

# Golfinho

## Informativo de PNL - Neurolingüística

ANO 7 Edição 1 nº 70

novembro/2000

### DENNIS, O PIMENTINHA de Ketcham



Se vocês estão me criando direito,  
POR QUE ME METO EM TANTOS APUROS?

Nesta edição		
1	Metáfora: Um homem sem sorte	pág. 2
2	Artigo1: O Essencial em Sessão	pág. 4
3	Artigo2: Escolhendo um Recurso para Ancorar	pág. 7
4	Revisão de livro: A Eficácia da Comunicação	pág.11
5	Agenda de cursos: Novembro/2000, Dezembro/2000, Fevereiro/2001	pág.12

## Um homem sem sorte

Vivia perto de uma aldeia um homem, um homem que era completamente sem sorte. Nada do que ele fazia dava certo. Muitas vezes ele plantava sementes e o vento vinha e as levava, outras vezes, era a chuva, que vinha tão violenta e carregava as sementes. Outras vezes ainda, as sementes permaneciam sob a terra, mas o sol, era tão quente, que as cozinhava. E ele se queixava com as pessoas e as pessoas escutavam suas queixas, da primeira vez com simpatia, depois com um certo desconforto e enfim quando o viam mudavam de caminho, ou entravam para dentro de suas casas fechando portas e janelas, evitando-o.

Então além de sem sorte, o homem se tornou chato e muito só. Ele começou a querer achar um culpado para o que acontecia com ele. Analisando a situação de sua família percebeu que seu pai era um homem de sorte, sua mãe, esta tinha sorte por ter se casado com seu pai, e seus irmãos eram muito bem sucedidos, pois então, se não era um caso genético, só poderia ser coisa do Criador. E depois de muito pensar resolveu tomar uma atitude e ir até o fim do mundo falar com o Criador, que como Criador de tudo, deveria ter uma resposta.

Arrumou sua malinha, algum alimento e partiu rumo ao fim do mundo. Andou um dia, um mês, um ano e um dia, e pouco antes de entrar numa grande floresta ouviu uma voz:

- Moço, me ajude. Ele então olhou para os lados procurando alguém. Até que se deparou com um lobo, magro, quase sem pelos, era pele e osso o infeliz. Dava para contar suas costelas.

Ele falou:

- Há três meses estou nesta situação. Não sei o que está acontecendo comigo. Não tenho forças para me levantar daqui.

O homem refeito do susto respondeu:

- Você está se queixando a toa... Eu tive azar a vida inteira. O que são três meses? Mas faça como eu. Procure uma resposta. Eu estou indo procurar o Criador para resolver o meu problema.

- Se eu não tenho forças nem para ir ao rio beber água... Faça este favor para mim. Você está indo vê-lo, pergunte o que está acontecendo comigo. O homem fez um sinal de insatisfação e disse que estava muito preocupado com seu problema, mas se lembrasse, perguntaria. Virando as costas, continuou seu caminho.

Andou um dia, um mês, um ano e um dia e de repente, ao tropeçar numa raiz, ouviu:

- Moço, cuidado. E quando olhou, viu uma folhinha que vinha caindo, caindo; Olhando para cima, viu a árvore com apenas duas folhinhas.

Levantou-se e observando suas raízes desenterradas, seus galhos retorcidos, sua casca soltando-se do tronco, falou:

- Você não se envergonha? Olhe as outras árvores a sua volta e diga se você pode ser chamada de árvore? Conserte sua postura.

A árvore, com uma voz de muita dor, disse:

- Não sei o que está acontecendo comigo. Estou me sentindo tão doente. Há seis meses que minhas folhas estão caindo, e agora, como vê, só restam duas... E, no fim de uma conversa, pediu ao homem que procurasse uma solução com o Criador.

Contrariado, o homem virou as costas com mais uma incumbência. Andou um dia, um mês, um ano e um dia e chegou a um vale muito florido, com flores de todas as cores e perfumes. Mas o homem não reparou nisto. Chegou até uma casa e na frente da casa estava uma moça muito bonita que o convidou a entrar.

Eles conversaram longamente e quando o homem deu por si já era madrugada. Ele se levantou dizendo que não podia perder tempo e quando já estava saindo ela lhe pediu um favor:

- Você que vai procurar o Criador, podia perguntar uma coisa para mim? É que de vez em quando sinto um vazio no peito, que não tem motivo, nem explicação. Gostaria de saber o que é e o que posso fazer por isto.

O homem prometeu que perguntaria e virou as costas e andou um dia, um mês, um ano e um dia e chegou por fim ao fim do mundo. Sentou-se e ficou esperando até que ouviu uma voz. E uma voz no fim do mundo, só podia ser a voz do criador...

- Tenho muitos nomes. Chamam-me também de Criador...

E o homem contou então toda a sua triste vida. Conversou longamente com a voz até que se levantou e virando as costas foi saindo, quando a voz lhe perguntou:

- Você não está se esquecendo de nada? Não ficou de saber respostas para uma árvore, para um lobo e para uma jovem?

- Tem razão... E voltou-se para ouvir o que tinha que ser dito.

Depois de um tempinho virou-se e correu... mais rápido que o vento até que chegou na casa da jovem. Como ela estava em frente à casa, vendo-o passar chamou:

- Ei!!! Você conseguiu encontrar o Criador? Teve as respostas que queria?

