

Fundamentos teóricos e científicos para a aplicação da Programação Neurolinguística na mudança de comportamento do policial militar.

Ernesto Puglia Neto - Coronel da PMESP, Doutor em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, Master Practitioner e Coach. Mantem o blog www.epnledh.blogspot.com.br.

Introdução

Com, praticamente, 40 anos de estudos, após as primeiras pesquisas de Richard Bandler e John Grinder, a Programação Neurolinguística (PNL) ainda se encontra numa área cinzenta do conhecimento humano, contestada por muitos e enaltecida por outros tantos¹.

Na Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP) não é diferente. Embora haja vários trabalhos monográficos de mestrado e doutorado, que tratam de sua aplicação, a PNL ainda não é vista como ferramenta válida e séria para melhorar o processo de ensino na Instituição e, conseqüentemente, para propiciar uma mudança de comportamento do policial militar².

Em razão disso, o presente artigo tem a pretensão de apresentar informações baseadas em estudos científicos – uma das carências apontadas pelos críticos da PNL – socorrendo-se, principalmente, da neurociência, para assim, mostrar que algumas de suas pressuposições e técnicas foram validadas por estudos posteriores, referendando sua aplicação.

Inicialmente, cabe apresentar nossas “referências” científicas. Utilizaremos os ensinamentos de David Eagleman, neurocientista do Baylor College of Medicine; de Leonard Mlodinow, doutor em física e professor no Instituto de Tecnologia da Califórnia; de Paul Zak, *Phd* e professor de economia, gerenciamento e psicologia na Claremont Graduate University e diretor-fundador do Claremont’s Center for Neuroeconomics Studies; de Richard Bandler, John Grinder, Joseph O’Connor, John Seymour, Robert Dilts e Todd Epstein, expoentes da PNL.

O que é PNL?

Segundo O’Connor e Seymour (1995, p.19), a Programação Neurolinguística (PNL) é :

¹ Nota do Autor: Uma simples busca na *internet*, traz um grande número de artigos contra e pró PNL. Um dos mais detalhados intitula-se *Thirty-Five Years of Research on Neuro-Linguistic Programming. NLP Research Data Base. State of the Art or Pseudoscientific Decoration?*, de Tomasz Witkowski, na qual são analisados sessenta e três artigos científicos, de um total de 315 disponíveis num banco de dados de artigos sobre PNL publicados em revistas conceituadas no mundo inteiro. Desses 63, trinta e três testaram dogmas e hipóteses da PNL; desses, nove, ou 27,3%, davam suporte aos dogmas ou hipóteses da PNL; seis, ou 18,2%, eram inconclusivos; e dezoito, ou 52,4%, concluíram pela falta de suporte aos dogmas ou hipóteses da PNL. Em contrapartida, a mesma busca inicial pode trazer resultados que atestam o uso da PNL, inclusive em ações de polícia, como o artigo *Subtle Skills for Building Rapport: Using Neuro-Linguistic Programming in the Interview Room*, publicado pelos agentes especiais do FBI Vincent A. Sandoval e Susan H. Adams, na *FBI Law Enforcement Bulletin*, de agosto de 2001, no qual explicam como utilizar as técnicas de *rapport*, entre outras que a PNL oferece, para facilitar a obtenção de informações do interrogado/entrevistado.

² N. do A.: A Polícia Militar da Paraíba mantém um programa no qual utiliza técnicas de PNL para a instrução e o aprimoramento de seus policiais militares. O programa é originado na Tese defendida pelo Ten Cel PMPB Onivan Elias de Oliveira no Programa de Doutorado em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, da PMESP, do qual o autor foi orientador.

a arte e a ciência da excelência, ou seja, das qualidades pessoais. É arte porque cada pessoa imprime sua personalidade e seu estilo àquilo que faz, algo que jamais pode ser apreendido através de palavras ou técnicas. E é ciência porque utiliza um método e um processo para determinar os padrões que as pessoas usam para obter resultados excepcionais naquilo que fazem. Este processo chama-se modelagem, e os padrões, habilidades e técnicas descobertos através dele estão sendo cada vez mais usados em terapia, no campo da educação e profissional, para criar um nível de comunicação mais eficaz, um melhor desenvolvimento pessoal e uma aprendizagem mais rápida.

