

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

Benedito José Calixto¹

RESUMO: A Programação Neurolingüística foi pesquisada e desenvolvida por dois americanos, um lingüista, John Grínder, e um estatístico, Richard Bandler em 1970, mas a sua utilização remonta a existência do ser humano. A PNL está inserida em diversas ciências do conhecimento humano: a psicologia, a sociologia, a comunicação e dentro dela a semiologia - que é a teoria dos signos - entre outras. É uma programação, porque revela como seqüenciados nossas ações para atingirmos um alvo. É um modelo de comunicação e trata dos diversos programas que são estabelecidos na mente humana, a partir de estímulos percebidos, emanados do meio ambiente em que vive o homem. É neurológica, porque se relaciona com a mente e como pensamos. Porque se baseia nos registros desses estímulos no Sistema Nervoso Central – SNC, cérebro, cerebelo e medula espinhal. Ou ainda nos estímulos advindos de todos os neurônios que possuímos. É *lingüística* por basear-se principalmente no uso da linguagem e de como ela afeta o sistema de comunicação, de expressão e seus instrumentos de relacionamento interpessoal. Assim podemos dizer que Programação Neurolingüística é um conjunto de técnicas de comunicação, expressão e de relacionamento muito eficaz que propicia a excelência no trato com as pessoas nos ajudando a compreender melhor a estrutura do nosso pensamento. Com essa compreensão e com técnicas de PNL, podemos reestruturar as nossas formas de pensar, e por conseqüência, as formas de agir, melhorando e controlando, assim, nossos sentimentos, atitudes e relacionamentos. Ou seja, PNL é quando você muda o que a pessoa sente, alterando os estados físicos, mentais ou de sentimento por meio da comunicação e da expressão.

PALAVRAS-CHAVE: Programação Neurolingüística; Suposições; Técnicas.

ABSTRACT: Neurolinguistic programming (NLP) was researched and developed in 1970 by the linguistic John Grinder and the statistic Richard

¹ Graduado em Letras. Pós-graduado pela Unicamp. Mestre em Lingüística pela Unesp. Créditos de doutorado pela University of London. Professor de língua inglesa do curso de Secretariado Executivo Bilingüe, Unioeste, campus de Toledo. bencalixto@uol.com.br.

Bandler. Its use comes from the existence of the human being. NLP is inserted in many sciences of the human being knowledge, such as: psychology, sociology, linguistics and semiology, the latter, is the theory of the signs. NLP has six basic principles, which are known as its stakes: It is related to the persons, their emotions and levels of abilities. People can be more aware of the things they do through the NLP. Its theories and principles are based on the persons' systems of beliefs, ideas and values. Rapport, which is essential for a good interaction and communication, has to do with the relationship quality which outcomes are: confidence, responsibility, more attention and respect. Results in NLP have to do with a kind of either task or action you do to accomplish it, being much more aware of planning some strategies to reach the goals. Feedback can show how you are achieving what you want. What makes sense or not, what is coherent and what are the clues to follow the directions. Flexibility – if what you are doing it is not working, do something else differently. Review your options, your emotions, style of communication and perspective to improve the results. NLP is a set of strategies and techniques of communication, expression and effective relationship, which provide an excellent harmony, in the relationship among people. This science helps understand better the structure of our feelings and thoughts. Through these strategies and techniques it is possible to reorganize our comprehension and manners of thinking. Thus we can improve and keep in control our way of life, feelings, attitudes and relationships. Finally NLP works when you can change what other people feel, changing a mental and physical state through communication and expression.

KEY-WORDS: Neurolinguistic Programming; assumptions; techniques;

1 INTRODUÇÃO

A Programação Neurolingüística foi pesquisada e desenvolvida por dois americanos, um lingüista, John Grínder, e um estatístico, Richard Bandler em 1970, mas a sua utilização remonta a existência do ser humano. A PNL está inserida em diversas ciências do conhecimento humano: a psicologia, a sociologia, a comunicação e dentro dela a semiologia - que é a teoria dos signos - entre outras.

