

Seja Bem Vindo!

# **Curso**

# **Programação**

# **Neurolinguística**

Carga horária: 40hs



## Dicas importantes

- **Nunca se esqueça** de que o objetivo central é **aprender** o conteúdo, e não apenas **terminar** o curso. Qualquer um **termina**, só os determinados **aprendem!**
- **Leia** cada trecho do conteúdo com **atenção redobrada**, não se deixando dominar pela pressa.
- **Explore profundamente** as **ilustrações explicativas** disponíveis, pois saiba que elas têm uma função bem mais importante que embelezar o texto, são fundamentais para **exemplificar e melhorar o entendimento** sobre o conteúdo.
- Saiba que quanto mais **aprofundaste seus conhecimentos** mais **se diferenciará dos demais alunos** dos cursos.
- Todos têm acesso aos mesmos cursos, mas o **aproveitamento** que cada aluno faz do seu momento de aprendizagem diferencia os **“alunos certificados”** dos **“alunos capacitados”**.
- **Busque complementar** sua formação **fora do ambiente virtual** onde faz o curso, buscando **novas informações e leituras extras**, e quando necessário procurando **executar atividades práticas** que não são possíveis de serem feitas durante o curso.
- **Entenda** que a aprendizagem **não se faz apenas no momento em que está realizando o curso**, mas sim durante todo o dia-a-dia. Ficar atento às coisas que estão à sua volta **permite encontrar elementos para reforçar aquilo que foi aprendido**.
- **Critique** o que está aprendendo, **verificando sempre a aplicação do conteúdo no dia-a-dia**. **O aprendizado só tem sentido quando pode efetivamente ser colocado em prática**.

# Conteúdo

Introdução

Os Pressupostos Básicos da PNL

Programação de Neurolinguagem

Você é Único

Falta Data

Estabelecendo Metas

Sintaxe do Sucesso

O Espelho da Mente

Modelagem

Acompanhamento do Cliente

Princípio dos 101%

Dicas para Falar em Público

Como Curar Relações Desleais de Trabalho

Crenças sobre as Possibilidades

A Psicologia do Dinheiro, Prosperidade e Abundância

Construindo a Autoestima

PNL na Educação

O que a PNL Oferece aos Professores

Como Sair da Depressão

Bibliografia/Links Recomendados

# Introdução

## O que é PNL – Programação Neurolinguística?

"**Programação Neurolinguística**" é uma expressão um tanto obscura que na verdade compreende três idéias simples.

A parte "**Neuro**" da PNL reconhece a idéia fundamental de que todos os comportamentos nascem dos processos neurológicos da visão, audição, olfato, paladar, tato e sensação. Percebemos o mundo através dos cinco sentidos.

"Compreendemos" a informação e depois agimos. Nossa neurologia inclui não apenas os processos mentais invisíveis, mas também as reações fisiológicas a idéias e acontecimentos. Uns refletem os outros no nível físico. Corpo e mente formam uma unidade inseparável, um ser humano.

A parte "**Lingüística**" do título indica que usamos a linguagem para ordenar nossos pensamentos e comportamentos e nos comunicarmos com os outros.

A "**Programação**" refere-se à maneira como organizamos nossas idéias e ações à fim de produzir resultados. A PNL trata da estrutura da experiência humana subjetiva, de como organizamos o que vemos através dos nossos sentidos. Também examina a forma como descrevemos isso através da linguagem e como agimos, intencionalmente ou não, para produzir resultados.

## Afinal, o que é PROGRAMAÇÃO NEUROLINGÜÍSTICA?

Esta pergunta é simples e ao mesmo tempo complexa, pois cada um de nós pode possuir uma idéia ou um conceito diferente e a maioria deles pode ser útil em algum contexto.

Agora, ter uma noção clara, precisa e palpável serve para desmistificar a PNL ao mesmo tempo que serve para eliminarmos

resistências por parte de pessoas que têm preconceitos negativos sobre ela.

Penso que torná-la mais confiável, mais agradável e mais atraente para as pessoas é algo que todos que sabem do seu potencial querem conseguir (você não quer ?).

Outro ganho importante em saber o que é PNL é o seu próprio aumento de entusiasmo e vontade de aprender algo que está bem definido em sua mente.

Neste caso Richard Bandler pode ajudá-lo. Segundo Bandler PNL é:

"O ESTUDO DA ESTRUTURA DA EXPERIÊNCIA SUBJETIVA DO SER HUMANO E O QUE PODE SER FEITO COM ELA."

Este conceito é baseado na pressuposição de que todo comportamento tem uma estrutura e que esta pode ser descoberta, modelada e mudada (reprogramada).

Bem, esta definição, enquanto precisa e técnica, pode ser um pouco complexa para algumas pessoas, portanto eis outra mais simplificada:

"PNL É O ESTUDO DE COMO REPRESENTAMOS A REALIDADE EM NOSSAS MENTES E DE COMO PODEMOS PERCEBER, DESCOBRIR E ALTERAR ESTA REPRESENTAÇÃO PARA ATINGIRMOS RESULTADOS DESEJADOS."

Assim gostaria de enfatizar que uma das conseqüências da própria definição é que:

"A PNL é uma ferramenta educacional, não uma forma de terapia. Nós ensinamos as pessoas coisas sobre como seus cérebros funcionam e elas usam estas informações para mudar." Richard Bandler.

Finalmente o que espero e desejo aos praticantes de PNL é que

eles, em conhecendo a definição, cada vez mais saibam como o nosso sistema neurológico (NEURO) representa a realidade, como perceber e usar isto através da linguagem (LINGÜÍSTICA) e da comunicação não verbal e como ajudar as pessoas a organizar esta informação para atingir metas específicas (PROGRAMAÇÃO). Pensem a respeito disto.

## **Os Pressupostos Básicos da PNL**

### ***O mapa não é o território.***

Nossos mapas mentais do mundo não são o mundo. Reagimos aos nossos mapas em vez de reagir diretamente ao mundo. Mapas mentais, especialmente sensações e interpretações, podem ser atualizados com mais facilidade do que se pode mudar o mundo.

### ***As experiências possuem uma estrutura.***

Nossos pensamentos e recordações possuem um padrão. Quando mudamos este padrão ou estrutura, nossa experiência muda automaticamente. Podemos neutralizar lembranças desagradáveis e enriquecer outras que nos serão úteis.

### **Se uma pessoa pode fazer algo, todos podem aprender a fazê-lo também.**

Podemos aprender como é o mapa mental de um grande realizador e fazê-lo nosso. Muita gente pensa que certas coisas são impossíveis, sem nunca ter se disposto a fazê-las. Faça de conta que tudo é possível. Se existir um limite físico ou ambiental, o mundo da experiência vai lhe mostrar isso.

### **Corpo e mente são partes do mesmo sistema.**

Nossos pensamentos afetam instantaneamente nossa tensão muscular, respiração e sensações. Estes, por sua vez, afetam nossos pensamentos. Quando aprendemos a mudar um deles, aprendemos a mudar o outro.

## ***As pessoas já possuem todos os recursos de que necessitam.***

Imagens mentais, vozes interiores, sensações e sentimentos são os blocos básicos de construção de todos os nossos recursos mentais e físicos. Podemos usá-los para construir qualquer pensamento, sentimento ou habilidade que desejarmos, colocando-os depois nas nossas vidas onde quisermos ou mais precisarmos.

## ***É impossível NÃO se comunicar.***

Estamos sempre nos comunicando, pelo menos não-verbalmente, e as palavras são quase sempre a parte menos importante. Um suspiro, sorriso ou olhar são formas de comunicação. Até nossos pensamentos são formas de nos comunicarmos conosco, e eles se revelam aos outros pelos nossos olhos, tons de voz, atitudes e movimentos corporais.

## ***O significado da sua comunicação é a reação que você obtém.***

Os outros recebem o que dizemos e fazemos através dos seus mapas mentais do mundo. Quando alguém ouve algo diferente do que tivemos a intenção de dizer, esta é a nossa chance de observarmos que comunicação é o que se recebe. Observar como a nossa comunicação é recebida nos permite ajustá-la, para que da próxima vez ela possa ser mais clara.

## ***Todo comportamento tem uma intenção positiva.***

Todos os comportamentos nocivos, prejudiciais ou mesmo impensados tiveram um propósito positivo originalmente. Gritar para ser reconhecido. Agredir para se defender. Esconder-se para se sentir mais seguro. Em vez de tolerar ou condenar essas ações, podemos separá-las da intenção positiva daquela pessoa para que seja possível acrescentar novas opções mais atualizadas e positivas a fim de satisfazer a mesma intenção.

## ***As pessoas sempre fazem a melhor escolha disponível para elas.***

Cada um de nós tem a sua própria e única história. Através dela aprendemos o que querer e como querer, o que valorizar, e como valorizar, o que aprender e como aprender. Esta é a nossa experiência. A partir dela, devemos fazer todas as nossas opções, isto é, até que outras novas e melhores sejam acrescentadas.

## ***Se o que você está fazendo não está funcionando, faça outra coisa.***

Faça qualquer coisa. Se você sempre faz o que sempre fez, você sempre conseguirá o que sempre conseguiu. Se você quer algo novo, faça algo novo, especialmente quando existem tantas alternativas.

A análise do sucesso na vida de algumas pessoas, nos leva a conclusões incríveis; começa por encontrarmos na sua grande maioria pessoas que não tem uma formação acadêmica, ou seja, uma quantidade esmagadora de pessoas que tem sucesso na vida e nem sequer freqüentaram uma universidade.

Este fato serve tão somente para que saibamos que o estudo e o sucesso nem sempre se encontram intrinsecamente ligados, e que o fato de não termos uma formação acadêmica é irrelevante e a mesma não garante a ninguém lograr êxito na caminhada da vida, mas com o estudo, adquirimos cultura.

Poderíamos gastar algumas páginas citando personalidades internacionais como Henry Ford, Thomas Edson e outros que jamais freqüentaram um banco universitário, e possuíam apenas a alfabetização básica, e mesmo assim detiveram o poder e a fortuna durante suas existências; mas também aqui no Brasil, encontraremos exemplos fantásticos da perspicácia de pessoas simples e sem estudo, que escreveram a nossa historia de forma brilhante ex: Vicente Matheus, Silvio Santos e com certeza algum anônimo que você conhece e admira pela facilidade com que transforma em ouro, num toque de Midas, tudo aquilo em que põe as mãos.

Analisando os fatos expostos e não podendo contestá-los fazemo-nos então alguns questionamentos para os quais este curso buscou respostas :

O QUE ESSAS PESSOAS TEM OU TIVERAM QUE EU NÃO TENHO?

O QUE EU DEVO FAZER PARA CONSEGUIR O MESMO RESULTADO DE SUCESSO DESSAS PESSOAS?

QUANTO TEMPO EU LEVARIA PARA CONSEGUIR RESULTADOS REAIS QUE MODIFICASSEM A MINHA VIDA?

As respostas a essas perguntas e muitas outras que surgirão, você vai encontrar de forma compreensível nos capítulos a seguir, faça deste momento o seu momento de mudança, pois a proposta deste curso não se baseia em técnicas de auto-ajuda teóricas e generalizadas muito comuns de se encontrar, e muito difíceis de se aplicar.

Este curso é o resultado de mais de vinte anos de pesquisa da realidade brasileira no relacionamento humano, toda teoria aqui ensinada, foi aplicada inúmeras vezes e a sua eficiência pode ser sentida logo nas primeiras lições.

**TODA MUDANÇA, REQUER ATENÇÃO, VONTADE E FÉ, POIS QUANDO VOCE DIZ “EU POSSO”:  
COMEÇOU A PODER!**

A vida do jovem casal, ainda no início da convivência matrimonial, parecia ir bem, não fosse pelo fato do marido ser viciado em comer ovo frito, arroz e feijão todo santo dia.

A jovem esposa se esforçava e se esmerava na preparação do almoço, mas por mais que caprichasse sempre ouvia:

**ESTÁ BOM, MAS NÃO É IGUAL AO QUE A MAMÃE FAZ!**

Ela buscava novas receitas, conversava com as vizinhas mais experientes, trocava a marca do arroz e comprava vários tipos de óleo para fritar os ovos, tudo em vão, pois ouvia sempre a mesma ladainha:

- AI QUE SAUDADE DA COMIDA DA MAMÃE!

Já desanimada e sem vislumbrar uma solução para seus dotes culinários, resolveu ir até a casa da sogra, e pedir-lhe ajuda.

A sogra morava longe, e não tinha telefone, mas a jovem disposta a não mais ouvir as lamentações do marido deixou um bilhete sobre o fogão e saiu em busca da solução dos seus problemas.

Parecia porém que aquele não era seu dia, a sogra não estava em casa e ela perdeu a viagem, bem como a hora de preparar o almoço; voltou, e as pressas nervosa e já chorando, começou a cozinhar: o arroz ficou uma “papa”, o feijão “duro” e o ovo “queimou”. (tragédia total)

Trancou-se no quarto e não quis encarar o marido que entrara e já se servira, pois tinha pressa em retornar ao trabalho. Ele a chamou, mas ela com medo não respondeu, dando a impressão de que havia saído. Ele encontrou um bilhete dizendo:

“FUI ATÉ A CASA DA SUA MÃE”.

O marido almoçou e se foi. Ela envergonhada saiu do quarto, e qual não foi a sua surpresa quando, ao chegar na cozinha, encontrou uma flor colhida as pressas do jardim da casa, e um bilhete do marido dizendo:

“OBRIGADO, AMOR, AGORA SIM VOCÊ ESTÁ COZINHANDO IGUALZINHO A MAMÃE, TE AMO!”

Veja como é difícil agradar alguém quando não percebemos o que esse alguém espera de nós . Por outro lado, as vezes é mais simples do que esperamos.

Ser um vencedor do segundo milênio, significa muito mais do que prover de produtos e serviços um mercado competitivo. Significa, antes de tudo, entender de gente! (Descobrir exatamente o que as pessoas querem e dar a elas mais do que elas esperam de você.)

Não importa a o produto ou serviço que você pretende vender, se você entender de gente e souber fazer isso com maestria, você não será um vendedor, mas sim um especialista , uma máquina de fazer sucesso!

Os bons profissionais chamados de “**MOSCA BRANCA**”, pois são poucos, são disputados a preço de ouro e para eles não existe o fantasma do desemprego ou das crises.

Eles entendem de gente e sabem como funciona a cabeça das pessoas e fundamentalmente sabem como conduzi-las a desejarem seus produtos ou serviços mais do que os da concorrência.

Estabelecem laços profundos de relacionamento que os transformam em profissionais requisitados e desejados por qualquer empresa.

Vamos começar a abrir as cortinas deste palco maravilhoso que é o cérebro humano e já de pronto aprendermos que a comunicação entre as pessoas se dá através dos nossos sentidos: **VISÃO, AUDIÇÃO, GUSTAÇÃO, TATO E OLFATO.**

Nada pode chegar ao nosso cérebro sem antes passar por um destes sentidos, chamaremos a gustação, tato e olfato de cinestésicos e veremos a seguir como funcionam.

Perceberemos que o processo tem início com um evento externo que nós experimentamos através de nossos sentidos ou canais sensoriais de entrada que são:

- **CANAL VISUAL:** incluindo o que vemos, ou o modo como somos olhados.
- **CANAL CINESTÉSICO:** ou sensações externas, que incluem, toque, textura, temperatura, cheiro, sabor, etc.
- **CANAL AUDITIVO:** inclui sons, palavras que ouvimos, tom e timbre dessas palavras.

De acordo com a P.N.L. cada um de nós nos comunicamos através de um desses três canais: ou somos mais visuais, ou mais auditivos ou mais cinestésicos.

Nossas respostas para o mundo atuam por esse três canais.

## Programação de Neurolinguagem

Se atuamos através do canal visual por exemplo, tudo que nos chama a atenção, que nos marca, é a cor, o modelo, a estrutura, a ordem, a limpeza, o brilho, etc..., Enfim fazemos imagem de tudo o que nos é dito. Exemplo: ao nos recordarmos de algo que nos aconteceu no passado, a imagem nos vem com todos os detalhes, uma paisagem por exemplo, ou uma roupa nos aparece na mente com toda a sua cor.

- Se observarmos o sistema de comunicação que nós os humanos usamos então, se você estiver vendendo um carro, e o seu cliente for mais visual, não adianta tentar convencê-lo que o carro é macio, ele vai se interessar pela cor, pelo modelo, os detalhes que fazem o carro mais bonito, e é lógico que imediatamente vai aparecer em sua mente a imagem dele, já dirigindo o carro.
- Se atuamos através do canal auditivo o que nos chamará a atenção será uma música, uma palavra, um som, um barulho, etc. Aqui a imagem ficará gravada em nosso subconsciente e nós nos lembraremos dela assim que o mesmo som for emitido. Exemplo: ao nos lembrarmos de uma festa, todas as imagens gravadas estarão ligadas a alguma música tocando no fundo.
- Seguindo o mesmo exemplo da venda do automóvel, se neste caso o seu cliente for mais auditivo, assim que você mostrar o carro à ele, o que chamará sua atenção será o barulho que o carro faz, então de imediato ele precisará da chave para fazer o carro funcionar e ouvir o seu “ronco”.
- Se atuamos através do canal cinestésico o que nos chamará a atenção será um abraço, um toque, o sentimento. Exemplo: Algo que ficou em nossa memória, nós nos recordaremos dando ênfase a todos os sentimentos bons ou ruins relacionados aquele fato. Se o seu cliente for mais cinestésico, ele nem notará muito a

beleza do carro que está a sua frente, mas passará a mão nos bancos, apertará o volante para sentir se é macio, sentará imediatamente para sentir se é confortável.