Mas, para um entendimento mais rápido e simples, que é a proposta desse artigo, pode-se sintetizar que a PNL – na forma que se pretende aplicar para potencializar a mudança de comportamento na PMESP - é uma *ferramenta* que utiliza a *comunicação*, entre outras capacidades de quem a aplica, e a *percepção*, entre outras capacidades de quem se submete a essa experiência, para obter um resultado mais duradouro e profundo no tema que se pretende transmitir.

Ressalte-se, de forma clara, o recorte que se faz sobre a PNL, ou seja, sua possibilidade de melhorar a *comunicação* e a *percepção*, facilitando assim a mudança comportamental!

O que a PNL mostra sobre o ensino em si?

De acordo com Seymour e O'Connor (1996, p.38), a *aprendizagem pode acontecer em diferentes níveis*. Robert Dilts (1999, p. 36) relaciona seis níveis, aos quais denominou “níveis neurológicos”:

- *Ambiente*: o que nos rodeia e as pessoas com as quais nos relacionamos;
- *Comportamento*: nossa maneira de agir;
- *Habilidades e Capacidades*: aquilo que podemos fazer;
- *Crenças e Valores*: aquilo em que acreditamos e que é importante para nós;
- *Identidade*: nossa autoconsciência, nossos valores essenciais e nossa missão de vida;
- *Espiritual*: aspectos, religiosos em geral, que estão acima das próprias pessoas.

Basicamente, conhecer essa divisão por níveis, mostra a necessidade de agir sempre num nível mais elevado do que aquele que se deseja modificar. Seymour e O'Connor (1996, p. 39) afirmam que *as habilidades não fluirão sem crenças e valores poderosas para sustentá-las*. Alertam ainda que *nossos comportamentos e capacidades podem ser muito recompensados, mas entrar em conflito com nossas crenças ou nossa identidade* (Seymour, O'Connor; 1995, p.94).

Atualmente, os processos de ensino tradicionais trabalham essencialmente com a transmissão de informações. Na PMESP isso não é diferente. Para que o policial militar desenvolva uma nova habilidade, ele a repete exaustivamente, até adquirir o que se denomina de “memória muscular”. Para adquirir um novo conhecimento, repassa-se a informação, muitas vezes por diversos meios concomitantes (áudio visual, leitura, etc) e pretende-se que haja a assimilação daquele conceito e sua aplicação posterior.

É nesse momento que podem ocorrer conflitos entre as crenças e valores e as habilidades, ou entre a identidade e o comportamento, por exemplo. O correto, como já foi esclarecido, é agir pelo menos num nível neurológico acima do que se pretende modificar. Por exemplo, para que o policial desenvolva uma nova habilidade, deve-se trabalhar as crenças e valores, ou até mesmo a

identidade, gerando uma “necessidade” de aplicação daquela nova habilidade. Feito isso, pode-se agir na habilidade em si. Se o policial militar for convencido da necessidade de aplicar aquela habilidade, ficará muito mais fácil ensiná-lo e, principalmente, fazer com que ele a aplique.

Além de negligenciar os aspectos relacionados aos denominados “níveis neurológicos”, o processo tradicional de ensino policial-militar parte de um pressuposto de que as informações transmitidas são avaliadas com a repetição do que foi transmitido, ou seja, se houver a reprodução do que foi ensinado, seja na teoria – por meio de uma prova escrita ou oral – seja na prática - com a reprodução do movimento desejado – supõe-se que a informação foi assimilada. Esse método de aferição não leva em conta o consciente e o inconsciente do instruendo.

