

**FACULDADE ISULPAR
INSTITUTO SUPERIOR DO LITORAL DO PARANÁ
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM NEUROAPRENDIZAGEM
AVANÇADA: MASTER EM PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA
SISTÊMICA**

SIMONE LUIZA BARANHUK

**PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA (PNL) NO ATENDIMENTO
DO PEDAGOGO A DOCENTES E DISCENTES**

CURITIBA

2016

SIMONE LUIZA BARANHUK

**PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA (PNL) NO ATENDIMENTO DO
PEDAGOGO A DOCENTES E DISCENTES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à disciplina de Metodologia Científica como requisito parcial para obtenção do título de Especialista no Curso de Neuroaprendizagem Avançada: Master em Programação Neurolinguística Sistêmica, oferecido pela Faculdade ISULPAR.

Orientadora: Vânia Lúcia Slaviero

CURITIBA

2016

PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA (PNL) NO ATENDIMENTO DO PEDAGOGO A DOCENTES E DISCENTES

Simone Luiza Baranhuk¹

RESUMO

O objetivo deste artigo é apresentar o resultado de estudo e pesquisa a respeito de *Rapport* e Metaprogramas, visando sua utilização no trabalho do pedagogo dentro da escola, de forma a melhorar a sua comunicação no atendimento a docentes e discentes. Facilitando também, o processo de entendimento e compreensão de si mesmo e das outras pessoas. Na mediação ensino-aprendizagem, o pedagogo atua diretamente com pessoas, necessitando ter habilidade de comunicação para entender e ser entendido nas diversas situações que surgem. Desta forma, há que se ter um cuidado com as relações interpessoais e aprimorar-se neste campo.

PALAVRAS CHAVES: Comunicação, Metaprogramas, *Rapport*.

ABSTRACT

The objective of this paper is to present the result of study and research on *Rapport* and Metaprograms, for their use in the work of the teacher within the school in order to improve their communication in the care of teachers and students . Also facilitating the process of understanding and comprehension of himself and of others. In mediation teaching and learning , the teacher works directly with people in need to have communication skills to understand and be understood in different situations that arise. Thus , we must have a care with interpersonal relationships and improve in this field.

KEYWORDS : Communication, Metaprograms , *Rapport*.

¹ Licenciada em Física (1997 - UFPR); Especialista em Magistério Superior (1999 - IBPEX); Pedagogia (2004 - PUCPR); Especialista em Programação Neurolinguística: Educação Sistemática com Qualidade de Vida (2015 - ISULPAR).
baranhuksimone@gmail.com

INTRODUÇÃO

Apresenta-se, neste artigo, resultado de estudo e pesquisa a respeito de *Rapport* e Metaprogramas. A primeira, uma técnica da Programação Neurolinguística (PNL) que é fundamental no estabelecimento de uma comunicação com um interlocutor ou mais e, a segunda trata das estruturas que formam os perfis psicológicos, auxiliando prever comportamentos, sendo extremamente útil para se conhecer o(s) interlocutor(es). Além destes dois temas importantes da PNL, buscou-se trazer aplicações práticas no dia a dia do pedagogo.

O pedagogo tem na comunicação um de seus principais canais de interação com a comunidade escolar. Busca-se maneiras de melhorar a sua comunicação no atendimento a docentes e discentes, facilitando o processo de entendimento e compreensão de si mesmo e das outras pessoas, fazendo-se entender e sendo entendido nas diversas situações que surgem. Desta forma, há que se ter um cuidado com as relações interpessoais e aprimorar-se neste campo.

Em linhas gerais, pode-se afirmar que o pedagogo é o profissional que atua em processos pedagógicos, em ambientes escolares e não-escolares. Cujo trabalho está diretamente relacionado com o do professor, no desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem, assim como, no desempenho de suas funções e atribuições para a articulação das ações pedagógicas.

De um lado, trabalha em parceria com os professores, desde os conteúdos, plano de trabalho docente, metodologia, recursos e avaliações de forma a proporcionar um ambiente em sala de aula que estimule o estudante a criar, discutir, perguntar, compartilhar e ampliar ideias para que se efetive a aprendizagem de forma significativa e, de outro lado, trabalha com os estudantes, acompanhando a aprendizagem e intervindo/mediando no que for necessário.

Na Programação Neurolinguística (PNL), encontra-se técnicas que podem auxiliar este profissional no seu crescimento e aprimoramento.

