

TÉCNICAS SUTIS PARA CONSTRUIR O *RAPPORT* USANDO A PROGRAMAÇÃO NEURO-LINGUÍSTICA NA SALA DE ENTREVISTA



Mark Hamilton, um experimentado detetive, abre a porta da sala de entrevista. A testemunha de um tiroteio onde um homem passou em um veículo e atirou sentado numa cadeira inclinando seu corpo para frente e colocando suas mãos na cabeça. Normalmente, Mark apresenta-se com voz alta e firme para estabelecer controle imediato, mas não desta vez. Ele entra na sala sem falar, puxa uma cadeira e coloca perto da testemunha, inclina-se para frente e, numa voz quase inaudível, vagarosamente começa: “Eu sou o Detetive Mark Hamilton...”

O Detetive Hamilton está usando técnicas de Programação Neurolinguística, um modelo de comunicação com um nome que ele pode nem sequer lembrar. Contudo, seus anos de entrevista têm-lhe ensinado as técnicas. Para estabelecer *rapport* com esta testemunha, o Detetive Hamilton sabe que precisa captar seu comportamento não-verbal, ou cinestésico, fazendo-a sentar-se e inclinando-a para frente. Quando a testemunha começa a falar, Detetive Hamilton escuta com cuidado suas palavras e usa intencionalmente linguagem similar. Igualmente presta muita atenção a *como* ela fala e capta sua paralinguagem (velocidade do discurso, volume e compasso). Assim fazendo, o Detetive Hamilton constrói o *rapport* com sua testemunha e, daí, aumenta suas possibilidades de

colher informações pertinentes durante a entrevista.

O Detetive Hamilton e outros especialistas reconhecem o papel crucial que o *rapport* desempenha em uma entrevista. Derivado do verbo francês *rapporter*, significando “trazer de volta,” a palavra inglesa *rapport* refere-se a uma relação ou a uma comunicação caracterizada pela harmonia¹. Com isto em mente, a necessidade do *rapport* aplica-se a todas as entrevistas, mas especial àquelas envolvendo uma vítima ou uma testemunha que experimentou abuso físico ou psicológico. A tarefa do entrevistador é similar àquela do psicólogo clínico, que deve inicialmente desenvolver uma ligação pessoal com seu cliente antes dos sentimentos íntimos serem compartilhados². Assim, os investigadores podem aumentar suas habilidades em construir *rapport* examinando algumas recomendações práticas derivadas de uma técnica de modificação de comportamento conhecida como Programação Neuro-Linguística.

ENTENDENDO A PROGRAMAÇÃO NEURO-LINGUÍSTICA

No princípio dos anos 70, John Grinder, um professor adjunto de linguística na Universidade da Califórnia em Santa Cruz, e Richard Bandler, um estudante de psicologia, identificaram padrões usados por terapeutas bem-sucedidos. Eles os compilaram de uma maneira que poderia ser passado aos outros através de um modelo conhecido agora como Programação Neuro-Linguística, ou PNL³.

A Programação Neuro-Linguística abraça três conceitos simples. Primeiro, a parte *neuro* da PNL reconhece a idéia fundamental que todo o comportamento humano origina-se de processos neurológicos, que incluem ver, ouvir, cheirar, provar e sentir. Em suma, as pessoas experimentam o mundo através de seus sentidos. Segundo, elas comunicam suas experiências verbalmente, através da linguagem; portanto, a parte *linguística* da PNL refere-se a este uso da linguagem⁴ para comunicar pensamentos. Finalmente, o aspecto *programação* da PNL reconhece que os indivíduos escolhem organizar suas idéias e ações para produzir resultados. Cada pessoa também decide como organizar estas idéias de uma maneira específica⁵.