- Sim!!! Claro! O Criador disse que minha sorte está há muito no mundo. Basta ficar alerta para perceber a hora de apanhá-la!

- E quanto a mim, você teve a chance de fazer a minha pergunta?

- Ah! O Criador disse que o que você sente é solidão. Assim que encontrar um companheiro vai ser completamente feliz, e mais feliz ainda vai ser o seu companheiro.

A jovem então abriu um sorriso e perguntou ao homem se ele queria ser este companheiro.

- Claro que não... Já trouxe a sua resposta... Não posso ficar aqui perdendo tempo com você. Não foi para ficar aqui que fiz toda esta jornada. Adeus!!!

Virando as costas, correu mais rápido do que a água, até a floresta onde estava a árvore. Ele nem se lembrava dela.

Mas quando novamente tropeçou em sua raiz, viu caindo uma última folhinha. Ela perguntou se ele tinha uma resposta, ao que o homem respondeu:

- Tenho muita pressa e vou ser breve, pois estou indo em busca de minha sorte, e ela está no mundo.

O Criador disse que você tem embaixo de suas raízes uma caixa de ferro cheia de moedas de ouro. O ferro desta caixa está corroendo suas raízes. Se você cavar e tirar este tesouro daí vai terminar todo o seu sofrimento e você vai poder virar uma árvore saudável novamente.

- Por favor!!! Faça isto por mim!!! Você pode ficar com o tesouro. Ele não serve para mim. Eu só quero de novo minha força e energia. O homem deu um pulo e falou indignado:

- Você está me achando com cara de quê? Já trouxe a resposta para você. Agora resolva o seu problema. O Criador falou que minha sorte está no mundo e eu não posso perder tempo aqui conversando com você, muito menos sujando minhas mãos na terra.

Virando as costas correu, mais rápido do que a luz, atravessou a floresta, e chegou onde estava o lobo, mais magro ainda e mais fraco.

O homem se dirigiu a ele apressadamente e disse:

- O Criador mandou lhe falar que você não está doente. O que você tem é fome. Está a morrer de inanição, e como não tem forças mais para sair e caçar, vai morrer aí mesmo. A não ser, que passe por aqui uma criatura bastante estúpida, e você consiga comê-la.

Nesse momento, os olhos do lobo se encheram de um brilho estranho, e reunindo o restante de suas forças, o lobo deu um pulo e comeu o homem "sem sorte".

**"SOMOS O QUE FAZEMOS, MAS SOMOS PRINCIPALMENTE  
O QUE FAZEMOS PARA MUDAR O QUE SOMOS".**

Enviada por: **Edeli Arnaldi** e-mail: [arnaldi@u-netsys.com.br](mailto:arnaldi@u-netsys.com.br)

## O Essencial em Sessão

por Garth Thornton

Há duas perguntas que, em algum momento, todos os practitioners de PNL fazem a si próprios. A primeira é: “O quanto é realmente possível conseguir com a PNL?” e, mais especificamente, “Será que isso vai funcionar quando o terapeuta sou eu?”

A segunda é: “De que maneira vou resolver as reações inesperadas durante a terapia?” Esta pode ser uma preocupação importante para os practitioners inexperientes; com certeza, comigo foi assim. Este caso levantou ambas as questões, e também a minha pulsação. Espero que essa experiência possa ser útil e fortalecer a coragem de alguém.

A cliente tinha quatro tumores fibrosos, um deles maior do que uma laranja, diagnosticados por *CAT scan* e confirmados pelo ultra-som. Eles eram benignos, mas agora estavam muito grandes, causando perda de sangue e conseqüente anemia, e um edema (compressão da aorta abdominal) que resultou em inchaço do pé esquerdo. A recomendação médica foi a de histerectomia total, embora não fosse essa a única opção. Alguns meses antes eu o havia colocado em um transe geral de cura, após o que os tumores menores desapareceram, e o maior diminuiu de tamanho em 93%, conforme medido pelo *CAT scan* e o ultra-som. No entanto, depois disso, eles voltaram a crescer e as complicações começaram a aparecer. Os especialistas haviam ficado surpresos com a diminuição anterior (“Isso não acontece!”), mas estavam novamente recomendando a cirurgia. A cliente também tivera um carcinoma cervical não invasivo, tratado com sucesso em 1988, e uma história familiar de câncer, que a havia conduzido à ansiedade e a algumas crenças fatalistas.

A cliente possui habilidades excelentes de transe e visualização; e, com forte confiança e rapport, concordou em tentar mais terapia. Eu não fiz os cursos de *Master Practitioner*, de *Core Transformation*®, nem trabalhei com outros clientes, a não ser meus amigos pessoais, portanto sou apenas um noviço. Tendo folheado recentemente o livro *Transformação Essencial*, de Connirae Andreas (Summus Editorial) e feito uma meia página de breves anotações, tendo também passado por duas *core transformations*, eu percebi que esta era a abordagem mais promissora (a ser seguida num transe de cura mais profunda).

Quando chegou a hora, eu estava mais nervoso do que havia imaginado, embora minha voz estivesse suficientemente calma para a cliente não o perceber. Era a primeira vez que realizava uma *core transformation*, com notas escassas, e duvidando da possibilidade de obter um resultado! Felizmente, acredito que tudo é possível, mesmo que não necessariamente provável. Mas isso é teoria. Apesar de confiar no processo, desta vez o desafio era grande e poderia ter conseqüências mais graves.

