

PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA E A ARTE DA EMPATIA E RAPPORT NO ATENDIMENTO TERAPÊUTICO

Vânia Lúcia Slaviero¹

RESUMO

A Programação Neurolinguística (PNL) é uma disciplina que desenvolve habilidades para aperfeiçoar a comunicação, empatia e as relações. No atendimento terapêutico, estas habilidades são fundamentais, pois o terapeuta está sempre em relação com seus pacientes (clientes) e a eficácia de seu atendimento é o resultando do autêntico estado empático. No ato terapêutico o profissional necessita ter consciência de si mesmo, de sua intenção e na forma como ele comunica: suas palavras e expressões não verbais. A empatia é a base para o vínculo entre terapeuta e paciente (cliente), influenciando na construção do processo de busca do bem-estar, seja este emocional, corporal ou espiritual. A empatia envolve intenção e atenção plena, consciência do que se pensa, sente e fala. Quando se alcança a habilidade da empatia usando os recursos práticos e teóricos da Programação Neurolinguística percebe-se o aflorar da autenticidade, coerência, honestidade, amorosidade e serenidade no atendimento. O resultado é um ganho em qualidade tanto para o terapeuta quanto para o paciente (cliente).

PALAVRAS CHAVES: Programação Neurolinguística, Empatia, Intenção, Comunicação.

ABSTRACT

The Neurolinguistic Programming (PNL) is a discipline that develops skills to improve communication, empathy and relations. In the therapeutic attendance, these are basic skills, since the therapist is always in relation with patient (client) and the effectiveness of their care is the result of genuine empathic state. In the therapeutic act the professional need to be aware of himself, of his intention and in the way that he communicates: his words and nonverbal expressions. Empathy is the base for the link between therapist and patient (client), influencing the construction of the well-being state searching process, be it emotional, physical or spiritual. Empathy involves intention and full attention, awareness of what one thinks, feels and speaks. When reaching the skill of empathy using the theoretical and practical resources of neurolinguistic programming it is noticed the flourishing of authenticity, consistency, honesty, loving and serenity in attendance. The result is a gain in quality for both the therapist and the patient (client).

KEY WORDS: Neurolinguistic Programming, Empathy, Intention, Communication.

¹ Graduada em Pedagogia com Licenciatura Plena pela Faculdade Doutor Leocádio José Correia (2004), Pós-Graduada em Yoga Pedagógico com neuroaprendizagem, pela Faculdade São Braz, Curitiba, Paraná em 2012 e Pós-Graduada em Antroposofia como Prática para a Saúde – Universidade Positivo – 2012 - vanialucialsaviero@gmail.com

INTRODUÇÃO

Atualmente a busca de ajuda terapêutica vem aumentando, na esperança de resolver conflitos, problemas de saúde, entre outros. A aceleração humana na tentativa de atender ao excesso de informação que lhe chega é um dos componentes que contribuem para estes desequilíbrios, pois se deseja resolver todas as pendências que aparecem de forma imediata e a não realização deste objetivo diário acaba acarretando uma sensação de frustração. Estímulos cada vez mais rápidos, prometendo sucesso, cura total, rejuvenescimento, desprezando o ciclo natural de cada ser humano geram ansiedades. Esta corrida pelo inatingível faz com que as clínicas, consultórios, hospitais estejam cada vez mais cheios de pacientes buscando saúde e equilíbrio perdidos. Em muitos casos percebe-se que o excesso de velocidade e a tal falta de tempo, acabam contagiando muitos terapeutas tornando-os empobrecidos no atendimento. Muitos na busca de enriquecer suas contas bancárias, ou ter um status social, perdem a verdadeira relação empática: terapeuta e paciente.

A relação terapeuta - paciente é muito influenciada pelo que o terapeuta é em sua essência, mais do que pelo que ele sabe. Mais do que transmitir informações, a função do terapeuta está vinculada ao auxílio integral do paciente. Contribuindo para a busca da saúde integral, construção de sua identidade, fundamentada nos valores morais e éticos, trazendo habilidades reflexivas, físicas e sociais; estimulando o paciente a se autodesenvolver, valorizando cada conquista e permitindo sua autonomia no resgate da qualidade de vida. Atender torna-se um ato educativo, mostrando que o pensar, sentir e agir atua sistemicamente, influenciando a própria vida e das pessoas que convivem com ele. Muitas vezes não se alcança a cura física desejada, mas sim a paz interior para ambos.