Depois que a informação, ou evento externo são captados pelos nossos canais sensoriais, fazemos uma “filtragem” ou “triagem” dessas informações antes de formarmos uma R.I. (Representação Interna), a R.I. determina nosso comportamento exterior ou resposta aos estímulos.

## **SISTEMA DE FILTRAGEM**

Nossos filtros internos de processamentos, determinam como nós omitimos, distorcemos ou generalizamos as informações recebidas de forma visual, auditiva ou cinestésica.

## **OMISSÃO**

É quando seletivamente prestamos atenção a certos aspectos de nossas experiências e omitimos outros, ou simplesmente os anulamos, pois não poderíamos tratar de forma consciente um excesso de informações.

## **DISTORÇÃO**

É quando fazemos mudanças nos dados recebidos pelos nossos sentidos, através de uma representação distorcida da realidade e aceita como verdadeira pelo nosso consciente .

É também um filtro usado no processo de automotivação.

## **GENERALIZAÇÃO**

É o processo de globalizarmos as conclusões baseadas em uma, duas ou mais experiências vividas anteriormente, pode ser positiva quando generalizamos para aprender, usando as informações disponíveis e traçando conclusões sobre o mundo, ou negativa quando pegamos um único evento e levamos como experiência pela vida afora.

## **A PERGUNTA IMPORTANTE É:**

- “Quando duas pessoas recebem o mesmo estímulo, porque elas não têm sempre a mesma resposta?”

Para entendermos temos que saber que nós omitimos, distorcemos e generalizamos as informações usando um processo interno de triagens formado por Meta-programas, - Valores, Crenças, Decisões e Memória.

### **META-PROGRAMAS**

Não são bons, nem maus, simplesmente é a maneira pela qual processamos a informação preservando ou fragmentando as generalizações que fazemos ao longo do tempo. Através dos meta-programas é que mantemos nossa personalidade.

### **VALORES**

São aquelas idéias nas quais estamos dispostos a investir tempo, recurso ou energia, tanto para obtê-las , como para evitá-las.

A forma peculiar de vermos e sentirmos o mundo formando certos valores dos quais não abrimos mão e pelos quais podemos conflitar com outros que tem valores diferentes ou antagônicos.

### **CRENÇAS**

São pressuposições que temos sobre determinadas coisas que tanto podem criar, como negar nosso poder pessoal. As crenças são a nível inconsciente as nossas chaves Liga/Desliga de nossa habilidade de fazer qualquer coisa no mundo, pois se você não acredita poder realizar alguma coisa, provavelmente nunca terá a oportunidade de descobrir que pode, ou não.

Então, se você acredita que só vai ver crise, depressão, recessão, é só isso que você vai ver.

Mas ao passar a acreditar que vai ver oportunidades, você abre um canal para que as oportunidades apareçam.

Quando uma crença é estabelecida em seu cérebro, a única função dessa crença daí para frente é se perpetuar. Podemos então nos conscientizar a respeito de nossas crenças e dar um primeiro passo para mudá-las.

**PENSE: O SEGREDO NÃO ESTÁ LÁ FORA, ESTÁ DENTRO DO SEU CÉREBRO!**

“O mundo não pode mudar radicalmente, mas seu cérebro, seu modo de pensar e de encarar a vida, pode!”

## **TREINANDO PULGAS**

Se colocarmos algumas pulgas dentro de um recipiente e o fecharmos, durante algum tempo elas irão pular até o limite da tampa tentando sair. Após esse intervalo (que deverá ser de uns 7 dias) se o destamparmos, elas continuarão respeitando o limite e nunca mais pularão para fora do recipiente.

Parando para refletir: Será que nós em muitas situações do dia a dia, também estamos reagindo sem ao menos tentar superar nossos limites?

## **MEMÓRIAS**

Alguns cientistas do comportamento dizem que “nossa personalidade é o conjunto de memórias que acumulamos durante a vida”.

Nossa coleção de memórias afeta com profundidade nossas percepções e nosso comportamento.

## **DECISÕES**

Diretamente relacionada com a memória, a decisão sobre quem somos, especialmente quais são nossos limites, podem afetar toda a nossa vida.

Decisões podem criar crenças, valores, atitudes e até o modo de viver, podem afetar ao longo do tempo nossa percepção do mundo.

O problema das decisões é que elas foram feitas em tenra idade e não foram reavaliadas, criando paradigmas que nos impedem de “voar mais alto.”

## **Você é Único**

Agora podemos compreender porque quando duas pessoas presenciam o mesmo evento sentem coisas diferentes a respeito, porque uma gosta e outra detesta determinada situação, música, carinho, cor, etc...

### **A PERGUNTA IMPORTANTE É:**

“Como não estou sozinho vivendo no mundo, como me relacionarei com pessoas que filtram de forma diferente as coisas da vida?”

### **HISTÓRIA DA BATATA FRITA**

Carolina cansada, porque mais uma vez experimentava a mesma rotina de sempre: viajar, viajar, viajar. Como das outras vezes puxando a sua mala, encaminhou-se até uma pequena lanchonete e pediu seu pacote de batatas fritas preferido. O avião demoraria ainda um pouco a sair e ela precisava se distrair para passar o tempo.

Com o pacote em uma das mãos, sentou-se em um banco e abaixou-se para pegar uma revista na mala. Qual não foi sua surpresa ao tentar pegar a primeira batata, e perceber que um senhor a seu lado também colocou a mão no saquinho, e de posse de alguma delas sorriu para ela antes de colocá-las na boca.

“ Que velho folgado! ” pensou. “Duvido que ele tenha coragem de comer mais alguma ”

Mas foi puro engano. Durante algum tempo, ele foi comendo espaçadamente junto com ela, sempre muito simpático, até a penúltima batata.

Sim, porque ela estava furiosa diante da petulância do tal senhor, e esperou sobrar no pacote a última batata para saber a reação dele. Aqueles minutos pareciam uma eternidade, e para seu espanto ele delicadamente quebrou a batata ao meio no fundo do pacote, deixando para ela a última metade. Irada ela se levantou e dirigiu-se ao portão de embarque. Já dentro do avião, sentou-se praguejando consigo mesma a respeito da humanidade, sentindo-se revoltada por não ter xingado aquele senhor.

Abriu a bolsa para olhar-se no espelho, já que sentia o sangue ferver em suas veias. Nesse instante quase caiu, se não estivesse sentada. O seu pacote de batatas fritas estava ali, inteiro, dentro da bolsa sem nunca ter sido tocado...

Para respondermos a pergunta acima temos que saber que mapa não é território, ou seja a realidade é profundamente subjetiva, pois está diretamente ligada a forma como nós entendemos a vida através de nosso modelo de processamento dos dados que nos são apresentados.

Entendemos como verdadeiras todas as coisas que nossos meta programas, valores, crenças, decisões e memórias nos fizerem acreditar como certos, e então o que estiver de forma diferente está errado.

Não levamos em consideração que o que é errado para nós pode ser certo para outros dependendo de como é o modelo de processamento de cada um.

O comportamento é resultado desse estudo, e através da fisiologia, tom de voz e movimento dos olhos, nós podemos precisar como está acontecendo a Representação Interna das pessoas que nos cercam.

## **HISTÓRIA DA VAQUINHA**

Já estava entardecendo, e Pedro cansado dirigia pela estradinha de terra que o levaria até o sítio de sua tia. Foi com grande satisfação que estacionou o carro e respirou fundo, aquele ar puro de final de tarde.

Dona Margarida o esperava com alegria, pois o sobrinho querido vinha acabar com a solidão daqueles campos, e sua companhia preencheria o vazio de seu coração.

O jantar foi servido, e em seguida sentaram-se na varanda para conversar. Foi então que Pedro expressou seu imenso desejo que o trouxe até ali: há tempos sonhava em estar naquele sítio e poder tomar o leite tirado “ na hora ” da vaquinha Mimosa.

Mas com certa tristeza ele escutou a tia explicar que isso não seria possível naquela noite, e sim pela manhã, antes até do sol nascer.

Foram dormir cedo como de costume, porém Pedro não se conformava e decidiu que sem Dona Margarida saber, iria até o estábulo para matar sua vontade. Colocou sua roupa novamente e pé ante pé, saiu na escuridão da noite em direção ao estábulo. Lá chegando foi logo colocando o balde em baixo das tetas da Mimosa na espera do primeiro jato, mas tomou um coice inesperado pois que a vaca não esperava um intruso àquela hora da noite.

Pedro assustado tratou logo de amarrar as pernas da vaca com uma corda, bem longe uma da outra para não ter outra surpresa. E partiu então para a segunda tentativa, mas assim que apertou de novo suas tetas, tomou uma forte “rabada” para largar a mão de ser besta.

Ficou furioso, subiu no banquinho e pensou em amarrar o rabo da maldita vaca no teto; só faltava achar naquele momento alguma coisa que pudesse prendê-lo, e não teve dúvida, tirou o cinto que sustentava sua calça ficando só de cueca. E foi assim que sua querida tia Margarida boquiaberta, o encontrou no silêncio da noite: seminu, em cima de um banquinho, numa posição muito suspeita, de frente a uma vaca com as pernas escancaradas, prendendo o seu rabo no teto!

Então já podemos falar sobre como mudar a Representação Interna das pessoas sobre o que falamos, mostramos ou fazemos, para conseguirmos maior empatia e facilitar nossa comunicação.

## ANTES PORÉM...

Podemos mudar o comportamento das outras pessoas para que se adaptem ao nosso modelo?

Sim, porém devemos lembrar que cada um de nós é único e nossas experiências no decorrer da vida não são iguais. Também sabemos que o conhecimento das técnicas aqui descritas podem não ter chegado ainda a todas as pessoas com as quais nos relacionamos.

Portanto é mais coerente que nós possamos aprender flexibilizar nossos filtros comportamentais antes de promovermos qualquer mudança no comportamento alheio, pois toda ação pede uma reação e os iguais se atraem.

Ex.: só posso ter um ambiente de trabalho em equipe, bem-sucedido, se eu aprender a trabalhar em equipe tão bem que o meu comportamento contagie o comportamento dos meus companheiros, ou seja, é através dos meus estímulos sinceros que posso promover todas as mudanças desejadas no mundo.

Aliás, depois de meditar concluí que os relacionamentos podem se dividir em dois tipos: os do tipo tênis e os do tipo frescobol.

O objetivo do jogo de tênis é o de derrotar o adversário. Joga-se tênis para fazer o outro errar. Nele o bom jogador é aquele que tem a exata noção do ponto fraco do outro. O adversário, incapaz de devolver a bola, conclui a sua derrota.

O prazer do tênis enfim, é quando um dos dois jogadores é colocado fora do jogo; um está alegre porque ganhou, o outro está triste porque perdeu.

O frescobol no entanto muito parecido com o jogo de tênis, se diferencia por não ter adversário. É preciso que nenhum dos jogadores perca para o jogo ser bom, ou os dois ganham ou ninguém ganha. O que se deseja é que ninguém erre pois não há adversário a ser derrotado. Quando um erra fica chateado, e o que provocou o erro também, mas não tem importância: começa-se de novo o jogo onde ninguém marca pontos.

Nos relacionamentos do tipo tênis é assim: um recebe as palavras, os sonhos do outro, e com críticas os destroem .

Nos relacionamentos do tipo frescobol é diferente: um recebe do outro as palavras como ensinamentos, os sonhos como algo delicado que vem do coração. Ninguém ganha e se deseja então estar sempre junto, para que o jogo nunca tenha fim...

**“Fabricar álibis, ou desculpas, com as quais justificamos os fracassos, é um passatempo nacional.”**

O hábito é tão velho quanto a raça humana e fatal para o sucesso na vida!

Porque as pessoas se apegam as suas desculpas favoritas? A resposta é clara.

Defendem-nas porque foram elas que as criaram! A desculpa é filha da imaginação do homem – é o próprio da natureza humana defender os filhos de nossa mente.

Se tivermos a coragem de nos vermos como realmente somos, descobriríamos o que há de errado conosco e corrigiríamos.

Em seguida, poderíamos ter a oportunidade e aproveitarmos os nossos erros, aprendermos alguma coisa com a experiência dos outros... Pois se nada estivesse errado conosco, estaríamos agora onde deveríamos estar, se tivéssemos passado mais tempo analisando nossa fraquezas e menos tempo inventando desculpas para elas.

Cabe aqui contar uma história para quem se acha um fracassado sem nunca ter tido alguma oportunidade na vida:

## **A HISTÓRIA DO SACRISTÃO**

Ali naquela pequena aldeia no meio das montanhas todos conheciam Argemiro, o alegre sacristão que auxiliava o padre em

todos os afazeres da igreja, o que o fazia sabedor de todos os pecados locais.

Com o passar dos anos o vigário adoeceu, deixando Argemiro preocupado pois eram muito amigos. E devido a idade avançada, a doença agravou-se , vindo o padre a falecer.

Foi mandado para igreja um substituto que, logo ao chegar, chamou o sacristão para obter informações sobre o local. Diante de tantos afazeres, quis dividir com Argemiro uma boa parte da missa, e pediu a ele que a partir de então ficasse com a tarefa de ler vários trechos da Bíblia.

O sacristão muito sem graça explicou ao novo padre que era analfabeto, o que o deixou espantado: Como ele poderia ao longo de tantos anos ter auxiliado a igreja e nunca ter aprendido a ler e a escrever? Sem muita demora o dispensou dos serviços, dizendo que não poderia continuar com ele e que pediria ao Clero um outro ajudante letrado.

Argemiro partiu chateado por deixar para trás tantas recordações, mas no coração levava a esperança de novos dias. Por ser muito simpático e conhecido por todos, obteve sucesso já no início do seu novo empreendimento: com uma modesta barraca, vendia artigos diversos a preços populares.

Em pouco tempo a barraca se transformou em uma pequena loja, e dali para frente ele foi progredindo cada vez mais. Naquela pequena aldeia Argemiro já era dono de quase todo comércio local.

Não muito longe em uma cidade vizinha, os donos de uma cadeia de lojas interessaram-se por Argemiro e sua grande capacidade em conduzir as vendas; chamaram-no para uma sociedade e marcaram com a imprensa local a cobertura de tal festividade. Ele, como sempre muito alegre, compareceu acompanhado de seu advogado, e assim chegando recebeu o contrato para que pudesse lê-lo e assiná-lo. Mas para surpresa de todos sem nem sequer examiná-lo, o passou para as mão do advogado.

Não concordando com o fato, os empresários quiseram uma explicação para aquela atitude:

- Argemiro, você não vai ler? Confia tanto assim nele?- exclamou um deles!

O ex- sacristão respondeu que não podia assinar o contrato porque era analfabeto.

- Mas como! Não sabe ler nem escrever? Perguntou um dos diretores.

- Não sei não, senhor- respondeu Argemiro.

- E como um analfabeto se tornou tão rico assim?

- Pro senhor vê! - concordou Argemiro.

- Imagina então se soubesse!

Argemiro com seu jeito simplório respondeu:

- Se soubesse, eu seria apenas um sacristão!

Então a proposta é que possamos assumir juntos o desafio de mudar tudo o que nos cerca para melhor, estabelecendo entre nós a cumplicidade de aprendermos, confiarmos e ajudarmos uns aos outros na aplicação das técnicas mais modernas disponíveis neste início de século.

É comum dizermos a nós mesmos algo como: “Algum dia vou parar de fumar” ou “Qualquer dia destes vou mostrar ao mundo do que sou capaz” ou ainda “Quando o mercado reagir eu aumento as minhas vendas”.

Acontece que nosso cérebro recebe as informações através de nossas palavras, ou nossos pensamentos, e filtra essas informações como vimos anteriormente. Aí então o cérebro acredita ou não na informação.

Caso ele não acredite, a informação simplesmente é destruída e esquecida.

Mas supondo que possamos nos convencer que de fato temos razão, nosso cérebro não vai poder processar com êxito essa informação, pois nela faltam ingredientes de suma importância

para que o processo gerador de energia possa começar a trabalhar fazendo com que cada célula do nosso corpo conspire para o sucesso da programação realizada.

## Falta Data

No calendário não existe “algum dia” ou “qualquer dia destes” ou ainda “uma hora qualquer”; é importante sabermos que qualquer programação para ser aceita necessita de dados precisos e indubitáveis, sem distorções, omissões ou generalizações; enfim podemos conseguir tudo o que desejamos da nossa vida, se seguirmos a risca as regras da reprogramação mental que passaremos a estudar e colocar em prática a partir de já.

- **1º REGRA:** se você está contente com o que você já tem, não precisa mudar em nada sua vida, basta não fazer nada.
- **2º REGRA:** toda mudança requer algum sacrifício, nós tiraremos da vida apenas aquilo que nela investirmos, ou seja, nada é de graça.
- **3º REGRA:** para obtermos êxito nas mudanças propostas é necessário que façamos exercícios previstos no treinamento na ordem correta com persistência e vontade, um passo de cada vez.
- **4º REGRA:** desejar ardentemente o sucesso profissional, pessoal, financeiro, mental e familiar como a coisa mais importante da sua vida durante as próximas três semanas.

## Estabelecendo Metas

Existe uma frase de William James: “Você não canta porque está feliz, você está feliz porque canta”.

Há algum tempo atrás pensava-se que, para agir, você tinha antes de sentir. Você sentia e agia. Hoje sabemos que o contrário também funciona: você começa a agir e a vontade aparece. Não passe a vida inteira esperando ter vontade para fazer alguma coisa, comece a fazer agora, vá fazendo que a vontade aparece, o sentimento aparece!

## ESTABELECENDO METAS

Existe grande dificuldade das pessoas estabelecerem metas para suas vidas. Na maior parte das vezes, as pessoas sabem o que querem, mas não sabem como podem conseguir.

Outro aspecto bastante encontrado, é quando as pessoas confundem metas com sonhos, e então passam a divagar sobre coisas utópicas impossíveis de se atingir neste primeiro momento.