Começamos com um relaxamento rápido, em transe médio; eu perguntei se ela poderia identificar a parte responsável pelos tumores. Ela as identificou e recebeu dando-lhes boas vindas. Foi muito agradável observar a cliente. Perguntando sobre a finalidade deles, a resposta foi: “Está quebrado... não posso fazer a química correta. Há um gene ruim, herdado de minha mãe.”

“OK, o que ele deseja fazer?”

“Fazer tecido muscular saudável”.

Continuamos, para descobrir o resto da corrente, que era: funcionamento completo, boa saúde, integridade. Fizemos o reverso da corrente de resultados, voltando da integridade para trás, percorrendo o caminho contrário, notando o quanto isso transformava e enriquecia esses resultados. A parte agora estava feliz, porque tinha todas essas coisas e, sem dúvida, ia fazer tecido muscular sadio. (A cliente me disse, depois, que ela havia visto a coisa ir até a parede e girar uma chave que mudou a seqüência do controle). Quando eu perguntei a idade da parte, ela disse que era herdada, e que vinha de muito longe. Eu verifiquei qual seria o momento de seu ponto inicial, e ela respondeu “Concepção”. Nós fizemos a parte crescer até a idade atual, com o benefício da integridade, levamo-la inteiramente pelo seu corpo e, sem objeções, continuamos na generalização da linha do tempo. Tudo estava indo bem.

Antes de continuarmos, a cliente disse: “Espere. Tem uma parte que está triste. Ela não vai se unir às outras partes.”

“Que parte é essa?”

“É ela que causa o câncer.”

“OK, e qual é sua finalidade original, o que ela quer fazer?”

“Fazer as coisas crescer.”

A partir daí, nós obtivemos o resto da corrente: integração, saúde completa, aceitação. O reverso da corrente funcionou também para esta parte. Verificando a idade da mesma, descobrimos que também era hereditária, mas agora havia se unido às outras partes e estava feliz; portanto, continuamos. Quando chegamos à generalização na linha do tempo para essa parte, e eu sugeri que ela flutuasse sobre sua linha de tempo, ela disse: “Espere, eu não sei onde estou!”

Eu também não sabia; assim, tive que pedir a ela que olhasse ao redor, encontrasse alguma perspectiva, considerasse como chegou onde estava. Levou algum tempo para que ela se localizasse confortavelmente. Ela explicou depois que, como havia relaxado durante o transe, ela desceu por canais, nadou em piscinas, para chegar a níveis ainda mais profundos de salas e canais, a fim de chegar até onde funcionavam as partes metabólicas. Literalmente, talvez sua própria essência. O câncer / parte de crescimento também foi até a parede para girar uma chave, e as seqüências se alinharam novamente até tornar-se inteira e saudável. Agora, ela estava feliz e plenamente aceita pelas outras partes. Então, fizemos a outra generalização na linha do tempo, com todas as partes felizes. Antes de irmos adiante, encontramos outro obstáculo.

“Minhas partes não querem voltar!”

“O quê? Como foi que elas saíram?” Elas realmente me pegaram fora de guarda. E quantas estavam lá fora?

“Eu as levei para fora para inspecioná-las, e agora não sei como colocá-las de volta. Elas não querem ir,” disse a paciente, e começou a preocupar-se.

E eu também; o que mais havia acontecido, que eu não sabia? Eu não tinha a menor idéia do que dizer. Fiquei imaginando o que Richard Bolstad faria nessa situação e, de repente, eu soube.

“Você acha que as partes sabem como voltar para dentro?”

“Humm ... sim, elas sabem.”

“E você pode confiar que elas sabem o que fazer?”

“Sim, eu posso.”

“Certo. Peça-lhes que vão em frente e façam isso agora.”

“Sim ... elas querem ser reconhecidas, e ter certeza de que eu compreendo.” Ela as abraçou a todas, e as partes ficaram felizes.

“E elas podem voltar agora?”

“Sim”, e uma porta se abriu e todas foram para dentro. Ela me disse depois que elas estavam fora dela durante as duas linhas de tempo, sibilando atrás dela como faíscas elétricas de uma corrente. Tenho certeza de que aqui há uma lição sobre suposições.

Agora que ela tinha conseguido “juntar-se novamente”, eu a conduzi a um transe profundo para maximizar o processo de cura. A paciente confirmou que a cura continuaria a se realizar rapidamente e não pararia antes que ela estivesse completamente curada, e disse, ainda, que isso levaria 28 dias para se completar. Ela voltou à superfície sentindo-se integrada, harmoniosa, e já mais saudável. Ela perdeu o edema e notou a diminuição considerável dos tumores no dia seguinte, e toda a dor e desconforto haviam desaparecido. Uma semana depois, ela havia perdido 2 kg e era capaz de correr milhas pela primeira vez em muitos meses.

Duas semanas depois, da sessão, o *CAT scan* e o ultra-som não diagnosticaram quaisquer traços de fibrose. Naturalmente, os médicos suspeitaram de algum erro e quiseram fazer mais testes, o que a cliente declinou como perda de tempo.