O terapeuta necessita conhecer a influência das palavras pensadas e faladas, das emoções e da importância do não verbal nos processos de relação terapeuta-paciente (cliente), buscando metodologias que estimulem sua consciência nestas sabedorias; entendendo que o “observador” neste caso – o terapeuta, afeta o resultado do diagnóstico ou anamnese. Interpretar o que o paciente quer representar na sua linguagem, nas suas metáforas corporais, no seu não verbal requerem

empatia, que é um ato de autoconhecimento, consciência, atenção plena, amorosidade e serenidade no atendimento.

De que maneira as emoções influenciam todos outros aspectos da nova vida mental, moldando nossas percepções, lembranças, pensamentos e sonhos? Por que tantas vezes parece-nos impossível entender nossas emoções? Nós controlamos nossas emoções, ou são elas que nos controlam? As emoções são definidas geneticamente ou são transmitidas ao cérebro pelo meio ambiente? Animais (que não os seres humanos) têm emoções e, neste caso, todas as espécies de animais as possuem? Podemos ter reações e lembranças emocionais inconscientes? É possível apagar o quadro-negro emocional, ou as memórias emocionais são permanentes? (LEDOUX, 2001, p.12).

Reflexões profundas mostram que o terapeuta empático sabe dar atenção com qualidade, aproveita melhor o tempo e está mais consciente de suas emoções na relação, podendo perceber também, a emoção do outro. Durante a relação empática desenvolve-se a percepção, a observação, o raciocínio, a imaginação e o controle da expressão não-verbal tão importante, pois o corpo fala mais que as palavras segundo estudos da neurociência. O papel do terapeuta é fundamental na vida de qualquer ser humano, seja orientando, provocando a reflexão, até mesmo educando, possibilitando uma estrutura emocional e cognitiva do paciente para que passe por suas fases da vida, seus ciclos com mais dignidade e bem-estar. O terapeuta seja ele médico, psicólogo, educador, é um mediador do processo de autoconhecimento e resgate da qualidade de vida, possibilitando que este esteja em prontidão para o enfrentamento do presente e futuro, nas suas relações familiares e sociais.

A empatia se faz presente nesta afirmação: "A vida é um processo de conhecimento, e por isso mesmo, os seres vivos constroem esse conhecimento não a partir de uma atitude passiva e sim pela interação, onde aprendem vivendo e vivem aprendendo (MATURANA E VARELA, 2001, p.12).

Assim, através da pesquisa bibliográfica da Programação Neurolinguística sistêmica, pretende-se mostrar a importância da empatia, da comunicação verbal e não-verbal, da amorosidade e da serenidade na relação terapeuta paciente (cliente).

“Realidade não é aquilo que aconteceu a você, mas sim a sua interpretação a respeito daquilo que aconteceu”.

Aldous Huxley

1. O QUE É A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA (PNL)

Definições clássicas de Programação Neurolinguística (PNL): “É uma ciência de investigação da experiência subjetiva humana.” - “É a habilidade de organizar e reorganizar a nossa experiência para conseguir resultados e objetivos desejados.”- “É uma atitude de curiosidade, humildade e respeito pelo que nós sabemos e pelo que ainda não sabemos.” - “É um precioso instrumento para despertar a consciência no mundo atual”.

A Programação Neurolinguística (PNL) teve sua origem na Universidade da Califórnia, através de estudos e observações de como o ser humano funciona, que estratégias ele usa para alcançar seus objetivos. Assim começou em 1970 a desenvolver metodologias de modelagem, estudando minuciosamente “curadores” eficazes daquela época. A PNL teve início quando Richard Bandler e John Grinder modelaram os padrões de linguagem e comportamentos nos trabalhos de Fritz Perls (fundador da Gestalt terapia), Virgínia Satir (fundadora da terapia familiar e terapia sistêmica) e Milton Erickson, M.D. (fundador da sociedade Americana de Hipnose Clínica). As primeiras “técnicas” de PNL foram oriundas de padrões verbais e não-verbais que Grinder e Bandler observaram nos comportamentos destes terapeutas excepcionais. Assim encontraram nestes e em outros terapeutas habilidades de empatia, denominado “rapport”, fundamentais para o ato terapêutico. Bandler e Grinder tinham como um de seus mentores: Gregory Bateson - Pensador sistêmico e epistemólogo da comunicação, Chomsky - Gramática Generativa Transformacional, Alfred Korzybski Semântica Geral, entre outros.

O primeiro livro de Bandler e Grinder foi “A Estrutura da Magia”. As implicações deste título eram que: o que parecia mágico e inexplicável tinha com

frequência uma estrutura profunda que, quando iluminada, podia ser entendida e comunicada, sendo colocada em prática por outras pessoas além dos excepcionais “magos” que inicialmente realizavam a “mágica”.