É uma programação, porque revela como sequenciamos nossas ações para atingirmos um alvo. É um modelo de comunicação e trata dos diversos programas que são estabelecidos na mente humana, a partir de estímulos percebidos, emanados do meio ambiente em que vive o homem. É neurológica, porque se relaciona com a mente e como pensamos. Porque se baseia nos registros desses

estímulos no Sistema Nervoso Central – SNC, cérebro, cerebelo e medula espinhal. Ou ainda nos estímulos advindos de todos os neurônios que possuímos. É *lingüística* por basear-se principalmente no uso da linguagem e de como ela afeta o sistema de comunicação, de expressão e seus instrumentos de relacionamento interpessoal.

Assim podemos dizer que Programação Neurolingüística é um conjunto de técnicas de comunicação, expressão e de relacionamento muito eficaz que propicia a excelência no trato com as pessoas nos ajudando a compreender melhor a estrutura do nosso pensamento.

Com essa compreensão e com técnicas de PNL, podemos reestruturar as nossas formas de pensar, e por conseqüência, as formas de agir, melhorando e controlando, assim, nossos sentimentos, atitudes e relacionamentos. Ou seja, PNL é quando você muda o que a pessoa sente, alterando os estados físicos, mentais ou de sentimento por meio da comunicação e da expressão.

A partir do ato de concepção, o ser humano vai sendo formado no útero materno, e o Sistema Nervoso Central (*cérebro, cerebelo e medula espinhal*), configura-se obedecendo às informações do código genético da espécie humana. Quando nasce, seu Sistema Nervoso Central está formado, com todas as suas funções perceptivas do mundo à sua volta.

Praticamente nenhum mapeamento mental está pronto. Somente mapas toscos de sensações mais fortes recebidas a partir do corpo materno. O cérebro da criança quando nasce não tem mapeamento algum. É como uma folha branca de papel, que se retira de um pacote sem dobras ou marcas. O cérebro, por meio dos seus mecanismos receptivos, que são os nossos sentidos, capta do meio ambiente uma série de estímulos, que vão sendo registrados no cérebro, através de reações físico-químico-elétricas, que são as sinapses (conexões) que ocorrem nos neurônios. Esses estímulos vão marcando o nosso cérebro, numa série de reações, que são os mapas mentais, transformando-se naquilo que chamamos de Sistema de Crenças e Valores.

2 SISTEMA DE CRENÇAS E VALORES (SCV)

Quando uma criança nasce, a primeira grande marca é a experiência do parto. A experiência de vir ao mundo é traumática. O bebê é expulso e muitas vezes arrancado do útero materno em que estava, um lugar tranqüilo, saudável, livre de ruído e luminosidade, sem respirar e sem qualquer esforço até para se alimentar. Dá-se uma violência. O parto faz um mapeamento (criam marcas) muito forte na mente das pessoas, principalmente se ele não ocorreu de forma tranqüila para o bebê, como nos casos em que o parto foi induzido e em que se usaram instrumentais como o fórceps. À medida que a criança se desenvolve, vai recebendo uma série de estímulos do meio ambiente e esses vão mapeando (marcando) sua mente. À medida que cresce e se desenvolve, os mapas mentais (marcas) no cérebro da criança vão se formando, como se imprimissem diversas marcas no papel. Quando nos tornamos adultos, nossa mente é comparável a um papel que foi amassado e depois esticado, retomando seu formato original. Todas aquelas marcas constituem o Sistema de Crenças e Valores (SCV), ou seja, a nossa mente.

A parte física é o cérebro, como o papel (material). À parte não-física é a nossa mente, como as marcas do papel amassado. Nós somos produto desse Sistema de Crenças e Valores. A qualidade de nosso comportamento, comunicação e relacionamento dependem da qualidade dessas marcas em nosso cérebro. Se tivermos boas experiências, se tivermos um bom ambiente de criação, educação e desenvolvimento, esses produtos lingüísticos e neurológicos serão de boa qualidade. Caso contrário, a má qualidade das marcas se refletirá em nossa vida.

3 OS CANAIS SENSORIAIS

A captação do meio ambiente se dá por canais. São três os canais sensoriais que conduzem ao *Sistema Representacional*: • Visual, • Auditivo, • Sinestésico. Os estímulos são recebidos então pela visão, pela audição e pelo Sinestésico. Os outros sentidos são: tato, olfato, paladar e as sensações do próprio corpo e por inúmeros outros sentidos que estão ainda no limiar do conhecimento do homem. À medida que percebemos esses estímulos através das amídalas cerebrais, as sinapses (conexões) processam as reações e vão mapeando (demarcando)

nosso cérebro. Esses caminhos de reações em seu conjunto forma a nossa mente. O resultado é a forma de pensar, a forma de se comportar, a forma de agir, ou seja, o nosso Sistema de Crenças e Valores (SCV).