A sessão inteira foi realizada por telefone. Naturalmente, essa não é minha melhor escolha, mas pode funcionar quando necessário, desde que haja confiança suficiente e rapport, e habilidades apropriadas (neste caso, a habilidade da cliente em alcançar e manter o transe profundo por telefone).

Além de ficar emocionado com o resultado, eu senti esse fato como uma experiência de aprendizado. Em relação à pergunta sobre o que é possível, minha resposta agora é: “O suficiente para continuar”. A resposta sobre a maneira como vou enfrentar reações inesperadas também é: “O suficiente para continuar.”

Eu também cheguei ao discernimento de que “Se o seu mapa não está funcionando, tente usar o mapa do cliente.”

---

Publicado na *Anchor Point* ([www.nlpanchorpoint.com](http://www.nlpanchorpoint.com)), Julho de 2000

Tradução: Hélia Cadore e-mail: [lcadore@uol.com.br](mailto:lcadore@uol.com.br)

# Sociedade Brasileira de Programação Neurolingüística



## Curso de formação 2000

### Master Practitioner Residencial com Gilberto Cury

15 a 26 de novembro - Hotel Península em Avaré

## Cursos de aplicação - novembro

Atingindo Objetivos - 11 e 12 Das 09:00 às 17:30 horas

Comunicação & Negociação - 11 e 12 Das 09:00 às 17:30 horas

Inteligência Emocional - 25 e 26 Das 09:00 às 17:30 horas

Todos no Centro de Treinamento da SBPNL

## Cursos de formação início de 2001

Practitioner Residencial (Hotel Península em Avaré)

1ª Fase: 02 à 11 de fev/2001. 2ª Fase: 02 à 11 de mar/2001.

### Practitioner Extensivo:

Centro de Treinamentos SBPNL (das 09:00 às 17:30 horas)

1º Módulo: 03 e 04 de fevereiro de 2001.

2º Módulo: 03 e 04 de março de 2001.

3º Módulo: 31 de março e 01 de abril de 2001.

4º Módulo: 05 e 06 de maio de 2001.

5º Módulo: 02 e 03 de junho de 2001.

6º Módulo: 30 de junho e 01 de julho de 2001.

7º Módulo: 21 e 22 de julho de 2001.

8º Módulo: 04 e 05 de agosto de 2001.

9º Módulo: 01 e 02 de setembro de 2001.

### Master Practitioner Extensivo

Centro de Treinamentos da SBPNL (das 09:00 as 17:30 horas)

1º Módulo: 27 e 28 de jan/2001. 2º Módulo: 17 e 18 de fev/2001.

3º Módulo: 17 e 18 de mar/2001. 4º Módulo: 07 e 08 de abr/2001.

5º Módulo: 19 e 20 de maio/ 2001.

Veja mais informações em: <http://www.pnl.com.br>

Informações e inscrições (0\*\*11) 3845-1616

**Há 20 anos ajudando as pessoas a desenvolverem seu potencial.**

## Escolhendo um Recurso para Ancorar

por Steve e Connirae Andreas

Uma ancoragem adequada abrange muitos aspectos. A maneira de eliciar, o momento, a harmonia e naturalidade ao introduzir a âncora, a habilidade com que o estado ancorado é integrado com o estado desejado, etc. Neste artigo, queremos focalizar apenas um aspecto da ancoragem, i.e., a *escolha* do estado para ancorar.

Ao revisar o trabalho de treinadores e de futuros treinadores ao longo dos anos, muitas vezes ouvimos algumas formas de integração das âncoras como: “Certifique-se de que o estado de recursos é tão intenso quanto o estado de problema.” “Se o estado de recursos não for pelo menos tão forte quanto o estado de problema, este poderá suplantá-lo.” Algumas pessoas vão ainda mais longe, colocando intensidade numérica aos estados: “Se o estado de problema é menos 6, certifique-se de que o estado de recursos é, pelo menos, mais 7.” Esse tipo de interpretação leva-nos a focalizar primeiro a *intensidade* do estado, mais do que sua *qualidade*. Muitas vezes brincamos, chamando isso de “teoria matemática dos estados”.

Falar nesses termos é indicar algumas pressuposições simplistas e inúteis sobre os estados: que os estados lutam um com o outro no processo de integração, e que apenas a intensidade, como tal, de um estado “positivo” pode suplantá-lo. No início, fomos ensinados através de metáforas “conflitantes” ou de “combate”, e somente depois de algum tempo fomos capazes de compreender que existem muito mais maneiras úteis de pensar sobre os estados integrantes. Uma vez que as metáforas que usamos para compreender nosso trabalho nos levam a pensar em certas maneiras (e também nos impedem de pensar em outras), é importante reexaminá-las de vez em quando e melhorá-las sempre que pudermos.

Um forte contra-exemplo aponta, muitas vezes, a maneira em direção a um paradigma mais útil; o procedimento para a cura de fobia, por exemplo, faz isso muito bem. A fobia é um dos estados mais intensos que uma pessoa pode experimentar. No entanto, o recurso que resolve uma fobia, a dissociação, é um estado que ninguém poderia descrever como intenso!