Existem várias definições do que é PNL, segundo O'CONNOR e SEYMOR (p.15, 1995): "É a arte e a ciência da excelência, derivada do estudo de como pessoas altamente qualificadas em vários campos obtêm resultados excepcionais."

Trata-se de uma abordagem prática, que dá resultados e pode ser utilizada em várias áreas da vida, neste artigo o propósito é a utilização no contexto escolar.

DESENVOLVIMENTO

1 - Comunicação

Um fato que o pedagogo lida diariamente é: "- Fulano não está bem na escola!". Para este fato existe a versão: do professor, do aluno e da família. E compete ao pedagogo investigar e mediar com todas as partes o que acontece, como acontece e o que precisa acontecer para que o estudante vá bem na escola. Usando de neutralidade, sem julgamentos e com comunicação assertiva ele parte em busca de solução, cada um assumindo sua parte nesta solução.

O pedagogo atua, também, como articulador das relações humanas, sendo peça fundamental para que a boa convivência dentro da escola aconteça de forma equilibrada, facilitando o aprendizado necessário aos estudantes.

Para O'CONNOR (1995, p. 33): *"Comunicação" é uma palavra multifacetada que abrange praticamente qualquer interação com outras pessoas: conversa normal, persuasão, ensino e negociação.*" Em seu trabalho diário, o pedagogo está em constante comunicação no ambiente escolar.

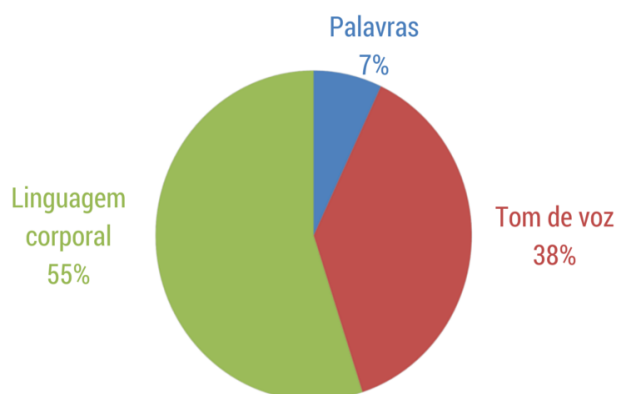
O que é comunicação?

(...) é o ato ou efeito de tornar comum algo. Ato de comunicar compreende uma mensagem que passa, em regra, de uma pessoa a outra (ou outras), ou seja, na transmissão de informação entre um emissor e um receptor (ou receptores) que decodifica (interpreta) uma determinada mensagem. (PRADO, 2014, p.25)

As pessoas comunicam-se influenciado-se mutuamente. Outro fator importante a ser ressaltado, é a necessidade de haver congruência entre as palavras e a linguagem corporal do comunicador. Para O'CONNOR (p.35, 1995): *"As palavras são o conteúdo da mensagem, e a postura, os gestos, a expressão e o tom de voz são o contexto no qual a mensagem está embutida. Juntos, eles formam o significado da comunicação."*

Numa comunicação, a percepção do ouvinte se dá 7% pelas palavras, 38% pelo tom de voz e 55% pela comunicação não verbal. Esse é o resultado de um estudo realizado por Albert Mehrabian, professor da Universidade da Califórnia em Los Angeles - UCLA, que mostra que o impacto e a congruência percebida numa comunicação são determinados pela linguagem corporal.

GRÁFICO 1 - REGRA 7% - 38% - 55% DE MEHRABIAN



FONTE: RELVAS, A. - OBJETIVO LUA

O gráfico ilustra o estudo de Mehrabian, citado por O'Connor:

A comunicação envolve muito mais do que apenas palavras. As palavras são apenas uma pequena parte da nossa capacidade de expressão como seres humanos. Estudos demonstraram que numa apresentação diante de um grupo de pessoas, 55% do impacto são determinados pela linguagem corporal - postura, gestos e contato visual -, 38% pelo tom de voz e apenas 7% pelo conteúdo da apresentação (Mehrabian e Ferris, "Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels", in *The Journal of Counselling Psychology*, vol. 31, 1967, pp. 238-520. (O'CONNOR, p.34, 1995)

Quanto ao conteúdo, pode-se utilizar de formas e palavras positivas, incluindo perguntas e respondendo com clareza. Ao colocar-se no lugar do outro, pode-se perceber o que acontece durante a conversação e, se necessário reformular o conteúdo. O corpo não mente, então, o interlocutor saberá, através da linguagem corporal, se o conteúdo está coerente com o que ele está vendo através da postura, gestos e contato visual do comunicador. Ter atenção à forma de falar, estando atento à velocidade, tom e volume da voz; clareza e articulação e respirando adequadamente. Todos, aspectos importantes numa comunicação.