O termo Programação Neurolinguística refere-se a três aspectos básicos da experiência humana:

1. **O Sistema Nervoso:** O Sistema Nervoso humano é uma das maravilhas deste Universo. É a capacidade de estar consciente, estar atento, ver, ouvir e sentir o mundo ao redor e direcionar-se internamente e ao meio de maneiras surpreendentes. O sistema nervoso humano é fonte da cultura, ciência, religião, arte, medicina e habilidades que torna cada um, único e repleto de recursos.

2. **Linguagem:** Outra expressão fantástica que aflora do sistema nervoso humano. A PNL refere-se a como a linguagem ecoa e expressa o que ocorre em nosso sistema nervoso. Também se refere a como a linguagem o ativa e mobiliza. É dado ‘poder’ a ‘palavra’ através do sistema nervoso de uma pessoa que a ouve ou a pronuncia. A Linguagem também é um poderoso instrumento que faz parte do sistema nervoso.

3. **Os “Programas”** mentais e comportamentais são construídos da interação entre a linguagem e o sistema nervoso. Na visão da PNL, desenvolvem-se habilidades e tomam-se decisões como resultado de estruturas cognitivas (como crenças, pensamentos, planos, etc.) referidas como ‘programas’. Algumas vezes os modelos mentais de mundo auxiliam na relação, outras vezes eles realmente limitam. A cura, por exemplo, pode ser visto como uma função de um tipo de ‘programa’ que cada um possui dentro de si. É algo que possui uma estrutura. Não é algo ao acaso ou caótico, tem uma estrutura.

Alguns comportamentos e crenças podem dar suporte ao processo de cura enquanto outros podem interferir neste processo. Na perspectiva da PNL, quanto mais se desvenda as estruturas naturais de como se realizam as coisas mais

básicas, p.ex., comunicar, amar, curar; assim cada um será mais eficiente, sábio, e mais tolerante nas interações com os outros.

1.1 Princípios básicos que fundamentam a PNL:

1.1.1 O Mapa não é o território

- As pessoas respondem às suas percepções de realidade.
- Toda pessoa tem seu próprio mapa de mundo. Nenhum mapa de alguém é mais “real” ou “verdadeiro” que o mapa de outros.
- Os mapas mais efetivos e ecológicos são aqueles que dispõem de um número amplo e rico de escolhas, em oposição a ser o mais “real” ou “exato”.
- Todos possuem (ou potencialmente possuem) todos os recursos que necessitam para agir eficazmente.
- As pessoas fazem as melhores escolhas dadas a possibilidades e capacidades que são percebidas como disponíveis a partir de seu próprio modelo de mundo. Qualquer comportamento por mais louco ou bizarro que pareça, é a melhor escolha disponível para a pessoa em dado momento, de acordo com seu modelo de mundo – se lhe fosse dada uma escolha mais apropriada (dentro do contexto de seu próprio modelo de mundo) ela automaticamente o escolheria.
- O significado da comunicação é a resposta que ela elicia em alguém, independente da intenção.
- A mudança é resultante da ampliação ou enriquecimento do mapa de mundo de uma pessoa pela utilização de um recurso apropriado, ou ativação de um recurso potencial, para um contexto particular.

1.1.2 Vida e mente são processos sistêmicos:

- Os processos que ocorrem em um indivíduo, e entre ele e seu ambiente, são sistêmicos. O corpo, a sociedade e o universo formam um conjunto de sistemas e subsistemas ecológicos interagindo entre si e influenciando-se mutuamente.
- É impossível isolar completamente qualquer parte do sistema de seu todo. As pessoas não podem não se influenciar. As interações pessoais formam circuitos de retro alimentação – assim uma pessoa será influenciada pelo efeito que suas próprias ações têm sobre os outros.

- Os sistemas são “auto-organizadores” e naturalmente procuram por equilíbrio e estabilidade. Não existem fracassos, apenas resultados.
- Nenhuma resposta, experiência ou comportamento é significativo fora do contexto no qual acontece, e fora do contexto da resposta que evoca. Qualquer comportamento, experiência ou resposta pode servir como recurso ou limitação dependendo de como se ajusta ao resto do sistema.
- Nem todas as interações em um sistema ocorrem no mesmo nível. O que é positivo em um determinado nível pode ser negativo em outro. É útil separar os comportamentos do “eu” – separar a intenção positiva, função, crenças, etc. Que geram determinado comportamento, do comportamento em si.
- Em algum nível todo comportamento é (ou em algum momento foi) “bem intencionado”. Ele é ou foi percebido como apropriado dado o contexto em que ocorreu e a partir do ponto de vista da pessoa que o gerou. É mais fácil e produtivo responder à intenção do que à expressão do comportamento problemático.
- Os ambientes e os contextos mudam. A mesma ação pode não produzir o mesmo resultado. Para ser bem sucedido na adaptação e sobrevivência, um membro de um sistema necessita de uma quantidade mínima de flexibilidade. Esta quantidade mínima de flexibilidade necessita ser proporcional à variação do resto do sistema. Com os sistemas tornando-se mais complexos, mais flexibilidade torna-se necessária.
- Se o que faz não resulta no que deseja, então continue variando o comportamento até conseguir eliciar a resposta desejada.