Os fundadores da PNL teorizam que as pessoas pensam diferentemente e que estas diferenças correspondem a sistemas de programação ou processamento individuais. As pessoas usam seus sentidos para exteriormente perceberem o mundo e internamente para “re-apresentar” esta experiência. Na PNL, os sistemas representacionais denotam a maneira como as pessoas captam, armazenam, e codificam a informação em suas mentes⁶. Estes sistemas pertencem aos sentidos humanos principais ver (visual), ouvir (auditiva), e sentir (*cinestésico*). Em um grau mais baixo, envolvem provar (gustativo) e cheirar (olfativo). As pessoas constantemente vêem, ouvem, e sentem o que quer que transpire em torno delas. Quando os indivíduos relacionam estas experiências a outras, eles mentalmente



A Agente Especial Adams é da Unidade de Comunicação na Execução Legal na Academia do FBI.



O Agente Especial Sandoval é da Unidade de Comunicação na Execução Legal na Academia do FBI.

acessam as visões, os sons, ou os sentimentos associados com estas experiências e comunicam-nos através de seu sistema representacional predominante⁷.

CONSTRUINDO O RAPPORT COM A PNL

Realçando uma comunicação e, daí construir o *rapport* representa o aspecto mais aplicável da PNL aos investigadores. A habilidade de comunicar-se eficazmente e construir um *rapport* surge como uma das maiores contribuições para o sucesso de um policial em lidar com o público⁸. No ajuste de uma entrevista, uma comunicação eficaz envolve a habilidade do entrevistador na construção do *rapport* através de ações e palavras específicas, desse modo construindo confiança e

incentivando o entrevistado a fornecer informações. Outros, além de bem-sucedidos entrevistadores de agências policiais tem achado as técnicas da PNL úteis na construção do *rapport*. Por exemplo, alguns médicos hipnólogos usam o conceito da “combinação” com clientes altamente resistentes⁹. Simplesmente adequando seus comportamentos não-verbais àquele de cada cliente, usando a linguagem do sistema representacional preferido do cliente (visual, auditivo ou cinestésico), e captando o volume, tom, e velocidade do discurso do cliente (paralinguagem), eles conseguem frequentemente superar a relutância do cliente em comunicar-se.

Quando o entrevistador intencionalmente alinha-se com uma testemunha ou suspeito através destas técnicas de combinação ou espelhamento, o entrevistado é mais inclinado a responder ao entrevistador e subseqüentemente fornecer a informação. Como um pesquisador aponta, “as pessoas gostam de pessoas que são como elas”¹⁰. Uma vez que os entrevistadores estabelecem o *rapport*, as barreiras desaparecem, a confiança cresce, e uma troca de informações acontece. Para conseguir estes resultados, os entrevistadores devem combinar ou “espelhar” o *cinestésico*, linguagem e paralinguagem do entrevistado.

CONSTRUINDO *RAPPORT* COMBINANDO O CINESTÉSICO

Combinar a linguagem corporal ou cinestésica de uma outra pessoa provavelmente é a técnica mais fácil e óbvia. Comportamento *cinestésico* tipicamente inclui gestos, postura, e movimentos do corpo, tais como mãos, braços, pés e pernas¹¹. Entretanto, existe uma diferença entre imitação e combinação. Os entrevistadores devem combinar a linguagem corporal de uma outra pessoa com sutileza e cuidado; do contrário, a pessoa facilmente podia tornar-se ofendida. As pessoas quem desenvolvem o *rapport* tendem a combinarem-se entre si na postura e gestos. Por exemplo, indivíduos conversando juntos adotam frequentemente a mesma postura. Como parceiros numa dança, eles respondem e espelham os movimentos de cada um com seus próprios movimentos, engajando-se em ações de respostas mútuas¹².

O Detetive Hamilton emprega o aspecto *cinestésico* da PNL em sua entrevista. Quando entra na sala de entrevista, ele imediatamente observa a postura e a posição das mãos da testemunha. Percebe que ela está inclinando-se para frente com sua cabeça baixa. Sua postura, a posição de sua cabeça e volume da fala.

“Uma vez estabelecido o *rapport* pelo entrevistador, as barreiras desaparecem, a confiança cresce, e uma troca de informações acontece”.