Fundamental saber ouvir o interlocutor e estar presente no atendimento, com escuta ativa e genuína no outro, conectado com a pessoa. Deixar a mente vazia e focar inteiramente no outro com atenção. Para isso acontecer, pode-se utilizar a técnica do *rapport*.

1.1 - *Rapport*

O'CONNOR (1995), destaca que para entrar no campo da comunicação a empatia, também chamada de *rapport* é essencial para estabelecer confiança. *Rapport*, de acordo com PENTEADO (2015) é uma "*palavra de origem francesa, que significa concordância, afinidade, analogia*". Um conceito da área de Psicologia, incorporada na PNL, com o sentido de entrar em sintonia com o outro, através de um alinhamento em todos os níveis da comunicação.

Havendo empatia, os relacionamentos fluem melhor porque existe confiança.

Essa mesma autora exemplifica com a seguinte situação:

(...) um casal conversando à mesa de um restaurante, parecendo absolutamente absortos no diálogo, como se houvessem se desligado de tudo. Eles adotam inclusive a mesma postura corporal (a mesma fisiologia): ambos estão inclinados à frente, braços apoiados sobre a mesa, apresentam a mesma expressão fisionômica. Se fosse possível ouvi-los, provavelmente estariam usando até o mesmo tom de voz, o mesmo ritmo, etc. (PENTEADO, 2015)

Nesta cena, pode-se perceber que há empatia entre as duas pessoas, a comunicação flui e os corpos estão em sintonia. Para o *rapport*, utiliza-se o espelhamento, ou seja, fazer-se parecer com a outra, através de pontos de igualdade ou criando-se artificialmente essa similaridade através das técnicas. O vínculo, a ligação entre duas pessoas acontece quando elas se parecem.

No espelhamento, o objetivo é ficar igual ao outro para que ele identifique-se com você. Uma pessoa sente-se à vontade na presença de outra que se parece com ela de alguma forma. Essa semelhança pode ser corporal ou de valores, opiniões, crenças, preferências, pois quando:

(...) se estabelece um relacionamento de empatia entre duas pessoas, uma tende a espelhar e a copiar a postura, os gestos e o contato visual da outra. É como uma dança na qual o parceiro reage aos movimentos do outro, espelhando-os. É uma dança de mútua receptividade. A linguagem corporal é complementar. (O'CONNOR, p.36-37, 1995)

Sem dúvida alguma, o pedagogo precisa conhecer o *rapport*, para utilizá-lo em seu trabalho. Ele é importante para uma comunicação eficaz. Das várias definições, apresenta-se:

(...) é o estabelecimento de um ambiente de confiança, compreensão, respeito e segurança, o que dá à pessoa total liberdade de expressar as suas ideias e preocupações e saber que serão respeitadas pela outra pessoa. O *rapport* cria o espaço para a pessoa sentir-se ouvida e escutar, e isso não significa que ela tenha que concordar com o que a outra pessoa disser ou fizer. Cada uma das pessoas reconhece o ponto de vista da outra e respeita o respectivo modelo de mundo. (ELLERTON, p. 01, 2013)

A partir do momento em que se estabelece a sintonia com a outra pessoa, esta passa a sentir bem na presença do outro, começa a se soltar, ficar mais a vontade porque confia. Para entrar nesta sintonia pode-se espelhar alguns comportamentos:

QUADRO 1 - COMPORTAMENTOS QUE PODEM SER ESPELHADOS

Respiração	- Ajuste a sua respiração para o mesmo ritmo da respiração da outra pessoa.
Postura Corporal	- Ajuste o seu corpo para combinar coma postura do corpo do outro ou parte do corpo do outro.
Movimentos Corporais	- Espelhe qualquer movimento do corpo que seja constante ou característico. Pode imitar gestos com elegância e sutileza. Também pode igualar a inclinação, orientação ou os balanços do corpo do outro.
Expressões Faciais	- Levantar sobrancelhas, apertar lábios, enrugar o nariz, etc.
Qualidades Vocais	- Tais como tonalidade, volume, ritmo, velocidade, inflexão, hesitação, pontuação, etc.
Palavras Processuais	- Detecte os predicados utilizados pela outra pessoa, e use-os na sua própria linguagem.
Fala	- Utilize, com discrição, frases repetitivas ou expressões usadas pela outra pessoa, igualando-se ao estilo da falar do outro.
Espelhamento Cruzado	- Use um aspecto do seu comportamento para espelhar um aspecto diferente do comportamento do outro. Por exemplo: balançar suavemente uma parte do seu corpo no mesmo ritmo da respiração do outro.