De acordo com Seymour e O’Connor (1995, p. 25), *a aprendizagem é uma habilidade que se divide em quatro estágios:*

- *Incompetência inconsciente:* não sabemos fazer e não sabemos que não sabemos;
- *Incompetência consciente:* não sabemos fazer e sabemos que não sabemos;
- *Competência consciente:* sabemos fazer e temos que nos concentrar para fazer;
- *Competência inconsciente:* sabemos fazer e não precisamos nos concentrar para fazer.

Voltando à validação do que foi transmitido, pode-se facilmente inferir que, durante uma avaliação, o instruendo estará fazendo uso de sua competência consciente, enquanto na aplicação prática do dia a dia, fará uso da sua competência inconsciente. No caso de não haver o pleno convencimento sobre a necessidade da aplicação daquela habilidade ou conhecimento, não há garantia, mesmo depois de uma avaliação rigorosa nos bancos escolares, de que sua utilização ocorrerá num ambiente sem controle.

Sobre percepção e comunicação

Nesse momento, cabe estabelecer um paralelo da PNL com a neurociência. Um dos pressupostos básicos da PNL é que “o que se percebe do mundo tem relação com as sensações que se experimenta e não com a realidade em si”, ou, como é notadamente conhecido entre os praticantes da neurolinguística, “mapa não é território”. Essa pressuposição tem íntima relação com a forma com que se assimila que está ao redor. Mlodinow afirma que

todas as mentes humanas são como um cientista, criando um modelo do mundo ao redor, o mundo cotidiano que nosso cérebro detecta pelos sentidos. [...] nosso modelo do mundo dos sentidos é uma aproximação, baseado em conceitos inventados pela mente. [...] O mundo que percebemos é um ambiente artificialmente construído, cujas características e propriedades são ao mesmo tempo produtos dos nossos processos mentais inconscientes dos dados reais. A natureza nos ajuda a preencher as lacunas de informação nos dotando de um cérebro que suaviza essas imperfeições, num nível inconsciente, antes mesmo de estarmos conscientes de qualquer percepção. (2013, p. 62)

[...] a nossa mente subliminar pega os dados incompletos, usa o contexto ou outras pistas para completar a imagem, faz algumas deduções e produz um resultado algumas vezes exato, outras vezes não, mas sempre convincente. (2013, p. 181)

Na mesma direção, Eagleman (2012, p. 64) esclarece que *o cérebro faz pressupostos para poupar tempo e recursos e tenta ver o mundo apenas na medida em que ele precisa.*

Seymour e O’Connor (1995, p. 22) afirmam que

Usamos nossos sentidos para explorar e mapear o mundo exterior, uma infinidade de possíveis impressões sensoriais das quais somos capazes de perceber apenas uma pequena parte. Essa parte que podemos perceber é filtrada por nossas experiências pessoais e únicas, nossa cultura, nossa linguagem, nossas crenças, nossos valores, interesses e pressuposições. Vivemos em nossa própria realidade, construída a partir de nossas impressões sensoriais e individuais da vida, e agimos com base no que percebemos do nosso modelo de mundo.

Na PNL, diz-se que o cérebro “omite, distorce ou generaliza” informações, para tornar mais simples a interpretação das coisas que estão ocorrendo ao nosso redor, pois, conforme esclarece Mlodinow (2013, p. 43) *o sistema sensorial do homem envia ao cérebro cerca de 11 milhões de bits de informação por segundo e a verdadeira quantidade de informação com que podemos lidar foi estimada em algo entre dezesseis e cinquenta bits por segundo.*

Se o fenômeno da percepção ocorre de forma inconsciente, deve haver ainda mais preocupação com o que é dito e como é dito em sala de aula. Duas pressuposições da PNL têm relação com a comunicação, de forma direta: “a comunicação é validade pelo resultado que gera” e “o responsável pela comunicação é o comunicador”. Ambas se referem à necessidade de conduzir a comunicação de forma a garantir o entendimento. Reforça essas pressuposições, a afirmação de Mlodinow (2013, p. 71)

Na construção da sua memória, há o que você disse, mas também há o que você comunicou, o que os outros participantes do processo interpretaram como sua mensagem; e, finalmente, o que eles lembram dessas interpretações.