Esse contra-exemplo demonstra que não é a intensidade ou a quantidade de um estado de recursos, mas suas qualidades particulares, que o tornam útil para mudar uma experiência problemática. O estado de recursos para concentração em matemática é muito interno e utiliza muito pouca cinestesia proprioceptiva, enquanto que o estado de recursos para esqui é muito externo e utilizará distinções sofisticadas e retorno do sistema cinestésico. Enquanto nenhum desses estados de recursos é particularmente “intenso”, cada um deles se constitui num recurso poderoso para o exercício da habilidade apropriada.

Por outro lado, nenhum desses estados servirá como recurso para outra finalidade: poderá ser até um impedimento. Um esquiador que tentar fazer matemática em seu estado de recursos para esqui não terá sucesso, assim como um matemático não poderá esqui usando seu estado de recursos para a matemática, e ambos poderão sentir profunda frustração em consequência disso.

Há muitos anos, diz-se que nós usamos apenas 10% de nosso cérebro. Nós não sabemos como se chegou a esse número, mas provavelmente a intenção foi a de convencer as pessoas de que elas são capazes de muito mais do que acreditam. Pode ser útil notar que usar 100% de nosso cérebro não é particularmente vantajoso – isso é o que acontece durante um ataque epilético ou um tratamento de eletrochoque. O problema não é estarmos usando *somente* 10%, mas é usarmos os 10% *errados*. Quando fazemos bem uma determinada tarefa, podemos muito bem estar usando consideravelmente menos do que 1% de nosso cérebro, mas o 1% *certo*. O que fazemos ao ancorar com sucesso um recurso é encontrar a neurologia exata necessária para chegarmos a um determinado resultado.

Quando uma pessoa fica presa num estado desagradável, é porque ela está carente de alguma habilidade ou perícia que a capacitaria a enfrentar a situação que é importante para ela. Ou, em outras palavras, ela não está acessando a neurologia apropriada para a tarefa que precisa realizar. A intensidade da reação da pessoa deve-se à importância da situação problemática, e não à dificuldade da situação em si. Uma dificuldade muito simples pode resultar numa reação muito intensa e, muitas vezes, uma habilidade de recursos muito simples e comum é que vai resolver o problema. Um fio frouxo na ignição

de um carro é uma parte muito pequena do carro, mas pode fazer a diferença entre o funcionamento ou não, do veículo; e pode levar apenas um instante para apertá-lo e resolver completamente o “problema” do carro (e também o do motorista).

O cérebro humano tem muitas capacidades e habilidades diferentes, e cada uma delas é realizada por um certo conjunto de eventos neurológicos. Ancorar um estado é fácil. Escolher um estado apropriado para ancorar é muito mais importante.

Freqüentemente, é bom deixar o cliente escolher, uma vez que ele (e sua mente inconsciente) sabe muito mais sobre a situação do problema do que poderia dizer em centenas de anos: “Que recurso faria uma diferença poderosa para você, nessa situação?” “Qual de suas muitas habilidades e capacidades pessoais seria realmente útil para você, nessa situação problemática, e poderia transformá-la em uma que seja fácil para você lidar de maneira útil?” “Quando, no seu passado, você encontrou uma situação semelhante que achou fácil de lidar, com recursos?” “Como seria se você tivesse habilidade para lidar com essa situação de uma maneira plenamente satisfatória?”

No entretanto, outras vezes, o cliente não tem idéia de que estado seria útil (ou ele pode *pensar* que sabe e escolher erradamente!) Uma busca na história pessoal do cliente pode revelar que não houve nenhuma situação semelhante que funcionasse bem no passado e, assim, o futuro “imaginado” pode resultar num vazio. Neste caso, um habilidoso practitioner de PNL poderá juntar informações suficientes sobre os parâmetros do processo e o conteúdo do estado de problema, a fim de prever que tipo de estado seria um recurso poderoso num determinado contexto, visando a um resultado específico (como no exemplo de estados de recursos para esquiar e para a matemática). A compreensão detalhada das estratégias e submodalidades, etc., que uma pessoa usa no estado de problema pode oferecer informações de alta qualidade, que permitam perceber quais os estados de recursos que contêm um alto grau de especificidade para alcançar o estado que está buscando. Contudo, a intensidade do estado de problema é a peça *menos* útil da informação; isso indica apenas a *importância* de tal estado de problema para a pessoa.

Uma das maiores habilidades de Milton Erickson era a de eliciar *exatamente* o estado de recursos que o cliente necessitava, a fim de fazer a mudança desejada. Ele foi especialmente adepto de acessar “o que o cliente sabe, mas não sabe que sabe” ou, em outras palavras, a compreensão inconsciente do cliente. Com uma mulher que sofria muitas dores devido a um câncer terminal, ele eliciou o estado livre de dor que ocorreria se um tigre faminto entrasse porta a dentro. “E exatamente quanta dor você sentiria, se você se virasse e visse um tigre faminto entrando calmamente por aquela porta, lambendo os beiços e olhando justamente só para você?” Com outra, que se encontrava paralisada da cintura para baixo e não podia controlar conscientemente a urina, ele estabeleceu uma situação na qual ela imaginava estar sentada no vaso e a porta se abria, mostrando a face de um homem estranho.

É claro que, em última análise, “a prova do pudim se faz ao comê-lo”. Em qualquer situação, a reação não verbal do cliente, após acessar e ancorar o estado escolhido no contexto do problema, é o que nos informa se tal estado escolhido é realmente um recurso. Como exercício, gostaríamos de apresentar uma descrição de um cliente que tivemos há vinte anos atrás, e convidar você a escolher um estado de recursos apropriado, específico para resolver o problema dele.

