Dissertar

Contribuições da Neurolingüística ao Jornalismo

*Firmando-se como nova abordagem no campo da Psicologia, a Neurolingüística tem sido recebida com muito preconceito. No entanto, uma leitura mais atenta permite vislumbrar alguns recursos estudados por ela como aplicativos no fazer jornalístico. A presente abordagem identifica na técnica do **Rapport** um recurso sutil e eficaz para a condução de entrevistas jornalísticas, ainda tão carentes de peculiaridades.*

*Firmandose como um nuevo aspecto en el campo de la Psicología, la Neurolingüística há sido recebida com mucha preocupación. Pero una lectura más atenta muestra algunos recursos estudiados por ella como las aplicaciones en el periodismo. El presente aspecto identifica la técnica de **Rapport**, como un recurso sutil y eficaz en entrevistas de periódicos, todavía tan carente de peculiaridades.*

Neurolinguistic – signing as a new approach on Psychology – has been taken by several prejudices. Nevertheless, a carefully approach allows us to glimpse some of its form. This study identifies on rapport technical on effective and acute appeal on interviewing practices, nowadays lacking in peculiarities.

Palavras-chave: neurolingüística, jornalismo, "Rapport", entrevista, comunicação interpessoal.

Autor:

Prof. João de Deus Corrêa

Mestre em Comunicação (UFRJ), Graduado em Editoração e Jornalismo e Licenciado em Filosofia. No Magistério Superior desde 1974; na UNESA leciona Comunicação (Graduação e Pós).

“Eu penso em coisas que existem e digo: Por quê?

Eu penso em coisas que nunca existiram e pergunto: por que não?”

(J. F. Kennedy)

Apresentação

O texto aqui apresentado teve sua origem e destinação num pronunciamento do autor no XVII Congresso Brasileiro de Pesquisadores de Comunicação, em setembro/1994 (Piracicaba – SP).

Como os destinatários eram ouvintes, o tratamento do texto mereceu evidentes desvios para o nível oral do discurso, como a redundância e contextualização retórica.

Todavia, preservou o formato original – em que pesem os riscos da decodificação visual – por se tratar de pronunciamento original, pioneiro, documentado nos autos do referido Congresso. Por sinal, é um procedimento habitual no meio científico, desde Sócrates e Aristóteles, passando por F. Saussure, S. Freud e quase todos os contemporâneos da civilização audiovisual.

Então, “por que não”?

1-Um problema de imagem

As novidades passam por fases distintas em sua assimilação pela sociedade. Richard Saul Wurman tem uma teoria sobre isso. “No início há desprezo, zombaria e escárnio. Depois o estágio profético, em que os visionários exploram suas potencialidades. Em seguida vem o culto da novidade, e as pessoas começam a aderir mais com entusiasmo do que com compreensão: fase da euforia.

Somente depois é que se segue a fase da coisa certa”.(1)

A Programação Neurolingüística – PNL – está passando pela fase inicial (desprezo, zombaria) em alguns círculos no Brasil e, seguramente, os profissionais da imprensa compõem esse universo dos que encaram com escárnio a novidade. Um sintoma sumamente claro desse estágio de preconceito é a associação que a mídia impressa tem feito dos eventos da Neurolingüística (lançamentos de livros, palestras, personalidades) somos ligados às fantasias “mágicas” de um Paulo Coelho, por exemplo, ou com personalidades do universo e calibre dos ciganos e dos autores de mapa astral.

Naturalmente, pode-se perceber que a mídia encara a PNL com aquele primeiro gesto diante de uma novidade, mais de defesa e acomodação que de curiosa inquirição. Na verdade, a própria Neurolingüística tem culpa nessa história de má conformação de sua imagem. Melhor dizendo, um neurolingüista chamou para si – até por sua competência em lidar com o meio – a responsabilidade de tornar francamente notícia a PNL. Com isso, sua imagem passou a se identificar consistentemente com a imagem da nova ciência, como sempre ocorre com os pioneiros ou com aqueles que assumem paternidade alheia, aos olhos dos leigos. Estamos falando do médico Lair Ribeiro. Seguramente, nos últimos três anos seu nome esteve sempre associado à PNL, o que não é muito abonador para os jornalistas: Tom Jobim não é bossa nova, só por ter gravado músicas com essa brasilidade.