Em cursos sobre comunicação e mesmo nos de técnica de ensino, ensina-se que comunicação efetiva não ocorre somente com as palavras. Seymour e O’Connor (1995, p. 35) apresentam, em sua obra, que *7% da comunicação são realizados por meio de palavras; 38%, por meio da entonação com que as palavras são ditas; e 55%, pela linguagem corporal.* Sobre esse tema, Mlodinow (2013, p. 150) afirma que

Hoje os psicólogos sociais às vezes classificam nossa comunicação não verbal em três tipos básicos. Uma diz respeito aos movimentos do corpo: expressão facial, gestos, pose, movimento dos olhos. Outra é chamada paralinguagem, que inclui a qualidade e o timbre da voz, o número e a duração das pausas e sons não verbais, como limpar a garganta ou dizer “hãhã”. E finalmente a proxenia, o uso do espaço pessoal.

Mlodinow (2013, p. 96) afirma que *a linguagem é uma coisa útil, mas nós seres humanos temos ligações emocionais e sociais que transcendem as palavras, e nos comunicamos – e nos compreendemos – sem pensamentos conscientes.* Segundo ele,

temos uma trilha paralela de comunicação não verbal, e essas mensagens podem revelar mais que nossas palavras bem-escolhidas, e às vezes ir contra elas. Uma vez que muito, se não tudo, da sinalização não verbal e da interpretação de sinais é automático e realizado sem nosso conhecimento e controle conscientes, sem querer comunicamos um bocado de informação por meio de dicas não verbais sobre nós mesmos ou nosso estado de espírito. Os gestos que fazemos, a posição em que mantemos nosso corpo, as expressões de nosso rosto e as características não verbais de nosso discurso – tudo isso contribui para a forma como os outros nos veem.

Há, ainda, mais uma informação fundamental para ser apreciada no tema comunicação/percepção. Mlodinow (2013, p. 29) apresenta o que denomina *efeito fluência*, que

estabelece que, *se a forma for difícil de assimilar, isso afeta nosso julgamento quanto à substância da informação*. Publicitários conhecem muito bem esse efeito e o utilizam para melhorar a aceitação de seus produtos, estimulando áreas do cérebro relacionadas ao prazer e às sensações de aconchego. Mais adiante, será abordado o papel da oxitocina nas sensações de prazer e aconchego.

No início do artigo, foi dito que a PNL é uma *ferramenta* que utiliza a *comunicação* de quem a aplica, e a *percepção* de quem se submete a essa experiência, para obter um resultado mais duradouro e profundo no tema que se pretende transmitir. Até agora, tratou-se de ambas as conceituações, trazendo informações relevantes sobre como esses mecanismos – comunicação e percepção – podem ser úteis na transferência e fixação da informação. Agora, será exposto como a PNL pode auxiliar, efetivamente, nesse contexto.

Para melhor compreensão da ajuda que a PNL pode fornecer, cabe esclarecer o funcionamento do cérebro. Eagleman (2012, p. 121) afirma que

O cérebro contém dois sistemas separados: um é rápido, automático e abaixo da superfície da consciência, enquanto o outro é lento, cognitivo e consciente. O primeiro sistema pode ser rotulado de automático, heurístico, implícito, intuitivo, holístico, reativo e impulsivo, ao passo que o segundo é cognitivo, sistemático, explícito, analítico, regulamentar e reflexivo.

Ele está se referindo à emoção e à razão!

A PNL trabalha de forma a “minar” as resistências da razão, fazendo com que as mensagens cheguem ao subconsciente, ou seja, não sejam “filtrados” pelos pressupostos do consciente. Para isso, podem ser utilizadas técnicas de comunicação passíveis de serem modeladas, ou seja, replicadas por professores e facilitadores de atividades comportamentais. As técnicas serão somente citadas e brevemente relatadas, visto que seria por demasiado extenso esmiuçar cada uma delas, havendo vasta literatura sobre a sua aplicação.