Todo mapeamento do nosso cérebro resulta no que se convencionou chamar de mente. E toda vez que nos expressamos, emitimos registros, ou seja, a nossa forma de pensar, comportar e agir.

Canais Sensoriais: Captação de estímulos: Visual – Auditivo – Sinestésico.

Sistema de Crenças e Valores: Acesso dos estímulos e registro no sistema de crenças e valores.

4 OS CANAIS DA LINGÜÍSTICA.

Assim como temos os canais de acesso ao nosso cérebro, temos também os canais de saída. Os canais de saída formam o *Sistema da Linguagem* e são três: OFA, SPG e SPC.

5 ÓRGÃOS FONOARTICULATÓRIOS

São os canais de saída da fala constituído de todo o nosso aparelho fonador, composto pelos órgãos: pregas vocais, palato mole (parte posterior e superior da boca), língua e cavidade bucal, incluindo a cavidade nasal. O ar expelido pelo pulmão faz vibrar as pregas vocais, produzindo sons que são modulados pela regulação de sua saída gutural, posição da língua e abertura da boca. A fala: quando eu pronuncio a palavra: "fonte", você, leitor, para me entender, buscou no seu arquivo mental uma imagem: uma fonte de água, que é a origem dessa palavra.

Dessa forma o processo lingüístico é constituído de signos e símbolos e a simbologia é formada de imagens que foram mapeadas, à medida que aprendemos sobre determinado som, associando-o a um objeto, ao longo da nossa experiência de vida e em nosso contato permanente com o mundo.

6 SISTEMA PERIFÉRICO GESTUAL

É a saída da forma de expressar mímica. Quando nos falta a fala, comunicamo-nos através dos gestos. Os significados e as simbologias dos gestos são mais universais do que a fala. Tanto é que em outras culturas que não a nossa, os gestos possuem os mesmos significados. As pessoas mudas utilizam-se dessa forma de comunicação.

O OFA e o SPG são formas de expressão conscientes, ou seja, controlamos a linguagem. Sabemos o que estamos expressando. Numa fração de tempo, buscamos no mapa mental a programação do que queremos dizer e ainda conseguimos censurar, antes de expressá-la. Analisamos se podemos ou não expressar determinado pensamento, sem maiores conseqüências.

7 SISTEMA PERIFÉRICO CORPORAL

É a saída do corpo. O corpo também tem uma linguagem própria. Expressamos no corpo a nossa forma inconsciente de linguagem. Cada postura tem um significado próprio e a pessoa preparada consegue fazer a leitura dessa linguagem. A linguagem do corpo pode ser concordante, isto é, combinar com a fala (gesto e palavra). Ou discordante, isto é, a fala e o gesto combinam, mas o corpo discorda. Muitas vezes falamos alguma coisa e nos comportamos de forma diferente.

8 CANAIS DE CAPTAÇÃO DE ESTÍMULOS E DE LINGUAGEM.

Os canais de captação de estímulos e os de linguagem são: Canais da Lingüística. Canais sensoriais Captação de estímulos:- Visual - Auditivo - Sinestésico (Tato, Olfato, Paladar, Sensações). Por exemplo, peguemos uma folha de papel sulfite em branco. A folha sem marcas, totalmente lisa representa o nosso Sistema Nervoso Central. Agora dobre a folha no meio e faça uma marca forte, vincando o papel. Essa marca é a experiência do parto, é a marca profunda, o mapeamento dessa experiência de vir ao mundo. Ficará gravada profundamente em

seu cérebro e será o primeiro trauma da sua vida. As marcas no papel amassado são representações da sua mente. Aquelas experiências do parto ainda estarão registradas nela.

Um profissional experiente, como um psicanalista ou psicólogo, por meio de técnicas psicológicas consegue identificar programas que geraram traumas e compromete o seu estado psicológico atual e assim, suprimir os efeitos indesejáveis daquela experiência, que é expressa no seu dia-a-dia.

Com a PNL, no exato momento em que se relaciona e se comunica com alguém, você consegue moldar a resposta. Você consegue programar as respostas que quer, induzindo as pessoas a pensar e agir de forma programada e assim, atingir seus objetivos.