FONTE: PNL Bíblica - Técnicas para a Vida Abundante

Pode acontecer que a pessoa tenha comportamentos que a flexibilidade não suporta, alguns consegue-se calibrar e outros não. Através do treinamento, do

exercício constante, aprende-se a calibrar, aumentando as chances de entrar em sintonia com um número maior de pessoas, facilitando o relacionamento.

A eficácia de uma técnica está na habilidade de quem a utiliza, portanto, a prática é necessária. Algumas dicas para aplicar essa técnica, por O'Connor:

1. Observe pessoas conversando em lojas e restaurantes. Você pode ver quem está em *rappor*t e quem não está.
2. Em uma conversa telefônica, comece equiparando a voz da outra pessoa - fale à mesma velocidade com o mesmo volume e o mesmo período de latência. Observe a qualidade de conversa. Quando quiser encerrar a ligação, desequipe. Fale mais rapidamente e mais alto e mude o período de latência. Você consegue terminar a ligação sem efetivamente dizer algo como "Tenho que ir agora..."?
3. Em uma conversa, interesse-se pela outra pessoa. Imagine que ela tenha grande sabedoria e conhecimento. Avalie a conversa depois. Você tinha *rappor*t? Você equiparou a linguagem corporal da outra pessoa sem pensar a respeito? Se puder pedir a um amigo que observe a conversa e lhe fale a respeito depois, isso seria ainda melhor. (O'CONNOR, p. 52, 2014)

Três sugestões que podem ser utilizadas pelo pedagogo no seu trabalho.

Ressalta-se aqui, a necessidade de diferenciar 'imitação' do 'movimento no ritmo de alguém'. O espelhamento deve ser feito de forma respeitosa. As pessoas sabem se estão sendo ridicularizadas, então deve-se cuidar para não haver má interpretação ao se fazer *rappor*t.

Com empatia é possível espelhar e conduzir o outro. Assim que se entra no universo do outro, ele fica receptivo a seguir sugestões quando o *rappor*t está estabelecido. Então, pode-se mudar o comportamento para ser seguido pelo outro:

Espelhar significa criar uma ponte por meio da empatia e do respeito, enquanto conduzir significa modificar o nosso comportamento para que a outra pessoa nos siga. A condução não funciona sem empatia. É impossível guiar alguém por uma ponte sem construí-la antes." (O'CONNOR, p. 39, 1995)

Um exemplo disso:

Quando uma pessoa amiga está triste, devemos usar um tom de voz e gestos solidários, e não um grito de "Anime-se!", porque isso provavelmente faria com que a pessoa se sentisse pior. Mesmo que a intenção seja boa, não funciona. A melhor opção nesse caso seria espelhar sua postura até conduzi-la a uma postura mais positiva e dotada de recursos. Se a ponte foi criada, a pessoa vai seguir a orientação. (O'CONNOR, p. 39, 1995)

Tão necessário quanto entrar em *rapport* é saber sair dele, pois tratando-se de um atendimento, não se deseja "levar para casa" estados emocionais/situações de outras pessoas. As pessoas costumam fazer isso, o tempo todo, inconscientemente. Já ocorreu de se estar bem e de repente numa conversa com outra pessoa, ficar triste, ou com dor de cabeça ou entrar num estado bem diferente do qual se encontrava antes de estar com essa pessoa? Isso é *rapport*! Importante conhecer-se para conseguir observar quando estas situações ocorrem.

Para romper o *rapport*, é preciso sair da mesma frequência em que o outro está. Podendo-se fazer exatamente o contrário do que pessoa faz: levantar-se se ela estiver sentada; falar mais rápido se ela estiver falando devagar; inclinar-se para trás se ela estiver inclinada em sua direção; mudar o ritmo da sua respiração. Outra forma de interromper é dar as costas à pessoa.

