dolore alla depressione. Cominciai a credere che essere depressi fosse la cosa più vicina all'essere morti. Dato che il mio cervello associava tanta sofferenza alla sola idea della depressione io, senza nemmeno accorgermene, l'avevo bandita dal mio dizionario, in modo che non ci fosse più la possibilità di rappresentarla o anche di provarla. In un solo colpo avevo liberato il mio vocabolario da un linguaggio debilitante e quindi da una sensazione che può distruggere anche gli animi più saldi. Se un insieme di parole che usate vi crea uno stato d'animo negativo, debilitante, liberatevene e sostituitelo con altri termini che vi infondono energia!

A questo punto potreste dirmi: "Ma questa è semplicemente semantica, no? Che differenza fa giocare con le parole?" La risposta è che, se vi limitate solo a cambiare la parola, allora la vostra esperienza non cambia. Ma se usare quella parola fa sì che voi interrompiate il vostro solito modulo emozionale, allora cambia tutto. Effettivamente l'uso del vocabolario trasformatore, il vocabolario cioè che trasforma la nostra esperienza emozionale,



interrompe moduli improduttivi, ci fa sorridere, produce sensazioni affatto diverse, cambia il nostro stato d'animo e ci permette di porre domande più intelligenti.

Per esempio, mia moglie e io amiamo molto tutti quelli che sono capaci di provare profonde sensazioni. All'inizio della nostra relazione, ci succedeva spesso di trovarci coinvolti in quelli che chiamavamo "bisticci piuttosto violenti". Ma, dopo avere scoperto il potere delle etichette applicate alla nostra esperienza nel cambiare l'esperienza stessa, abbiamo cominciato, di comune accordo, a definire quelle "conversazioni" come "animate discussioni". Questo ha cambiato completamente la nostra percezione del problema. "Una animata discussione" ha regole diverse da un "violento bisticcio" e comporta anche una diversa intensità emozionale. In sette anni non siamo mai più tornati a quell'abituale livello di intensità emozionale che associavamo ai nostri "bisticci."

Cominciai a capire che avrei potuto ammorbidire ancora di più l'intensità emozionale usando dei "modificatori", per esempio dicendo "sono un po' stizzito", oppure "mi sento un filo giù di corda". Oggi, se Becky si sente leggermente frustrata, dice: "Mi sento un pochino di malumore." E ci mettiamo a ridere perché le sue parole interrompono il nostro modulo. Il nostro nuovo modulo consiste nel fare battute scherzose sulle nostre sensazioni negative, prima che ci portino a essere davvero arrabbiati, insomma adottiamo la tecnica di "uccidere il mostro finché è piccolo".

Quando parlai della tecnica del vocabolario trasformatore con il mio buon amico Ken Blanchard, lui mi raccontò diversi esempi di parole che usava per cambiare il suo stato d'animo. Una di queste parole l'aveva adottata in Africa, quando, durante un safari, gli si era rotto il camion sul quale viaggiava. Si era rivolto alla moglie Marge e le aveva detto: "Insomma, la cosa è piuttosto inopportuna." La parola era servita così bene a far cambiare il loro stato d'animo, che adesso la usano regolarmente. Sul campo da golf, se un colpo non va esattamente dove lui vorrebbe, Ken dice: "Questo colpo non mi entusiasma." Piccoli cambiamenti come questi trasformano la direzione emozionale e quindi la qualità della nostra vita.

POTETE USARE IL VOCABOLARIO TRASFORMATORE PER AIUTARE GLI ALTRI

Una volta capito il potere delle parole, vi sensibilizzate non solo alle parole che usate, ma anche a quelle che usa la gente intorno a voi. Grazie al vocabolario trasformatore, ho scoperto di poter aiutare anche la gente intorno a me. Non dimenticherò mai la prima volta in cui cominciai a usare consapevolmente questa tecnica. Stavo cercando di dare una mano al mio amico Jim, un uomo d'affari di grande successo, che stava attraversando un brutto periodo. Ricordo che non l'avevo mai visto così giù.