Ao apresentar-se, o Detetive Hamilton puxa sua cadeira para perto da testemunha e, assim como ela, inclina-se para frente com suas mãos postas à frente. Assim que a testemunha começa a se abrir e falar sobre o que viu, seu comportamento não-verbal segue gradualmente suave, ao abrir-se mais e sentar-se mais recostada para trás. Finalmente, com o crescimento de sua confiança no Detetive Hamilton, ela sente-se confortável o bastante para relaxar. Ela realinha sua postura sentando-se ereta e encarando o Detetive Hamilton. Através de cada mudança sucessiva em sua linguagem corporal, o Detetive Hamilton capta seu

comportamento, portanto, dando crédito à crença de que quanto mais profundo for o *rapport* construído entre duas pessoas, mais próxima será a combinação da linguagem corporal.

CONSTRUINDO *RAPPORT* COMBINANDO A LINGUAGEM

Em virtude de as pessoas usarem a linguagem para comunicarem seus pensamentos, as palavras que elas escolhem refletem a maneira que elas pensam. Quando relatando experiências, um indivíduo usa o sistema representacional visual, auditivo, ou cinestésico para identificar estas experiências e comunicá-las aos outros. Por exemplo, uma pessoa cujo sistema representacional predominante seja o visual dirá frases, tais como “eu vejo o que você quer dizer,” “isto parece bom para mim,” “nós vemos olho a olho,” ou “eu vejo a situação.” Por outro lado, uma pessoa cuja preferência seja o auditivo usará uma linguagem, tal como “algo me diz...,” “isto toca uma campainha,” “nós estamos na mesma onda,” ou “isto soa bem para mim.” Finalmente, uma pessoa que seja cinestésica ou orientada pelo “sentido” fará indicações, tais como “entrarei em contato com você,” “como isto te toca?,” “você não tem que se sentir empurrado a...,” ou “como você acha que eu me sinto?”¹³

Investigadores de sucesso ouvem atentamente à escolha das palavras que as testemunhas e os suspeitos usam. Então, eles modelam sua linguagem para combinar com a do entrevistado, usando frases visuais, auditivas, ou cinestésicas similares.

Quando a testemunha que passava próximo a um tiroteio finalmente começa a conversar com o Detetive Hamilton, ela descreve sua situação com frases, tais como “tremendas pressões”, “eu me sinto partida em pedaços”, e “eu não posso me sentir bem com o que está acontecendo.” O Detetive responde às declarações da testemunha combinando as palavras. Quando ela fala da “tremenda pressão,” ele explica maneiras de aliviar a “pressão.” Ele continua a usar frases cinestésicas, tais como “tire este peso de seus ombros,” para comunicar-se no seu sistema representacional preferido.

Em virtude de as pessoas processarem as informações de maneira diferente, através de sistemas representacionais distintos, o investigador geralmente adquire uma valiosa visualização da preferência pessoal do entrevistado ao prestar especial atenção ao movimento dos olhos desta pessoa. De acordo com a PNL, o movimento dos olhos, referido como “dicas de acesso ocular,”¹⁴ refletem a maneira na qual um indivíduo processa dados. Portanto, os olhos se movem em direção específica, dependendo do modo preferido de pensamento da pessoa. Os fundadores do PNL concluíram que os movimentos dos olhos refletem se a pessoa tem uma preferência visual (pensa em termos de imagens), uma preferência auditiva (“ouve” sons), ou uma preferência cinestésica (sente ou experimenta emoções) para processar informações¹⁵.

Tipicamente, as pessoas movem seus olhos para cima em um ângulo que os fazem recordar uma imagem. Algumas pessoas olham diretamente para o lado, o que indica que estão usando o modo auditivo para recordar algo que provavelmente ouviram antes. Finalmente, indivíduos que olham em um ângulo para baixo apelam às sensações cinestésicas ao recordarem o que sentiram ou experimentaram¹⁶.