Ex.: Uma pessoa muito simples, sem nenhum estudo, que sonha em ser professor universitário, apesar de já ter 50 anos. Perguntamos, então: o que significa ter metas? Dizemos que alguém tem metas quando:

- 1) SABE O QUE QUER
- 2) SABE O QUE DEVE FAZER PARA CHEGAR LÁ
- 3) SABE O QUE VAI GANHAR COM ISSO

Portanto é necessário identificar se o que desejamos é realmente uma META ou não passa de sonhos inatingíveis.

Para isso, faça o seguinte teste:

Entre os diversos objetivos que você tem, escolha um especial, e questione-se:

“PORQUE AINDA NÃO TENHO?”

Naturalmente deve ser porque existem obstáculos que me impedem de ter! Mas continue se questionando:

“CONHECO OS OBSTÁCULOS QUE ME SEPARAM DO SUCESSO?”

Todos nós temos objetivos que gostaríamos de alcançar, mas, quando os obstáculos aparecem, nós desanimamos e abandonamos os objetivos no meio do caminho e substituímos por outro que possa nos parecer mais fácil ou seja:

Ou seja, começar é fácil, difícil é terminar nossos projetos.

Vamos supor então que nós conhecemos os obstáculos, a pergunta então é:

## TEMOS A SOLUÇÃO DOS OBSTÁCULOS?

Existem pessoas que querem coisas cujos obstáculos não tem soluções. Ex.:

Um homem que queria muito ser recordista dos 100 metros nas Olimpíadas de 2.002, mas infelizmente lhe faltava uma das pernas, perdida em acidente quando ele ainda era criança.

As pessoas que querem coisas, cujos obstáculos são impossíveis de se transpor, passam a vida se enganando.

Bem, digamos que até aqui está tudo bem, você sabe o que quer, descobriu porque ainda não tem, determinou os obstáculos e sabe que os obstáculos podem ser superados. Então vamos para outra questão:

## QUANDO EU VOU CONSEGUIR?

Às vezes , o prazo necessário para que possamos realizar nossos objetivos estão muito distantes, e isso nos desestimula, podendo ser fator decisivo para que fiquemos trocando de objetivos.

Mas se o prazo estiver dentro das nossas expectativas, temos que nos fazer a última pergunta, que de fato é a mais importante, pois a resposta a essa questão é que detona a força propulsora que nos leva de forma inconsciente a realização de tudo o que fazemos na vida.

A grande questão é:

“VALE A PENA LUTAR PARA CONSEGUIR?”

O ser humano age por um processo de gratificações e recompensas. Se aquilo que você quer não o gratifica, você perde a vontade de lutar.

Vamos considerar então que você reuniu todos os requisitos necessários para a realização de sua meta, ou seja:

SABE O QUE QUER

SABE O QUE DEVE FAZER PARA CHEGAR LÁ

SABE QUANTO TEMPO VAI LEVAR

SABE O QUE VAI GANHAR COM ISSO

Então você é movido por uma força interior chamada Motivação Pessoal que, se analisada detalhadamente é

## MOTIVO PARA A AÇÃO PESSOAL

E é importante que você se pergunte:

Os motivos que eu tenho na vida realmente me entusiasmam ?

Se a resposta for SIM, “os motivos que eu tenho na vida me fazem pular da cama todos os dias, com a vontade de fazer cada vez melhor o que eu estou fazendo!

Estimulam a mim, ao ponto de me fazerem imaginar as minhas metas como coisas reais. Eu posso sentir o gosto da vitória, seu cheiro, sua cor e até seu som.”

Então, amigo... VOCÊ CONSEGUIRÁ!!!!!!

É comum nos treinamentos encontrarmos pessoas que enxergam a oportunidade de mudança, e se entusiasmam a ponto de modificar suas vidas.

Infelizmente encontramos outras poucas, que parecem se sentir “Donos da Verdade” e acham que nada de novo pode ser aprendido. Na verdade, o que existe é um grande medo da mudança, pois ela as tirará da zona de conforto atual.

E nem todos estão suficientemente motivados para enfrentar as mudanças necessárias, e a “dor do parto” do nascimento de seu novo EU.

Então, vejamos como desenvolver uma Motivação Pessoal.

Para desenvolvermos nossa motivação pessoal, precisamos criar um plano de vida, e nele considerarmos pelo menos sete áreas importantes da nossa existência:

#### ÁREA FÍSICA

Respiração – Alimentação – Exercitação – Relaxamento

#### ÁREA MENTAL

Leitura – Filmes e Peças teatrais – Meditação

#### ÁREA ESPIRITUAL

Desenvolvimento da Fé – reconhecimento Interior

#### ÁREA SOCIAL

Amigos sinceros – Cuidados com os inteligentes negativos

#### ÁREA FAMILIAR

Tempo para a família – Diálogo – Carícias – Compreensão

#### ÁREA FINANCEIRA

Austeridade nos gastos – Controle do orçamento

#### ÁREA PROFISSIONAL

Concentração – Melhora diária na performance – objetividade

Use o esquema abaixo como modelo. É importante registrarmos por escrito e colocarmos data nos nossos objetivos em todas as áreas.

## **MEU PLANO DE METAS**

| VOU FAZER | DATA |
|-----------|------|
|           |      |

Imagine você ganhando na loteria. Imaginou?

Melhor ainda. Imagine um prêmio máximo, o qual você teria que gastar tudo o que ganhou em um só dia, e no dia seguinte você o receberia integralmente para gastá-lo de novo num prazo de apenas 24 horas. Mas esse prêmio não poderia ser dividido com ninguém, ele seria integralmente seu.

O que você faria?

Gastaria o total obtido a cada dia, ou sabendo que no dia seguinte o teria de novo, gastaria apenas o essencial?

Pois seja qual for a sua resposta meu amigo, saiba que a cada dia você recebe de Deus 1.440 minutos novinhos em folha, intransferíveis, para vive-los da melhor forma possível. Pense nisso !

SUGESTÃO: assistam o filme “ Feitiço do Tempo”

## **Sintaxe do Sucesso**

Sintaxe do sucesso significa a ordem em que as coisas se encontram em relação ao sucesso; Sintaxe significa a parte da gramática que trata da disposição das palavras na oração, ou seja, como é a ordem de construção das frases.

Aprendemos durante o treinamento que experimentamos a vida através de nossos sentidos visuais, auditivos e cinestésicos e que formamos nossa R.I. (representação interna) através dos filtros que generalizam , omitem e distorcem as informações; Descobrimos também que nossa R.I. determina nosso ESTADO e suas conseqüências.

Porém agora precisamos aprender a organizar as coisas para que possamos desfrutar dos benefícios dessas descobertas.

Quando agimos fisicamente em relação a algum estímulo, o de comprar por exemplo, existe uma ordem no acontecimento desse fato, que é definido como nossa:

## Estratégia de Compra.

A sintaxe da nossa estratégia é constituída pela ordem em que preferimos receber os estímulos para entrarmos em Estado de Compra, essa ordem quando modificada nos leva a outro estado que pode ser completamente diferente do desejado.

## O Espelho da Mente

### 1) Qual era a cor do seu primeiro automóvel?

90% das pessoas olharão para cima e para a esquerda, que é onde acessamos as imagens lembradas visualmente.



### 2) Como você seria se seus cabelos fossem verdes? ( tente imaginar ).

Para imaginar essa cena, você terá que construir uma imagem, pois você não a tem na memória, então você olhará para cima e para a direita que é onde acessamos as imagens construídas visualmente.



### 3) Como é o som do seu despertador?

Auditivamente recordada



4) Se você ouvisse uma galinha latindo, como seria?  
Auditivamente construída



5) Pergunte-se como está sua vida nesse momento.  
Fale consigo mesmo)  
Cinestésicamente lembradas



6) Qual é a sensação de comer ostras? Qual é a  
sensação de correr no gelo?  
Cinestésicamente construídas



Repare que sempre que os olhos estão se movendo para o lado direito, a pessoa está construindo imagens, sons e sentimentos, ou seja, experimentando mentalmente essas sensações.

Quando o movimento tem como constância o lado esquerdo, elas estão recordando-se das imagens, sons e sentimentos, ou seja, estão revivendo mentalmente essas sensações.

Se soubermos observar com atenção, e um pouco de treino, descobriremos a estratégia, ou a sintaxe que nosso cliente usa para seduzir, comprar etc., simplesmente perguntando-lhe como foi que ele comprou seu antigo carro, ou como foi seu antigo amor.

## **QUANDO ESTAMOS MENTINDO, TEMOS QUE CONSTRUIR A MENTIRA OLHANDO SEMPRE PARA A DIREITA.**

### **Modelagem**

Desde o início do nosso programa de treinamento, estudamos módulos de processamento de informações de forma separada, para que pudéssemos agora montar o quebra-cabeças de como aprender a ter sucesso.

Se comermos um bolo, numa festa de aniversário, e gostamos tanto a ponto de pedirmos sua receita, estamos na verdade tentando reproduzi-lo em casa para novamente experimentarmos a sensação agradável da primeira vez.

Porém, o fato de termos a receita não basta, é preciso que saibamos a ordem em que os ingredientes são colocados, o tempo de forno, etc...

Se reproduzirmos exatamente os passos do confeitoiro, com precisão nas medidas e tempos e temperatura, com certeza teremos como resultado outro bolo, mas com o mesmo sabor do primeiro.

Quando estamos em busca do sucesso em vendas, também é assim.

Se modelarmos alguém que achamos admirável, pelos resultados obtidos e formos precisos na receita, o resultado nos surpreenderá.

- 1) Descubra alguém que realmente tenha sucesso em vendas.
- 2) Estude-o, verifique suas estratégias.
- 3) Pergunte-lhe como pensa quando está vendendo.
- 4) Visualize-se no mesmo estado.
- 5) Se aquela vozinha interna estiver dizendo? “vai ser difícil”, diga a ela: “não vai ser não.”

O SUCESSO PODE SER PERIGOSO NA MEDIDA EM QUE NOS TIRA A HUMILDADE QUE, NA NOSSA PROFISSÃO, É SINÔNIMO DE APRENDER SEMPRE.

É o início da nossa preparação para o novo universo de comunicação, onde o cliente precisa ser tratado como peça fundamental do nosso sucesso!

Fazendo um rápido resumo, falamos sobre o funcionamento do cérebro humano e discutimos sobre a forma como nos comunicamos com a vida.

## **NOSSA PERSONALIDADE**

É como nos apresentamos ao mundo e se forma com dois fatores:

### **GENÉTICOS E CULTURAIS**

Os fatores genéticos são aqueles com os quais viemos ao mundo, ou seja, são as nossa pré disposições herdadas.

Os fatores culturais são aqueles que adquirimos durante a nossa existência no lar, na escola, e no meio em que vivemos socialmente.

Quando estamos aprendendo a vida, bem pequeninos, muitas coisas nos são impostas como “ verdades” e aceitas por nós até

hoje sem questionamento e se transformam em nossos paradigmas.

A notícia ruim é:

**VOCÊ É UM SUBPRODUTO DO SEU PASSADO!**

A boa notícia é :

**VOCE PODE MUDAR SUA VIDA AGORA, SÓ DEPENDE DE VOCÊ !**

Estudamos detalhadamente que todos os seres humanos recebem as informações do mundo, através dos seus sentidos, que subdividimos em:

**VISUAIS — AUDITIVOS – CINESTÉSICOS**

Vimos também que formamos nossa representação interna ( R.I. ) dos fatos, dependendo de como os filtramos através da:

**GENERALIZAÇÃO**

**DISTORÇÃO**

**OMISSÃO**

Entendemos então porque um mesmo acontecimento é visto de forma diferente pelas pessoas.

Foi mostrado que o sucesso de uma comunicação depende de alguns fatores e suas devidas proporções:

**PALAVRA = 7 %**

**VOZ = 33%**

**FISIOLOGIA = 60%**

## **Acompanhamento do Cliente**

- O acompanhamento é bem feito quando o vendedor e o cliente parecem estar de acordo, ou parecem ser aliados;

- Quando o cliente sente que ambos pensam da mesma forma e encaram os problemas de maneira semelhante;

- Quando há identificação do cliente em relação ao vendedor, o cliente acha fácil e natural concordar com ele;
- Ambos parecerão emocionalmente idênticos e “os semelhantes se atraem” ;
- A mensagem subjetiva do acompanhamento do cliente é: “Eu o aceito, compreendo você, sou como você, confio no que você diz !”
- Quanto mais o cliente tiver sido bem acompanhado, mais fácil se tornará orientá-lo ou influenciá-lo.

O indivíduo cuja mente é sadia, é interessante por causa das múltiplas facetas de sua personalidade, podendo então escolher quais facetas usar quando este estiver de frente com o cliente. Os vendedores menos bem sucedidos são inflexíveis ou rígidos no seu comportamento e, dependem de encontrar um cliente que se adapte a ele.

- 1 Cumprimente o cliente olhando nos olhos;
- 2 Regule o calor do cumprimento de acordo com o cliente;
- 3 Assuma a postura (fisiologia) parecida ou idêntica;
- 4 Ouça e copie o tom (timbre), velocidade e altura da voz;
- 5 Pergunte a atividade do cliente e use a linguagem idiossincrática ;
- 6 Determine o canal preferido do cliente, e use-o, provocando sua imaginação (I.R.);
- 7 Lembre-se do seu filme mentalmente programado e visualize “EU POSSO CONDUZÍ-LO” .

## **Princípio dos 101%**

As pessoas demasiadamente agradáveis, apesar de bem intencionadas são, às vezes, confundidas com “pessoas de pouca personalidade”, pois a R.I. do cliente pode entender que essas pessoas estão “forçando a barra” ou sendo “falsas”.

Selecione então uma área de acordo no objeto da discórdia, mesmo que seja apenas 1% e some com os seus 100% de entusiasmo.

HOJE APRENDI ALGO SOBRE AS NOVAS DIMENSÕES DA COMUNICAÇÃO NO RAMO DE VENDAS E SEDUÇÃO. ME SENTI ATRAÍDO, POIS ALGUMAS SÃO FASCINANTES E POTENCIALMENTE MUITO ÚTEIS. SEI COMO APLICÁ-LAS DIA APÓS DIA COM MEUS SEMELHANTES E FAZENDO ASSIM ME TORNAREI MAIS HÁBIL. E ISSO, POR SUA VEZ, FARÁ COM QUE SEJA CADA VEZ MAIS FÁCIL PARA EU CONSEGUIR ÊXITO. MINHA INFLUÊNCIA CRESCERÁ, E SERÁ MAIS FÁCIL PARA EU CONSEGUIR O QUE DESEJO. ISSO ESTÁ DENTRO DE MINHAS POSSIBILIDADES E JÁ POSSO VER, OUVIR E SENTIR COMO A REALIDADE PARTE DO MEU FUTURO.

Lembramos que o cliente gosta quando usamos sua linguagem IDIOSSINCRÁTICA, ou peculiar, que é aquela a qual ele está acostumado.

Desvendamos juntos os segredos sobre o processo de compra das pessoas.

Agora você já sabe que usando a imaginação dos outros associada a fisiologia, tom de voz e conhecimento do produto, a possibilidade de êxito é aumentada em mais de 50%.

Quando falamos na ordem das coisas, aprendemos que o cliente e todos nós usamos certas estratégias para comprar por exemplo, e se a estratégia for descoberta, e pode ser, nos transformamos em verdadeiros campeões de indução.

No aspecto pessoal, agora sabemos como lidar com as preocupações e organizar nossa agenda, de modo que, nosso cérebro fique livre para criar, resolvendo, deletando ou anotando.

Estudamos a sintaxe do sucesso, e aprendemos o processo de modelagem das pessoas bem sucedidas, podemos iniciar agora mesmo esse método.

Juntos viajamos através do poder contido na programação mental, e na automotivação pessoal.

Não foi muito o que estudamos, mas trata-se de um assunto por demais importante, pois a diferença entre as pessoas de sucesso e os fracassados, reside justamente nestes aspectos aqui discutidos.

### CONHEÇA O SEU CÉREBRO

INTUITIVO  
ALERTA  
MALICIOSO  
ALEGRE  
ARTÍSTICO  
ESPIRITUAL  
IMAGINAÇÃO  
CORES  
ANALÓGICO



PALAVRAS  
NÚMEROS  
ANALÍTICO  
AGENDA  
FATUAL  
RACIONAL  
CONCLUSIVO  
FRIO  
DIGITAL

Muitos avaliam a experiência que possuem pelos anos em que se dedicam àquilo que fazem. Se isso fosse verdade, aquele funcionário que aprendeu, em 15 minutos, a carimbar os documentos que lhe chegam às mãos, depois de 10 anos na mesma atividade poderia dizer que tem 10 anos de experiência. Na realidade, tem 15 minutos de experiência repetida durante muitos anos.

Pedro, um lenhador, após um grande trabalho em uma área de desmatamento, se viu desempregado. Após tanto tempo cortando árvores, entrou no corte! A madeira precisou reduzir custos...

Saiu, então, à procura de nova oportunidade de trabalho. Seu tipo físico, porém, muito franzino, fugia completamente do biótipo de um lenhador. Além disso, o machado que carregava era desproporcional ao seu tamanho. Aqueles que conheciam Pedro, entretanto, julgavam-no um ótimo profissional.

Em suas andanças, Pedro chegou a uma área reflorestada que estava começando a ser desmatada. Apresentou-se ao capataz da madeireira como um lenhador experiente.

E ele o era! O capataz, após um breve olhar ao tipo miúdo do Pedro e, com aquele semblante de selecionador implacável, foi dizendo que precisava de pessoas capazes de derrubar grandes árvores, e não de "catadores de gravetos". Pedro, necessitando do emprego, insistiu. Pediu que lhe fosse dada uma oportunidade para demonstrar sua capacidade. Afinal, ele era um profissional experiente! Com relutância, o capataz resolveu levar Pedro à área de desmatamento. E só fez isso pensando que Pedro fosse servir de chacota aos demais lenhadores. Afinal, ele era um fracote...