1.1.3 Processos de Interpretação da Realidade

As informações do ambiente chegam até o Ser Humano através de sensações corporais, imagens e sons. O cérebro e a medula filtram a quantidade de informações que recebem a cada segundo, tornando-as assim individuais, onde são levados em consideração os seguintes fatores:

Restrições da espécie humana:

Visual – Enxerga contornos de ondas somente entre 380 e 680 milimicrons.

Auditiva – Ouves o que fica entre 20 e 20.000 ciclos/seg.

Restrições individuais: Cada pessoa tem uma forma única de captar o mundo, assim como são as impressões digitais. Cada pessoa formará seu modelo de mundo, através de suas experiências internas vividas, em graus diferentes.

Omissões ou eliminações:

Seleciona o que vai ouvir ou sentir. Elimina partes da realidade.

Distorção:

Meio pelo qual interpreta a realidade, permitindo fazer substituições em experiências de dados sensoriais. A palavra “porque” às vezes provoca distorções, pode ser substituída por “Como”, “O que”, “Para que”. Muitas vezes não a conhecimento da causa de um comportamento e então é comum inventar.

Generalizações:

É o processo de transformar a parte no todo. É essencial para aprender rapidamente, ao mesmo tempo pode tornar um empecilho para a vida. A generalização representa o sistema de crenças (sempre, nunca, tudo, nada, nós, ninguém, a gente).

Crenças e valores:

As crenças determinam as verdades de cada um. Ao acreditar em alguma coisa, esta se torna uma verdade para quem acredita. Aquilo na qual se acredita recebe uma grande força para sustentar esta crença. As crenças filtram a percepção do mundo. Ex.: Experimente mudar a comunicação transformando o “Eu Sou”, em “Eu estou”. A qualidade de vida, também depende da qualidade dos pensamentos.

Restrição Social:

A Linguagem: Uma das formas pela qual o ser humano se diferencia dos animais é pela criação e uso da linguagem. O Homem usa para representar a experiência (raciocínio, pensamento, fantasia e narrativa), criando um modelo de experiência. Usa para comunicar a própria representação do mundo, o Mapa. Quando usa a linguagem para comunicação, é chamada de conversa, discussão, escrita, canto, etc... Através da escolha das palavras que a pessoa usa na comunicação, percebe-se em que sistema representacional ela está atuando – Visual, Auditivo ou Cinestésico. Comumente descreve-se a realidade pelo mapa de mundo, portanto a realidade será em grande parte omitida. Comunica-se também de forma Não-

Verbal. Exemplo: expressões faciais, respiração, qualidades vocais, movimento corporal, postura corporal. Todos estes itens contribuem de forma acentuada para o significado da Comunicação. Se mudar a fisiologia, muda conseqüentemente a representação e estados interiores. Um importante corolário de fisiologia é a congruência.

Congruência:

Ao dar o que pensa ser uma mensagem positiva, mas nossa voz é fraca e experimental, a linguagem do corpo é desarticulada e desfocada, então estará sendo incongruente. Segundo Albert Merabian, pesquisador na área da comunicação na Universidade de Harvard, comenta que os fatores que contribuem na comunicação, podem ser divididos em:

Palavras.....	7%
Como as palavras são ditas.....	38%
Mensagens não verbais.....	55%

Objetivos:

Resultados pretendidos ou desejados. Resultado dependerá da formulação destes objetivos.

Estado Interno:

É o estado emocional de uma pessoa num dado momento. Ele determina se a pessoa experimenta alegria, tristeza, satisfação, etc.