Mentre mi parlava notai che aveva detto di essere depresso, o che la situazione era deprimente, almeno una dozzina di volte in venti minuti. Decisi di vedere in quanto tempo il vocabolario trasformatore poteva aiutarlo e gli chiesi: "Sei veramente depresso o solo un po' frustrato?" E lui rispose: "Sono molto frustrato." E io: "Mi sembra che stai facendo molti cambiamenti positivi che ti porteranno sicuramente a un progresso." Lui ne convenne e io gli descrissi l'impatto che le sue parole potevano avere sul suo stato emozionale, e gli chiesi: "Fammi un favore, d'accordo? Nei prossimi dieci giorni promettimi di non usare nemmeno una volta la parola 'depresso'. Invece di depresso, puoi dire 'mi sento un pochino giù, oppure un po' meglio' o sto cercando di cambiare le cose."

Lui accettò di farlo come esperimento e vi lascio indovinare che cosa accadde: un semplice cambiamento di parole gli fece cambiare completamente modulo. Usando parole diverse, non si riduceva più allo stesso livello di sofferenza e restava in stati d'animo più produttivi. Due anni dopo, quando ho rivisto Jim e lui mi ha confermato che da allora in poi non gli è più capitato di sentirsi depresso, perché da allora non ha mai più usato la parola depressione per



descrivere quello che provava.

Il bello del vocabolario trasformativo è la sua assoluta semplicità. È conoscenza veramente profonda, qualcosa di così semplice e universalmente applicabile che appena la usate potete immediatamente migliorare la qualità della vostra vita.

Un grande esempio delle trasformazioni che si possono ottenere cambiando una sola parola è quanto accadde parecchi anni fa alla PIE, una casa di spedizioni operante su tutto il territorio nazionale. I dirigenti avevano scoperto che il 60 per cento di tutti i loro contratti di spedizione non andavano a buon fine e che la cosa stava costando loro un quarto di milione di dollari all'anno. Per scoprirne la causa, assunsero il dottor W. Edwards Deming, il quale fece uno studio accurato della situazione e scoprì che il 56 per cento di questi errori dipendeva da sbagli di identificazione del container da parte degli stessi operai della ditta. Basandosi sui consigli di Deming, i dirigenti della PIE decisero che dovevano trovare il modo perché tutti i dipendenti dell'azienda si impegnassero a migliorare la qualità del lavoro e che un sistema poteva essere cambiare il modo in cui i loro lavoratori si consideravano. Invece che camionisti, i dipendenti cominciarono a essere definiti come "specialisti" del trasporto.

Sulle prime, tutti pensarono che fosse inutile; dopo tutto, che differenza poteva fare definire in modo diverso il loro lavoro? Non avevano cambiato un bel niente, no? Eppure, a poco a poco, a furia di usare quella parola, gli operai cominciarono a considerarsi degli "specialisti" e in meno di trenta giorni la PIE ridusse il 60 per cento di errori nelle spedizioni al 10 per cento, risparmiando circa un quarto di milione di dollari all'anno.