Além de entender de comunicação, é preciso entender a maneira como uma pessoa processa as informações, para isso, um conhecimento enriquecedor são os Metaprogramas.

2 - Metaprogramas

Acontece com frequência, ao comunicar algo, a pessoa que ouve, entender o conteúdo de uma forma totalmente diferente do que se queria dizer. Da mesma forma, não se sabe o por que de se atrair certos tipos de pessoas, situações ou coisas. O conhecimento da própria estrutura mental e dos outros faz com que se tenha recursos para as mudanças internas necessárias, de forma consciente, para que as transformações externas aconteçam, começando pelas situações citadas.

Para ROBINS (2013, p. 235): "*A mais inspiradora mensagem, o mais profundo pensamento, a crítica mais inteligente, são absolutamente sem sentido, a menos que sejam entendidas tanto intelectual como emocionalmente pela pessoa a quem foram endereçadas.*" Ter o conhecimento de como isso se processa é algo extremamente útil para o pedagogo.

Em seu artigo, LAWLEY comenta que:

Bandler e Grinder descobriram que os indivíduos pareciam se comunicar usando estruturas consistentes da linguagem as quais podem ser reconhecidas, ao longo do tempo, através de padrões que se repetem. Um dos elementos estruturais que eles identificaram se tornou conhecido como Metaprogramas, o tema desse artigo. Num momento de insight, eles perceberam que as pessoas que usavam padrões de linguagem similares desenvolviam, rapidamente, um profundo *rapport*. Também perceberam que quando esses padrões de linguagem não estavam alinhados, as pessoas ficavam confusas, discutiam ou descobriam que era mutuamente difícil se entenderem. (LAWLEY, p. 01, 2009)

Metaprogramas são filtros através dos quais uma pessoa percebe a realidade e utiliza-se deles inconscientemente para criar o seu próprio mapa. Eles mudam com o contexto, ou seja, mudam ao longo do tempo, não são estáticos:

"(...) você tende a desenvolver preferências e padrões com o tempo. Mesmo que seja destro, você usa sua mão esquerda em várias situações, onde for de utilidade fazê-lo. O mesmo acontece com metaprogramas. Você não é só de um jeito. Você pode variar. Pode mudar." (ROBINS, p. 239, 2013)

Ao se conhecer os metaprogramas que uma pessoa utiliza, fica mais fácil a comunicação com ela, pois ajuda a prever suas ações, além de se conhecer os critérios de escolha dela. Para isso, a observação do interlocutor é primordial. Robins destaca que:

"A chave é observar a pessoa, o mais cuidadosamente possível, ouvir o que ela diz, que tipo de metáforas usa, o que sua fisiologia revela quando ela está atenta ou desinteressada. As pessoas revelam seus metaprogramas de uma forma consistente e progressiva." (ROBINS, p. 241, 2013)

Reconhece-se os metaprogramas mediante observação dos gestos utilizados, da corporalidade, das palavras, etc. Não há bons ou maus metaprogramas, cada ser humano tem todos e, em certas circunstâncias e contextos, pode-se utilizar uns em detrimento de outros.

Um indivíduo pode manifestar um deles de forma extrema, o normal é que se atue segundo uma mescla de ambos. Geralmente tem-se os extremos e vai-se equilibrando até o centro, em uma linha imaginária.

Existem cerca de 60 padrões diferentes, identificados originalmente por Richard Bandler e Leslie Cameron Bandler. Para o trabalho do pedagogo, destaca-se sete deles, resumidos por O'Connor:

QUADRO 2 - METAPROGRAMAS

1. Proativo-reativo A pessoa proativa toma a iniciativa. A pessoa reativa espera que os outros tomem a iniciativa e que as coisas aconteçam. Precisa de um certo tempo para analisar e compreender antes de agir.
2. Aproximação-afastamento A pessoa que tem o padrão de aproximação concentra-se nos seus objetivos e tem o resultado como motivação. A pessoa que tem o padrão de afastamento concentra-se mais nos problemas que deve evitar do que nos objetivos que deve perseguir.
3. Interno-externo A pessoa interna tem padrões internos e decide por si mesma. A pessoa externa obtém os padrões de fora e precisa de orientação de outras pessoas.
4. Opções-procedimentos As pessoas com padrão de opções querem ter possibilidades de escolha e são ótimas para criar alternativas. As pessoas com padrão procedimentos seguem caminhos conhecidos. Essas pessoas não são motivadas para a ação e têm facilidade para seguir uma série fixa de etapas.
5. Geral-específico As pessoas gerais se sentem mais à vontade quando lidam com grandes segmentos de informação e não prestam atenção aos detalhes. As pessoas específicas prestam atenção aos detalhes e precisam de pequenos segmentos para entender uma imagem maior.
6. Semelhança-diferença As pessoas que têm o padrão de semelhança observam os pontos comuns quando fazem uma comparação. As pessoas que têm o padrão diferença observam as discrepâncias quando fazem uma comparação.
7. Padrão de convencimento Canal: Visual: precisa ver a prova. Auditivo: precisa ouvir. Ler: precisa ler. Fazer: precisa agir. Modo: Número de exemplos: necessita ter a informação algumas vezes antes de se convencer. Automático: precisa apenas de informação parcial. Consistente: precisa receber informação o tempo todo para se convencer e ainda assim só se convence com um exemplo específico. Período de tempo: necessita que a informação continue consistente por um determinado período de tempo.

(O'CONNOR, p. 169-170, 1995)

Importante ressaltar:

"Os metaprogramas não são uma maneira de tentar enquadrar as pessoas. As perguntas importantes são: "Você tem consciência de seus próprios padrões?" "Que opções você pode oferecer aos outros?" Aprenda a identificar apenas um padrão por vez, a usar uma técnica de cada vez, e só utilize as que forem úteis." (O'CONNOR, p. 169, 1995)

A PNL possibilita um conhecimento melhor de si mesmo, através do estudo e aplicação de seus fundamentos, princípios e técnicas. Conhecer a si mesmo para poder conhecer o outro. Para melhor entendimento destes Metaprogramas, apresenta-se mais alguns detalhes:

QUADRO 2 - DETALHES DOS METAPROGRAMAS

1. Proativo-reativo (FILTRO DE AÇÃO: nos diz quanta energia a pessoa emprega na busca de seus objetivos e quão rapidamente ela age). Ao se deparar com uma situação nova, você em geral age rapidamente após avaliá-la ou faz um estudo detalhado de todas as consequências para então agir? Proativo: (...) as pessoas que moldam o mundo. Os chamados impacientes. Reconhece-se também pela linguagem: usam frases simples, usam a voz ativa nas frases. O sujeito da frase é em geral uma pessoa e o complemento é tangível, porque pessoas pró-ativas têm uma atividade sobre as coisas. (vendedor autônomo, líderes, empreendedores) Reativo: (...) passivos, não agem a menos que forçados a isso (ex.: burocratas). São chamados pacientes. Linguagem: usam frases complexas, o tempo verbal é o condicional e usam voz passiva. (vendedores em lojas, esperam o cliente chegar).
2. Aproximação-afastamento (FILTRO DE DIREÇÃO: tem a ver com os valores. Neste filtro procuramos a direção predominante, o que a pessoa quer ou o que não quer). O que você quer da sua vida? (desse relacionamento, desse emprego) mudar a última palavra de acordo com o contexto. Em direção a: se movem em direção ao que querem, são motivadas pelos seus desejos, pelas recompensas e benefícios. Respondem incluindo o que querem. Focam seu comportamento à meta estabelecida (...), não estão dispostos a ver o que pode não dar certo, as más consequências. Para motivar mostre uma meta a atingir. Afastando-se de: são as pessoas que se afastam do que não gostam, são motivadas por seus medos, por punições. Respondem excluindo o que não querem. Têm dificuldade em encontrar e ter prioridades, pois as prioridades são destruídas pelo negativo, pelo que pode dar errado.
3. Interno-externo (FILTRO DE ESTRUTURA DE REFERÊNCIA(controle): nos diz como as pessoas julgam o resultado de suas ações. Elas sabem isso dentro de si mesmas, ou saem de si para conferir, ou ambos?) Como você sabe que fez um bom trabalho? Interno: A pessoa com referência interna precisa de tempo para assimilar a matéria. Quando isso acontece, elas compreenderão claramente o seu valor e estarão dispostas a colocá-lo em prática. Tem dentro de si um modelo mental para avaliar e decidir como estão se saindo. O que conta para elas é seu próprio sistema de referência interno. Para motivá-las, deve-se dizer: "Só você sabe o que é bom para você.", "Tu decides etc." Aprendem com a sua experiência. Não confiam na informação de outras pessoas. Este padrão de comportamento interfere na aprendizagem. A técnica de ensino em círculo tem como razão principal que os estudantes desenvolvam a informação e aprendam com o que eles desenvolvem e não com o que é dado. O círculo é para que todos assumam posição interna e aprendam com a experiência. Externo: (...) estarão mais inclinadas a ouvir a matéria e usá-la imediatamente. Essas pessoas não tem dentro de si um modelo mental próprio buscam fora de si os dados para avaliar como estão se saindo. Podem ser mais facilmente motivados e dirigidos.
4. Opções-procedimentos (FILTRO DE MOTIVO (operador modal): nos diz porque uma pessoa faz algo). Por que você escolheu o seu trabalho (carro, etc.) atual? Opções: fazem o que querem fazer ou têm um motivo para fazer o que fazem. Procuram novas oportunidades, opções, possibilidades. Acreditam que têm controle sobre suas vidas e como consequências são motivadas a fazer escolhas e buscar novos caminhos na vida. Têm compulsão por alternativas, se interessam pelo que pode ser. Em resposta à pergunta elas respondem o porquê. Procedimentos: são pessoas que fazem o que precisa ser feito. Para essas pessoas a vida é uma rotina onde não há escolha; elas podem ficar estancadas por ter um modelo limitado de mundo e porque, em geral, fazem apenas o que precisa ser feito. Elas seguem procedimentos e se houver algum erro podem não dar conta. Em resposta à pergunta, elas respondem como...
5. Geral-específico (FILTRO DE QUANTIDADE DE INFORMAÇÃO: nos diz como as pessoas recebem e assimilam a informação.) Se nós fossemos fazer um projeto juntos, você iria querer a visão global primeiro ou você gostaria de saber primeiro os detalhes do que vamos fazer? E você realmente precisa saber os detalhes também? (Na segunda pergunta, perguntar o que for o oposto à resposta da