Sob os olhares dos demais lenhadores, Pedro se postou frente a uma árvore de grande porte e, com o grito de "madeira", deu uma machadada tão violenta que a árvore caiu logo no primeiro golpe. Todos ficaram atônitos! Como era possível tão grande habilidade e que força descomunal era essa, que conseguira derrubar aquela grande árvore numa só machadada? Logicamente, Pedro foi admitido na madeireira.

Seu trabalho era elogiado por todos, principalmente pelo patrão, que via em Pedro uma fonte adicional de receita.

O tempo foi passando e, gradativamente, Pedro foi reduzindo a quantidade de árvores que derrubava. O fato era incompreensível, uma vez que Pedro estava se esforçando cada vez mais. Um dia, Pedro se nivelou aos demais. Dias depois, encontrava-se entre os lenhadores que menos produziam...

O capataz que, apesar da sua rudeza, era um homem vivo, chamou Pedro e o questionou sobre o que estava ocorrendo. "Não sei", respondeu Pedro, "nunca me esforcei tanto e, apesar disso, minha produção está decaindo".

O capataz pediu, então, que Pedro lhe mostrasse o seu machado. Quando o recebeu, notando que ele estava cheio de "dentes" e sem o "fio de corte", perguntou ao Pedro:

"Por que você não afiou o machado?". Pedro, surpreso, respondeu que estava trabalhando muito e por isso não tinha tido tempo de afiar a sua ferramenta de trabalho.

O capataz ordenou que Pedro ficasse no acampamento e amolasse seu machado. Só depois disso ele poderia voltar ao trabalho. Pedro fez o que lhe foi mandado. Quando retornou à floresta, percebeu que tinha voltado à forma antiga: conseguia derrubar as árvores com uma só machadada.

A lição que Pedro recebeu cai como uma luva sobre muitos de nós - preocupados em executar nosso trabalho ou, pior ainda, julgando que já sabemos tudo o que é preciso, deixamos de "amolar o nosso machado", ou seja, deixamos de atualizar nossos conhecimentos. Sem saber por que, vamos perdendo posições em nossas empresas ou nos deixando superar pelos outros. Em outras palavras, perdemos a nossa potencialidade.

**A experiência não é a repetição monótona do mesmo trabalho, e sim a busca incessante de novas soluções, tendo coragem de correr riscos que possam surgir.**

**É "perder tempo" para afiar o nosso machado.**

## **Dicas para Falar em Público**

Todos nós, pelo menos uma vez na vida, já tivemos que falar em público numa ocasião formal ou mesmo numa reunião informal. Esse artigo é resultado da modelagem de inúmeros excelentes oradores públicos - alguns com treinamento em PNL e outros não.

As idéias e sugestões apresentadas aqui farão uma tremenda diferença na sua atuação como orador em público. Isso inclui o seu estado, o estado da audiência, dicas de como montar o seu discurso, o seu modo de falar, como ancorar a audiência, como acrescentar um "algo mais" ao discurso e como se aperfeiçoar no futuro.

## O seu estado

Vamos começar com uma ressignificação: é bom ficar um pouco nervoso! Isso o deixa ativo e atento. Aqui estão algumas idéias para garantir que você mantenha um bom estado ao falar em público.

1. Excelentes oradores praticam, e não importa quão espontânea pareça a fala deles. Um orador me disse que ele ensaia até 8 vezes antes de se apresentar perante uma audiência. Outro me contou que ele pode sonhar estar fazendo o seu discurso - e que algumas vezes o faz! Ironicamente, quanto mais você ensaiar, mais espontâneo você parece, porque pode mudar de assunto e retornar facilmente ao tema inicial.

Escreva um esboço do que você quer dizer e depois fique de pé na frente de um espelho, de um amigo, com um gravador ou uma câmara de vídeo e ensaie até se sentir confortável. Estar preparado é a sua maior ferramenta contra o nervosismo (ou se você tiver uma estratégia de "mover-se em direção à" para ficar relaxado e se sentir no controle).

2. Saber como redigir notas é essencial. Existem duas regras que devem ser usadas para escrever notas: "pouco e grande." Lembre-se: você ensaiou e está familiarizado com aquilo que vai falar. Portanto escreva tão pouco quanto possível. Não escreva as frases por inteiro; ao contrário, escreva palavras ou trechos que lhe recordem o que você quer falar.

Invista em duas canetas de marcação de cores diferentes e escreva com letras grandes em negrito aquilo que pode ver facilmente apenas dando um olhar rápido nas suas folhas. Mudar as cores no final de cada idéia irá tornar as suas notas mais legíveis. Se você estiver digitando, use uma fonte grande. Você quer que a sua fala seja fluente porque isso irá ajudá-lo a ficar

mais relaxado. Isso também o liberta para prestar mais atenção na audiência para obter rapport ou para ancorar estados. Empacar no meio da palestra tentando decifrar as suas notas pode ser embaraçoso. E a sua audiência pode ficar irritada.

3. Respire com o diafragma porque isso o deixa relaxado. Fale com a sua laringe aberta. (Uma maneira de fazer isto é visualizar que ela está aberta.)

4. Use o padrão swish para se colocar em qualquer estado que o ajude a obter um desempenho máximo.

5. Além de tudo que está acima, seja apenas você mesmo. Não faça o erro de "Fulano de tal é um grande orador. Vou imitar a maneira dele falar e também ser um grande orador." Os melhores oradores são apenas eles mesmos ... no seu melhor desempenho.

## **O estado da audiência**

Aqui nós temos dois itens: logística e ancoragem.

1. A primeira regra é "não chegue na hora". Ao contrário, chegue cedo e faça uma verificação "CALT." Isso ajuda colocar a audiência num estado desejável para ouvi-lo. Não fazer isso pode ser uma receita para o desastre.

Cadeiras: tenha certeza de que a disposição das cadeiras foi arranjada para se adaptar melhor ao seu estilo. Você prefere as cadeiras em fila ou em semi círculo? A que distância você quer ficar da audiência? Se você não conseguir fazer mudanças na configuração da sala, visualize dando a palestra e se pergunte o que você pode fazer para que ela transcorra o mais tranqüila quanto possível.

Um orador me contou que deu conferências em duas faculdades diferentes no Arizona. Apesar do fato das audiências serem muito parecidas, uma conferência foi excelente e a outra um fracasso completo. Por que? Na primeira, ele estava num ambiente informal que se adaptava melhor ao seu estilo. A segunda, era

num grande auditório em que ele teve que usar um pódio num tipo de palco.

Você deve indagar antecipadamente que tipos de salas estarão disponíveis porque assim você pode organizar a palestra na configuração que mais lhe agrada.

**Áudio:** verifique cuidadosamente o microfone e o sistema de som e tenha certeza de que ele está funcionando. Pratique com o microfone para que você se sinta confortável e familiar antes de começar a sua palestra. Consiga que alguém sente no fundo da sala e sinalize para você se o som não estiver alto o suficiente. Você quer que a audiência ache uma experiência agradável ouvir você.

**Luzes:** Normalmente é bom que as luzes estejam acesas no máximo. Primeiro porque a audiência será capaz de vê-lo melhor bem como qualquer objeto que você possa usar. Depois porque isso contribui para que eles permaneçam acordados!!!

**Temperatura:** faça uma avaliação de como a sala irá parecer quando a audiência estiver completa. Quanto de ar frio ou de calor será necessário? Você não quer que eles fiquem com calor nem com frio. (A propósito, lembre-se de colocar uma garrafa de água e copo para você.)

2. Além de qualquer âncora de palco que você quiser estabelecer, lembre-se que existem três âncoras que podem ser estabelecidas automaticamente a seu favor: nomes, aniversários e lugares ("NAL").

O nome das pessoas ou da empresa tem um cinestésico positivo muito forte e por isso lembre-se de usá-los muitas vezes durante a sua palestra!

Considere qualquer evento que ocorreu na mesma data da sua palestra e que seja relevante porque aniversários também têm um cinestésico forte. Por exemplo, você está dando uma palestra sobre o meio ambiente: "hoje fazem exatamente dois anos que seis dos nossos adolescentes foram levados as pressas para a emergência depois de nadarem nas águas poluídas do lago..." Um bom almanaque pode lhe dar referências dos eventos que aconteceram em cada dia do ano.

Do mesmo modo, lugares são carregados com um cinestésico forte. Usando o exemplo acima, se do lugar em que você estiver, puder ver o lugar em que as pessoas estavam nadando, apontando você poderia dizer: "e foi exatamente neste local que seis dos nossos adolescentes estavam nadando antes de serem levados as pressas para a emergência..."

## **O próprio discurso**

Considere antecipadamente qual é o propósito da sua palestra. Existem três áreas importantes: influenciar, instruir e persuadir. Isto é, o que você quer: que a audiência se sinta diferente sobre o seu assunto, aprenda algo na sua palestra ou acredite em algo como resultado da sua palestra? Depois que você decidir sobre uma ou mais dessas áreas, pense com atenção e especificamente sobre o que quer influenciá-los, sobre o que quer que eles aprendam ou em que acreditar.

Uma vez, eu estive presente numa palestra sobre nutrição. O orador falava e falava sobre os desafios de comer nutritivamente no mundo de hoje. Tudo na sua palestra estava ótimo, exceto uma coisa: ele devia discutir as maneiras de comer com mais nutrição e ele omitiu isso na sua fala! O organizador da palestra tentou duas vezes, mas o palestrante não compreendia as interrupções, e no final desapontou a audiência.

A sua observação inicial é o que conecta você com a sua audiência, portanto considere cuidadosamente o que dizer. Tipicamente, você compassa a experiência corrente deles. Isso varia dependendo do tipo de grupo a quem você está falando. Um modo de se fazer isso é mencionar algum evento atual que provavelmente esteja na cabeça deles e então conduzir isso para a sua fala. "Todo mundo ainda está chocado pela terrível tragédia que ocorreu na semana passada ... e hoje eu gostaria de falar a vocês sobre ..."

Não organizar o corpo principal de uma palestra é onde muitos oradores falham.

Lembre-se: você já conhece e compreende sobre o que quer falar mas a sua audiência não. O que parece estar perfeitamente claro

para você pode ser difícil para eles compreenderem. Uma regra muito prática é usar um metaprograma global-específico-global.

Inicie dando uma visão geral do que você vai falar (global): "Existem três problemas importantes que terão que ser discutidos hoje a noite: as razões do aumento da poluição, os perigos decorrentes e o que pode ser feito."

Quando você entrar no específico, indique quando for mudar de um ponto para o seguinte para ajudá-los a acompanhar o que você está falando. "Tendo discutido as razões para o aumento da poluição, vamos agora falar sobre os perigos decorrentes..."

Nos seus comentários de encerramento, resuma primeiro o que você disse (global).

Depois decida que estado que você quer deixar com eles e cuidadosamente considere quais são os comentários que irão deixá-los neste estado. Mantenha em mente que essa é a impressão que eles irão levar para casa, e por isso tenha certeza de concluir bem. "Nós temos somente um planeta para viver, portanto vamos cuidar dele para que ele possa cuidar de nós!"

## **O seu modo de falar**

A diversidade enriquece a sua fala bem como o ajuda a se conectar com diferentes tipos de pessoas na sua audiência. Aqui estão algumas maneiras de fazer isso.

1. Bons oradores apelam para todos os sistemas representacionais. Tipicamente, eles ficam de pé o que obriga a audiência a olhar para cima e ir para o visual.

Alguns falam num compasso rápido (visual) e outros num compasso mais moderado (auditivo). Virtualmente todos bons oradores pronunciam claramente (auditivo digital) e não tem voz monótona (auditivo tonal). E virtualmente todos eles usam uma linguagem rica e vívida bem como muitas palavras cinestésicas.

Um orador me contou que "a técnica mais segura é simplesmente ser sincero e falar direto do coração" (cinestésico).

2. Considere quem é a sua audiência e você saberá quais predicados a serem encorajados. Algumas vezes você estará falando para um grupo misto, geral e vai querer falar em todos os sistemas representacionais. Porém outras vezes, o grupo pode ser mais homogêneo. Por exemplo, eles são floristas, arquitetos, advogados, músicos ou terapeutas?!

3. Varie os operadores modais. Afinal, existem coisas que nós temos que fazer para parar a poluição, coisas que podemos e queremos fazer, bem como outras que nós esperamos fazer.

4. Para encorajar todos na audiência, você também vai querer subir e descer na hierarquia das idéias. Tenha certeza de fazer algumas afirmações abstratas sobre a poluição bem como algumas muito específicas.

5. Sem dúvida considere os diferentes valores que as pessoas podem ter sobre o seu assunto. Por exemplo, algumas pessoas podem ver a poluição como algo perigoso e insalubre, outras podem vê-la como destruidora da beleza da natureza, enquanto outras se preocupam com o enorme custo exigido para eliminá-la.

6. E não vamos nos esquecer que na audiência existem os semelhantes e os diferentes. Esteja seguro de utilizar marcadores lingüísticos para captar a atenção de todos. "Certamente muitos de vocês irão discordar mas ..." "Tudo se resume a ..." "A política governamental tem sido efetiva, mas nós gostaríamos de aperfeiçoá-la com..."

## **O algo a mais da sua fala**

Bons oradores sabem como usar humor e histórias. O que é humor de primeira qualidade? Um orador definiu que é aquilo que faz alguma coisa ser engraçada de maneira muito atraente. "Quando o seu comentário chama a atenção para alguns aspectos da verdade, ele é engraçado."

Uma vez eu estive presente numa palestra para um grupo de estudantes com 18 anos.

Evidentemente o orador devia dizer a eles que deveriam ir almoçar logo após a palestra. As instalações da lanchonete no andar de baixo estavam precárias e não estavam a altura do que os estudantes estavam acostumados. O orador arrancou muitas risadas anunciando "o almoço será servido agora no restaurante principal que está localizado no andar de baixo."

Outro orador me contou que ele sai do seu caminho para reunir histórias. "Eu aproveito cinco de cada 100 histórias que ouço - mas é válido ouvir essas 95 insípidas para conseguir estas cinco gemas."

Além das histórias que você ouve, algumas das melhores são as que ocorreram com você. Os episódios da sua vida têm a vantagem de serem únicos (nunca ninguém contou essa história) e, além disso, só você pode contar com emoção porque aconteceu com você mesmo.

Isso é tão importante que você não deve confiar na memória. Junte as histórias e as coloque por escrito para que estejam sempre disponíveis para você. Um método é pegar uma folha de papel e dividir em três colunas como:

| <u>Assunto</u> | <u>Título</u>                | <u>Descrição</u>   |
|----------------|------------------------------|--|
| Curiosidade    | Motorista de táxi aborrecido | Motorista de táxi aborrecido - interessado, devotado<br><br>Médico com dois segredos - motorista desinteressado em conhecer os segredos. |

O **assunto** irá ajudá-lo a descobrir histórias apropriadas para o seu discurso. Nas suas notas para o discurso você pode escrever o **título** da história porque assim, quando estiver falando, pode se lembrar imediatamente da história que selecionou. Abaixo da **descrição**, você coloca os pontos principais porque assim você se lembra deles mesmo anos depois do acontecido.

Aqui está uma história real que me aconteceu dois anos atrás. Eu a uso para colocar a audiência num estado de curiosidade. Normalmente eu a conto como está abaixo, elaborando pontos diferentes e colocando sugestões de acordo com a audiência.

Uma vez eu peguei um táxi e perguntei para o motorista "Como vai o trabalho?" Ele me disse que na realidade ele não agüentava mais - todo dia a mesma coisa. Então eu disse a ele que conhecia um médico que mostrava sempre um tremendo interesse no seu trabalho e na devoção aos seus pacientes, apesar de passar a maior parte do dia olhando a garganta das pessoas e em outras rotinas de procedimentos médicos.

Uma vez eu perguntei a esse médico como ele fazia para ter sempre esse interesse no trabalho e na devoção para com os pacientes. Ele me contou que fazia duas coisas e que isso o ajudava a ter esse interesse e devoção.

Então eu disse ao motorista de táxi: "Essas duas idéias podem realmente lhe ajudar" e perguntei - "Gostaria de saber quais são esses dois segredos?"

O motorista respondeu que ele não estava interessado porque ele já havia ouvido todos os conselhos que existiam para serem ouvidos e que nada iria ajudá-lo. E eu disse para mim mesmo - "Que pena que você não se dá apenas mais uma chance."

## **O aperfeiçoamento**

Existem três discursos: o discurso que você planejou dar, o discurso que você deu e o discurso que você desejaria ter dado. Divirta-se crescendo com os seus erros. Não se puna pelas coisas que você disse e que desejaria não ter dito e pelas coisas que gostaria de ter dito mas não disse! Lembre da pressuposição da PNL: o insucesso é um feedback.

Mantenha um diário do que você fez bem e que quer continuar fazendo bem, bem como o que quer melhorar e como fazer isso. Também solicite feedback de algumas pessoas selecionadas na audiência.

O sistema dos 4 pontos fundamentais para a Excelência pode ser particularmente útil para você conquistar excelência para falar em público:

1. Saiba o que você quer. Onde e quando você quer desenvolver as suas habilidades de falar em público? Você quer fazer carreira ou apenas falar em público para fazer falas casuais?
2. Seja flexível para fazer qualquer mudança necessária para ser bem-sucedido.
3. Acuidade sensorial: calibre as reações da sua audiência para ver se você está melhorando ou não.
4. E claro, inicie agora!