Questo indica una verità fondamentale; le parole che usiamo come cultura collettiva o come individui hanno un profondo effetto sulla nostra esperienza della realtà. Una delle ragioni per cui ho coniato la parola COCOMI, invece di prendere dal giapponese il termine kaizen (miglioramento), è che volevo incarnare in una sola parola la filosofia e i moduli di pensiero di un continuo, costante miglioramento. Una volta che cominciate a usare costantemente una parola, essa influisce su quello che prendete in considerazione e sul vostro modo di pensare. Le parole che usiamo trasmettono un significato e un'emozione. La gente inventa parole di continuo. Questa è una delle tante cose belle della lingua inglese, sempre disposta ad accogliere nuove parole e nuove idee. Se sfogliate un dizionario di lingua inglese, scoprirete molte parole che derivano da lingue straniere e da tutti i tipi di gruppi con interessi particolari. Per esempio, nel mondo del surf hanno creato parole come "tubular" e "rad" per indicare un'esperienza sulle onde "assolutamente magnifica, terrificante". "Tubular", tubolare, deriva da "tube", cioè quello spazio cilindrico vuoto intorno al quale si avvolge la cresta dell'onda quando si spezza, lo spazio in cui si muove con la sua tavola il surfista; mentre "rad" sarebbe un'abbreviazione di "radical", che significa radicale, cioè fortissimo, drastico, estremo. Il gergo dei surfisti, specie in California, è diventato così diffuso, che queste due parole sono entrate nel linguaggio comune e quindi anche nel pensiero comune per indicare qualcosa di "forte, magnifico, meraviglioso" eccetera. Questo ci riporta al punto che dobbiamo essere consapevoli delle parole che adottiamo dal linguaggio di chi ci sta intorno o che scegliamo noi stessi. Se usate frasi come "mi comporto in modo suicida", alzate immediatamente la vostra sofferenza emozionale a un livello che potrebbe davvero minacciare la qualità della vostra vita. Se invece avete una relazione sentimentale con qualcuno e dite al vostro partner "me ne vado", create la possibilità concreta che la relazione si concluda. Se invece dite frasi come "mi sento incredibilmente frustrato" oppure "sono arrabbiato", avete molte più probabilità di non arrivare a una soluzione del problema.

In molte professioni ci sono varie parole che si riferiscono al tipo particolare di lavoro e alle cose che servono per eseguirlo. Molti intrattenitori, per esempio, prima di uscire in scena, provano una stretta di tensione allo stomaco. La respirazione cambia, il polso diventa affrettato e loro cominciano a sudare. Alcuni considerano tutto questo una parte normale della preparazione alla performance, mentre altri pensano sia il segno che falliranno e che andrà



tutto a rotoli. Queste sensazioni, che sarebbero poi il "trac" da palcoscenico, hanno impedito per molto tempo a Carly Simon di presentarsi in pubblico. Invece Bruce Springsteen, quando sente la stessa stretta allo stomaco, la definisce semplicemente "eccitazione"! Sa che sta per avere la splendida esperienza di far divertire migliaia di persone e di farsi amare da loro. Non vede l'ora di uscire in scena. Per Bruce Springsteen quel senso di stretta allo stomaco è un alleato, per Carly Simon un nemico.

DA INCAVOLATO A SBALLATO

Come sarebbe la vostra vita se poteste prendere tutte le vostre emozioni negative e abbassarne il livello di intensità al punto che non esercitino più su di voi un impatto così forte in modo che voi vi sentiate sempre con la situazione in pugno? Come sarebbe la vostra vita se poteste prendere le vostre emozioni positive e intensificarle, portando la vostra esistenza a un livello più alto? Potete fare ambedue le cose in un batter d'occhio. Ecco come.

Scrivete tre parole che usate regolarmente e che vi fanno sentire malissimo (annoiato, frustrato, deluso, arrabbiato, umiliato, ferito, triste, amareggiato e così via). Badate di scegliere proprio quelle parole che usate normalmente per deprimervi. Per scoprire quali parole dovete trasformare, chiedetevi: "Che sentimenti negativi provo solitamente?"

Trovate queste tre parole, divertitevi un po'. Mettetevi in uno stato d'animo folle e anticonformista e inventate qualche altra parola che ritenete di poter usare per interrompere il vostro modulo o perlomeno per abbassare in qualche modo la vostra intensità emozionale. Permettete di darvi qualche suggerimento su come scegliere le parole che funzioneranno in seguito per voi. Ricordate che al vostro cervello piace tutto ciò che vi allontana dal dolore e vi fa entrare nel piacere, perciò usate una parola che vorreste usare al posto di una vecchia e debilitante. Uno dei motivi per cui ho cominciato a usare "stizzito" o "leggermente seccato", al posto di "arrabbiato", è che sono due espressioni piuttosto ridicole. Operano una totale interruzione di modulo tanto per me quanto per chi mi ascolta e, dato che mi piace interrompere i moduli, mi diverto un mondo a usarle. Vi garantisco che anche voi diventerete dei patiti di questo giochetto. Tanto per aiutarvi a cominciare, ecco qualche esempio di parole ironiche che potete usare per abbassare immediatamente la vostra intensità emozionale:

ESPRESSIONE EMOZIONALE NEGATIVA

Sono....