Representações Internas:

Os cinco sentidos sensoriais básicos fazem a pessoa entrar em contato com o mundo: visão, audição, tato, paladar e olfato. Existem também os sentidos extras sensoriais que não serão abordados neste artigo. Além destes sistemas sensoriais, tem um sistema de linguagem que é usado para representar as experiências. Algumas pessoas são preferencialmente Visuais e pensam imagens. Algumas pessoas são preferencialmente Auditivas, raciocinam falando consigo mesmas e ouvem cuidadosamente o que os outros dizem. Outras são preferencialmente voltadas para os sentimentos e pensam mais com suas sensações ou em termos de ação. Estas pessoas são preferencialmente Cinestésicas.

1.2 Empatia na Relação Terapêutica:

Quando é mencionado o Rapport em PNL - Programação Neurolinguística, está sendo falado em empatia no verdadeiro significado da palavra. Algumas pessoas necessitam desenvolver esta habilidade, pois muitos trazem desde a infância, por questões pessoais, enfrentamentos sérios, dificuldades, bloqueios em seu desenvolvimento cognitivo e emocional e se estas pessoas não têm oportunidade ou condições para fazerem uma auto-análise, uma releitura, uma biografia da própria vida, poderão se tornar profissionais, até mesmo um possível terapeuta, que tenderá a projetar suas inquietações internas e problemas no outro que se apresenta a sua frente. Este outro poderá ser um paciente. Neste caso a relação será fragmentada e sem empatia suficiente para a cura.

A grande questão é saber como e onde estão as deficiências da relação terapeuta – paciente no ato do atendimento, e perceber o que é preciso desenvolver, fazer ou deixar de fazer na relação, para que ela alcance o verdadeiro propósito terapêutico, pois o vínculo de confiança é o ponto central onde se apoia a relação terapêutica. Saber observar a si mesmo e estar consciente no presente, tendo o controle das próprias emoções, sem sufocá-las ou empurrá-las para baixo do tapete, contribui de forma essencial para o desenvolvimento da inteligência do indivíduo, revelando que modo a incapacidade de lidar e expressar as próprias emoções pode dificultar ou até destruir a própria vida. A maior parte da crise que a humanidade vive é um reflexo da mentalidade materialista, preocupada com a quantidade, aparência, intelectualidade excessiva, esquecendo o lado relacional afetivo e espiritual de todo o ser.

Existem terapeutas de diversas áreas que tem habilidades muito especiais no atendimento, obtendo ótimos resultados. Estas habilidades se mostram no ato do primeiro encontro, onde a empatia se faz presente. Empatia é a capacidade de ir do seu mapa do mundo para o mapa do mundo do outro que está a sua frente. É a essência da comunicação bem-sucedida. É a capacidade de entrar no mundo de alguém, com respeito e curiosidade, estabelecendo assim um forte laço em comum. Toda relação passa pela comunicação – falada ou expressada. E a relação necessita de empatia para se tornar eficiente. Quando a empatia está presente é comum ouvir relatos desta forma: - “Nunca ninguém me escutou como você”.

1.3 Calibração e Empatia

Calibração quer dizer estar atento aos sinais. Estar em prontidão. A calibragem parte de uma autocalibração. A PNL utiliza a metáfora de um carro. Normalmente um bom motorista antes de viajar calibra seu carro para que a viagem seja bem sucedida. O ser humano está em uma viagem na terra, e necessitamos nos autocalibrar. Quanto mais as pessoas perceberem e reconhecerem os estados internos e seus resultados no mundo externo, mais estará pronta para perceber o outro.

Empatia é o exercício de estar o mais presente possível, isento de projeções, reconhecendo o estado de outra pessoa através da leitura de sinais não verbais, sem rotular. Em Programação Neurolinguística - PNL, “calibrar” significa perceber os diferentes estados de espírito pessoais e do outro a sua frente. Normalmente, na maioria das pessoas o nível de calibração é tão fraco que só percebem que uma pessoa está triste ou chateada quando ela começa a chorar. Confiam demais em que as pessoas digam verbalmente como estão se sentindo, em vez de usar conscientemente os olhos e ouvidos. Ninguém precisa levar um soco no nariz para saber que outra pessoa está com raiva, mas também não se deve alucinar e julgar os outros a partir de um movimento na sobrancelha.

Mudanças sempre existem mesmo ínfimas. Quanto mais afinados e calibrados forem os sentidos, mais facilmente poderá detectar mudanças. É algo que é feito naturalmente, mas sem consciência. Por isto muitos não sabem usar na hora certa. Quando as pessoas aprenderem, tornar-se-á uma habilidade consciente, e assim poderá usá-las onde for necessário.