primeira).

Geral: Seu cérebro funciona randomicamente. Não se importam com os detalhes ou preferem eles mesmos preencher os detalhes. Se a informação for fornecida com muitos detalhes eles se chateiam.

Específico: Precisam dos detalhes para uma sequência de operações. O cérebro funciona em sequência, como começar e o que fazer depois, entendem e reconhecem só a parte em que estão e não o todo. Quando contam uma coisa, contam com muitos detalhes, usando nomes próprios e adjetivos; tudo é bem detalhado. fala até daquilo que fizeram antes daquilo que querem relatar.

6. Semelhança-diferença (FILTRO DE RELAÇÃO: nos diz qual é a preferência de uma pessoa em relação ao que lhe é fundamental para um primeiro entendimento, após o processo de deleção).

Qual a relação do seu trabalho agora e do ano anterior?

Semelhanças: Algumas pessoas notam, principalmente as semelhanças entre as diversas coisas. Elas também tendem a apreciar a estabilidade e a continuidade em suas vidas. Só percebem as semelhanças (Ex.: "Tudo se resume nisto..."). Constituem 10% da população, deletam enorme quantidade de informação, ficam em empregos por 15 anos ou até a vida toda; não gostam de mudar o que estão fazendo, não querem que o mundo mude.

Semelhança com exceção: percebem a semelhança primeiro e depois as diferenças. (...), frequentemente usam comparações.

Diferença: Observam aquilo que é diferente e geralmente, buscam experiências e trabalhos diferentes. Essas pessoas mostram as diferenças e tendem a envolver-se em discussões. Quando entram em um lugar novo, podem dizer em seguida o que está errado, o que não é congruente, o que está fora do lugar. Pessoas diferença quando sentem a necessidade de mudar se não podem mudar entram em depressão, depois de um tempo em depressão a mudança terá que ser maior. Tem grande necessidade de privacidade.

Diferença com exceção:

7. Padrão de convencimento (FILTRO DE CONVENCIMENTO (via sistema representacional): nos diz qual é o sistema representacional usado para se convencer de alguma coisa).

Como você sabe que alguém é bom no que faz?

Ver: uma pessoa visual precisa ver exemplos, aprende uma nova tarefa se alguém lhe mostrar como fazer.

Ouvir: uma pessoa auditiva precisa falar com as pessoas e coletar informações. Aprende melhor se ouvir o que fazer.