## Como Curar Relações Desleais de Trabalho

Survivor (O Sobrevivente) é um show de televisão que se popularizou (no Brasil foi criado o "No limite"), porque expõe a natureza humana – tanto o lado bom como o mau, mas principalmente o mau, porque este geralmente é mais interessante. A formação e dissolução de alianças, as estratégias para ganhar ou opor-se aos outros, a mentira, a fraude e a deslealdade capturam a atenção dos espectadores. Tudo isso é feito em nome do jogo, pela sobrevivência por mais um dia, e para ganhar o grande prêmio.

Recentemente, li comentários feitos por um psicólogo, que disse que a tática usada pelos participantes do Survivor não teria sucesso num ambiente de trabalho. O psicólogo disse que a colaboração e a confiança são ingredientes-chave para alcançar sucesso no trabalho.

Eu concordo que a colaboração e a confiança são importantes contribuições para o sucesso no trabalho. Pela minha experiência, no entanto, os espectadores assistem o Survivor porque o show apresenta os mesmos tipos de comportamento que eles vêem regularmente em seus locais de trabalho. Normalmente, eles vêem o comportamento do Survivor – a fraude e a manobra pelo ganho pessoal à custa dos outros – nos colegas e nas organizações para quem trabalham.

As culturas organizacionais freqüentemente encorajam a deslealdade e outros comportamentos do Survivor entre seus empregados. Podemos reconhecer facilmente os fatores que

promovem esses comportamentos: objetivos incongruentes, mudança de coalizões, busca de desculpas, procura de culpados e uma história de tolerância para com as violações da confiança.

Por exemplo, o downsizing - corte de empregados - é a versão corporativa do Survivor Island. Isso coloca os empregados uns contra os outros – nem todos vão sobreviver, e alguns dos que sobreviverem serão beneficiados pelo corte. Esses cortes também promovem a construção de coalizões e encorajam a comunicação falsa ou ilusória para esconder as demissões que se seguirão. As companhias que realizam esses cortes têm dificuldade para construir equipes eficientes e obter a cooperação dos trabalhadores. Também, são as que muitas vezes queixam-se de que os empregados não são mais leais aos seus empregadores. Será que eles esperam, realmente, que os trabalhadores sejam leais a companhias que os tratam como mercadorias?

Existem três tipos de deslealdade: (1) não intencional, (2) premeditada, e (3) oportunista. A deslealdade não intencional viola a confiança sem a intenção de fazer isso. Por exemplo, um trabalhador pode revelar, inadvertidamente, informações confidenciais sem a intenção de fazê-lo. Esse é o clássico deslize da língua.

A deslealdade premeditada consiste em entrar numa relação de confiança para trair a outra pessoa. Os espiões são exemplos de deslealdade premeditada. Isso acontece, muitas vezes, durante as fusões de empresas. Por exemplo, os diretores da empresa adquirente garantem aos executivos da companhia adquirida que eles terão emprego na nova organização. Eles sabem que, assim que obtiverem informações importantes dos empregados, ou que os empregados completarem projetos críticos de curto prazo, a companhia vai demiti-los.

Os traidores oportunistas pretendem trair a outra parte mas não entram na relação com essa finalidade. As circunstâncias adequadas e a crença de que eles vão ganhar mais através da traição do que agindo com integridade fazem com que o oportunista ceda à tentação. O traidor oportunista avalia os benefícios potenciais da deslealdade, a probabilidade de ser

pego e a severidade das penalidades que sofrerá caso seja descoberto.

A maioria das traições são oportunistas. Colegas de trabalho não têm a intenção de trair uns aos outros. Eles simplesmente o fazem quando surge a oportunidade. As fofocas, as punhaladas pelas costas, o crédito não merecido por trabalhos executados por outros colegas, são exemplos de deslealdade no local de trabalho.

As organizações que experimentam falta de confiança dos empregados geralmente cometem atos desleais não intencionais ou oportunistas. Delegação fraca, falta de comunicação, mudança constante de prioridades. Estilos abusivos de gerenciamento e reorganizações repetidas para encobrir a falta de bom gerenciamento são exemplos de comportamentos que os empregados podem perceber como deslealdade em relação à sua confiança. Embora as ações pareçam mínimas isoladamente, elas se somam para criar uma cultura caracterizada pela falta de confiança e por sentimentos de deslealdade.

## **A Deslealdade no Trabalho:**

As organizações fazem tudo isso em nome do jogo dos negócios ("Foi uma decisão de negócio"), e da sobrevivência por mais um dia. Para construir e manter a confiança dentro do local de trabalho, devemos mudar o jogo que estamos jogando.

### **Sete Passos para Curar uma Relação Desleal de Trabalho**

A deslealdade à confiança no local de trabalho é comum, e seus efeitos são duradouros. Os trabalhadores experimentam a traição de seus colegas, de seus dirigentes e da própria organização. As experiências de deslealdade vão desde a falta de comparecimento a um compromisso até a sabotagem deliberada.

Reconstruir relações de confiança e vencer sentimentos de deslealdade são elementos essenciais para muitas organizações. A falta de confiança, a desilusão, e o cinismo muitas vezes contaminam as organizações. Quando dou consultoria a algumas organizações, as pessoas me pedem, muitas vezes, curas rápidas para os problemas de confiança do pessoal entre si e na organização. Infelizmente, as curas milagrosas geralmente não funcionam.

Uma vez violada uma relação de confiança, o reparo não é fácil. As pessoas reconstroem a confiança lenta e deliberadamente. As pessoas que foram vítimas de violações procuram permanentemente exemplos de deslealdade. Elas estão em constante alerta. Para reparar sua reputação prejudicada, o traidor deve demonstrar continuamente seu melhor comportamento.

Os sete passos vão ajudar a reparar o prejuízo causado por relações desleais. Esses passos podem parecer uma terapia, porque são parte de um processo terapêutico para indivíduos e organizações.

**Passo UM:** Observe e conheça a situação. Comente sobre a falta aparente de confiança e a deslealdade percebida. Reconheça conscientemente o que as pessoas percebem subconscientemente, ou aquilo que comentam na intimidade.

**Passo DOIS:** Aborde sentimentos e emoções. A deslealdade, e sua percepção, machucam. Você deve abordar as emoções que as pessoas estão experimentando.

Deixe-as falar em segurança. Ouça. Empatize. Compreenda o que as pessoas experimentaram e de onde elas estão vindo. Este passo não se destina a julgar quem está certo ou errado. Ao invés disso, destina-se a compreender – compreender como as pessoas percebem o que aconteceu com elas, e compreender como se sentem a respeito.

**Passo TRÊS:** Obtenha suporte. Os programas efetivos de mudança pessoal encorajam as pessoas a obter suporte. O mesmo é verdadeiro para os programas de mudança na

organização. Obtenha auxílio de especialistas que podem facilitar o processo de cura, ou que já passaram por situações semelhantes. Os empregados podem necessitar do apoio de conselheiros para guiá-los ao longo do processo de mudança.

**Passo QUATRO:** Aprenda com a experiência. Resignifique a experiência, para aprender com ela. O que aprendemos com isso? O que vamos fazer de maneira diferente na próxima vez? Como podemos impedir que isso aconteça de novo? Como podemos olhar para a experiência de modo diferente, a fim de beneficiar-nos dela?

Você não pode mudar o passado, mas pode vê-lo de modo diferente, procurando descobrir o que aprendeu com essa experiência.

**Passo CINCO:** Assuma a responsabilidade. Como você contribuiu para a situação? Que papel você exerceu na deslealdade? Este passo pode incluir o reconhecimento de seus motivos e expectativas.

**Passo SEIS:** Perdoe. Perdoe a si próprio e perdoe os outros. O perdão é terapêutico. O perdão é importante para fazer a situação passar. Através do perdão você libera a si próprio, a outra pessoa e o evento. O perdão não significa que você seja ingênuo ou tolo. Você deve tomar as providências necessárias para proteger-se contra novas traições.

**Passo SETE:** Vá em frente. Deixe a situação passar e vá em frente. Mais uma vez, isso não significa que você deva esquecer. Você pode lembrar da situação e o que você aprendeu dela, de modo a não cometer novamente os mesmos erros. Focalize-se no futuro.

Este processo funciona tanto para os indivíduos como para as organizações. As organizações, muitas vezes, tentam ignorar as traições percebidas ou encobri-las porque acham que não são importantes. Os atos que conduzem a sentimentos de traição podem parecer pequenos e não intencionais. Brevemente, a organização vai se encontrar atolada na desconfiança e no cinismo. Os dois primeiros passos do processo de cura são críticos. Para reconstruir uma relação de confiança com os

empregados, a organização deve reconhecer o que foi que ela fez, e deixar que os empregados expressem seus sentimentos.

Os dirigentes podem usar este processo para ajudar os trabalhadores em conflito a curar e restaurar sua relação de trabalho.

A traição da confiança pode destruir as relações de trabalho. Use o processo de cura para ajudar a reparar as relações prejudicadas. Mas não espere milagres, porque, uma vez violada, a confiança é difícil de restaurar.

## **Crenças sobre as Possibilidades**

O que impede as pessoas de obterem sucesso financeiro e ter abundância nas suas vidas? A resposta é geralmente focada em torno da crença de que o sucesso financeiro não é uma possibilidade. Muitas pessoas criam várias barreiras que as impede de conseguir a abundância.

Se você tem crenças limitantes sobre dinheiro a nível inconsciente, será difícil alterar as limitações financeiras porque a sua mente inconsciente irá obstruir seus esforços para ter sucesso. Esse é o motivo pelo qual algumas pessoas acabam vivendo de contracheque a contracheque toda a vida – em algum nível elas não acreditam que são capazes de fazer melhor.

Ainda que exista uma intenção positiva por detrás das suas barreiras financeiras, muitas pessoas não identificam quais são estas intenções. Também existem aqueles que sabem qual é a intenção positiva em algum nível, mas mesmo assim ainda não sabem como ultrapassar esses obstáculos.

Muitas pessoas a nível consciente pensam que estão fazendo todo o possível para atingir seus objetivos. Entretanto, ainda existem algumas partes do inconsciente que não acreditam que elas possam obter sucesso. Quanto mais a pessoa evita esta parte inconsciente, mais obstáculos continuarão a aparecer no seu dia a dia. Esta é o modo da mente trabalhar.

Por exemplo, pense numa pessoa que você conhece e que lê todos os livros sobre ‘pense e fique rico’, comparece a seminários

financeiros, faz afirmações diariamente e ainda tem problemas de dinheiro. Todas essas coisas que ele está fazendo são válidas, mas, muitas vezes, não chegam até o "âmago" do seu problema que normalmente envolve algum tipo de crença limitante.

As pessoas têm crenças muito diferentes sobre dinheiro. Algumas das mais comuns são:

*Você precisa de dinheiro para ganhar dinheiro.  
Eu não tenho suficiente dinheiro para fazer planos.  
Estou muito velho, não sei o que fazer.  
Se eu invisto, com certeza o mercado vai cair.  
Finanças são muito complicadas.*

Todas essas são crenças de causa-efeito, as quais realmente têm pouco a fazer para alcançar a abundância. Esse tipo de crença limita a pessoa porque ela está procurando por respostas fora dela, quando na realidade a chave para a prosperidade existe dentro dela mesmo.

Abundância não é o que a pessoa tem. É um estado da mente. Muitas pessoas que têm sucesso na vida no aspecto financeiro, freqüentemente têm crenças positivas sobre prosperidade e abundância. Quando a pessoa entende e se desloca do campo da causa e efeito para o da idéia do "O que é possível?" no seu mundo, ela se desloca para um nível totalmente diferente, que afinal das contas é mais gratificante porque ela está expandindo seus contextos mentais sobre o dinheiro.

Muitas pessoas, ao invés de se concentrarem no que é possível, perdem muito tempo pensando sobre o que elas não têm. Um padrão interessante se desenvolve no qual elas se tornam furiosas e ressentidas sobre a sua situação, o que cria mais limitações e barreiras nas suas vidas. É muito mais fácil prosperar na vida quando você vem de um estado sereno da mente versus um contexto furioso e ressentido. O primeiro passo para ajudar uma pessoa é explorar a natureza do seu problema.

Por exemplo, a pessoa pode ter tido pais que viveram na pobreza e por isso formaram uma mentalidade da "era da Depressão." Por essa razão, ela desenvolve uma crença inconsciente que sempre

terá problemas financeiros porque foi isso que seus pais tiveram. Ou ela pode ter tido um pai que lhe disse repetidas vezes que eles nunca mais terão esse problema e, eventualmente, ela começa a acreditar.

É muito comum a criança formar inconscientemente crenças limitantes sobre o dinheiro desde a infância. Esses tipos de crença limitantes são apresentados como "imprints" na PNL. Um imprint é basicamente uma memória que é formada numa idade inicial, e pode servir como origem tanto para a crença limitante como para a crença fortalecedora que nós formamos quando crianças.

Algumas das crenças que nós podemos desenvolver na infância não são sempre saudáveis, e são criadas como um resultado de uma experiência traumática ou confusa que nós esquecemos. A maneira como nós, consciente ou inconscientemente, vemos o mundo em termos de dinheiro é geralmente baseada em tais crenças.

Identificar as nossas crenças limitantes é o primeiro passo. Uma vez tenhamos identificado o que algumas destas crenças/imprints encobrem, você pode usar diferentes técnicas da PNL para mudar completamente estes obstáculos, permitindo assim que você veja e experimente todas as oportunidades financeiras que, normalmente, estão a sua disposição.

## **Crenças sobre as possibilidades**

A principal diferença psicológica entre aqueles que se saem bem financeiramente e aqueles que não conseguem, gira em torno das crenças sobre possibilidades. Por exemplo, muitas pessoas nem enxergam o sucesso financeiro como uma opção. Elas não têm a capacidade de explorar todas as possibilidades que estão a sua disposição para alcançar a abundância.

Muitas vezes elas ficam presas na rotina do dia a dia e não têm vontade para assumir riscos ou tentar algo diferente porque têm medo de acabar pior do que está. O que essas pessoas não se

dão conta é que é comum ter que dar um passo para trás para poder avançar.

Muitos milionários que quebraram em algum momento das suas vidas, conseguem depois, num curto período, virar completamente para melhor a sua situação financeira.

Além disso, eles fazem isso acreditando que o seu novo negócio vai crescer de tal forma que logo estarão ganhando um belo salário além de um considerável lucro.

Nem todo mundo precisa assumir riscos ou dar um passo para trás para conseguir avançar, porém é importante você conscientemente explorar a idéia do que é possível para você. Para adotar essa idéia, primeiro você deve ter a habilidade para mudar a sua rotina diária fazendo alguma coisa diferente. Isso inclui aprender a enxergar o mundo através dos olhos da prosperidade e da abundância, ao invés da carência e da pobreza.

Tente isso por um momento:

Pense sobre alguma coisa que você quer e sobre todas as possibilidades que você tem para alcançá-la. Pergunte a você "Isso é possível?"

Agora tente algo diferente.

Pense sobre alguma coisa que você não tem, mas que gostaria de ter.

Pense sobre por que você não a tem e como você tem vontade de ter isso.

Observe qual delas o faz sentir melhor.

Espero que a primeira afirmação feita tenha feito você se sentir melhor porque ela foi planejada para expandir os contextos inconscientes e conscientes em torno da prosperidade e da abundância. É surpreendente o que pode acontecer a uma pessoa uma vez que tenha mudado a sua atitude e crenças sobre as possibilidades. A pessoa começa a ver resultados quase

instantaneamente. As mudanças a princípio podem ser pequenas, mas enquanto ela continuar a adotar a sua nova maneira de pensar, um mundo mágico se torna acessível para ela.

Por exemplo, muitos anos atrás um número de vietnamitas "que moravam em barcos" imigrou para os Estados Unidos. Muitos americanos ficaram preocupados sobre o impacto que isso poderia criar no serviço de saúde e nos outros serviços do governo como resultado da entrada dessas pessoas no país. Foi muito interessante pois muitos dos vietnamitas que iniciaram seus próprios negócios, se deram extremamente bem.

Por que isto ocorreu?

Uma resposta óbvia pode ser porque os vietnamitas vieram de um país onde se você diz a coisa errada, você pode ser morto. Então eles vieram para os Estados Unidos onde a pior coisa que poderia acontecer era alguém telefonar e reclamar de uma conta que não tinha sido paga.

Se você vem de um mundo onde a morte é uma realidade de instante a instante para um lugar onde as opções são intermináveis, então não há razão para não tentar tudo.

Ao invés de ficarem tristes por terem de abandonar seu país, eles estavam agradecidos por estarem vivos. Ao invés de ficarem de mau humor e com pena deles mesmos, muitos adotaram uma atitude criativa que girava em torno da pergunta "O que é possível?"

Quando eles chegaram aqui, moravam duas ou três famílias vietnamitas num lugar exíguo. Eles saíam e conseguiam trabalho ganhando salário mínimo e reuniam todo o dinheiro que ganhavam. Quando conseguiam juntar dinheiro suficiente, compravam um negócio e toda a família trabalhava junto. Quando o negócio começava a ter sucesso, eles compravam um imóvel. Depois compravam outro, e assim iam.

Para esses vietnamitas, sucesso foi uma afirmação do que é possível, porque tudo era possível para eles. Eles estavam

dispostos a sofrer por um tempo para atingir o objetivo de longo prazo de abundância e prosperidade. Era simplesmente uma questão do nível de prioridade e de como eles categorizavam as diferentes possibilidades. As pessoas podem fazer qualquer coisa que elas querem. A pergunta é: o que elas estão dispostas a fazer para conseguir realizar o seu objetivo?

## **Paciência é uma virtude**

É muito comum para a maioria das pessoas na Alemanha poupar dinheiro para pagar a vista uma compra que querem fazer. Na Alemanha, a única dívida que muitos têm é a hipoteca de suas casas e o que devem da compra do carro. Em outros países é comum a pessoa abusar dos cartões de crédito e ficar com grandes dívidas além do tradicional casa e carro.