1.4 Intenção – Empatia e Confiança

O terapeuta que desenvolveu a arte da empatia sabe como se conectar com propriedade ao seu paciente, sugerindo a melhor terapêutica. Cito abaixo o exemplo de um médico:

“Se chega um paciente com mais de 40, 42 anos, não vou apenas diagnosticar e não encaminho só para uma terapia verbal. Porque com 42 anos o corpo está formado e a alma está se formando e para a pessoa ter um processo de transformação tenho, de alguma

maneira, de acessar o inconsciente dela e não vou conseguir acessá-lo apenas conversando com ela. É preciso fazer algum processo artístico com essa pessoa: pintar, modelar, dançar, cantar, qualquer coisa que a coloque em movimento, porque aí ela realmente tem um acesso a sua alma e pode trazer esse conteúdo para o processo terapêutico. A massagem é indicada em qualquer época da biografia”.

Paciente → melhorar

Intenção - Empatia - Confiança ↔ Encontro +

Terapeuta → cuidar

Na relação terapeuta paciente é fundamental que haja um encontro. Esse encontro é marcado por duas buscas: a do paciente que quer melhorar e o terapeuta que quer cuidar. Assim haverá a somatória de duas intenções. Tudo depende da qualidade do encontro e para ter qualidade é preciso que haja confiança.

Quando se escolhe determinada substância que vem da natureza para dar ao paciente, essa substância além de ter o poder que carrega dentro dela, a questão do princípio ativo, a sua força dinâmica, ela vem com uma intenção. A intenção tem que ser dos dois lados, de quem quer melhorar e de quem quer cuidar. E é justamente essa intenção que não dá para medir. A intenção é carregada de individualidade. Para entender melhor o processo empático, é importante perceber a seguinte abordagem: saber sentir e aprender a pensar. Sentir pensar é a junção de sentimento e pensamento, razão e emoção.

Um processo de desenvolvimento para a realização do aprendizado, onde se procura incentivar a reflexão e a interpretação das ações realizadas no dia-a-dia, sempre respeitando as diferenças e as limitações do outro. Fundir essas duas formas de perceber e interpretar a realidade a partir de uma reflexão e um impacto emocional traduz um encontro consciente entre os sentimentos e a razão; estando sempre em movimento, juntando as energias, completando e interagindo em todas as ações humanas.

Assim, a empatia na relação terapêutica significa aceitar-se, aceitar o outro, participar das emoções do outro, respeitando-o, realizando a tarefa terapêutica através do amor. O pensar é uma das condições do saber agir, permitindo que o paciente seja cada vez mais autoconsciente e dono de si mesmo.

Gerenciando os pensamentos e as emoções, reconstruindo suas experiências como fundamento para se autoconhecer e se auto-realizar.

1.5 Estratégia de Acuidade Sensorial para a Empatia

A habilidade de Rapport (empatia) é desenvolvida mediante recursos que despertam a atenção plena para a autopercepção e a percepção do outro na relação. Existem detalhes a serem observados para treinar a acuidade sensorial de quem deseja estar mais calibrado e consciente. Um bom treino de percepção deve fazer uma descrição sensorialmente específica, e esta consiste inicialmente nos órgãos dos sentidos: o que se pode ver, ouvir e sentir.

Portanto, preste atenção em: tom e volume de voz, postura corporal, coloração facial, pistas de acesso oculares e dilatações de pupilas, tensão muscular na face, testa, ângulo da cabeça, equilíbrio e peso na cadeira ou no chão, tamanho do lábio inferior (o lábio inferior pode expandir quando o sangue flui para o rosto), padrão de respiração.

Calibra-se um estado de forma que possa reconhecê-lo novamente. Isso o mantém longe da interpretação errônea ou que se chama em PNL de leitura mental. Quando se exercita a calibragem, já está sendo usado o Rapport – a empatia. Estar em empatia consigo e com o outro é perceber o momento presente com atenção e respeito. Quando a empatia (Rapport) acontece, as pessoas relatam que é fácil serem entendidas e que o outro a respeita genuinamente.

Empatia, Rapport significa receptividade ao que o outro está expressando, não quer dizer que um concorda com o que o outro está falando, mas respeita o ponto de vista. Este estado cria uma atmosfera de confiança gerando um ambiente propício à boa comunicação e entendimento.

Empatia não é manipulação, pois na manipulação há o interesse de um sobre o outro e isto o outro sente subliminarmente e então a empatia é quebrada. Quanto mais se tem consciência de si mesmo, e pratica-se a arte da empatia (Rapport) mais intuitiva a pessoa se torna.