É bem verdade que o médico Lair Ribeiro ocupou, como poucos, um espaço generoso na mídia, nos últimos três anos. Seus livros e cursos são tratados com toda a parafernália do marketing e, como o produto que vende, é precisamente o lado “performático” – é uma das abordagens que se pode fazer da Programação Neurolingüística –, seu nome foi associado facilmente à PNL. No entanto, o tom comercial que o Dr. Lair

deixa passar, quando ocupa seu espaço nos meios de comunicação, contagiou a imagem da Neurolinguística daquele ranço de “sucesso-a-qualquer-preço-e-fácil”, muito próprio da cultura norte-americana, de onde surgiu a PNL. Os sete livros lançados por ele tiveram vendagem extraordinária, levando-o a todos os “talk-shows” da nossa televisão; junto com ele essa imagem “marketeira” de quem vende um produto mágico que só seus cursos de Neurolinguística têm. Assim, essa espécie de “top model” passou a primeira imagem massificada da PNL. E, para usar um jargão muito familiar à psicologia popularizada, “como a primeira imagem é a que fica”, o Dr. Lair “casou” sua imagem com a PNL e essa associação tem funcionado como verdadeiro bloqueio.

2-O que é a PNL, afinal?

Oriunda de estudos de um grupo de psicoterapeutas associados ao lingüista John Grinder e ao analista de sistemas Richard Bandler, a Programação Neurolinguística surgiu no NIH – Instituto Nacional de Saúde, que, em meados de 70, na Califórnia, patrocinou pesquisas sobre a eficácia de terapias. Os estudiosos descobriram que os processos comunicacionais dos terapeutas tinham muito mais peso naquelas intervenções sobre pacientes do que ações estritamente medicinais. Em síntese: o processo era mais eficaz que o remédio em si; mudando o processo, o resultado não era alcançado.

Com a finalidade de desvendar o segredo da eficácia dos processos comunicativos, os pesquisadores passaram a estudá-los sob o enfoque de estratégias de comunicação intra e interpessoal.

Estudos sobre trabalhos e aptidões de reconhecidos comunicadores e terapeutas como Gregory Bateson, Milton Erickson, Fritz Perls e Virginia Satir consolidaram a PNL. Reunindo estudos bem sucedidos nas áreas de Lingüística, Psicologia, Cibernética, Neurologia e Ciências da Informação, foi sistematicamente ordenado um grande acervo de métodos de comunicação. Eles foram aplicados à Pedagogia, à Psicoterapia, ao Serviço Social, à Administração, ao treinamento e aos negócios.

2.1-Princípios

A Neurologia forneceu o primeiro princípio à PNL. Trata-se do axioma: todos os homens têm a mesma dotação neurológica que, por sua vez, é organizada de forma sistêmica.

Assim, os estudos revelaram que todo comportamento é resultante de processos neurológicos e esses, por seu lado, são estruturados em representações. As representações passaram, então, a esconder os segredos dos comportamentos, até que descobriu-se: os próprios atos comportamentais revelam as estruturas que os compõem, quando exteriorizados em processos de comunicação. As pistas reveladoras são os elementos posturais, respiratórios, faciais, epidérmicos e a própria articulação vocabular. De posse da estrutura dos processos neurológicos de representação, por meio do conhecimento de sua externalização, a Neurolinguística percebeu que poderia intervir neles sempre que recorresse aos mesmos elementos reveladores dos mecanismos internos.

Assim, estava consolidado o caminho para a criação de técnicas de intervenção na mais profunda interioridade dos indivíduos.

Dessa forma, a PNL pôde ser conceituada como:

Conjunto de técnicas de intervenção nas estratégias de comunicação do indivíduo consigo mesmo e com o exterior, com vista à otimização ou alteração de comportamentos desejados. Outro princípio, revelado pela Lingüística, afirma que “as pessoas se comportam segundo mapas que constroem da realidade” – os preconceitos – que funcionam como referenciais para os comportamentos no presente e no futuro. São as generalizações.