Fazer: uma pessoa de ação tem de fazer a tarefa junto com a outra pessoa para se convencer de que ela é boa no seu trabalho. Aprende melhor fazendo.

Ler: uma pessoa leitora precisa ler relatórios ou referências sobre alguém. Aprende melhor ao ler instruções.

FONTE: Adaptação de LORENTZ, M. H. (1997, 4-18)

Na escola, como utilizar os metaprogramas?

O pedagogo pode utilizá-los para autoconhecimento; para conhecer as pessoas que atende, tendo condições de optar pelas melhores formas de estabelecer e manter *rapport*, para que a comunicação com o público em geral seja eficaz.

Para O'CONNOR (1995, p. 163): "*Os bons comunicadores adaptam sua linguagem ao modelo de mundo da outra pessoa.*" O conhecimento dos metaprogramas e da PNL possibilitam ter acesso ao mapa de mundo de cada indivíduo, a começar pelo seu.

Colocando-se em prática estes conhecimentos, verificar-se-á os ganhos obtidos no dia a dia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O pedagogo é um profissional que, no seu cotidiano, busca congruência entre a relação teoria-prática num constante repensar da prática, fazendo as mudanças necessárias para atingir seus objetivos e chegar aos resultados esperados dentro da escola. É um sujeito de transformação e em constante transformação.

Com este artigo, o pedagogo tem conhecimento de algumas ferramentas que possibilitam ampliar o seu olhar sobre o docente e o discente, no processo de comunicação, de forma a criar um ambiente que desperte o melhor de cada pessoa, começando por ele mesmo.

Numa interação que seja efetiva para se chegar ao resultado final que é a aprendizagem dos estudantes, em parceria com os professores, passando pelo entendimento de que isso acontece no relacionamento, nas experiências, nas reflexões produzidas e reveladas como possibilidades de avançar no seu fazer pedagógico.

A PNL tem muito a contribuir com isso tudo.

REFERÊNCIAS

ELLERTON, R. **Rapport**. Disponível em: <<http://golfinho.com.br/artigo/rapport.htm>>. Acesso em: 06 de dezembro de 2015.

LAWLEY, J. **A aplicação de metaprogramas na sala de aula**. Disponível em: <<http://golfinho.com.br/artigo/a-aplicacao-de-metaprogramas-na-sala-de-aula.htm>>. Acesso em: 02 de dezembro de 2015.

LORENTZ, M. H. **Metaprogramas - A chave da comunicação pessoal e profissional**. Disponível em: <<http://download.golfinho.com.br/metaprogramas.pdf>>. Acesso em: 01 de dezembro de 2015.

O'CONNOR, J.; SEYMOUR J., **Introdução à Programação Neurolinguística**. 7.ed. São Paulo: Summus, 1995.

O'CONNOR, J. **Manual de programação neurolinguística: PNL: um guia prático para alcançar os resultados que você quer**. 10. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Editora, 2014.

PENTEADO, N. B. M. P. **Rapport**. Disponível em: <http://www.portalcmc.com.br/pnl_artigo10.htm>. Acesso em: 17 de dezembro de 2015.

PNL Bíblica - Técnicas para a Vida Abundante. **Estudo 010 Rapport**. Disponível em: <<http://pnlbiblica.blogspot.com.br/2011/08/rapport.html>>. Acesso em: 08 de janeiro de 2016.

PRADO, A. [et al.] **PNL para professores: profissionais da PNL abordam dicas e estratégias para uma aula dinâmica com foco na comunicação eficaz e alta performance do aluno**. I. ed. São Paulo: Editora Leader, 2014.

RELVAS, A. **A importância da comunicação não-verbal e como é que o estudo de Mehrabian tem vindo a ser mal interpretado**. Disponível em: <<http://objetivolua.com/mito-mehrabian-comunicacao/>>. Acesso em: 03 de janeiro de 2016.

ROBBINS, A. **Poder sem limites: o caminho do sucesso pessoal pela programação neurolinguística**. 17. ed. Rio de Janeiro: BestSeller, 2013.

Trabalho apresentado dia 10 de Janeiro de 2016, no Curso de Pós-Graduação em Neuroaprendizagem Avançada: Master em Programação Neurolinguística Sistêmica, pelo ISULPAR - Instituto Superior do Litoral do Paraná, Paranaguá/Paraná; pela aluna Simone Luiza Baranhuk.

Coordenadora: Vânia Lúcia Slaviero