Metamodelo

De acordo com O’Connor (2003, p. 163),

O metamodelo é um conjunto de padrões de linguagem e perguntas que reconectam as deleções, distorções e generalizações à experiência que as gerou. As perguntas do metamodelo fazem a “engenharia inversa” da linguagem, trabalhando a estrutura superficial para obter *insight* sobre estrutura profunda por trás dela.

Ainda de acordo com o autor, o metamodelo coleta informações, esclarece significados, identifica limitações e oferece escolhas. Bandler e Grinder (1982, p. 84), criadores do metamodelo, definem que ele é *um modelo verbal, um modo de escutar a forma das verbalizações, invés de seu conteúdo*. De acordo com O’Connor (2003, 164), *o metamodelo consiste em 13 padrões divididos em três categorias: deleções ou omissões, generalizações e distorções*.

Conforme explanado anteriormente, o cérebro recebe milhões de informações por segundo, porém, conscientemente, percebe-se somente algumas delas. Para potencializar o uso dessas informações, tanto conscientemente percebidas, quanto as armazenadas no inconsciente, a PNL estabelece que o cérebro realiza “deleções ou omissões” – exclui do contexto informações, teoricamente, desnecessárias –, “generalizações” – aplica a um contexto único, informações padronizadas ou genéricas –, ou, “distorções” – estabelece relações não-verdadeiras entre fatos

distintos. O metamodelo age diretamente para corrigir essas situações, por meio de perguntas estruturadas, que visam a evidenciar o que foi omitido ou deletado, generalizado ou distorcido.

Pode-se dizer, portanto, que a aplicação do metamodelo visa a dirimir eventuais lacunas na comunicação, minimizando a necessidade de o cérebro completar essa informação, fato que pode gerar uma diferença significativa entre o que se falou e o que se entendeu.

Em exemplos de fácil entendimento, pode-se perguntar “o que exatamente” alguém deseja saber, sempre que surgirem perguntas mal formuladas pela omissão de algum elemento; ou “sobre quem/o que exatamente se está falando”, quando surgir uma generalização; ou ainda, “como exatamente isso causa aquilo”, numa distorção de causa e efeito.

Rapport

O’Connor e Seymour (1995, p. 37), explicam como se dá o *rapport*

Podemos criar empatia com qualquer pessoa aperfeiçoando a capacidade natural de empatia que usamos diariamente. Através do espelhamento, da reprodução da linguagem corporal e do tom de voz, é possível estabelecer rapidamente um clima de empatia com praticamente qualquer pessoa. O contato visual é uma técnica clara de *rapport*, e, em geral, a única que é ensinada conscientemente na nossa cultura, que tem um tabu muito forte contra se observar conscientemente a linguagem corporal e reagir a ela.

O *rapport* é fundamental para garantir a aproximação e a credibilidade com o público alvo da mudança de comportamento. Ao aprender sobre técnicas de *rapport*, o futuro aplicador recebe de pronto a seguinte lição: acompanhe, acompanhe e depois conduza. Ou seja, deve-se inicialmente acompanhar os outros indivíduos para, somente após garantir o estabelecimento da empatia, passar a conduzi-los. Essa técnica é muito importante quando há diferenças significativas de posto ou graduação entre professores e alunos, pois facilita a comunicação, pela aproximação ente os interlocutores, possibilitando que a conversa flua com mais naturalidade e no caminho desejado.

Num exemplo simples, para ser ouvido, deve-se utilizar a mesma linguagem do interlocutor. Dessa forma, discursos rebuscados têm um público alvo específico e não devem ser utilizados a todo momento.

Âncoras

De acordo com Seymour e O’Connor (1995, p. 69), âncoras são *disparadores de estados de espírito, ou seja, gatilhos que permitem reviver um determinado estado de espírito*. Segundo O’Connor (2003, p. 88), esses gatilhos podem ser *visuais, auditivos ou cinestésicos*, podendo estimular uma ação ou mudar um estado emocional.