Constatado que essa estrutura funciona para a aquisição de comportamentos, a PNL teve sucesso, quando expôs os indivíduos às novas experiências, de tal forma convincentes por contagiarem todo o sistema perceptivo – todos os sentidos – que se tornou capaz de modificar os comportamentos ou reações vinculadas às experiências anteriores. Bastando para isso “examinar” o contexto das novas experiências com o conceito desejado no momento.

Um exemplo muito nítido da funcionalidade dessa intervenção na estrutura de representações do indivíduo, é quando um terapeuta cuida de eliminar alguma fobia que se caracteriza pelo surto de reações incontroláveis desencadeadas por algum sinal (generalização) idêntico a um outro, presente numa experiência traumática. A técnica neurolinguística consiste, nesse caso, em reviver controladamente a situação deflagradora da reação fobia, fornecendo ao paciente oportunidade de experimentar outras reações que não aquelas características do surto. É a técnica da “dissociação”, capaz de curar fobias em questão de minutos. Ela foi “profetizada” por Albert Einstein quando, desafiando os princípios vigentes nos meios científicos, afirmou: “O poder da imaginação é mais importante do que o do conhecimento”.

3-Princípios de comunicação

Tendo por alicerce a estrutura neurológica de que todo ser humano é dotado e a segurança de que todo comportamento é manifestação sistêmica de processos que ocorrem com a estrutura do indivíduo, a PNL afirma que “Todo comportamento é comunicação”. Inicialmente, até pelo fato de ser um sistema vivo, o homem só se sustenta como tal se estiverem seus elementos em comunicação, em interação. Esse estado permanente de comunicação perpassa o nível biológico integralmente, contagia o nível epidérmico superficial, sem deixar de lado o consciente e o inconsciente.

Todo comportamento é comunicação, também, porque coloca em ação os canais sensoriais – os cinco sentidos – independentes do domínio ou consciência que o indivíduo tenha desse processo que invariavelmente o põe em sintonia com o exterior. É certo que a qualidade dessa sintonia só pode ser avaliada caso a caso; o que é irrefutável é a impossibilidade humana de não se comunicar. O gesto extremo daquele que se refugia na solidão do mutismo, do silêncio total, é, em si, uma forte mensagem que anuncia sua ojeriza ao contato com os outros; que é, por si só, comunicação intensa, independente da intenção.

Aliás, a Neurolinguística considera “irrelevante a intenção”.⁽²⁾ Para ela, o que dá sentido ao processo é a resposta, pois ela é o referencial do entendimento e da aceitação ou não da mensagem estímulo. Assim, quanto mais precisa for a observação das sutilezas do comportamento do outro, mais ágil e eficaz se torna o comunicador ao atuar naquele processo e sobre seu interlocutor. O fracasso da comunicação existe quando as respostas dadas são tidas como únicas e definitivas. Caso fossem encaradas como alternativas de resposta possível pelos comunicadores, eles teriam a sabedoria de perceber, na flexibilidade, a marca do processo comunicacional articulado para dar certo, independente da intenção primeira, mas inteiramente em coerência com o dinamismo do ato de interação, em que se meteram. A flexibilidade é um princípio estratégico da comunicação.

4 - Contribuição ao jornalismo

A PNL, como vemos, é um conjunto de técnicas de comunicação: todas as suas técnicas de intervenção se reduzem a processos comunicativos. O propósito e os limites deste trabalho não nos permitem listar criteriosamente – com um mínimo de detalhamento – e, muito menos, avaliar cada técnica Neurolinguística para comprovar isso. Vamos nos ater, apenas, a uma delas: o *Rapport*.

4.1-Conceito de *Rapport*

Sensibilizados pelas evidências dos atributos desta técnica, confessamos que, praticamente, ela mesma se escala como objeto de estudo, pela afinidade com o jornalismo. A PNL entende o *Rapport* como um “conjunto de procedimentos, na comunicação interpessoal, que consiste na observação e reprodução, por parte do agente condutor do processo, de posturas, expressões e sinalizações do interlocutor com o propósito de acessar seu repertório com agilidade e fidelidade”. (WURMAN, 1991)

Etimologicamente, *rapport* é um termo francês que, entre outras acepções, significa “ligação”, “relação”, “afinidade”, “semelhança”; enfim, *sintonia numa relação*. O verbo “*rapporter*” tem ainda a designação de “trazer de novo”, “reconduzir” e “importar” (trazer para o interior o que está fora).