Isto é Programação Neurolingüística. As técnicas utilizadas fazem parte das coisas da vida, do dia-a-dia de cada um de nós. Só que muitas vezes você "não sabe que sabe", você não usa o seu potencial. Quando se utiliza a forma consciente, ela passa a ser uma técnica poderosa de comunicação e relacionamento. E utilizando em forma de técnica, alcança-se melhor resultado, principalmente na aplicação profissional.

9 FASES MENTAIS:

Positividade:

É uma forma de abordagem positiva, tranqüila, com simpatia, sorrisos ou acenos com naturalidade, ativando a mente da pessoa de maneira a conquistar a confiança da mesma. A pessoa deve sentir-se bem e a vontade, sem pressão psicológica ou constrangimento. Você pode direcionar a outra pessoa para o assunto que lhe interessa, preparando-as ou programando-as para as respostas que te interessem. Por exemplo, quando abordar um cliente na fase da captação, o vendedor deve ativar a mente do cliente, de forma positiva. Isso equivale a programar a resposta da maneira que ele, o vendedor, pretende conseguir. O cliente entra na loja, deixe-o tomar contato com o ambiente. Está captando estímulos do ambiente. Deve sentir-se bem e as pessoas que atendem devem inspirar-lhe confiança. Assim, quando o cliente entra na loja, o vendedor deve procurar primeiro fazer um contato visual. Quando os olhares se encontram, deve esboçar um sorriso

e acenar discretamente com a cabeça, demonstrando que está à disposição do cliente.

10 TRUÍSMO (TRIVIALIDADES)

Verdade trivial, tão evidente que não é necessário ser anunciada. Trivialidades, coisas que são senso comum, coisas cujas respostas são previsíveis, óbvias e seguras, coisas e situações conhecidas e o conhecimento de mundo da pessoa, reforçando e buscando uma aproximação maior e a confiança da pessoa.

11 RAPPORT

Rapport é o mesmo que sintonia. *Sintonia* rápida com a pessoa, empatizando, *ganhando sua confiança, moldando a mente dele à sua mente*, estabelecendo empatia instantânea com seu interlocutor. A técnica de PNL para isso é espelhar as pessoas. Como se você estivesse sendo o reflexo dela, da mesma forma que nos vemos no espelho. Quando você espelha as pessoas, elas se sentem bem. Passam a gostar de estar com você. Nós gostamos de pessoas parecidas conosco e detestamos pessoas muito diferentes. Pessoas que pensam iguais se aproximam.

Se o interlocutor falar alto e rápido, você deverá falar alto e rápido também. Adotando o mesmo padrão de linguagem falada, você está sintonizando a área do cérebro da pessoa que é responsável por ele falar dessa forma. Ele irá gostar de falar com você por responder da mesma forma que ele. Criará uma identificação espontânea e o relacionamento será agradável.

Imagine agora, uma pessoa falando alto e rápido e você falando baixo e devagar. Vai provocar a exasperação do interlocutor e assim, vai incomodá-lo demais. Será desagradável para ele. As pessoas não gostam de conversar com alguém cuja velocidade de fala seja muito diferente da sua. Imagine uma pessoa que fale alto e rápido, conversando com uma pessoa que fala de forma oposta. Vai pensar que a pessoa está de má vontade, que é frágil, insegura etc. Porém se acompanhar, vai sentir que é parecida, ou ainda igual na forma de pensar e na

forma de se expressar.

Se a pessoa gesticular intensamente, procure adotar os padrões de gesticulação dele. Acompanhando os gestos dele, você estará sintonizando a área do cérebro dele que determina que se comunique assim. Então acompanhe os gestos mais largos e duradouros. Da mesma forma o gestual. A pessoa vai ter a mesma impressão descrita antes. Devemos, porém, acompanhar os gestos predominantes. Não todo detalhe de gesticulação. Se uma pessoa gesticula rapidamente à medida que fala e você a acompanhar, vai pensar que você o está imitando e vai ser desagradável.

Adote a mesma postura corporal do cliente. Fazendo isso, significa que você está rastreando as áreas do cérebro dele, que determinam aquela postura. Estará sintonizando o mesmo circuito cerebral determinante daquela forma de expressar.

Quando estiver trabalhando a postura corporal também deve ser de maneira discreta. Ajuste a sua postura a postura da outra pessoa e acompanhe à medida que ele a modificar. Se o fizer de modo provocativo e o cliente notar, não será uma boa técnica. Faça-o discretamente.