A queixa do cliente era de que ele não gostava de beijar sua mulher porque ela tinha halitose. Tanto ele como sua mulher desejavam mais carícias e beijos. A respiração dela simplesmente cheirava mal para ele, e por isso ele evitava o contato mais próximo. Essa situação vinha sendo um problema, desde que eles haviam se encontrado há um ano; mas eles se casaram, apesar disso. Ela tentava lavagem bucal e pastilhas, etc., mas o efeito era apenas temporário, e nenhum deles gostava do odor medicinal. Muitos aspectos do casamento deles eram muito satisfatórios, mas este problema estava causando dificuldades. Nós exploramos completa e cuidadosamente os “ganhos secundários” e não encontramos nenhum. Suponha que o cheiro do hálito dela não pode ser mudado. (Ele pode ter uma base bioquímica; agora, eles têm uma filha cujo hálito tem o mesmo cheiro distintivo.) Que tipo de estado de recursos você escolheria para eliciar e ancorar, a fim de mudar a reação desagradável dele em relação ao hálito da mulher?

**Pedimos que faça uma pausa agora, e pense sobre o que você faria nesta situação. Que tipo de estado de recursos você escolheria para ancorar? Continue a leitura somente depois que você tiver**



escolhido uma ou mais opções, e você terá uma oportunidade de aprender algo sobre como você pensa, e de que maneira você poderá acrescentar algumas escolhas úteis.

Algumas pessoas escolhem um estado em que o cheiro esteja ausente, como um nariz tapado, ou uma situação em que um elemento químico, como a amônia, tenha impregnado o nariz. Embora isso possa funcionar, é equivalente a prescrever amnésia para a memória de uma vítima de roubo, e exemplifica uma abordagem que talvez seja descrita em termos matemáticos. A amnésia, ou o esquecimento, ou a ausência do cheiro, todos são exemplos de *subtração* da experiência, que apresenta alguns perigos. Quando a experiência é subtraída, a pessoa tem menos informações, menos habilidades, menos sensibilidade perceptiva, menos recursos. Em resumo, ela se torna um ser humano menos capaz, e mais à mercê de seu ambiente. A amnésia da lembrança de um roubo deleta todos os sentimentos ruins, mas também todas as informações úteis sobre o evento, que podem ser usadas para proteger a pessoa no futuro; e isso torna a pessoa mais vulnerável à repetição. A falta do cheiro tornaria a pessoa mais vulnerável para os efeitos potencialmente perigosos de alimentos estragados ou vazamento de gás.

Em contraposição, um bom trabalho de PNL sempre *acrescenta*. Nós sempre queremos acrescentar informações, habilidades, sensibilidade perceptiva, recursos, para tornar o cliente cada vez mais plenamente humano, mais capaz de perceber, escolher e responder aos eventos. Logo, a tarefa de escolher um estado para ancorar é, no mínimo, resumida na questão: “Que experiência podemos *acrescentar* a fim de mudar a situação?”

Observamos um *trainer* que sempre ancora a auto-estima positiva como recurso. Ao mesmo tempo em que sentir-se bem sobre si próprio é freqüentemente um estado valioso, ele não é, mais do que qualquer outro estado, um “cura-tudo”; e, neste caso, poderia fazê-lo sentir-se bem sobre não gostar do hálito de sua esposa, ou bom por ter-se casado com ela apesar disso, etc. No entanto, o hálito ruim dela continuaria a incomodá-lo.

Outro importante *trainer* ancora um estado de confiança. Neste caso, a confiança é irrelevante. Como poderia a confiança ter algo a ver com o cheiro do hálito de sua mulher? A confiança pode ser um recurso muito útil para alguém que seja competente e capaz de fazer algo, mas está hesitante sobre fazê-lo ou não. Já que muitas pessoas hesitam em fazer as coisas que são capazes de fazer, ancorar confiança pode muitas vezes ser útil. Mas, consideremos a situação em que alguém está hesitante, mas é incompetente. Se você ancorar um estado de confiança, ela continuará tentando fazer coisas para as quais ainda não está preparado. Isso levará inevitavelmente à decepção, que não é um resultado particularmente útil, e a pessoa e os outros podem também ser prejudicados se a incompetência resultar em perigo físico.

Algumas pessoas tentam ancorar um estado de neutralidade. Na prática, é muito difícil ancorar uma reação neutra. A qualquer momento somos neutros sobre milhares de eventos ao nosso redor, aos quais não estamos respondendo, de modo que essa é uma experiência completamente inespecífica. A ancoragem funciona somente através de uma resposta neurológica específica. Por outro lado, uma resposta prazerosa a algo é específica (e muito mais agradável) e por isso é muito mais fácil acessar um estado de prazer e ancorá-lo além de ser uma neurologia básica.

Uma possibilidade é a de ancorar uma ou mais experiências em que o cliente está respondendo a um cheiro com prazer. Essa é, certamente, uma espécie adequada de recurso, e funcionará quase sempre, particularmente se os cheiros que provocam respostas prazerosas ou desagradáveis são semelhantes em qualidade. Uma vez que não tentamos isso nesse caso, não podemos dizer com certeza se funcionaria ou não; mas, certamente, essa é uma escolha adequada.