Esta habilidade vem sendo usada em tratamentos terapêuticos de todas as ordens: médicos, psicólogos, educadores, mediadores, e até nas organizações empresariais, estendendo-se a nível familiar – pais e filhos. Poderá perceber alguns

casais totalmente em Rapport; exemplo: andam da mesma forma, falam em um mesmo tom de voz, chega a parecer uma só pessoa. Em um restaurante estão em harmonia, como se seus corpos dançassem a mesma música enquanto conversam. As crianças brincando estão em perfeita empatia. A empatia pode ser aprendida e aqui serão sugeridos alguns exercícios de Programação Neurolinguística específicos para esta área.

Apresentação de exercícios para aperfeiçoar a empatia através da calibração sensorial:

CINESTÉSICA: “Tocando”

Grupos de 4 pessoas:

1. Uma pessoa senta-se em uma cadeira, de olhos fechados. As outras passarão ao redor dela, em fila.
2. Quando passar pela frente, tocar na altura do joelho escolhido, verbalizando o próprio nome (de quem está tocando).
3. Fazer umas 3 voltas desta maneira.
4. Sem verbalizar, mudar a ordem da fila; embaralhando-se.
5. Na última volta, apenas toca-se no mesmo local sem verbalizar o nome.
6. A pessoa que está sendo tocada descobrirá de quem é o toque.
Obs: Se não descobrir, experimentar mais duas vezes.
7. Cada um deverá viver a experiência em todas as posições.

VISUAL: “Cristalizando”

Grupos de 3 pessoas: **A, B e C.**

1. **A** fecha os olhos, enquanto **B** “cristaliza” uma determinada postura corporal.
2. **A** é chamado, por **C** a observar atentamente a postura de **B**.
3. **A** fecha os olhos e **B** faz uma pequena alteração em sua postura. **A** é chamado por **C**; abre os olhos e verbaliza a alteração percebida.

Após 3 vivências, inverter os papéis.

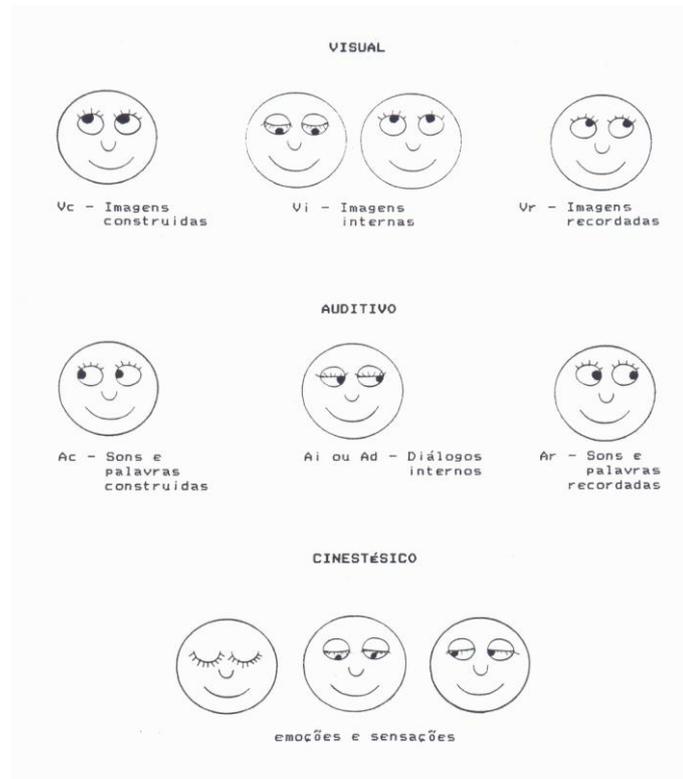
AUDITIVA: “Improvizando”

Grupo de 4 pessoas

1. Uma pessoa cantará ou recitará uma poesia, enquanto revive interiormente uma situação desagradável.
Ex: Raiva, tristeza, dor, desconfiança, etc...
2. A equipe fecha os olhos e apenas escuta atentamente.
3. Depois comentam o que sentiram enquanto ouviam a música ou poesia. O que a pessoa transmitiu.
4. A mesma pessoa repetirá, agora revivendo interiormente uma situação Agradável.
Ex: Alegria, confiança, liberdade, amor, etc...
5. A equipe fecha os olhos e percebe.
6. Comentários.
7. Na sequência, outro elemento do grupo fará o mesmo, até todos participarem.

1.6 Movimento dos olhos

Neurocientistas: Richard Bandler, John Grinder e Robert Dilts da Universidade da Califórnia nos EUA, descobriram que o lugar para onde movemos os olhos, determina para qual parte do nosso sistema nervoso temos acesso mais fácil.