Note a posição das pernas. Se cruzadas ou descansando diretamente no chão com os pés plantados. Se de lado, ou prendendo uma delas (direita ou esquerda). Modo de sentar-se. Inclinação do corpo, se para frente ou para trás, ou ainda de lado (esquerdo ou direito). Cabeça ereta. Se inclinada para trás ou ainda para frente. Dos lados (direito ou esquerdo).

Expressão facial. Procure as marcas de expressão no rosto. Sintonize-as. Movimento das sobrancelhas, piscar dos olhos. Lábios tensos ou não. Pressão dos lábios em movimento de muxoxo. Sorriso ou sério. Expressão de preocupação, medo, tristeza, alegria ou ainda raiva.

12 REALIZANDO O RAPPORT

No primeiro momento do contato, já se fez uma aproximação positiva. Detectou o tom de voz do interlocutor.

1. Acompanhe o OFA - tonalidade, velocidade e intensidade.
2. À medida que falar, siga os gestos anteriores da pessoa.
3. A postura corporal do cliente determinará a sua. Ajuste sua postura, expressão facial e outras formas corporais.

O que você está fazendo é rastrear a área do cérebro dele que determina aquela forma de se expressar.

A pessoa que fala alto e rápido, por exemplo, tem uma área definida no cérebro que determina essa forma de expressão. Quando acompanha a frequência, o tom e a velocidade, você está acionando a mesma área do seu cérebro e entrando em sintonia, iniciando pela voz, depois pelo gesto e pela postura corporal.

Dessa forma cada saída: OFA, SPG e SPC estarão sintonizadas. E a empatia vai ocorrer instantaneamente.

Deve-se considerar que todo espelhamento tem de ser feito de forma discreta. Normalmente as pessoas não percebem. Sentem-se bem com você, à medida que acompanha os pensamentos dela. Isso lhe agradecerá de modo inconsciente. Você saberá disso pela espontaneidade do cliente, pela fluência do diálogo. O espelhamento é completo quando todas as saídas estão sintonizadas.

Rapport ou sintonia há quando através das saídas do sistema lingüístico, rastreando a área do cérebro e espelhamos o seu modo de expressar - fala, gesto ou corpo.

Depois de um certo tempo, mude a sua postura, gestos e voz. Note que o cliente o acompanhará. Significa que quem está no comando agora é você. Você entrou no mapeamento mental do cliente para ser aceito por ele e no momento seguinte, fazendo com que o cliente entre no seu mapeamento mental.

Na realidade você se esforçou para ganhar a confiança da pessoa e agora ele confia em você. Pode haver mudanças durante o diálogo e a pessoa voltar à postura defensiva, por exemplo. Assim, deve seguir novamente fazendo o rapport e invertendo logo em seguida.

13 A RESPIRAÇÃO

A respiração é a mais poderosa forma de se obter *rapport*. Ela determina o humor das pessoas. Se você sintonizar a respiração, conseguirá entrar no estado de espírito do outro. E com a sintonia do estado de espírito, estamos em perfeita harmonia com o outro.

Por exemplo: quando você está cantando, a divisão da respiração é nítida. Se alguém canta junto, vai obedecer à mesma divisão da respiração e entra em sintonia com a outra pessoa. Modifica o seu humor. Experimente ou observe. Alguém começa a cantar uma música que você a conhece, começará a cantar junto e o seu humor vai ser determinado pelo da pessoa que estava cantando.

Assim, completamos a primeira fase da captação da atenção do cliente. A aproximação é feita com *Positividade*, utilizamos *Truísmo* para iniciarmos um diálogo seguro e fazemos o *Rapport*, no sistema lingüístico do interlocutor.

Basicamente, esta fase consiste em conseguir a atenção do cliente, ativando a sua mente, utilizando para isso atitudes e expressões positivas estabelecendo um diálogo seguro. Nesse clima de envolvimento, o objetivo principal é fazer a pessoa sentir-se bem no ambiente e a sua função é gerar a confiança inicial do cliente em você, com o propósito de ser um encontro agradável para ambos.

O *rapport* estabelece a empatia instantânea, pelo seu esforço em mapear (acompanhar) a mente do cliente e fazê-lo sentir-se bem com você. Vimos que o *rapport* se completa a medida que rastreia as três saídas: a fala, os gestos e o corpo.