No entanto, uma coisa é identificar um estado de recursos e ancorá-lo; outra coisa é encontrar um caminho ou fácil transição para aquele estado. Há uma antiga piada de que os neuróticos constroem castelos no ar, os psicóticos moram neles, e os psiquiatras cobram o aluguel. A tarefa da PNL é construir escadas, ou transições, de modo que as pessoas possam realmente alcançar os resultados que desejam com facilidade (sem se tornarem psicóticos, e sem pagar aluguel aos psiquiatras!).

O estado desejado é que o cliente tenha uma resposta prazerosa ao hálito de sua mulher. Que experiência ofereceria um mecanismo de transição, a fim de que ele possa facilmente acessar a neurologia específica que lhe possibilitará mudar sua reação desagradável para uma agradável?

Quase todo mundo gosta de certos cheiros que alguma vez lhes foram desagradáveis (e ainda podem desagradar a outros), geralmente porque eles se tornaram âncoras para experiências agradáveis em algum momento do passado. Se você eliciar e ancorar o momento que a reação mudou, você obtém acesso às mudanças neurológicas que ocorreram durante o processo de *transição*, mais do que simplesmente o estado desejado. Isso também tem a função útil de convencer a mente consciente da pessoa de que o tipo de mudança que ela deseja é possível, já que ela pode verificar sua ocorrência no passado.

Uma vez feita a pergunta certa, a resposta geralmente é óbvia. Nós pedimos ao cliente que pensasse nas vezes em que sua resposta a um cheiro mudou de desagradável para agradável, e ele lembrou-se de duas:

- 1) Ele não gostava do cheiro de feno recém cortado; mas, numa manhã bem cedo, com o sol brilhando, ao dirigir próximo a campos de feno, ele se surpreendeu gostando do cheiro.
- 2) Ele nunca gostou do cheiro de cravos (parecia ser um cheiro “medicinal”) até que, numa manhã, ele percebeu que estava gostando do cheiro.

Nós ancoramos essas duas experiências separadamente em seu braço, com diferentes toques, e depois seguramos ambas as âncoras enquanto pedimos a ele que fechasse seus olhos e imaginasse que estava se inclinando para beijar sua mulher. Quando ele fez isso, contou que viu o rosto de sua mulher com feno ao redor dele, e com um cravo entre os lábios. (Quando você obtém este tipo de cooperação da mente inconsciente do cliente, você sabe que está no caminho certo!). A reancoragem teve sucesso imediato, e vinte anos (e vários filhos) depois, o problema não havia voltado.

Geralmente, as pessoas pensam em ancorar estados. Ancorar o *processo* como alguém faz a *transição* de um estado para outro é um refinamento muito específico e poderoso. A fim de realizar seu trabalho futuro ainda com maior elegância desta maneira, nós o encorajamos a identificar o processo específico de transição que seu cliente precisa, mais do que apenas o estado objetivado. Mesmo que o cliente o tenha experimentado somente uma vez na sua vida; quando você o encontra, encontra *exatamente* aquilo que ele precisa para chegar lá.

Ensinar um cliente como identificar e utilizar esses estados de transição oferece-lhe uma medida de flexibilidade e escolha que não se encontra nos estados estáticos.

*Mas, por que os seus clientes obtêm todos os benefícios dessa abordagem?*

Você se lembra de alguma vez em que estava furioso e, de repente, explodiu em gargalhadas?

E quando você estava cansado e irritável e depois de acordar ficou alerta e de bom humor por horas?

Uma vez em que algo que você considerava feio tornou-se permanentemente belo, à sua maneira especial?

E aquela vez em que você estava “fechado em seu próprio mundo” e depois conseguiu expandi-lo para incluir o ponto de vista de outra pessoa?

Uma vez em que você estava desanimado ou chateado com a PNL e então o processo de seu cliente começou a ficar intensamente fascinante?

Que tal aquela ocasião em que você “não estava disposto” e depois tornou-se docemente apaixonado?

E quando você estava reclamando das dificuldades da vida e depois ficou profundamente grato até às lágrimas, simplesmente por estar vivo?

Que outras transições você gostaria de ser capaz de fazer em sua própria vida agora... e quando você foi capaz de fazê-las facilmente?

---

*Steve Andreas, com sua esposa Connirae, vem aprendendo, ensinando e desenvolvendo a Programação Neurolingüística (PNL) por mais de vinte anos. Eles são autores ou editores de diversos livros e artigos de PNL.*

---

Anchor Point, Julho, 2000

Trad. Hélia Cadore – e-mail: [lcadore@uol.com.br](mailto:lcadore@uol.com.br)

# A EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO

João Nicolau Carvalho\*

Acaba de ser lançado o livro “A eficácia da Comunicação” de Sérgio Miranda pela Qualitymark Editora, Rio de Janeiro. Sérgio Miranda é Administrador de Empresas, especialista em Gestão Organizacional e dá consultoria na área de Recursos Humanos, com ênfase em Comunicação e Programação Neurolinguística. Ministra cursos e palestras.

Associando ferramentas da PNL com técnicas específicas de comunicação, esclarece o autor, na Introdução, que a sua proposta “é oferecer subsídios para quem queira ou precise conhecer e/ou aperfeiçoar a sua comunicação interpessoal, principalmente aqueles que trabalham na área de educação, treinamento, vendas, marketing, negociação, ou necessitam, de alguma forma, se comunicar com o público”.