Esta ordem é invertida em aproximadamente 4% das pessoas.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ato terapêutico necessita passar pelo entendimento de que cada um tem um referencial, uma maneira particular de entender e compreender o seu mundo, essa percepção interna, esses olhares estão em constantes mudanças e aprimoramentos. E este mundo particular é expresso não só em palavras, mas em todo o corpo. É fundamental que todo terapeuta desperte a consciência, abrindo espaço para aprender a educar o sensível, treinando os sentidos para estar na relação com seus pacientes (clientes) com mais qualidade e amorosidade. Isto é estar em empatia, curando ou até mesmo educando. Este olhar atencioso é necessário agora, não deixando de aproveitar um segundo sequer para se sentir e ser pleno na relação.

Estar terapeuta seja ele médico, psicólogo, mediador, é desenvolver a capacidade plena de gostar do outro além de ser uma pessoa com consciência de si mesmo, que sabe gerar sinergia, afetividade, respeito, confiança e amor. É ensinar através de sua própria experiência, o paciente ser dono de si, agente transformador, condutor e construtor de sua própria individualidade, buscando o próprio equilíbrio, compreendendo a vida, seus ciclos com respeito e compaixão.

É momento de viver com coragem para que o amor essencial seja uma prática comum, onde a ação terapêutica possa lembrar o verdadeiro significado de sua intenção. Não bastam reformas nos consultórios, hospitais, medicamentos e máquinas inovadoras, é preciso o essencial: amor na intenção, palavras e gestos. É essencial que o terapeuta esteja imbuído de paixão pelo que faz. Esta é a grande aventura do terapeuta com o paciente, presente em cada encontro: compartilhar expressões, palavras ditas ou não, espaços, sentimentos e experiências, no respeito, na cumplicidade e na confiança; em cada gesto reconhecer a si mesmo, o outro, as diferenças, a solidariedade e a gratidão pela vida na relação.

3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARCELOS, V. **O conhecer, o saber complexo e a ecologia: em tempos de pós-modernidade**. Cuiabá. Revista Educação Pública-PPGE-UFMT. v.12. n.21, 2003.

BRASIL, **Secretaria da Educação Fundamental. Parâmetros Curriculares Nacionais**: Arte. Brasília: MEC/ SEF, 1997.

DE LA TAILLE, Piaget, Vygotsky e Wallon: **teorias psicogenéticas em discussão**. São Paulo: Summus, 1992.

DILTS, Robert – **Crenças**. Summus Editorial, SP, 1993

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência emocional**. 64ª ed. Rio de Janeiro: Objetiva, 1995.

GRINDER, J. e Bandler, R. "**Atravessando – passagens em psicoterapia**". Apresentação de Lívio Túlio Pincherle. São Paulo: Summus Editorial, 1984.

Ian Mc Demott e Joseph O'Connor. PNL e Saúde – **Recursos da Programação Neurolinguística para uma vida saudável**, SP, Summus Editorial.

JOHNSON, Doris J. e MYKLEBUST, Helmer R. **Distúrbios de Aprendizagem**. 3ª edição. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1991.

LEDOUX, Joseph, **O cérebro emocional**. 2ª ed. Editora Objetiva, 2001.

MATURANA, Humberto e VARELA, Francisco Varela. **A árvore do conhecimento: as bases biológicas do entendimento humano**. Tradução: Humberto Mariotti e Lia Diskin. São Paulo: Palas Athena, 2001.

MATURANA, H. **Emoções e Linguagem na Educação e na Política**. Belo Horizonte, MG: UFMG, 1998.

M, K. Piaget, Vygotsky e Wallon: **teorias psicogenéticas em discussão**. São Paulo: Summus, 1992

MORAES, M.C. **O pensamento eco-sistêmico: educação, aprendizagem e cidadania no século XXI**. Petrópolis/ RJ: Editora Vozes.2004

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 4. ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2001.

O'CONNOR, J.; SEYMOUR J., **Introdução à Programação Neurolinguística**, Summus Editorial, SP, 1995.

ROBINS, Antony . PNL - **Poder sem limites**, Editora Best Seller, SP, 1987.

SALTINI. Cláudio. **Afetividade e inteligência. A emoção na educação**. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2008.

SLAVIERO, Vania. **De bem com a vida na escola** – Ground – SP. – 2004

Artigo apresentado dia 05 de Setembro de 2012, como Trabalho de Conclusão do Curso de Pós-Graduação em Pedagogia da Programação Neurolinguística Sistêmica com Qualidade de Vida, pela Faculdade São Braz, Curitiba, Paraná; pela aluna Vânia Lúcia Slaviero.
Orientadora: Eliane Valore de Siqueira.