Validando essa técnica da PNL, Eagleman (2012, p. 78), citando A. R. Damasio, afirma que

as sensações produzidas por estados físicos do corpo guiam o comportamento e a tomada de decisão. Os estados corporais tornam-se ligados a resultados de acontecimentos no mundo. Quando algo de ruim acontece, o cérebro aciona todo o corpo (batimento cardíaco, contração dos intestinos, fraqueza muscular e assim por diante) para registrar essa sensação, e tal sensação torna-se associada com o evento. Quando o evento é objeto de reflexão, o cérebro essencialmente passa

uma simulação, revivendo as sensações físicas do acontecimento. Essas sensações então servem para dirigir, ou pelo menos influenciar, a tomada de decisão subsequente. Se as sensações de determinado evento são ruins, elas dissuadem da ação; se são boas, a encorajam.

O'Connor e Seymour (1995, p. 70) ensinam que as âncoras se instalam

Primeiro, por repetição. Se vemos constantemente a cor vermelha associada ao perigo, ela se torna uma âncora. Temos então a aprendizagem simples: vermelho significa perigo. Em segundo lugar, e muito mais importante, é que se pode criar uma âncora instantaneamente, se a emoção for forte e o momento certo. A repetição só é necessária se não houver nenhum envolvimento emocional. Pense em sua época de escola (que por si só já é uma âncora poderosa), e lembre-se como era fácil aprender um assunto interessante e estimulante. No entanto aqueles que não lhe interessavam exigiam muita memorização. Quanto menos envolvimento emocional, mais repetições necessárias para estabelecer uma associação.

Mlodinow (2013, p. 211-212) complementa

Por causa dos processos subliminares, a fonte de nossos sentimentos costuma ser um mistério para nós, assim como os próprios sentimentos. Sentimos muitas coisas de que não temos ciência.

[...] Se quisermos ter um entendimento válido de quem somos e, portanto, de como reagiremos a certas situações, temos de entender os motivos de nossas decisões e comportamentos; e, ainda mais fundamental, precisamos entender nossos sentimentos e suas origens.

Instalar âncoras durante o treinamento, que podem garantir a mudança comportamental, é uma estratégia segura e viável. Um exemplo de âncora forte, que pode ser instalada, é em relação à família. Com raríssimas exceções, a família sempre traz reações positivas, principalmente quando se evoca a mãe e os filhos. Nesse caso, a âncora instalada está ligada à emoção e, como foi mostrado anteriormente, a emoção está ligada ao subconsciente e não ao consciente.

Num exemplo prático, pode-se usar a âncora dos filhos para reforçar o comportamento de usar o cinto de segurança em viatura, com a simples comparação do que o policial pratica em seu dia a dia com os filhos, ou seja, porque ele exige que o filho use cinto em seu veículo particular: por segurança ou por que pode ser multado? A resposta a essa pergunta, via de regra, é a segurança, e daí pode-se desafiar o interlocutor a raciocinar: se ele quer os filhos seguros, usando cinto, não é justo ele usar o cinto para estar seguro e retornar para os filhos ao final do serviço?

O subconsciente irá armazenar essa ideia do retorno seguro para o lar após o serviço e fará seu papel quando o consciente estiver preocupado com outras demandas.

Linguagem inespecífica de Milton Erickson

Milton Erickson já foi considerado o maior hipnoterapeuta do mundo e foi o fundador da Sociedade Americana de Hipnose Clínica. A linguagem adotada por Erickson em sua hipnose é exatamente inversa ao metamodelo, ou seja, propositalmente vaga (Seymour, O'Connor, 1995, p. 127). Segundo Seymour e O'Connor (1995, p. 128), *essa maneira de utilizar a linguagem ficou conhecida como Modelo de Milton, um modelo que se opõe e ao mesmo tempo complementa a exatidão do metamodelo*. A utilização desse tipo de linguagem facilita o acesso ao inconsciente, pois permite que o ouvinte complete as lacunas da linguagem vaga com o significado que lhe convier. A

sonegação da informação mantém *a mente consciente ocupada em vasculhar seu depósito de lembranças para preencher os vazios* (Seymour, O'Connor, 1995, p.130).