Muitos alemães ficam felizes ao pouparem para algo especial, porque aguardam com interesse a recompensa que terão ao obterem o que querem. E tão logo a obtenham, começam imediatamente a poupar para o seu próximo item ou para uma viagem de férias.

É interessante como os alemães têm essa habilidade de postergar a gratificação instantânea que um débito no cartão pode trazer. É com expectativa e excitação que aguardam o dia em que terão o que querem. Eles não se lamentam nem por um minuto de que são obrigados a deixar de lado o dinheiro para alcançar a sua próxima meta. Ao contrário, eles se concentram em como são agradecidos pelo que têm, e aguardam com paciência para conseguir o que querem.

A capacidade para postergar a gratificação é uma habilidade de mestre, um triunfo do cérebro racional sobre o impulsivo, de acordo com Daniel Goleman, Ph.D., que escreveu o livro Inteligência Emocional. O autor conclui que as pessoas, que são capazes de exercitar a paciência ao postergar a gratificação, estão mais propensas a ter sucesso na vida.

Goleman documenta um estudo que foi realizado nos anos 60 no qual um pesquisador convida crianças para uma sala comum,

uma a uma, e dá a cada uma um marshmallow. "Você pode ter esse marshmallow agora," diz ele, "mas se você esperar um pouco enquanto eu saio por um momento, quando eu voltar eu trago outro marshmallow." E depois disso ele sai.

Aparentemente, algumas crianças pegam imediatamente o marshmallow e outras esperam alguns minutos antes de caírem em tentação. Mas outras estão determinadas a esperar. Elas fecham os olhos, cantam, abaixam a cabeça, jogam algum jogo ou mesmo adormecem. Fazem qualquer coisa para resistir. Quando o pesquisador retorna, ele dá o segundo marshmallow que elas ganharam.

Uma pesquisa com os pais das crianças e com os professores descobriu que aquelas que, com quatro anos de idade, tiveram a capacidade de resistir esperando pelo segundo marshmallow, geralmente crescem sendo mais ajustadas, mais populares, intrépidas, confiantes e adolescentes mais seguros.

De acordo com Goleman, é conclusiva a evidência de que a paciência parece desempenhar o papel principal no sucesso de muita gente. A capacidade de resistir ao impulso pode ser desenvolvida através da prática.

Quando você se deparar com uma tentação imediata, como gastar dinheiro com algo que você realmente não precisa, lembre-se das suas metas financeiras de longo prazo.

Ressignifique a sua atual situação financeira ao perceber que você está poupando realmente para um futuro abundante.

Se as pessoas estiveram dispostas a sofrer um pouco por gastar menos porque poderão investir essas economias mais tarde, então elas estão no caminho certo para atingir a prosperidade.

## **Abundância é um estado da mente**

Muitas vezes as pessoas confundem quem são com quanto dinheiro ganham. Quer alguém ganhe um milhão de dólares por

ano ou apenas quinze mil, cada um ainda tem capacidade de atingir um certo grau de abundância na sua vida.

Por exemplo, quando os nazistas ocuparam a Alemanha, existiam pessoas muito ricas na sociedade que tiveram suas vidas dilaceradas e que terminaram nos campos de concentração. Viktor E. Frankle e Anne Frank estavam numa situação de extrema pobreza, mas ainda assim tiveram uma vida abundante.

Viktor E. Frankle, no livro "Man's in Search for Meaning", diz que uma coisa que a pessoa tem e que nunca pode lhe ser roubada é a sua atitude.

"Nós que vivemos nos campos de concentração podemos nos lembrar dos homens que caminhavam pelos barracões confortando os outros, dando-lhes o seu último pedaço de pão. Eles podiam ser poucos em quantidade, mas ofereciam prova suficiente de que tudo pode ser retirado de um homem, menos uma coisa: a sua última liberdade. Escolher a sua própria atitude em qualquer situação, é escolher o seu próprio caminho." Frankle, que era psicólogo, adotou uma atitude criativa que o ajudou a sobreviver ao pesadelo de um campo de concentração. Ele foi capaz de manifestar abundância interna exercendo seu direito de assim o fazer. Quando saiu, essa mesma atitude o conduziu para um caminho onde alcançou e viveu uma vida próspera.

## **Prosperidade, abundância e autovalor**

Quando se pensa sobre prosperidade, é útil entender que é um recurso que flui através de nós. Nós somos um canal para a abundância. Logo que entendermos isso, começamos a identificar o fato de que somos nós mesmos que escolhemos como canalizar esse recurso. Viktor Frankle fez essa distinção no campo de concentração.

Ele foi despojado de cada uma das suas possessões materiais, inclusive os sapatos. A única coisa que lhe restou, foi sua habilidade em acreditar em si mesmo e a abraçar a idéia que ele

ainda era uma pessoa de bem, apesar do fato de terem lhe tirado tudo.

Isso é uma distinção importante a fazer, porque então ter dinheiro não é mais uma questão de autovalor. Dinheiro não determina quem você é; simplesmente é um recurso. Ter um forte juízo interno de si mesmo é que é verdadeiramente importante.

## **A Psicologia do Dinheiro, Prosperidade e Abundância**

Dinheiro é meramente um elemento externo. Assim que as pessoas param de comparar o seu autovalor com o dinheiro, as portas das possibilidades se abrem porque elas estão propensas a tentar outras coisas.

Ao se sentirem bem com elas mesmas, elas ficam menos medrosas e estão abertas para tentar algo completamente diferente.

É só uma questão de dizer para si mesmo, "Aqui está o resultado que eu quero e existem diversas maneiras de alcançá-lo. Várias possibilidades. Se alguma não funcionar, então eu vou tentar uma outra."

E se a próxima não funcionar, é simplesmente um feedback que você precisa para tentar alguma outra coisa. Isso não significa que você é um fracassado ou uma pessoa desagradável. Simplesmente significa que existe algo lá fora que eventualmente funcionará e que este algo está fora de você. Você internamente ainda é a mesma pessoa.

Medir o autovalor de alguém somente pela quantidade de dinheiro que essa pessoa tem pode ser devastador. Por exemplo, esteve aqui uma mulher que tinha 17 milhões de dólares colocados em um "trust fund" pelos seus pais. Este fundo rendia pelo menos 800 mil dólares ao ano e duraria toda a sua vida. Essa pessoa encontrou sua identidade e seu autovalor no estilo de vida que levava e pela quantia que possuía. Por exemplo, certa vez ao sair para compras, ela gastou 18 mil dólares na seção de lingerie numa loja de departamentos.

A maior parte das ações que ela tomava quando se tratava de gastar grandes quantias de dinheiro eram resultado da comparação que ela fazia com sua irmã. A irmã estava na mesma situação; também tinha um "trust fund" que rendia muito. Entretanto, sua irmã nunca olhou para o dinheiro como um aspecto da sua identidade. Ela nunca determinou seu autovalor pela quantia que possuía.

Para ela, todo esse dinheiro significava que ela possuía algo para recorrer se lhe acontecesse um problema no futuro. Ela se casou e iniciou diversos negócios com seu marido. Foram extremamente bem sucedidos por seus próprios méritos e, depois de alguns anos, os rendimentos do "trust fund" dela se tornaram relativamente pequenos se comparados com os lucros gerados pelos negócios que eles tinham desenvolvido.

É interessante, pois a mulher que baseou a sua identidade e autovalor nos seus recursos financeiros, gastava grandes quantias de dinheiro para não ficar atrás da sua irmã. No fim ela quebrou. Esse é um exemplo extremo de alguém que mede o seu autovalor pela quantidade de dinheiro que tem.

A situação desta mulher se tornou mais complicada quando ela começou a se comparar com a irmã, o que também é uma afirmação sobre o seu autovalor. É comum uma pessoa comparar seu status financeiro com o de alguém e, lamentavelmente, essa é a origem de muitas angústias emocionais que as pessoas carregam. As pessoas têm a tendência de se compararem com os amigos, os colegas de trabalho, outros membros da família e muitos outros.

Quando as pessoas se comparam com alguém, o que estão fazendo é realmente um julgamento entre elas e a outra pessoa. Em algum nível, elas estão baseando sua identidade e autovalor em elementos externos.

Quando alguém decide se comparar e se julgar com menos frequência, vai começar a notar mudanças surpreendentes na sua vida porque ele estará vendo a vida olhando de dentro para fora. Ele estará internamente referenciado, o que irá aumentar seu autovalor e sua identidade porque ele estará determinando

quem ele é a partir do seu próprio coração. Ele não dará mais às outras pessoas a oportunidade de determinar quem ele é, porque ele já se conhecerá a um nível mais profundo e espiritual.

Quando uma pessoa se compara com outra, existe uma intenção positiva por trás do seu comportamento, mesmo que o comportamento possa aparentar ter menos recursos. Quando ela começa a entender estas intenções positivas e, muitas vezes, elas giram em torno do autovalor e da identidade, ela começará a curar a ferida inconsciente que está impedindo-a de alcançar a prosperidade e a abundância. De novo, é aí onde as crenças limitantes e os imprints entram em jogo.

A identidade de uma pessoa não é algo que acontece de repente como por encanto. É algo que a pessoa constrói com o tempo. Ela tem uma experiência e interpreta essa experiência no seu cérebro. Toma esta experiência, dá a ela algum nível de critério e a armazena. E em algum nível, ela diz "Eu me baseio nessa experiência". Ela tem outras experiências, empilhando uma em cima da outra. Muitas pessoas tendem a selecionar as negativas e descartar as positivas. Durante um tempo, a pessoa começa, de propósito, a empilhar numa direção e descarta tudo o mais. Nós somos as criaturas do descarte. A intenção positiva que está por trás da escolha pelo negativo é proteger a pessoa de ter novamente outra experiência negativa.

No fim, a pessoa também esquece de escolher o positivo. Ela necessita aprender a absorver todas as suas experiências positivas para manter o balanço. Quando uma pessoa traz para dentro de si todos os elementos positivos de uma experiência e remove as partes negativas, ela começa a perceber que a informação negativa não é sobre ela. Isso torna mais fácil aferrar-se a todos os aspectos positivos de uma situação, e integrá-los enquanto se livra do negativo.

Se livrar dos aspectos negativos de uma situação, enquanto integra os positivos, com o passar do tempo irá mudar de maneira dramática a situação financeira de uma pessoa porque ela começa a desenvolver um sentimento mais profundo do autovalor. Em vez de basear seu autovalor nos elementos externos de um contracheque, ela desenvolve um forte

sentimento de autovalor que lhe dá coragem para tentar novas coisas e assim expandir suas oportunidades.

Por exemplo, conheci um zelador que ganhava por volta de \$1.800 dólares por mês.

Depois de trabalhar algumas de suas crenças com a PNL e também de algum planejamento financeiro, ele decidiu começar seu próprio negócio. Começou economizando dinheiro e comprou todas os materiais de que precisava. Conseguiu um contrato de limpeza perto do seu trabalho e contratou alguém para cumprir o contrato.

Depois conseguiu outro e contratou mais um para ajudá-lo. Depois de um tempo, ele decidiu sair do seu emprego e começar sua própria empresa de limpeza. Ele, no fim, percebeu um tremendo aumento na sua remuneração mensal e uma sensação de liberdade que nunca havia experimentado antes.

Ele ainda fazia o trabalho de zelador. O que havia mudado era o seu autovalor. Ao invés de pensar "Oh, eu sou apenas um zelador, não posso fazer mais nada; não sou bastante esperto," ele começou a pensar "O que é possível?" Todo mundo necessita alguém que venha e faça a limpeza. As casas e as escolas precisam. Eles estão me contratando para fazer isso, então por que eu não passo para o outro lado da cerca e começo o meu próprio negócio.

É assim que você explora as possibilidades. Começa com um sonho. Depois é uma questão de transformar este sonho em realidade. Quando uma pessoa começa a aceitar o seu próprio autovalor e se abre para a idéia de que é possível, ele atrai a abundância e a prosperidade para a sua vida. O mundo exterior é um reflexo do nosso mundo interior.

Se alguém, no seu íntimo, está se sentindo bem, isso geralmente se reflete na sua aparência, e ele vai atrair experiências positivas para sua vida. É deste modo que a vida funciona.

## **Construindo a Autoestima**

### **Introdução.**

A seguir, transcrevo alguns exemplos de afirmações que tenho ouvido em meu consultório e em minhas observações da vida.

Um pai me disse, na frente de seu filho, que desejava que eu tratasse: "Ele não está fazendo seus trabalhos escolares, e suas notas estão baixas! Ele é simplesmente preguiçoso e tem uma má atitude! Ele não se endireita, não vai conseguir coisa alguma!".

De um treinador, para um jogador de futebol, de 5 anos de idade: "David, seu pateta!! Eu lhe disse para bater com seu pé esquerdo. Você está usando o pé direito! Você não pode fazer nada certo?"

De um pai, para uma criança: "Nós recebemos uma outra notificação da escola hoje, informando que você não está fazendo suas tarefas! Por que você não é como sua irmã? Ela sempre faz tudo certo! Ela é uma filha perfeita!"

Pai, para a filha da 5a. série, após receber o boletim dela, com 5 A e 1 B: "Você tirou outro B!! Você não vai conseguir um bom emprego se não apertar o cinto! Estou muito decepcionado com você. Você provavelmente vai acabar na assistência social, ou eu terei que sustentá-la por toda a sua vida."

Pai para um filho, após ouvi-lo contar a outro estudante como se saíra bem em um teste: "Eu ouvi você se gabando para o Tim sobre a nota que tirou no teste de Matemática. Não quero que fique cantando louvores a si próprio e dizendo a todo mundo o quanto você é bom. Você tem obrigação de sair-se bem em matemática. Eu sou professor de matemática e ensinei-lhe tudo! Isso não significa que você é bom!"

Não acredito que essas pessoas conheçam os efeitos devastadores que esses comentários causam sobre a auto-estima de uma criança (ou de um adulto). Tenho certeza de que os pais, os treinadores, ou os professores têm intenção positiva quando fazem isso. Provavelmente estão tentando ajudar a criança a ser melhor, mas o efeito dessas atitudes não é o que eles desejam. No decorrer dos anos em que tenho trabalhado

com estudantes e famílias, notei diversas maneiras como a auto-estima pode ser destruída. Por exemplo:

## **Maneiras de Destruir a Auto-estima.**

**A. Enfatizar, ou até mesmo deturpar, os atributos ou comportamentos negativos.** Chamar a criança de desajeitada quando derrama algo, ou fazer comentários negativos sobre sua aparência ou notas escolares. Considere com cuidado e pode ter certeza de que elas se sentem muito mal a respeito disso.

**B. Não prestar nenhuma atenção aos comportamentos e atributos positivos.** Se ela trazer para casa um boletim com dois A's e dois C's, censurá-la sobre os C's e não dizer nada sobre os A's.

**C. Transformar os erros em fracassos pessoais de sua parte.** Os erros podem ser corrigidos facilmente; os fracassos atingem diretamente a identidade e a autoestima. Se ela tirar uma nota baixa ou não se sair bem num recital, o comentário "Se você não melhorar, você nunca conseguirá nada" pode ferir profundamente, por um longo tempo. Assim, uma nota baixa significa que a criança é preguiçosa, ou não fazer a cama significa que ela é irresponsável.

**D. Apontar as qualidades positivas de outra pessoa e mostrar que a criança não as tem.** "Por que você não pode ser um estudante grau "A" como sua irmã?"

**E. Não permitir que faça qualquer coisa ou assuma a responsabilidade e/ou o crédito por seu progresso positivo ou por suas conquistas.** Acusá-la de vaidade quando tenta fazê-lo, ou censurá-la por falar sobre elas.

## **Como Construir a Autoestima:**

Ao trabalhar com estudantes que usam meus processos para "Redescobrir a Alegria de Aprender", muitas vezes é necessário

consertar a auto-imagem e a auto-estima severamente prejudicadas. Considerando que muitos dos estudantes modernos jamais foram ensinados COMO aprender e COMO fazer as inúmeras tarefas acadêmicas exigidas pela escola, sabemos que, às vezes, eles não fazem as tarefas muito bem, e suas notas sofrem. E o mesmo acontece com sua auto-imagem e autoestima. Eles tendem a tomar isso muito pessoalmente e presumem que há algo de errado consigo mesmos, porque não conseguem cumprir suas tarefas. Assim, mesmo depois de ensiná-los como aprender, ainda é necessário encontrar maneiras de reconstruir sua autoestima. Este artigo trata das maneiras que desenvolvi para fazer exatamente isso.

As técnicas e processos não precisam ser exclusivos para aos estudantes; aplicam-se aos indivíduos de todas as idades e todos os níveis, em todos os ambientes.

Antes de mais nada, algumas definições – meu dicionário define autoestima como – "a crença em si próprio; auto-respeito." Ele define auto-imagem como "a concepção do indivíduo sobre si mesmo e sua própria identidade, capacidades, dignidade, etc." O dicionário também define auto-conceito como auto-imagem. Portanto, a distinção é muito delicada. Eu normalmente uso autoestima como a soma, em nível de identidade/ crença, de todas as auto-imagens que o indivíduo tem sobre vários aspectos de si próprio.

Em minha opinião, nossa autoestima e auto-imagem provêm da resposta a duas perguntas: "Que tipo de pessoa eu sou?" e, "Que evidência tenho disso?" A evidência é o que sentimos no mundo ao nosso redor. É o que vemos, ouvimos, sentimos, cheiramos e degustamos sobre nós mesmos. Então, atribuímos significado à evidência sob a forma de atributos, qualidades, ou características. A soma disso tudo forma nossa auto-imagem. O significado que atribuímos a essa soma é a nossa autoestima.

Indivíduos diferentes referem diferentes atributos à mesma evidência. Portanto, tem tudo a ver com a percepção. A coisa boa sobre a percepção, especialmente para aqueles de nós que praticamos a Programação Neurolinguística ou PNL, é que isso pode ser mudado e formado.