Delimitado o espaço temático, Sérgio Miranda vai desfiando, em estilo objetivo, consciamente, os meandros e mapas que compõem o processo comunicacional. Começa mostrando como funcionam os nossos “mapas”, a partir de um dos pressupostos básicos da PNL que Bandler e Grinder foram buscar na semântica geral de Alfred Korzybski: “o mapa não é o território”. (E, implicitamente, enuncia também a grande ausente – a Bibliografia. O autor, no texto, cita apostilas de George Szenészi, livro de David Schwartz, frases de Lair Ribeiro, e outros, mas esquece de agregar uma bibliografia que tornaria a obra, qualitativamente, muito mais rica e academicamente mais fácil de ser utilizada.)

Registrado o senão, tomamos conhecimento, a partir do capítulo 2, com a mudança consciente do Estado Mental, como se comunicar através da mente, voz e corpo; preparatórios cultural, organizacionais, vocais, fisiológicos e genéricos para uma eficaz comunicação com o público. O capítulo 5 trata com simplicidade eficiente dos sistemas representacionais. Os seis adentra em “Rapport”, trabalhando formas de estabelecer a sintonia: fisiologia, espelhamentos, tom de voz, etc.etc., são definidos e exemplificados.

Requisitos para se alcançar objetivos, flexibilidade e técnicas para exercitá-la, paradigmas, testes para quebrar padrões, metamodelo de linguagem, identificação e correção de bloqueios, generalizações, a janela de Johari e sua aplicação, negociação, feedback, e conclusão completam os 12 capítulos dessa obra que vem reativar a Série Neurolinguística da Qualitymark que foi iniciada em 1996 com o clássico francês de autoria de Pierre Longin, “Aprenda a Liderar com a Programação Neurolinguística”.



**Título: A EFICÁCIA DA COMUNICAÇÃO**

**Autor: Sérgio Miranda**

**Editora: Qualitymark, Rio.**

\* Professor Universitário, Trainer em PNL

**AGENDA DE CURSOS WORKSHOPS E EVENTOS****NOVEMBRO 2000****SBPNL - Sociedade Brasileira de Programação Neurolingüística**

- 1 - Master Practitioner Residencial com Gilberto Cury 15 a 26/11 - Hotel Península em Avaré
- 2 - Atingindo Objetivos 11 e 12 Das 09:00 às 17:30 horas
- 3 - Comunicação & Negociação 11 e 12 Das 09:00 às 17:30 horas
- 4 - Inteligência Emocional 25 e 26 Das 09:00 às 17:30 horas

Informações e Inscrições: (0xx11) 3845-1616 e-mail: [pnl@pnl.com.br](mailto:pnl@pnl.com.br) <http://www.pnl.com.br>

**Núcleo Pensamento e Ação - Treinadora: Arline Davis - Rio de Janeiro**

Integrando 2000, Abrindo 2001 Datas: 28e 30/11 e 05 e 07/12/2000

Informações e Inscrições: tel/fax (0\*\*21) 255-3021

**DEZEMBRO 2000****SBPNL - Sociedade Brasileira de Programação Neurolingüística**

- 1 - Comunicação & Negociação 11 e 12 Das 09:00 às 17:30 horas

Informações e Inscrições: (0xx11) 3845-1616 e-mail: [pnl@pnl.com.br](mailto:pnl@pnl.com.br) <http://www.pnl.com.br>

**FEVEREIRO 2001****SBPNL - Sociedade Brasileira de Programação Neurolingüística****1 - Practitioner Residencial - Hotel Península em Avaré**

1ª Fase : 02 à 11 de fevereiro de 2001. 2ª Fase: 02 à 11 de março de 2001.

2 - Practitioner Extensivo: - (Centro de Treinam. SBPNL) Das 09:00 às 17:30 horas **Veja pág. 6**

3 - Master Extensivo: - (Centro de Treinamentos SBPNL) Das 09:00 às 17:30 horas. **Veja pág. 6**

Informações e Inscrições: (0\*\*11) 3845-1616 e-mail: [pnl@pnl.com.br](mailto:pnl@pnl.com.br)

**Núcleo Pensamento e Ação - Treinadora: Arline Davis - Rio de Janeiro**

PNL para Treinadores - Módulo I Data: 02 a 12/02/2001 pré-requisito: Master Practitioner

PNL para Treinadores - Módulo II Data: 15 a 26/02/2001 pré-requisito: Módulo I ou Trainer

Informações e Inscrições: tel/fax (0\*\*21) 255-3021

Você já conhece o site de metáforas?

[www.metaforas.com.br](http://www.metaforas.com.br)

E o novo site: [www.metas.com.br](http://www.metas.com.br) ?



Envie sua colaboração para as diversas seções para:

"GOLFINHO" - Diretora: M. Helena Lorentz

Tel/fax (0\*\*51) 330-2005

Rua Cel. Aurélio Bittencourt, 110/101  
90430-080 PORTO ALEGRE-RS - BRASIL

E-mail: [golfinho@golfinho.com.br](mailto:golfinho@golfinho.com.br)  
INTERNET: <http://www.golfinho.com.br>

**ENTRE EM CONTATO CONOSCO**