Num exemplo relacionado com o anterior, quando não se tem a certeza de que os interlocutores têm filhos, pode se utilizar da linguagem vaga, substituindo “filho” por “ente querido” e dessa forma, cada ouvinte irá preencher essa “lacuna” com o que lhe for mais agradável; quem irá procurar esse “ente querido” é o consciente, que rastreará dentre todos os conhecidos e parentes aquele que mais se encaixa no contexto. Enquanto isso, o subconsciente estará armazenando o conteúdo principal da mensagem: use o cinto para a sua segurança!

O Papel da Oxitocina

Muito se falou de emoção e sentimento até agora, porém como isso pode ser potencializado para se alcançar a mudança de comportamento?

Zak (2012, p. 58), citando William James, o pai da psicologia experimental, define emoções como *as mudanças pelas quais o corpo passa quando os sentimentos captam certos sinais do ambiente*. Ainda segundo o autor,

Essas alterações no estado do organismo acontecem quase que instantaneamente, sem qualquer controle voluntário ou consciência. Quando os seres humanos tomam consciência dessas sensações físicas a ponto de poder identificá-las e rotulá-las como angústia ou empatia (ou medo, felicidade e contentamento), trata-se do que James chamou de “sentimento”. Um sentimento é o estado consciente da emoção. A emoção é a experiência física em nossas células e tecidos.

E o que a oxitocina tem a ver com tudo que foi tratado até agora? É simples. A oxitocina é conhecida como *hormônio reprodutivo feminino* (Zak, 2012, p. II, introdução); é também *uma molécula, ou peptídeo, que funciona como neurotransmissor, enviando sinais ao cérebro* (Zak, 2012, p. 23). Mas, o que interessa realmente é que

o nível de oxitocina se eleva quando recebemos uma demonstração de confiança e/ou quando algo nos deflagra compaixão e afinidade, a que chamamos hoje de empatia. Quando a oxitocina se eleva, ficamos mais gentis, generosos, colaborativos e carinhosos. Mas quando os cientistas chamam esses comportamentos de pró-sociais, na verdade é uma forma mais técnica de dizer que seguem a Regra de Ouro: “Aja com os outros como gostaria que agissem com você”. (Zak, 2012, p. VIII, introdução)

Na natureza, a oxitocina aumenta quando sinais do ambiente indicam que é seguro relaxar e se aninhar. (Zak, 2012, p. 24)

Quando um estímulo social positivo induz a liberação da oxitocina, a molécula da moralidade, por sua vez aciona a liberação de dois outros neurotransmissores de bem-estar: dopamina e serotonina. A serotonina reduz a ansiedade e melhora o humor. A dopamina está associada a comportamentos que levam à busca pelo atingimento de metas, direcionamento e reforço de aprendizagem. Ela motiva e torna agradável a busca por atividades que resultam em recompensa. (Zak, 2012, p. 39)

Como já foi dito, ao ser utilizada a PNL nos treinamentos, enfatiza-se a emoção, a fim de permitir um acesso mais fácil ao subconsciente. A emoção despertada, na maior parte das vezes, é positiva, ou seja, estimula a produção de oxitocina, tornando agradável aquela atividade e, conseqüentemente, instalando uma âncora que o fará reviver aquele sentimento em outros momentos.

Nas atividades de PNL, o contato físico é constante. Apertos de mão e abraços são comuns, bem como atividades que exijam o contato entre as pessoas. Porquê? Pois nessas ocasiões também há o estímulo à produção de oxitocina. Zak (2012, p. 48) demonstra a importância do toque

Um dos aspectos interessantes sobre o abraço é o papel que a confiança desempenha. Certamente, abraços podem ser tranquilizadores e inspirar generosidade, mas também podem ser uma invasão indesejada e a violação do espaço de alguém. A diferença é o contexto social e a confiança social.

Abraços são uma forma de cumprimento, que, por sua vez, estabelecem, demonstram ou reconstróem vínculos sociais.