SI TRASFORMA IN

Mi sento...



ESPRESSIONE EMOZIONALE NEGATIVA

Sono....

SI TRASFORMA IN

Mi sento...

ESPRESSIONE EMOZIONALE NEGATIVA

Sono....

SI TRASFORMA IN

Mi sento...

ESPRESSIONE EMOZIONALE NEGATIVA

Sono....

SI TRASFORMA IN

Mi sento...

ABBASSATE L'INTENSITA EMOZIONALE NEGATIVA CAMBIANDO L'ESPRESSIONE UTILIZZATA

Come potete essere sicuri che d'ora in poi userete queste nuove parole? Semplice! Ricordate il CNA, il condizionamento neuro associativo !! Ricordate i due primi gradini:

Primo gradino: decidete di voler avere molta più gioia nella vostra vita e molto meno dolore. Rendetevi conto che a impedirvelo è il fatto che usate un linguaggio che



intensifica l'emozione negativa.

Secondo gradino: fate leva su voi stessi in modo da indurvi a usare le tre nuove parole. Un modo per farlo è pensare quanto è ridicolo essere furibondi quando potreste scegliere di stare bene! Forse un sistema anche più efficace è quello che ho adottato io: trovatevi tre amici e dite loro le tre parole di cui volete liberarvi. Io, per esempio, mi trovavo a essere molto frustrato, perciò decisi di diventare invece estasiato, deliziato. Inoltre dicevo spesso "devo fare questo..." e la cosa mi faceva sentire stressato in partenza. Visto che volevo qualcosa che mi ricordasse quanto sono fortunato, cominciai a dire "ho questo da fare..." invece di "devo fare questo". E invece di essere "arrabbiato" decisi di essere "seccato" oppure "stizzito", o anche "un po' preoccupato".

Poi, per ventuno giorni, se mi sorprendevo a usare una vecchia parola, interrompevo subito il mio modulo, sostituendola con una nuova. Il fatto che impegnarmi e perseverare in questo compito mi divertisse, stabilì per me un nuovo modulo. I miei amici erano lì pronti ad aiutarmi se andavo fuori strada. Dovevano chiedermi subito: "Tony, sei davvero arrabbiato o sei stizzito? Sei frustrato o sei estasiato?" Naturalmente avevo spiegato bene ai miei amici di servirsene non come un'arma nei miei confronti, ma come uno strumento di sostegno. In breve tempo, questi nuovi moduli di linguaggio diventarono il mio normale e regolare approccio.

Questo significa forse che non mi sento mai "arrabbiato"? No di certo. La rabbia a volte può essere un sentimento molto utile. Solo, non vogliamo certo che le nostre emozioni più negative diventino la nostra unica risorsa. Vogliamo avere maggiori possibilità di scelta. Vogliamo avere più "stampi" in cui versare il liquido delle nostre sensazioni in modo da avere un maggiore e migliore numero di emozioni.

Divertitevi a usare una nuova parola alternativa e svilupperete così un nuovo livello di scelta per la vita.

Naturalmente l'uso del vocabolario trasformazionale non si limita ad abbassare il livello d'intensità delle emozioni negative: esso ci offre anche la possibilità di intensificare notevolmente le nostre emozioni positive. Quando qualcuno vi chiede: "Come va?" invece di rispondergli "Bene", oppure "Non c'è male", lasciatelo di stucco esclamando: "Sto in modo spettacoloso!" Per semplicistico che vi possa sembrare, questo crea un nuovo modulo nella vostra neurologia, una nuova via nervosa per la gioia. Perciò scrivete subito tre parole che usate di solito per dire come state, tre espressioni che vogliono dire orientativamente che state benino ("sto bene", "non c'è male", "tutto bene"). Poi trovatene di nuove che vi ispirino veramente. Se volete qualche suggerimento, date un'occhiata alla lista che segue e fate un cerchietto intorno alle parole che pensate sarebbe divertente aggiungere al vostro vocabolario per insaporire un po' la vostra attuale esperienza di vita.