Se um investigador observa que uma testemunha olha consistentemente para cima em ângulo, particularmente ao responder às perguntas que exigem a recordação, o entrevistador pode concluir, com um grau de confiança mensurável, que a pessoa está “vendo” uma cena ao recordar a informação. Em termos da PNL, o sistema representacional preferido deste indivíduo é o visual. O investigador pode facilitar a recordação dos eventos da testemunha incentivando esta recordação visual com frases como “como isto parece para você?” ou “mostre-me o que você quer dizer.” Se a testemunha olha para o lado quando feita uma pergunta a respeito do que a pessoa viu, o investigador pode incentivar a testemunha a recordar usando perguntas projetadas para estimular a recordação auditiva, tais como “diga-me o que você ouviu” ou “como isto soou a você?” Finalmente, se a testemunha olha para baixo em um ângulo quando feita uma pergunta pelo investigador, isto pode indicar que a pessoa tem uma preferência cinestésica. Portanto, o investigador pode escolher frases que realcem os sentimentos ou emoções da testemunha, tais como “como você se sente com tudo isso?” ou “você pode dar um toque de como tudo aconteceu?” Ao monitorar atentamente os movimentos dos olhos de uma pessoa e alinhando as perguntas de acordo com as preferências observadas do entrevistado, os investigadores podem construir o *rapport*, conseqüentemente aumentando a comunicação entre si e as pessoas que entrevistam. Enquanto os praticantes da PNL citam uma conexão neurológica direta entre os movimentos dos olhos e os sistemas representacionais¹⁷, outros pesquisadores reconhecem a necessidade de estudos empíricos adicionais¹⁸. Atualmente, os investigadores usam o movimento dos olhos dos entrevistados como outro possível indicador de sua maneira preferida de comunicação.

CONSTRUINDO *RAPPORT* COMBINANDO A PARALINGUAGEM

Combinando os padrões de discurso de outra pessoa, ou paralinguagem, constitui a final, e talvez mais eficaz maneira de estabelecer o *rapport*. Paralinguagem envolve como a pessoa diz algo ou a velocidade, volume, e compasso da fala de uma pessoa. Um pesquisador foi mais longe ao afirmar que combinar o tom ou o ritmo da voz da outra pessoa é a melhor maneira de estabelecer *rapport* no mundo dos negócios¹⁹. O que pode trazer a verdade no mundo dos negócios aplica-se ao ajuste da entrevista também. As pessoas podem falar rápido ou devagar, com ou sem pausas. Podem falar num volume alto ou tenro e num compasso alto ou baixo. Entretanto, a maioria das pessoas não tem consciência de seu próprio ritmo de discurso ou tons vocais. De fato, investigadores não têm que combinar com a voz da pessoa exatamente, apenas próximo o bastante para encorajar esse indivíduo a sentir-se compreendido²⁰.

No ajuste da entrevista, retardar o ritmo da fala para corresponder com o ritmo de uma testemunha titubeante permite a recordação e a comunicação no ritmo dessa pessoa. Pelo mesmo princípio, se uma testemunha fala com mais volume e em um ritmo mais rápido, o investigador deve tentar combinar a maneira expressiva a animada de falar da pessoa. Escutando com cuidado e prestando muita atenção a *como* as pessoas falam, os investigadores podem, em termos de PNL, ficar “em sincronia” com as pessoas captando e combinando sua paralinguagem.

Investigadores experientes continuamente empregam esta técnica, geralmente sem mesmo pensar sobre a mecânica ou o processo envolvido. O Detetive Hamilton igualmente usa este aspecto da PNL em sua entrevista.

A testemunha do tiroteio fala lentamente, como se procurando pelas palavras certas. O Detetive Hamilton retarda o ritmo de sua fala, dando amplo tempo para que a testemunha chegue ao ponto que deseja sem se sentir apressada. Abaixa sua voz para combinar com o ritmo suave e refreia seus questionamentos para não interrompê-la. À medida que a testemunha torna-se mais excitável, apressando sua fala e aumentando o volume da voz, o Detetive Hamilton apressa sua fala e aumenta o volume de sua voz, como numa tentativa de espelhá-la. Fazendo assim, demonstra à testemunha que está interessado nela como um indivíduo, e isto permite que ela comunique o que experimentou de uma maneira que é confortável para ela.