Cada gesto no ato de cumprimentar se destina a transmitir informações, muitas das quais relacionadas à confiança, e a maioria delas não processamos conscientemente. Mas, em geral, o inconsciente se sai bem. [...] E nada mais reconfortante que um abraço caloroso, que expressa a confiança advinda da liberação da oxitocina.

Um exemplo da exploração dos benefícios da oxitocina nas atividades realizadas, é a recepção aos participantes, que ocorre com um tapete vermelho, pelo qual todos passam, sendo aplaudidos e cumprimentados.

Conclusão

Como foi demonstrado, a PNL - como *ferramenta* que utiliza a *comunicação* e a *percepção*, entre outras capacidades de quem se submete a essa experiência, para obter um resultado mais duradouro e profundo no tema que se pretende transmitir - tem suporte científico, principalmente, da neurociência, que referenda sua aplicação e dá validade a algumas de suas pressuposições e técnicas.

Os resultados alcançados com sua aplicação apontam para a melhora da autoestima, da produtividade, do controle da letalidade policial, além da absorção mais profunda de algumas informações, que, sem a aplicação da PNL, poderiam deixar de ser aplicadas futuramente. Em outras palavras, a PNL é uma aliada para a mudança comportamental do policial militar e pode ser aplicada nos diversos cursos e treinamentos policiais-militares, além de atividades comportamentais com objetivos específicos, de acordo com as necessidades institucionais.

E, caso ainda haja algum tipo de preconceito em relação à PNL, que se mude o foco e se empregue os ensinamentos da neurociência, naquilo que a valida.

Bibliografia

BANDLER, Richard. **Usando sua Mente**: as coisas que você não sabe que não sabe: programação neurolinguística; tradução Heloísa de Melo Martins Costa. 7. ed. São Paulo: Summus, 1987.

BANDLER, Richard; GRINDER, John. **Sapos em Príncipes**: programação neurolinguística; tradução Maria Silvia Mourão Netto. São Paulo: Summus, 1982.

DILTS, Robert; EPSTEIN, Todd A. **Aprendizagem Dinâmica 1**; tradução Denise Maria Bolanho. São Paulo: Summus, 1999.

_____. **Aprendizagem Dinâmica 2**; tradução Denise Maria Bolanho. São Paulo: Summus, 1999.

EAGLEMAN, David. **Incógnito**: as vidas secretas do cérebro; tradução Ryta Vinagre. Rio de Janeiro: Rocco, 2012.

MLODINOW, Leonard. **Subliminar**: como o inconsciente influencia nossas vidas; tradução Claudio Carina. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

O'CONNOR, Joseph. **Manual de Programação Neurolinguística**: um guia prático para alcançar resultados que você quer; tradução Carlos Henrique Trieschmann. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

O'CONNOR, Joseph; SEYMOUR, John. **Introdução a Programação Neurolinguística**: como entender e influenciar as pessoas; tradução Heloísa Martins-Costa. São Paulo: Summus, 1995.

_____. **Treinando Com a PNL**: recursos para administradores, instrutores e comunicadores; tradução Denise Maria Bolanho. São Paulo: Summus, 1996.

SANDOVAL, Vincent A.; ADAMS, Susan H. **Subtle Skills for Building Rapport**: Using Neuro-Linguistic Programming in the Interview Room, disponível em http://www.au.af.mil/au/awc/awcgate/fbi/nlp_interviewing.htm, último acesso em 05Jan2016, às 15:25 h.

WITKOWSKI, Tomasz. **Thirty-Five Years of Research on Neuro-Linguistic Programming. NLP Research Data Base. State of the Art or Pseudoscientific Decoration?** Disponível em <http://www.tomaszwickowski.pl/attachments/File/NLP.pdf>, último acesso em 05Jan2016, às 15:20 h.

ZAK, Paul. **A molécula da moralidade**: as surpreendentes descobertas sobre a substância que desperta o melhor em nós; tradução Soeli Araujo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.