INTENSIFICA LE TUE EMOZIONI POSITIVE

ESPRESSIONE EMOZIONALE MEDIOCRE

Sono...

ESPRESSIONE
INTENSA

Mi sento...

EMOZIONALE



ESPRESSIONE EMOZIONALE MEDIOCRE

Sono...

ESPRESSIONE
INTENSA

EMOZIONALE

Mi sento...

ESPRESSIONE EMOZIONALE MEDIOCRE

Sono...

ESPRESSIONE
INTENSA

EMOZIONALE

Mi sento...

ESPRESSIONE EMOZIONALE MEDIOCRE

Sono...

ESPRESSIONE
INTENSA

EMOZIONALE

Mi sento...



Usate ancora lo stesso sistema di rivolgervi a tre amici per assicurarvi di usare veramente le vostre tre nuove parole e... buon divertimento!

AMMORBIDITE IL VOSTRO APPROCCIO AL DOLORE CON GLI ALTRI

Non si valuterà mai abbastanza positivamente l'effetto del vocabolario trasformativo su noi stessi e sugli altri. Dobbiamo ricordare l'importanza dell'uso di quelli che io definisco "ammorbidenti" e "intensificatori"; essi ci danno un grado maggiore di precisione nel trattare con gli altri, sia che si tratti di una relazione romantica o di una transazione d'affari o di tutti i possibili scenari tra l'una e l'altra.

Anni fa, quando mi pareva che nell'ambito del lavoro ci fosse qualcosa di "scombinato", chiamavo chi di dovere e gli dicevo: "Sono veramente arrabbiato." Oppure: "Sono molto in ansia per questa cosa." Volete sapere che cosa succedeva? Il mio modulo di linguaggio metteva automaticamente l'altro in un atteggiamento di ostilità, anche se non era mia intenzione. Spesso l'altro si metteva sulla difensiva, il che impediva ad ambedue di trovare una soluzione al problema che ci si poneva. E così imparai a dire (anche se la mia emozione era più forte): "Sono un po' impensierito per una certa cosa. Non potresti darmi una mano?" Tanto per cominciare, in questo modo abbassavo la mia stessa intensità emozionale. E questo era un bene tanto per me quanto per la persona con cui stavo parlando, dato che la parola "ansioso" era ben diversa da "un po' impensierito". Se dite di essere ansioso, date l'impressione di non avere fiducia nelle capacità della persona con cui state parlando. Inoltre, aggiungere "un po'" ammorbidisce notevolmente il messaggio. Quindi, abbassando la mia intensità emozionale, davo modo alla persona che mi stava di fronte di rispondermi da una posizione di forza e miglioravo il livello di comunicazione tra noi. , Non vi pare che questo stesso sistema potrebbe migliorare di molto i vostri rapporti in famiglia? Di solito, come vi rivolgete ai vostri figli? Spesso non ci rendiamo conto dell'effetto che le nostre parole hanno su di loro. I bambini, come del resto anche gli adulti, tendono a prendere le cose in modo personale, perciò dobbiamo pensare alle possibili conseguenze di certe osservazioni sbadate. Invece di urlare spazientiti "quanto sei stupido!" oppure "sei così maldestro!", un modulo che in qualche caso può fortemente minare il senso di autostima del ragazzo, interrompete il vostro modulo dicendo: "Sono un po' stizzito dal tuo comportamento: vieni qui, che ne parliamo." Questo non solo interrompe il modulo, permettendo tanto a voi quanto a vostro figlio di accedere a uno stato d'animo migliore per comunicarvi sentimenti e desideri, ma manda anche al vostro bambino il messaggio che non ce l'avete con lui personalmente, ma con il suo comportamento, che può essere cambiato. Questo può creare quello che io chiamo il "ponte della realtà", una strategia di comunicazione che viene usata dalla Robbins Success Systems in programmi di training collettivo per accrescere l'interazione tra direzione e dipendenti, come pure tra i quadri dirigenti e la base per una comunicazione più efficace e positiva tra due persone e avere un impatto più positivo ed energico sui vostri figli.