CONCLUSÃO

A testemunha do Detetive Mark Hamilton começa a sentir suporte e entendimento do entrevistador, que continua a combinar seu *cinestésico*, linguagem e paralinguagem. Quando ele vê-la insistentemente olhar para baixo e para sua direita, percebe que pode estar processando informações no nível *cinestésico* e incentiva ela a falar sobre seus sentimentos. Lentamente, ela começa a confiar no Detetive Hamilton.

Desconhecido à testemunha, o Detetive Hamilton estava combinado com ela de maneira específica até ela finalmente sentir-se segura o bastante para fornecer ricos detalhes do atirador e de seu veículo. Em consequência, as necessidades emocionais da testemunha foram encontradas e, da perspectiva do Detetive Hamilton, a entrevista foi um sucesso.

“Investigadores de sucesso ouvem atentamente à escolha das palavras que as testemunhas e os suspeitos usam”.

Este cenário ilustra a importância de observar atentamente como testemunhas e suspeitos comunicam-se através de meios não-verbais, verbais e vocais. A Programação Neuro-Linguística não é um novo conceito nem usado raramente. De fato, a maioria dos entrevistadores bem-sucedidos emprega alguma variação dela para conquistar o *rapport*. Entretanto, sendo consciente do processo e benefícios associados com a PNL, os entrevistadores podem usar estas técnicas para sua vantagem. Combinando o comportamento não-verbal dos entrevistados, a maneira com que dizem algo, e até mesmo sua escolha de palavras, os entrevistadores podem aumentar o *rapport* e aprimorar uma comunicação. Em consequência, o potencial para colher informações cruciais necessárias para ajudar a resolver as investigações melhora significativamente.

NOTAS:

1 Genie Z. Laborde, *Influencing with Integrity* (Palo Alto, CA: Syntony Publishing, 1987), 27.

2 Ronald P. Fisher and Edward R. Geiselman, *Memory-Enhancing Techniques for Investigative Interviewing*, (Springfield, IL: Charles C. Thomas Publisher, 1992), 22.

3 John O'Connor and John Seymour, *Introducing Neuro-Linguistic Programming* (London, England: Harper Collins Publishers, 1990), 2.

4 Ibid., 3.

5 Ibid., 3.

6 Ibid., 26.

7 Richard Bandler and John Grinder, *Frogs Into Princes* (Moab, UT: Real People Press, 1979), 5.

8 P.B. Kincade, "Are You Both Talking the Same Language?" *Journal of California Law Enforcement* 20: 81.

9 Ibid., 19.

10 Jerry Richardson, *The Magic of Rapport, How You Can Gain Personal Power in Any Situation* (Cupertine, CA: Meta Publications, 1987), 21.

11 Judith A. Hall and Mark L. Knapp, *Nonverbal Communication in Human Interaction* (Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1992), 14.

12 Supra note 3, 19.

13 Supra note 7, 83.

14 Supra note 7, 35.

15 Supra note 7, 25.

16 Supra note 7, 25.

17 Supra note 7.

18 Aldert Vrij and Shara K. Lochun, "Neuro-Linguistic Programming and the Police: Worthwhile or Not?" *Journal of Police and Criminal Psychology* 12, no. 1 (1997).

19 Supra note 1, 30.

20 Supra note 1, 31.

Fonte: VINCENT A. Sandoval, M.A., SUSAN H. Adams, M.A. **Subtle Skills for Building Rapport:** Using Neuro-Linguistic Programming in the Interview Room. Traduzido por: Onierbeth Elias de Oliveira – Cad PMPB. *FBI Law Enforcement Bulletin*, August 2001, p. 1-5.