14 SISTEMA REPRESENTACIONAL: LEITURA DOS MOVIMENTOS DOS OLHOS.

Modalidades: visual, auditiva e sinestésica.

Uma das técnicas de PNL mais interessante e que por isso vem gerando uma curiosidade muito grande nas pessoas, é a leitura dos movimentos dos olhos. Denominada por John Grinder e Richard Bandler de *teoria autómata*.

Antes de ser posta em uso pêlos criadores da PNL, foi testada em todos os povos da terra. Mais precisamente em todos os troncos de raças e se mostrou eficaz em todas elas, com as mesmas reações programadas, originando um grande quadro estatístico.

A leitura dos movimentos dos olhos, na maioria das pessoas nos dá orientação de qual é o seu canal (campo) preferido de entrada de estímulos em seu cérebro - visual, auditivo ou sinestésico. Significa que elas têm preferência por uma entrada específica e é mais fácil para elas entenderem os estímulos, utilizando um determinado canal. A pessoa que souber identificar e utilizar o canal correto será muito mais eficaz no seu processo de persuasão.

15 CANAL VISUAL

Quando o movimento dos olhos do interlocutor for para cima, para a esquerda ou para cima e a direita, indica que o seu canal preferido de entrada é o visual. Trata-se, pois, de pessoa que pensa em imagens, entende através de imagens e vê o mundo por imagens.

O movimento para a direita, significa que a pessoa está construindo imagens, enquanto o movimento para a esquerda está recordando as imagens.

O movimento para a direita ainda não tem o registro no cérebro. A pessoa está construindo a imagem. Movimento para a esquerda: a imagem já está pronta, registrada no cérebro, por já ter vivido a experiência.

Pessoas assim entendem melhor quando vêem uma ilustração, um objeto e criam uma imagem na sua mente. São pessoas que apreciam muito a estética, combinam cor em suas roupas, são organizadas, gostam de tudo em seus devidos lugares. Detestam desordens, tumultos e gente mal vestida.

16 CANAL AUDITIVO

Da mesma forma, quando o interlocutor movimenta os olhos horizontalmente, ele revela que o seu canal preferido é o auditivo e o seu mundo é construído através dos sons. Ele ausculta o mundo, ouve sons que aqueles que não

dão prioridade a esse canal, não conseguem ouvir, é sensível a sons e projeta-se através de sons. Da mesma forma, os movimentos à direita significam que não tem ainda os registros em seu cérebro e está construindo imagens e à esquerda, relembrando os registros já ocorridos, pela experiência vivida. A pessoa que tem preferência pelo canal auditivo, tem outro movimento peculiar que é o da esquerda para baixo, significando que está em diálogo interno, conversando consigo mesma, ouvindo suas vozes interiores.

Aqueles que têm o canal auditivo mais desenvolvido incomodam-se com ruídos que outras pessoas deixam passar despercebidos, como o ranger de uma porta. Qualquer ruído desconcentra a pessoa auditiva. Quando lê tem que ler em voz alta para compreender um texto, ou ainda, não fala em voz alta, mas lê como se estivesse ouvindo a si mesma, para conseguir se concentrar na leitura.

Pessoas que ouvem uma música e imediatamente gravam na mente a letra e a melodia, são auditivas. São pessoas que gostam de ouvir rádio, que conversam muito e se divertem com música e outros sons.

Do mesmo modo que o visual para a direita está construindo sons em sua mente e para a esquerda está buscando representações de sons. Essas pessoas entendem melhor quando a comunicação ocorre na modalidade da sua representação. Devem, então, utilizar elementos e palavras que tenham essa semiótica -sons. Converse com elas, conte histórias, destaque questões que ilustrem de forma sonora, aquilo que estiver apresentando.

17 CANAL SINESTÉSICO

Se o movimento for único para a direita e para baixo, significa que a pessoa é sinestésica, ou seja, busca seu próprio quadro de sentimentos e sensações de representação do mundo. Nos numerosos casos, trata-se de pessoas sinceras e que dificilmente projetam um pensamento. Vivem de acordo com seu próprio sistema de vida. O acesso às mentes dessas pessoas se dá através do tato, paladar, olfato e das próprias sensações e sentimentos.

Geralmente gostam de sentir-se bem, confortáveis. Preferem roupas largas, se importam pouco com a estética.