4.2-Pressupostos

Um dos produtos de investigação da PNL é a constatação de que “na comunicação humana, toda informação não está simplesmente nas palavras e em seu conteúdo. Os “fenômenos paralinguísticos” como tonalidade de voz, pausas, sorriso, gemido, postura corporal, gestos e movimentos de expressão fornecem indicações de como a informação deve ser entendida”.⁽³⁾

Outras investigações quantificaram os elementos comunicativos e chegaram à conclusão que “aproximadamente 7% da informação global de um processo de comunicação é transmitido através de palavras e seu conteúdo; 38% são expressos por meio da voz e de suas características (tonalidade, rapidez, altura etc.); 55% é o resultado da fisiologia ou da linguagem corporal (gestos, posturas, expressão facial, mudanças na respiração etc.)”.⁽⁴⁾

Uma comunicação que se apegue apenas aos dados verbais estará deixando escapar o volume mais significativo do processo

e possivelmente o mais autêntico, “pois se a palavra refere-se ao nível consciente do comunicador, a fisiologia e a linguagem corporal traduzem a esfera inconsciente”.⁽⁵⁾

Entender o *Rapport* como estratégia natural na comunicação humana faz com que se reconheça que há tantos caminhos quantas são as individualidades envolvidas no processo – isso é uma dificuldade; todavia, o simples conhecimento desses componentes comportamentais pode e deve ser usado para o estabelecimento de má relação marcada pela segurança e pela eficácia nas tentativas de interação. Pesquisas recentes na Universidade da Cidade do México revelaram uma sincronização das ondas cerebrais entre os comunicadores, fazendo com que os “padrões dos eletroencefalogramas dos interlocutores ajustassem-se consideravelmente... como momento de grande solidariedade recíproca”.⁽⁶⁾

4.3-O *Rapport* na entrevista

Descrito assim, como uma técnica de comunicação interpessoal onde se observava, entende e utiliza as estratégias do interlocutor, o *Rapport* se ajusta plenamente aos objetivos do jornalismo, especialmente quando se trata da execução da entrevista.

Principal instrumento de apuração do jornalismo, a entrevista tem se revelado um verdadeiro jogo de estudos entre o repórter, que tem pressa e angustiações a descobrir, e o entrevistado, que tem medos e reservas a estabelecer-lhe, antecipados durante o transcorrer da entrevista. Quanto maior o grau de distanciamento entre os interlocutores, mais se acentua a dicotomia entre eles, em prejuízo da agilidade e da fidelidade do depoimento. Tudo por falta de “tato” e de “clima” entre os comunicadores.

Como o *Rapport* pode, então, ser útil aos objetivos jornalísticos na entrevista?

4.3.1-Técnicas verbais

A entrevista, como diálogo que é, não pode prescindir de uma conversação de aquecimento sobre o tempo, o estado da pessoa... enfim o que se denomina de “*conversa preliminar*” (*small talk*). Essa é a primeira técnica recomendada pela Neurolinguística e pelo bom senso.

O passo seguinte é registrar os *predicados* usados pelo outro, pois cada pessoa seleciona de modo peculiar os vocábulos essenciais de sua língua e os repete sistematicamente. A PNL recomenda que, tão logo sejam identificados, o comunicador comece a empregá-los também. Junto com os predicados, alguns termos vão ser redundantemente usados e, naturalmente, reaproveitados pelo condutor da entrevista.

Ainda operando no nível das técnicas verbais, a atenção do entrevistador deve se voltar para identificar os *sistemas de representação* do interlocutor. Reparar em que critérios ele se baseia para avaliar as coisas, as pessoas, o mundo, as relações; são os *valores* que devem ter muito peso na escolha de seus caminhos, por mais que não tenha muita consciência dos mesmos ou do grau de presença deles na vida. Muito ligados aos critérios, estão os *interesses*, aquelas coisas que servem de mola propulsora para as ambições e realizações do homem, como prestígio, dinheiro, prazer... Entrar em sintonia com esse sistema de representação é

como oferecer ao entrevistado um espelho onde ele vê prolongarem-se, de modo natural e familiar, seus horizontes. Quem já se viu sozinho em algum outro país, ou estado, e de repente, descobre um contraterrâneo que jamais viria em sua terra, sabe o sentido da sintonia que esses primeiros passos do *Rapport* implicam: eles abrem todas as portas, porque desarma o homem pelo contexto familiar em que o projetam, especialmente num momento de confronto da entrevista.