A maneira mais simples de afetar positivamente a autoestima é notar quando um indivíduo faz alguma coisa muito bem. Então, procuramos um atributo do qual o comportamento seja um exemplo. Quando aparece um, dizemos ao indivíduo: "Esse comportamento prova-me que você é um indivíduo do tipo (dizer o atributo)." Assim, por exemplo, suponhamos que seu filho estudou realmente muito para um teste e o realizou com 100% de sucesso. O atributo poderia ser escolhido dentre muitos – aplicado, brilhante, esperto, bom estudante, etc. Vamos usar aplicado. A frase poderia ser: "Esse 100% no teste mostra-me que você é um jovem aplicado. Mantenha esse bom trabalho!"

A estrutura do processo e da linguagem é a seguinte: 1) você está deliberadamente conectando o atributo de sua escolha a uma evidência que o indivíduo não pode contestar, e 2) você está ligando sua própria credibilidade à coerência. Se você continuar a elaborar sobre a coerência e falar sobre a importância do atributo, isso ajudará a construir a autoestima ainda mais. Tenha cuidado, contudo, para não exagerar e ser muito efusivo, pois isso poderia gerar a descrença do indivíduo.

Obviamente, se você não tiver qualquer credibilidade perante o indivíduo, isso não funcionará.

Uma das maneiras criativas que os pais podem usar é pensar no tipo de filho ou filha que eles querem ter. Pense nos atributos que você quer que eles incorporem. Então, note quando eles fazem algo ao qual esses atributos podem ser ligados e faça a declaração. Os comportamentos podem ser mais ou menos importantes. Também, podem ser comportamentos nos quais eles NÃO se envolvam. Por exemplo: "Eu notei, Cris, que você não usa drogas, embora elas estejam disponíveis para você. Isso mostra-me que você está crescendo com muita responsabilidade pelo seu próprio comportamento e saúde, e que você não está simplesmente acompanhando a turma. Eu tenho muito orgulho da maneira como você toma essas decisões responsáveis."

Não espere comportamentos melhores antes de usar esse processo. Ele tem poder devido à sua precisão. De fato, às vezes, os comportamentos menos importantes têm mais efeito porque o indivíduo não os havia considerado. Quando você faz a

conexão, está alertando para algo sobre o qual ele não havia pensado; e isso sempre tem um efeito-surpresa que enriquece a reação emocional. Isso vale especialmente para os indivíduos que não são estrelas – os estudantes nota 10 ou os que fazem tudo certo.

Em relação aos alunos que possuem incapacidade de aprender ou outras deficiências, isso pode ter um efeito poderoso, porque eles raramente recebem um feedback positivo. Por exemplo, uma vez ouvi o seguinte relato de uma professora: "Certa vez, eu tive um aluno com a Síndrome de Down, e decidi usar esse processo com ele. Após pensar sobre ele por algum tempo, ficou claro para mim que ele sempre entrava em minha sala de aula com um largo sorriso, vinha até mim e me dava um grande abraço.

Na vez seguinte que ele fez isso, eu lhe disse: "Você sabe, Doug, eu notei que você sempre entra em aula com um belo sorriso e me dá um abraço. Isso me diz que você é uma pessoa muito feliz e amorosa, e eu realmente aprecio isso em você. Você é muito especial para mim." A professora contou que Doug inflou o peito e nunca deixou de sorrir para o resto da classe. E, todas as vezes que ela a viu depois, ele sorria e lhe dava um abraço, sabendo que ele era especial para ela.

Se você tem problema em notar quando eles fazem algo que lhe permita fazer uma afirmação desse tipo, crie algo para eles fazerem; e quando eles o fizerem com sucesso, faça a afirmação. Por exemplo, em minha primeira entrevista com um estudante eu uso essa técnica. Durante minha avaliação, peço-lhes que escrevam palavras de trás para frente (da direita para a esquerda). Geralmente, nunca tentaram fazer isso antes, e é algo novo para eles. Quando conseguem, eu faço o seguinte comentário: "Isso me diz que não há nada errado com o seu cérebro. Eu posso transformar você em um estudante-estrela, ensinando-lhe a fazer coisas com a sua mente. Posso ajudá-lo a ser o tipo de estudante que você sempre desejou ser."

Outra coisa interessante sobre esse processo é o seu efeito duradouro. Você não precisa se preocupar em fazer o processo repetidamente. Ele tende a ir direto ao coração e à alma da pessoa e aí permanecer por um longo tempo. A razão disso é

que você está criando uma "experiência referencial pessoalmente atrativa" para eles. As propriedades de uma experiência referencial pessoalmente atrativa são:

## **Propriedades de uma Experiência Referencial Pessoalmente Atrativa**

- A. Está relacionada com o conceito de si próprio.
- B. É dada no sistema representacional apropriado.
- C. É dada por uma referência externa com credibilidade.
- D. É intensa.
- E. É uma surpresa ou algo completamente diferente da maneira como eles pensavam sobre o assunto anteriormente – às vezes, chamado de mudança de paradigma.

### **Está relacionada com o conceito de si próprio.**

Obviamente, esse é o ponto. Você está deliberadamente fazendo essa ligação quando diz, "Esses 100% do teste me informam que você é um jovem aplicado". Analisando isso através dos níveis lógicos, você está comunicando pelo menos ao nível de Identidade e pode, na elaboração, elevá-lo para o nível Espiritual/Sistema Superior.

Isso transformaria o processo em algo ainda mais atrativo. Um exemplo de elaboração seria:

"Sua mãe, seus avós e até mesmo os professores de sua escola já me haviam comentado que você é muito aplicado. Parece que eles apreciam isso a seu respeito, e dizem que esse é um traço que irá ajudá-lo no futuro."

### **É dada no sistema representacional apropriado.**

Quando você está liga o atributo a uma experiência sensorial completa que eles acabaram de ter, eles a representam em todos os sistemas representacionais. Eles não podem negar que isso não ocorreu, pois você está lhes dando um feedback instantâneo e específico.

## **É dada por uma referência externa com credibilidade.**

Você é a referência externa e tem credibilidade. Se no momento você achar que não tem credibilidade, espere até tê-la, e o momento certo. É uma oportunidade muito poderosa para perdê-la. Um exemplo seria quando a pessoa está agitada e zangada com alguma coisa. Espere até que ela se acalme.

## **É intensa.**

A intensidade ou resposta emocional é o que torna o processo atrativo o suficiente para durar. Você pode construir a intensidade de qualquer uma ou das quatro diferentes maneiras:

1. Freqüência – se eles não fizerem outros 100% num teste, por exemplo, a experiência original perde sua intensidade.
2. Repetição – quanto mais repetem alguma coisa, tanto melhor ela penetrará na memória a longo prazo.
3. Duração – quanto mais longo for o momento ou a elaboração, tanto maior a intensidade. Se for um comentário passageiro, não terá muita chance de durar. Essa é a razão porque a elaboração é tão importante.
4. Força – quanto mais robusta a resposta emocional, tanto mais intensa será. É assim que funciona a fobia, que é um exemplo de uma experiência aprendida em uma única vez.

## **É uma surpresa ou algo completamente diferente da maneira como eles pensavam sobre o assunto anteriormente – às vezes, chamada de mudança de paradigma.**

Esta é a maneira mais fácil de construir a intensidade. Quanto mais surpreendente for, tanto mais chocará e tanto mais será atrativa. Você vai ouvir a clássica resposta: "Uau! – eu nunca pensei nisso DESSA maneira".

Conforme dissemos anteriormente, a maneira mais fácil de construir a auto-estima é aproveitar quando o indivíduo faz algo de bom e positivo. Mas, o que fazer se alguém se comporta de maneira negativa ou se já tem um atributo negativo ligado a um comportamento? Existe uma maneira de desligar o negativo e ligar um atributo positivo? A resposta para as duas perguntas é: sim.



O diagrama acima fornece uma forma mais visual para demonstrar o que estamos fazendo. Quando o comportamento é bom, nós simplesmente ligamos o atributo positivo ao bom comportamento, usando a afirmação.

Se, no entanto, o comportamento não for bom, encontramos a intenção positiva por detrás do comportamento e ligamos o atributo positivo à intenção positiva. Assim, por exemplo, quando meu filho ainda estava no segundo grau, nós fizemos um acordo de que ele voltaria no horário estabelecido, nas noites em que saía com seus amigos. Ou, se não pudesse ser pontual, ele nos chamaria e informaria a razão, indicando o novo horário (assim, não nos preocuparíamos com ele). Ele foi muito confiável e responsável no cumprimento dessa promessa. Uma sexta-feira à noite, contudo, ele se atrasou muito e não nos telefonou.

Sua mãe estava acordada, andando pela casa (eu estava dormindo). Ele chegou depois das duas ou três horas do Sábado de manhã. Na manhã seguinte, quando ele se levantou, eu perguntei a respeito e se nós deveríamos refazer o acordo. Sua resposta foi: "Não, pai, vou contar-lhe porque não pude ligar. Um de meus amigos tinha um revólver e estava falando em suicidar-se, mas quis falar comigo. Eu sabia que você não gostaria que eu o abandonasse, portanto fiquei com ele até conseguir levá-lo para

casa." Minha resposta foi: "Obrigado, agora entendo e aplaudo sua escolha.

Suas intenções de permanecer com nosso acordo e de ajudar seu amigo me dizem que você é de fato o jovem altamente responsável, que eu sempre achei que fosse. E agora sei que você pode ser um amigo bom e confiável, também. Seus companheiros são felizes por terem um amigo como você".

Antes de continuar com a estratégia acima, é importante que você averigüe se o mau comportamento foi um erro da parte da pessoa, baseada naquilo que ela pensava estar acontecendo, ou uma ocorrência extraordinária ou inesperada. Se for este o caso, encontre a intenção positiva por detrás do que ela pensava que estava acontecendo, e faça a afirmação ligando o atributo positivo à intenção positiva. Se foi um erro, diga algo como "Todos nós cometemos erros e podemos aprender deles, portanto não vamos continuar repetindo os mesmos. Como você poderá comportar-se de maneira diferente no futuro?" Depois, encontre a intenção positiva existente por detrás do novo comportamento e a disposição da pessoa para aprender a partir de seus erros e, em seus comentários de acompanhamento, ligue os atributos positivos.

Se o mau comportamento continuar e for repetitivo (como, por exemplo, não fazer as tarefas ou bater na irmã menor, etc.), diga algo como: "Esse comportamento não representa o tipo de pessoa que eu acho que você é. Eu acho que você é o tipo de pessoa que (diga diversos atributos positivos). Estou errado?" Quando você obtiver a resposta, diga, "Bem, agora que nós concordamos sobre o tipo de pessoa que você é, que comportamentos esse tipo de pessoa teria, na mesma situação? " Quando ela apresentar alguns comportamentos melhores, você pode ligar os novos comportamentos a atributos ainda mais positivos. Se você fizer a ponte ao futuro com os novos comportamentos e fizer com que experimente como seria comportar-se assim no futuro, vai ajudar muito a mudar os velhos comportamentos. Essa situação realmente exige ALTA credibilidade de sua parte. A pessoa começa a se preocupar com aquilo que você pensa e sente a respeito dela.

Muitas vezes, eu recebo estudantes com atributos negativos já ligados a certos comportamentos. Por exemplo, às vezes os pais rotulam seus filhos de preguiçosos ou que têm atitudes ruins ou tolas, porque estão indo mal na escola. A maneira de desligar os atributos negativos e ligar atributos positivos é a seguinte: pense num exemplo contrário ao atributo negativo que você pode gerar, e depois ligue esse exemplo a um atributo positivo. Por exemplo, vamos supor que o pai acabou de dizer que seu filho não foi muito brilhante, foi até tolo. Quando faço uma criança escrever uma palavra de trás para frente, e ela o faz com sucesso, eu digo: "Isso prova-me que não há nada errado com sua mente, e você certamente não é boba. Escrever essa palavra de trás para a frente mostra-me que eu posso ensinar você como aprender, para que você seja tão esperto e bem sucedido na escola quanto você quiser. No passado você não foi capaz de ter sucesso porque nossas escolas falharam em ensinar-lhe COMO aprender.

Você fez o melhor que pode, mas algumas das estratégias de aprendizado que você tentou não foram eficientes nem eficazes. Agora eu vou ensinar você COMO aprender."

"Que tipo de pessoa sou eu?" Devido ao fato de que nós, seres humanos, temos essa pergunta predominante no fundo de nossas mentes o tempo todo, somos vulneráveis a qualquer comentário ao nosso redor. Se tivermos uma auto-estima forte, podemos filtrar esses comentários, avaliá-los, e descartá-los como inválidos. No entanto, quando uma pessoa é jovem e ainda maleável, ela pode fazer isso facilmente. Se nós, os pais, professores e outros adultos ao redor deles, intencionalmente queremos moldar a autoestima para o bem do jovem, usando essas técnicas, podemos ir muito longe na missão de tornar este mundo um lugar melhor. Positivamente, estaremos afetando as vidas dos jovens ao nosso redor. Que objetivo magnífico e que visão para nós!

## **PNL na Educação**

ENSINANDO COM A LINGUAGEM DO CÉREBRO  
PROFESSORES PRECISAM

MAIS DO QUE O CONHECIMENTO DE SUAS MATÉRIAS

Entre os anos 50 e 80, a terapeuta Virginia Satir era uma das pessoas mais influentes no desenvolvimento do novo campo de Relações Humanas. Frequentemente chamada a avó da Terapia Familiar, Satir auxiliou milhares de casais e famílias a resolver velhos conflitos, e criar uma vida em comum mais prazerosa. No seu campo ela era uma especialista, mas Satir tinha um problema - ela não conseguia ensinar o que ela fazia para os outros. Centenas de pessoas eram treinadas por ela, mas quando eles deixavam seus seminários, normalmente não tinham habilidade de copiar o que ela tinha feito.

Um dia Satir estava demonstrando frente a um grupo de estudantes de psicoterapia.

Ela parou de falar com o casal com o qual estava trabalhando, e perguntou se algum dos estudantes poderia continuar, usando seus métodos. Um por um, os estudantes tentaram auxiliar o casal, mas nenhum deles parecia saber como Virginia escolhia o que dizer. No fundo da sala, um jovem estava gravando a sessão de treinamento.

Ele era Richard Bandler, um programador de computador e estudante de lingüística na Universidade da Califórnia e não tinha treino algum em psicologia. Finalmente, após os estudantes de Satir terem falhado, Bandler veio à frente da sala e ofereceu-se para falar com o casal. Surpreendentemente ele parecia saber exatamente como Virginia estava construindo suas questões e sugestões para o casal. Ouvindo-o era como ouvi-la.

Os psicoterapeutas estavam perplexos. Quem era este jovem e como tinha ele apreendido tão precisamente o método de Virgínia Satir ?

Em 1976 Richard Bandler e o professor de lingüística John Grinder escreveram o primeiro de vários livros explicando suas descobertas sobre comunicação, mudanças em pessoas e ensino.

O primeiro livro deles, chamado A Estrutura da Magia (Bandler e Grinder, 1977) explicava que, pelo entendimento das "linguagens" internas do cérebro (Neurolingüística) qualquer um

poderia aprender a atingir os excelentes resultados dos melhores comunicadores, professores e terapeutas. Antes da publicação Bandler e Grinder mostraram cópias de seus livros aos especialistas, cujas habilidades eles modelaram, pessoas como o médico hipnoterapeuta Milton Erickson, o antropólogo Gregory Bateson e certamente Virginia Satir. Os comentários de Satir, que citarei adiante, transmitem o arrebatamento que professores em todo mundo tem relatado desde então, de como eles apreenderam, a "estrutura da magia" da Programação Neurolinguística.

Para os professores a PNL oferece três importantes benefícios:

**1- Fornece um novo modelo de como as pessoas aprendem.** O exato entendimento da forma como o cérebro trabalha pode ser comparada a um "Manual do Usuário" de um computador.

Sem o manual você sabe que o computador tem uma vasta memória e pode fazer coisas admiráveis. Se você fica "tentando cegamente", você eventualmente acaba "tropeçando" nestas coisas admiráveis. Mas com o manual você pode escolher exatamente o que você pode fazer, e ter o computador operando perfeitamente todas as vezes.

Em PNL, nós sabemos os programas (ou estratégias, para usar um termo da PNL) nos quais excelentes estudantes tropeçaram acidentalmente: a estratégia que soletradores exímios usam para memorizar palavras; a estratégia que leitores entusiastas usam para ler rapidamente seus livros em uma fração do tempo e assim por diante.

**2- Todavia, o ser humano é mais do que um computador.** Aprender e criar funcionam melhor quando a mente do estudante está livre da distração, quando está em estado de calma e alerta quase meditativos. Pesquisas mostram que conseguindo que os estudantes relaxem no início de cada sessão de estudo, o seu rendimento aumentará 25%. A PNL nos fornece algumas maneiras notáveis de colocar os estudantes rapidamente naquele estado.

**3- Se a PNL apenas nos desse estas novas poderosas formas de aprendizado para os estudantes, ela já teria merecido seu lugar no centro da revolução da aprendizagem.** Mas a PNL fornece também um modelo inteiramente novo do que é o ensino, de como os professores mais eficazes são hábeis em criar o senso de "rapport" com seus estudantes, de motivá-los e inspirá-los a alcançar o seu melhor. Num mundo onde o professor compete com a TV, o vídeo-game e a cultura popular pela atenção do estudante, isto não é pouco. A PNL mostra como utilizar cada um de seus movimentos e cada uma de suas palavras de maneira que ajudem você a conseguir que seus estudantes acreditem e se tornem famintos de aprender. A PNL não é uma técnica; é uma centena de técnicas no contexto adequado, que faz com que elas tenham sentido. Esta lição dá apenas uma amostra das idéias das quais você pode tirar vantagem.