São pessoas desprendidas e que estão sempre buscando o bem-estar. Adoram o toque de outras pessoas. Aquilo que mais lhes apetece é o cheiro da comida, seguido do paladar. Para comunicar-se com essas pessoas, é preciso utilizar formas que envolvam aspectos de tocar, sentir, cheirar e degustar. Se estiver mostrando algo, deixe-as pegar no objeto. Para entender, elas vão tocar o objeto e se for o caso cheirá-lo. Seu processo mental é sentir através do sinestésico as sensações registradas em seu cérebro.

Existem outras formas para identificar os canais do sistema representacional visual, auditiva e sinestésica.

As pistas de identificação:

Visual

1. Movimento dos olhos: para cima, para a esquerda e para a direita;
2. Voz: tonalidade, volume e velocidade intensos, altos e rápidos;
3. Tensão muscular: músculos contraídos, ombros levantados, piscada de olhos rápida;
4. Respirações fortes, rápidas e paradas momentâneas.

Auditivo

1. Movimento dos olhos para as laterais, em direção dos ouvidos e à esquerda para baixo;
2. Voz: tonalidade, volume e velocidade moderados;
3. Tensão muscular: músculos pouco contraídos, ombros retos ou ligeiramente para trás, cabeça inclinada para o lado;
4. Respiração moderada.

Sinestésico

1. Movimento único dos olhos para baixo, para a direita;
2. Voz: tonalidade grave, volume baixo e velocidade lenta;
3. Tensão muscular: músculos descontraídos, ombros caídos, gestos largos e lentos;
4. Respiração: baixa e ritmo lento.

Como identificar os canais representacionais:

Depois de abordar positivamente a pessoa e ele sentir os estímulos que emanaram de você com o objetivo de entrar em sintonia com a pessoa, isso é a

primeira fase mental, inicia-se a fase seguinte que é a de percepção. Você pode estimular uma modelagem por meio de coordenação de uma série de perguntas para identificar o contexto do interlocutor, de que necessita e o que espera daquele momento. A preocupação da pessoa que aborda uma outra pessoa é empatizar, sintonizando e entendendo o contexto formado e seus propósitos, o que é uma forma de nuclear o pensamento do outro.

18 PALAVRAS PROCESSUAIS

Se você estiver ao telefone, o canal representacional da outra pessoa do outro lado da linha pode ser identificado através da voz, tonalidade, volume e velocidade. As pessoas que falam alto, rápido e de maneira forte são pessoais visuais. As que falam moderadamente são auditivas. E as que falam baixo, lento, geralmente grave, são os sinestésicos.

A respiração também é outra forma. À medida que vai adquirindo prática, você percebe facilmente a respiração e com ela o humor das pessoas. As pessoas processam as palavras de acordo com o seu canal de preferência, repetindo-as, como se fossem sinônimos. É a representação do seu canal de preferência se processando internamente.

O visual utiliza-se de palavras que sugerem imagens, visualizações, olhar, ver e tonalidades.

O auditivo já prefere as palavras que se referem a falar, dizer, ouvir, escutar, soar, etc.

E o sinestésico usa palavras relacionadas com sentir, pegar, tocar e com os cinco sentidos,

A técnica para você identificar a palavra processual em uma sentença, é prestar atenção na entonação no meio da frase. A palavra que tiver entonação mais forte é o núcleo do pensamento da pessoa e esta será a que você irá classificar, se visual, auditiva ou sinestésica.

Na próxima vez que atender ao telefone, preste atenção nas palavras do seu interlocutor. Isso acontece enquanto conversa também com as pessoas. Apesar de dizer outras palavras, aquelas que ele insistir em repetir serão as do seu canal de preferência.

REFERÊNCIAS

BANDLER, Richard. **Usando Sua Mente. As coisas que você não sabe.** Summus Editorial. 1987.

BANDLER, Richard e GRINDER, John. **Sapos em príncipes.** Summus editorial, 1982.

ERVILHA, A J. Limão. **Vendas com aplicação de Neurolingüística.** Nobel, 2001.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional.** Objetiva, 1995.

O`CONNOR, Joseph. **Manual de Programação Neurolingüística.** Qualitymark, 2004.

RIBEIRO, Lair. **O Sucesso não ocorre por acaso.** Editora Leitura, 2002.

_____. **Comunicação Global: O Poder da Influência.** Editora Leitura, 2002.