Para completar o empenho de sintonia, é preciso identificar o *tom de voz* e a *velocidade* com que o outro fala. Em seguida, reproduz-se da forma mais fiel e possível. Naturalmente não se espera que a criatura de alguém o agrade; assim, caso o interlocutor seja gago ou fanho, imitá-lo será um desastre, merecido.

4.3.2-Técnicas não-verbais

Com o mesmo objetivo de reconstruir, frente ao entrevistado, uma espécie de réplica de seu "eu" com vistas a criar um clima favorável, convidativo, a Neurolinguística ensina a empregar a reprodução dos comportamentos não verbais (técnica do "espelhamento"). Quanto mais semelhante for a *postura corporal* do entrevistador, comparada com a do entrevistado, este se sentirá prolongado no outro e, portanto, à vontade e seguro para se expor.

Há várias facetas nesta técnica; uma delas é a mudança no centro de gravidade do corpo; esteja ele sentado ou em pé, acompanha-se. Certas partes do corpo, especialmente pernas e braços, são facilmente observáveis e, da mesma forma, imitáveis na postura. A expressão facial também tem as mesmas facilidades, junto com a própria posição da cabeça (inclinações várias).

Um elemento de comunicação muito expressivo é a respiração. Ela pode ser observada sob o aspecto da profundidade, característica de um esforço de autocontrole, se for acentuadamente generosa, profunda. A frequência com que se respira também deve ser objeto de observação e reprodução.

Não só em razão de certo grau de dificuldade que a imitação do ritmo e da profundidade respiratória/inspiratória trazem, mas em função, até, do esforço em ser discreto na similaridade, a PNL sugere, como alternativa, a reprodução do ritmo respiratório por um membro, como pé, mão, perna ou braço, que acompanhe a frequência respiratória do outro. Essa técnica é denominada de "espelhamento cruzado".

5 - Conclusão

Como se pode perceber, a contribuição da PNL à causa jornalística está apenas rascunhada aqui. A técnica do *Rapport* parece ser a mais pronta e vizinha das necessidades jornalísticas; por isso, foi abordada agora, já que ela tem a evidente qualificação de acelerar e otimizar os resultados do principal instrumento de apuração do profissional da notícia, que é a entrevista.

Caso algum mérito tenha o presente trabalho, o primeiro deles é ser uma tentativa de retirar algum jornalista do estágio em que ficam as pessoas diante das novidades: "desprezo, zombaria e escárnio", pois essa atitude é característica contraditória com a profissão de fê que todo jornalista precisa renovar a cada dia frente à verdade.

A escolha da técnica do *Rapport*, como primeira ponte entre o jornalismo e a PNL, foi produto do velho princípio da comodidade, pois salta à vista a relação entre o exercício da entrevista e o esforço de sintonia que o *Rapport* preconiza.⁽⁸⁾

Não restando outro mérito além dos citados, ou excluindo-os, fica de pé a proposta: a PNL precisa ser conhecida para trazer alguma contribuição à comunicação profissional, já que ela é, essencialmente, técnica de comunicar.

Referências Bibliográficas

- ⁽¹⁾ WURMAN, Richard Saul. *Ansiedade de informação*. S. Paulo, Cultura Editores Associados, 1991, p.331
- ⁽²⁾ KLUNCZNY, Johann. *NLP-Practitioner Training Manual*. Berlin, NLP in Berlin, 1993, p.21
- ⁽³⁾ KLUNCZNY, Johann. *Idem* p.75
- ⁽⁴⁾ KLUNCZNY, Johann. *Ibidem*, p.75
- ⁽⁵⁾ KLUNCZNY, Johann. *Ibidem*, p. 76
- ⁽⁶⁾ GRINBERG, J. *International Journal of Neuroscience*. No 36, 1998, p.41-52
- ⁽⁷⁾ KLUNCZNY, Johann. P.82

Notas

- ⁽⁸⁾ Há um estudo dos movimentos oculares que revela o uso da memória ou da invenção pelo comunicador. Merece reflexão futura.