## O SENTIDO DA APRENDIZAGEM

Aqui vai uma simples experiência que explica o modelo da PNL, de como funciona a sua neurologia (ou para usar um termo menos formal, seu "cérebro").

Pense em um limão fresco. Imagine um agora em sua frente, e sinta como é pegá-lo em sua mão. Pegue uma faca e corte uma fatia e ouça o leve som do suco escorrendo.

Cheire o limão, enquanto você leva a fatia até sua boca e dê uma mordida. Sinta o gosto ácido da fruta. Se você na realidade se imaginou fazendo isso, sua boca está agora salivando. Por que ? Porque seu cérebro seguiu suas instruções e pensou, viu, ouviu, sentiu, cheirou e provou o limão. Seu cérebro "tratou" o limão imaginário como se ele fosse real, e preparou a saliva para digeri-lo. Ouvindo, olhando, sentindo, cheirando e provando são as "linguagens" naturais da sua neurologia.

Quando você usa estas linguagens, sua neurologia considera o que você está pensando como "real".

No passado alguns professores pensavam que aprender era apenas uma questão de "pensar" sobre o assunto, de usar palavras. Mas quando estudantes aprendem, eles estão usando os 5 sentidos básicos, assim como a 6a. linguagem do cérebro - as palavras. Na PNL as seis linguagens do cérebro são chamadas de :

|                  |                                     |
|------------------|-------------------------------------|
| VISUAL           | (vendo as imagens)                  |
| CINESTÉSICA (K)  | (sentindo as emoções do corpo)      |
| AUDITIVA         | (ouvindo os sons)                   |
| OLFATIVA         | (cheirando fragrâncias)             |
| GUSTATIVA        | (provando os gostos)                |
| AUDITIVA-DIGITAL | (pensando em palavras ou conceitos) |

Alguns estudantes usam muito pensar em palavras (auditivo-digitais). Eles querem saber a "informação" que você está lhes dando. Mas para outros estudantes, poderem "ver a imagem" do que você está lhes mostrando (visual) é mais importante. Outros quererão "sintonizar com os temas principais" contidos nas suas palavras (auditivos) ou "agarrar-se com a lição" e "trabalhar vivenciando os exemplos" (cinestésico). Se você ouvir as palavras que os estudantes usam, na realidade elas lhe dirão quais são os seus sistemas sensoriais favoritos para representar sua aprendizagem (chamado em PNL de Sistema Representacional Preferido). Professores eficazes aprendem "a falar em cada um dos sistemas representacionais" (Bolstad et alia, 1992 p.72).

A PNL dá a você inúmeras formas para alcançar os estudantes que você tem em sala de aula. Se há alguns de seus alunos que parecem não aprender, você pode não estar ensinando no sentido em que eles pensam. Por exemplo, para atingir os visuais você poderá escrever as palavras na parte superior do quadro e desenhar mais diagramas.

Para atingir os auditivos, você pode escolher mais discussões e usar música.

Cinestésicos gostam de se movimentar (você provavelmente já os notou) e eles gostarão de serem aproveitados em atividades como dramatizações.

Você pode ajustar sua linguagem para combinar com cada um dos sentidos principais (se você não percebe isso, você pode estar perdendo uma chance importante de sintonizar com alguns de seus alunos mais "desafiantes"). Quando você usa todos os três sentidos mais importantes em sua sala de aula, os cérebros de seus alunos serão mais profundamente ativados. Eles ficarão sedentos de seus ensinamentos, tal qual sua boca salivou por aquele limão.

## **O SENTIDO ADEQUADO PARA O TRABALHO**

Como os políglotas (pessoas que falam freqüentemente várias línguas) lembram entre uma dúzia de idiomas de que língua provém cada palavra? É mágica? No passado muitas pessoas tinham como certo de que havia algo diferente na neurologia do políglota, algo que os fazia naturalmente mais hábeis para guardar cada língua em separado. Hoje, estudos de PNL (Dilts e Epstein, 1995 p.222) mostram que os políglotas prestam especial atenção aos seus sistemas sensoriais auditivos e cinestésicos. Eles usam um tom de voz e um conjunto de posturas corporais diferentes para cada idioma. Alguém que usa apenas o sistema visual (e tenta ver cada palavra que dizem como se ela estivesse escrita) não vai achar tão fácil tornar-se fluente em vários idiomas.

Assim como o software Windows pode ser instalado em qualquer computador compatível, assim a "estratégia" que os políglotas usam pode na realidade ser instalada em qualquer outra pessoa. Se é possível na neurologia de uma pessoa, é possível na de qualquer uma. Tudo que precisamos saber é exatamente que distinções sensoriais a primeira pessoa usa, e em que seqüência. Para "instalar" uma nova estratégia, a PNL usa uma série de descobertas inéditas sobre o que acontece quando uma pessoa usa cada sistema sensorial. Por exemplo, nós usamos o fato de que os olhos de uma pessoa se movem diferentemente dependendo através de que sentido ela está obtendo a informação.

A facilidade com que uma nova estratégia pode ser instalada é demonstrado por uma pesquisa feita na Universidade de Moncton no Canadá (Dilts e Epstein, 1995 p.409).

Aqui a quatro grupos de soletradores médios pré-testados, foi dado o mesmo teste de soletração (usando palavras inventadas sem sentido e desconhecidas para eles). Cada grupo tinha instruções diferentes.

Grupo A: simplesmente aprender as palavras.  
Grupo B: visualizar as palavras como método de aprendê-las.  
Aos outros dois grupos C e D, a instrução era olhar em uma certa direção enquanto eles visualizavam.

Grupo C: olhar para cima à esquerda (posição dos olhos que segundo a PNL auxilia a memória visual).  
Grupo D: olhar para baixo à direita (posição dos olhos que segundo a PNL auxilia a sentir cinestesticamente, mas pode esconder a visualização).

O grupo A teve o mesmo rendimento que seu pré-teste. O grupo B rendeu 10% a mais. O grupo C rendeu 20 a 25% a mais. O grupo D teve resultado 15 % pior!

Este estudo confirma 2 asserções da PNL:

a) a direção para onde o aluno dirige os olhos, decide qual o sistema sensorial em que ele vai efetivamente processar a informação.

b) visual recordado é o melhor sistema sensorial para aprender a soletrar em inglês.

Mais do que surpreendente, isto demonstra que os estudantes podem ser ensinados com sucesso (em 5 minutos) a usar uma estratégia sensorial mais eficaz. Para um estudante cinestésico com um desempenho medíocre em soletrar, isto trará um resultado positivo imediato de 35 a 40%. Curiosamente em um teste final, algum tempo depois (um teste de retenção de aprendizado), os resultados do grupo C permaneceram constantes, enquanto os resultados do grupo A caíram 15%, uma queda consistente com os estudos de padrão de aprendizagem. A diferença final na memória entre os dois grupos foi de 61%.

Da mesma forma, qualquer estratégia de aprendizado pode ser "modelada" de estudantes excelentes e ensinada a outros num tempo mínimo.

## O ESTADO EM QUE A APRENDIZAGEM OCORRE NATURALMENTE

Pesquisas mantêm a crença de especialistas de aprendizagem acelerada que a habilidade dos estudantes para memorizar novas informações aumenta mais de 25% apenas levando-os ao estado de relaxamento (ex. Jensen, 1994 p.178). Aprender novas informações não é tanto o resultado de um esforço concentrado pela mente consciente, mas muito mais o resultado de uma atenção relaxada, quase inconsciente.

Crianças aprendem canções infantis e canções dos comerciais da TV não estudando-as conscientemente, mas apenas porque elas estão relaxadas enquanto elas as ouvem. Você anda de bicicleta, não pensando sobre o equilíbrio a cada momento, mas confiando em suas respostas inconscientes.

O que a PNL oferece ao professor é a habilidade para, sem resistência e rapidamente, levar os alunos a este estado de relaxamento. As habilidades da PNL que alcançam isto foram modeladas do hipnoterapeuta Milton Erickson. Elas são similares às técnicas desenvolvidas em Sugestologia do hipnoterapeuta Georgi Lozanov. Um Practitioner de PNL aprende a falar de tal forma que os estudantes relaxam sem ter que usar as técnicas formais de relaxamento ("você está ficando cada vez mais relaxado, seus pés.....etc."). O resultado é como ligar a memória de seus alunos na 1a. marcha nos primeiros minutos em sala de aula. (Veja Bolstad et alia, 1992 p.33, para um exemplo deste processo de relaxamento.)

Uma das formas básicas que a PNL usa para colocar os estudantes dentro deste estado mental é a ancoragem. Aqui temos um exemplo do que eu considero ancoragem. As vezes quando você está ouvindo rádio, você ouve uma canção que não ouvia há anos, uma canção que foi sua favorita há muito tempo atrás. Ao ouvi-la, todas as sensações daquele tempo podem voltar, até o som das velhas vozes e as imagens daqueles lugares preferidos podem ressurgir. "A âncora" da canção levou você de volta àquele "estado". Da mesma forma, quando você volta a visitar sua antiga escola, a âncora traz de volta a

sensação de ser de novo estudante (nem sempre tão positiva, como no caso da canção!).

Uma vez entendido este processo, você poderá projetar âncoras poderosas que farão com que instantaneamente seus estudantes sintam-se confiantes, curiosos e ávidos por aprender. Até tocar a mesma música no início de cada uma de suas aulas auxiliará seus alunos a atingirem rapidamente aquele estado mental adequado para o assunto. (Bolstad et alia 1992, p.24)

## **COMUNICANDO SEU ENTUSIASMO PELO APRENDIZADO**

No início deste século, vendedores bem sucedidos foram considerados como se tivessem um carisma inexplicável, um magnetismo pessoal, que fazia com que os outros comprassem deles. Nós agora sabemos que este carisma pode ser ensinado. Que quando novos executivos aprendem a linguagem corporal e os padrões verbais de vendedores de sucesso, suas próprias vendas começam a crescer.

No passado, este tipo de habilidade não estava disponível para os professores. Minha crença como trainer de PNL é que os professores tem ainda mais direito de serem habilitados para motivar pessoas do que o pessoal de vendas. Assim como nenhuma organização moderna deixaria seu pessoal de vendas sem treinamento nesta área, nenhuma escola pode dar-se ao luxo de não ensinar seus professores como motivar os alunos. Em um certo sentido, nós vendemos o futuro. A vida que nós e nossas crianças usufruiremos depende da nossa habilidade de inspirará-los e entusiasmá-los com o prazer de aprender.

A PNL está continuamente desenvolvendo e expandindo novas técnicas de ensino como metáforas, ancoragem corporal baseada em música e mapas mentais. Mas a PNL é muito mais do que "a mais importante caixa de ferramentas da comunicação da década" (Jensen, 1994). É toda uma nova forma de pensar sobre ensino em particular e comunicação em geral. Nesta nova forma,

ensino é um processo de "construir rapport e então liderar" (Bolstad et alia, 1992 p.78).

Rapport é o sentimento de compreensão compartilhada que bons amigos e colegas de trabalho constroem às vezes. Resulta numa legítima ansia para cooperar e seguir a liderança de outros. Se você se lembrar do tempo em que admirava de fato um professor e divertia-se na aula dele, você conhece o sentimento de rapport.

## **O que a PNL Oferece aos Professores**

Você provavelmente tornou-se interessado nas coisas em que seu professor estava interessado, e era altamente motivado a seguir às sugestões dele.

O rapport é criado ao igualar o comportamento de seus estudantes. Isto significa praticar atividades junto com eles, usando exemplos que já são interessantes para eles, usando seu sistema sensorial preferido. Quando você os ensina, usando gestos e posições corporais similares as deles, ajustando sua voz a uma velocidade e tom semelhantes e até respirar no mesmo ritmo. Se estas coisas lhe parecem um pouco estranhas no início, note que você faz isso naturalmente com seus amigos mais íntimos. Sempre que as pessoas constroem o rapport, elas igualam cada uma o comportamento da outra.

Liderança é o processo de levar os estudantes a seguirem suas sugestões. Se você está em rapport, os estudantes farão isto facilmente. Antes, os professores diziam que os estudantes que não seguiam suas sugestões, eram estudantes "resistentes" ou "desobedientes". Faz mais sentido dar-se conta que quando os estudantes não seguem a liderança, significa apenas que eles ainda não estão em rapport suficiente com você.

Isto é algo que você pode mudar, quando você aprender as habilidades de rapport da PNL.

Professores de sucesso são também hábeis em usar elegantemente sua linguagem levando os estudantes a aprender e mudar. Quando estudamos professores habilidosos, descobrimo-los usando sua linguagem com cuidado para criarem o tipo de representações internas (imagens/sons/sensações/etc.)

que eles desejam que seus alunos tenham. Afim de entenderem o que você diz, seus alunos fazem uma representação interna de suas palavras.

Aqui está um exemplo. Se eu digo a vocês: "Não pensem em um limão suculento!", a fim de compreender minha sentença, você, primeiro faz uma representação interna de um limão suculento. Se eu acrescento: "Agora não sinta o gosto forte deste limão!"- suas bocas podem começar a salivar - embora eu tenha dito que não fizessem isso.

Quando os professores dizem: "Não esqueçam seu dever de casa!", os alunos tem que imaginar esquecê-lo. Seus cérebros estarão mais predispostos a esquecer. Se você quer sugerir que seus alunos façam seu dever de casa, o errado é dizer: "não esqueçam", enquanto que o certo é: "Lembrem seu dever de casa".

Professores hábeis estruturam cada uma de suas palavras de forma que elas produzam a representação interna que eles desejam que seus alunos tenham. Esta arte, chamada "SUGESTÃO" em hipnose, é muito poderosa. Contudo, não quero sugerir que vocês agora aprendam sugestão, porque vocês podem fazer isso quando lerem o próximo livro de PNL.

Ressignificar (mudar o significado de uma experiência descrevendo-a de forma diferente) e metáforas (contar historias para oferecer aos estudantes novas opções) são outros exemplos de como professores hábeis usam sua linguagem para fazer com que os estudantes criem representações internas úteis (OConnor & Seymour, 1996, p.183). Por exemplo, muitos estudantes acreditam que quantos mais erros cometem, pior é o seu aprendizado.

Como metáfora, seguidamente eu lhes conto sobre Thomas Edison, que tentou 10 mil maneiras diferentes antes de encontrar aquela que faria a lâmpada elétrica funcionar.

Ele dizia que isto foi a chave da sua brilhante invenção; que ele estava disposto a encontrar 9.999 maneiras que não fariam

funcionar a lâmpada. Erros são o segredo do gênio! (A última frase é uma "ressignificação". Ela muda o significado dos "erros".)

## **PNL: UM NOVO CAMPO E UMA FERRAMENTA PARA A PROFISSÃO.**

Ao ler as descrições acima, você pode pensar "Bem, eu já faço algo disto." Isto é parte de porque a PNL é tão poderosa. A PNL o auxiliará a identificar o que você já faz bem, e assim poderá repeti-lo até com os estudantes mais difíceis e com os assuntos mais desafiadores.

E é por isso que Virgínia Satir, uma das primeiras professoras estudadas pela PNL, disse em sua apresentação na "Estrutura da Magia" (Bandler e Grinder, 1977): "seria difícil para mim escrever esta apresentação sem deixar transparecer meu próprio sentimento de entusiasmo, espanto e emoção. Há muito tempo sou professora de Terapia Familiar e também me dedico à clínica e à teoria do assunto. Isto significa que tenho visto ocorrerem modificações em muitas famílias, e estive envolvida no treinamento de muitos terapeutas familiares. Tenho uma teoria sobre como faço a mudança ocorrer. O conhecimento do processo foi agora admiravelmente avançado por Bandler e Grinder, os quais podem falar, de um modo que pode ser concretizado e medido sobre os ingredientes do que entra para tornar o como possível." (Satir in Bandler e Grinder, 1977, p.12)

## **Como Sair da Depressão**

## Como sair da depressão



O fato é que se você se coloca numa fisiologia rica em recursos, não pode ficar deprimido. Tente isso. Fique ereto e respire profundamente, enchendo de ar o seu diafragma. Jogue os ombros para trás e olhe para cima enquanto coloca um sorriso tímido e bobo no rosto. Movimente o corpo. Veja se você consegue se sentir deprimido com essa postura. Você descobrirá que isso é quase impossível.

Pelo contrário, o cérebro está recebendo uma mensagem da sua fisiologia para ficar alerta, cheio de vigor e de recursos. Frequentemente, quando faço esse exercício nos meus seminários, as pessoas começam a rir porque não conseguem ficar deprimidas. Esse não seria um ótimo instrumento para usar da próxima vez em que se sentisse um pouco por baixo?

## Bibliografia/Links Recomendados

- 1) Introdução à Programação Neurolingüística - Joseph OConnor & John Seymour - Editora Summus \*
- 2) Programação Neurolingüística para Leigos - Romilla Ready, Kate Burton - Alta Books
- 3) Neurolingüística - Prática para o dia-a-dia - Nelly Bidot & Bernard Morat - Nobel
- 4) Manual de Programação Neurolingüística - Joseph Oconnor\*
- 5) Desperte o Gigante Interior - Anthony Robbins\*
- 6) Poder sem Limites - Anthony Robbins\* (Leia primeiro "Poder sem limites" depois "Desperte o Gigante Interior" para melhor entendimento)
- 7) Usando Sua Mente (As coisas que você não sabe que não sabe) - Richard Bandler
- 8) A Estrutura da Magia (metamodelo) - Richard Bandler & John Grinder
- 9) Resignificando - Richard Bandler & John Grinder
- 10) Sapos em Príncipes - Richard Bandler & John Grinder
- 11) A Essência da Mente - Steve e Connirae Andreas
- 12) Tempo de Mudar - Richard Bandler