La chiave in situazioni del genere è essere capaci di interrompere il vostro modulo. Altrimenti, nello stato d'animo negativo, potreste dire cose che poi magari rimpiangereste. È proprio così che spesso si distruggono le relazioni. In uno stato di rabbia, potete dire cose che feriscono i sentimenti di qualcuno e spingerlo alla vendetta, o farlo sentire così ferito da non desiderare più di aprirsi con voi. Quindi, dobbiamo renderci conto del potere delle nostre parole, tanto per distruggere quanto per creare.



La Germania non è una nazione bellicosa. È piuttosto una nazione eroica, il che significa che non vuole la guerra, ma allo stesso tempo non la teme. La Germania ama la pace, ma anche il proprio onore e la propria libertà.

Adolf Hitler

Le parole sono state usate dai demagoghi nel corso dei secoli per uccidere e soggiogare, come quando Hitler ha trasformato le frustrazioni di una nazione nell'odio per un gruppo di persone e, nella sua brama di conquista, ha convinto il popolo tedesco a prepararsi alla guerra. Saddam Hussein ha battezzato la sua invasione del Kuwait, e le conseguenti ostilità, con il nome di "guerra santa", il che ha cambiato fortemente la percezione degli iracheni della giustezza della loro causa.

In misura minore, possiamo vedere nella nostra storia recente molti esempi dell'uso attento delle parole per ridefinire l'esperienza. Durante la recente guerra del Golfo, il gergo dei militari era incredibilmente complicato, ma serviva ad ammorbidire l'impatto della distruzione che stava avvenendo. Sotto l'amministrazione Reagan, il missile Mx era stato soprannominato "Peacekeeper", cioè "che mantiene la pace". L'amministrazione Eisenhower si riferiva sempre alla guerra di Corea come a "un'operazione di polizia".

Dobbiamo essere precisi con le parole che usiamo, perché esse hanno un significato non solo per noi, a proposito della nostra esperienza, ma anche per gli altri. Se non vi piacciono i risultati che ottenete comunicando con la gente, esaminate più attentamente le parole che usate e diventate più selettivi. Non vi sto consigliando di sensibilizzarvi al punto di non poter più usare una parola. Ma saper scegliere parole che siano potenzianti è di vitale importanza. Tuttavia è lecito chiedersi se sia sempre un vantaggio per noi abbassare l'intensità delle nostre emozioni negative. La risposta è no! A volte abbiamo bisogno di essere in uno stato di rabbia per fare sufficiente leva su noi stessi per operare un cambiamento. Tutte le emozioni umane hanno il loro posto, come spiegheremo nel capitolo 11. Tuttavia vogliamo essere sicuri di non basarci in partenza sui nostri stati più intensi e negativi. Perciò vi prego di non fraintendermi: non vi sto chiedendo di vivere una vita priva di emozioni negative. In certe situazioni, le emozioni negative possono essere molto importanti. Parleremo appunto di una di queste emozioni negative nel prossimo capitolo. Ricordate però che il nostro obiettivo è provare meno dolore e maggiore piacere. Il controllo del vocabolario trasformazionale è uno dei passi più semplici ed efficaci verso questo obiettivo. State attenti alle etichette che possono limitare la vostra esperienza. Come ho accennato nel primo capitolo, ho lavorato con un ragazzo che era stato definito, etichettato, "incapace di apprendere" e che ora è invece considerato un genio. Potete immaginare come quell'unico cambiamento di parole abbia radicalmente cambiato il senso di autostima di quel ragazzo e a quante capacità intime egli possa ora attingere, Con quali parole vorreste essere noti? Con quale frase vorreste che gli altri vi identificassero?

Dobbiamo stare molto attenti ad accettare le etichette degli altri, perché una volta che mettiamo un'etichetta su una cosa, creiamo anche un'emozione corrispondente. Questo è vero specie nel campo delle malattie. Tutto quello che ho imparato nel campo della psiconeuroimmunologia conferma l'idea che le parole che usiamo producono forti effetti biochimici. Una volta Norman Cousins mi ha parlato del lavoro che aveva fatto in dodici anni con oltre duemila pazienti. Numerose volte, aveva notato che appena un paziente conosceva la propria diagnosi, appena cioè gli veniva applicata un'etichetta, subito peggiorava. Etichette come "cancro", "sclerosi multipla" e "cardiopatia" tendevano a provocare il panico nei pazienti, spingendoli verso una disperazione e una depressione che mettevano seriamente in difficoltà l'efficacia del loro sistema immunologico. Al contrario, gli studi dimostravano che



se i pazienti venivano liberati dalla depressione provocata da certe etichette, il loro sistema immunologico se ne avvantaggiava automaticamente. "Le parole possono provocare le malattie. Le parole possono uccidere," mi disse Cousins. "Perciò i medici saggi stanno molto attenti al modo in cui comunicano con i pazienti." Questo è uno dei motivi per cui in Fortune Management, la nostra azienda per l'addestramento alla professione, lavoriamo con i medici non solo per aiutarli a organizzare il loro lavoro, ma anche per insegnare loro ad aumentare la sensibilità emozionale in modo da poter aiutare meglio. Se la vostra professione vi porta a lavorare a contatto con molti individui, è essenziale che comprendiate il potere delle parole sulle persone intorno a voi.

Se avete ancora qualche dubbio, vi suggerisco di provare a usare su voi stessi il vocabolario trasformazionale e di stare a vedere che cosa succede. Spesso, nei miei seminari, qualcuno dice: "Sono così arrabbiato per quello che quel tale mi ha fatto!" E allora io gli chiedo: "E davvero arrabbiato o solo ferito?" Spesso basta questa domanda a spingerlo a valutare diversamente tutta la situazione. Quando queste persone scélgono una nuova parola e dicono "penso di essere ferito", potete vedere istantaneamente che la loro fisiologia rispecchia un calo di intensità. Evidentemente è molto .più facile affrontare l'idea di essere feriti piuttosto che arrabbiati.

Allo stesso modo, potete cercare di abbassare la vostra intensità emozionale in campi ai quali forse non avete mai pensato. Per esempio invece di usare l'espressione "sto morendo di fame", potreste dire "ho un po' di appetito". In questo modo scoprirete di poter abbassare l'intensità del vostro appetito in pochi secondi. A volte le persone mangiano troppo solo per il modulo di parole abituali che le spinge in uno stato di frenesia emozionale. E questo, in parte, comincia proprio dal linguaggio che si usa normalmente.

In un recente seminario di "Date With Destiny" abbiamo assistito a un ottimo esempio del potere delle parole per cambiare in un attimo lo stato d'animo di qualcuno. Una delle partecipanti era tornata dalla cena con un'aria assolutamente radiosa. Ci disse che poco prima di mettersi a tavola aveva avuto una crisi di pianto ed era corsa fuori dalla stanza in lacrime. "Tutto era nel caos più totale," disse la donna. "Mi sembrava di essere sul punto di esplodere. Pensavo di stare per avere un crollo, ma poi mi sono detta: 'Stai per avere una pausa, non un crollo.' Mi sono messa a ridere e poi ho pensato: 'Ecco, adesso hai una rimonta...'" Aveva cambiato solo una parola ma, prendendo controllo del suo modo di etichettare (cioè del suo vocabolario), aveva cambiato completamente la sua esperienza e il modo di vederla e aveva perciò cambiato la realtà.

Adesso tocca a voi. Prendete il controllo. Notate le parole che usate abitualmente e sostituitele con altre parole potenzianti, abbassando o alzando l'intensità emozionale a seconda del caso. Cominciate oggi stesso. Mettete subito in moto questa sequenza causa-effetto. Scrivete le vostre parole, assumetevi i vostri impegni, perseverate e constatate il potere di questo semplice strumento in sé e per sé, senza l'aiuto di nient'altro.

L'ALLENAMENTO E' IL PADRE DELL'APPRENDIMENTO

Tratto in parte da "Come migliorare il proprio stato mentale, fisico e finanziario" (Antony Robbins)

Edizione Bompiani