

Considerações sobre duas ou três coisas úteis ao jornalismo

João de Deus Corrêa*

RESUMO

Firmando-se como uma nova abordagem no campo da Psicologia, a Neurolingüística tem sido recebida com muito preconceito. No entanto, uma leitura mais atenta permite vislumbrar alguns de seus recursos aplicados ao fazer jornalístico. A presente abordagem identifica na técnica do rapport um meio útil e eficaz para a condução de entrevistas jornalísticas.

Palavras-chave: neurolingüística/jornalismo; entrevista/rapport; comunicação interpessoal.

SUMMARY

Consolidating itself as a new perspective in the field of Psychology, Neurolinguistics has been treated with much prejudice. However, a more attentive reading allows us to conjecture some of its applicable resources into the journalistic making. The current perspective identifies in the procedure of the rapport, a useful and effective means to conduct journalistic interviews.

Keywords: Neurolinguistics/Journalism; interview/rapport; interpersonal communication.

RESUMEN

Afirmándose como un nuevo abordaje en el campo de la Psicología, la Neurolingüística ha sido recibida con muchos prejuicios. Sin embargo, una lectura más atenta permite entrever algunos de sus recursos aplicados al quehacer periodístico. El presente abordaje identifica en la técnica del rapport un medio útil y eficaz para la dirección de entrevistas periodísticas.

Palabras-llave: neurolingüística/periodismo; entrevista/rapport; comunicación interpersonal.

“Eu penso em coisas que existem e digo: por quê? Eu penso em coisas que nunca existiram e pergunto: por que não?”
John F. Kennedy

Um problema de imagem

As novidades são encaradas pela sociedade, segundo Richard Saul Wurman, com “desprezo, zombaria e escárnio. Depois vem o estágio profético, em que os visionários exploram suas potencialidades...”. (1991, p.331)

A mais nova escola de Psicologia – a Neurolingüística – está passando pelas fases iniciais de contato com a sociedade e a mídia brasileiras. Sintomaticamente, seus eventos são classificados com o mesmo carimbo dado às mágicas de Paulo Coelho, dos ciganos e dos astrólogos.

No caso específico da Neurolingüística – também denominada PNL (Programação Neurolingüística) -, essa imagem é devida à atuação do médico Lair Ribeiro, autor de uma dezena de livros e, acima de tudo, “garoto propaganda” que mais personalizou a PNL no país, ocupando um espaço extraordinário no topo dos livros mais vendidos, por alguns anos. Junto à sua habilidade autoral e divulgadora, Lair também propagou a conotação “marketeira” que acabou contaminando a Neurolingüística com aquele ranço de “sucesso-a-qualquer-preço”.

Enfim, foi esse o perfil inaugural da PNL, responsável por sua recepção com “desprezo, zombaria e escárnio”.

Em meados da década de 70, o lingüista John Grinberg e o analista de sistemas Richard Bandler, patrocinados pelo NIH (Instituto Nacional de Saúde), pesquisaram, na Califórnia, as causas do

sucesso do desempenho de quatro grandes terapeutas (Gregory Bateson, Milton Ericson, Fritz Perls e Virgínia Satir). Descobriram que todos tinham em comum apenas o método de comunicação com os pacientes. Todas as variáveis dos processos de cura podiam ser diferentes ou trocadas que levavam aos mesmos resultados, desde que o ritual de comunicação fosse mantido. No entanto, alterada a dinâmica comunicativa, desapareciam os resultados positivos.

As lições aprendidas com os terapeutas foram codificadas em princípios e estratégias, a seguir aplicados à Lingüística, à Psicologia, lições essas enriquecidas pela Neurologia e pela Cibernética. Hoje, a Neurolingüística pode ser conceituada como o “conjunto de técnicas de intervenção nas estratégias de comunicação do indivíduo consigo mesmo e com o exterior, com vistas à otimização de comportamentos desejados ou alteração dos indesejáveis”. (Kluczy, 1993, p.21)

Uma das técnicas desenvolvidas por essa nova escola de Psicologia é denominada rapport e se inspira em alguns princípios e conceitos que afirmam serem os homens “dotados da mesma estrutura neurológica”, ou que vêem em todo comportamento “a manifestação de processos comunicativos”. (Ibidem) Outro princípio básico é o que considera ser “a resposta do receptor ao estímulo dado por um emissor o que dá sentido ao processo de comunicação”.

Em que consiste o rapport

Sensibilizados pelas evidências dos atributos dessa técnica, confessamos que, praticamente, ela mesma se esca-

lou como o nosso objeto de pesquisa pela afinidade com o jornalismo.

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

A técnica do rapport pode ser definida como “um conjunto de procedimentos de observação e reprodução de posturas, valores e sinalizações do interlocutor com o propósito de acessar o interior dele com agilidade e autenticidade”.

Alguns atributos devem ser ressaltados: a) observação - o emissor que deseja conduzir eficazmente a comunicação deve concentrar-se na produção expressiva do outro; b) reprodução - identificados os sinais e valores do receptor, cabe ao emissor usar esses conhecimentos para se colocar no lugar dele, como um espelho; c) posturas, valores e sinalizações - são estes os objetos da observação e da reprodução, por parte do agente instigador da comunicação; d) acessar o interior é o objetivo de quem toma a iniciativa da comunicação encarada profissionalmente; e) agilidade e autenticidade - a reprodução de valores, posturas e sinalizações do receptor faz com que este se veja no outro, criando o estado de empatia que acelera as comunicações.

Um dos produtos da investigação da PNL é a constatação de que “na comunicação humana, nenhuma informação está simplesmente nas palavras e em seu conteúdo. Os fenômenos paralingüísticos, como tonalidade da voz, pausas, sorriso, gemido, postura corporal, gestos e movimentos de expressão, fornecem indicações de como a informação comunicada deve ser entendida” (Kluczny, 1993, p.75) e frequentemente contradizem o discurso oral.

As investigações nesse domínio quantificaram os elementos comunicativos, concluindo que “aproximadamente 7% da informação global de um processo de comunicação são transmitidos através de palavras e seu conteúdo; 38% são expressos por meio da voz e de suas características (tonalidade, rapidez, altura etc.); 55% são o resultado da fisiologia ou da linguagem corporal (gestos, postura, expressão facial, mudanças na respiração etc.)”. (Ibidem)

Uma comunicação que se apegue apenas aos dados verbais estará deixando escapar o volume mais significativo do processo e, possivelmente, o mais autêntico, “pois se a palavra refere-se ao nível consciente do comunicador, a fisiologia e a linguagem corporal traduzem a esfera inconsciente”, (Idem, p.76), certamente mais autêntica por fugir do controle racional imediato e rotineiro.

Etimologicamente, rapport é um termo francês que, entre outras acepções, significa ligação, afinidade, semelhança, enfim, sintonia numa relação. O verbo rapporter significa “trazer de novo”, reconduzir e importar.

Entender o rapport como estratégia natural na comunicação humana faz com que se reconheça a existência de inúmeros caminhos e individualidades envolvidas no processo. Isso é uma dificuldade, mas o mero conhecimento desses elementos do comportamento pode e deve ser utilizado para se estabelecer um relacionamento marcado pela segurança e pela eficácia nas tentativas de interação.

Pesquisas recentes na Universidade da Cidade do México revelaram uma sincronia das ondas cerebrais entre os comunicadores bem sucedidos, fazendo com que os “padrões dos eletroencefalogramas dos interlocutores ajustassem-se consideravelmente (...) como momento de grande solidariedade recíproca”. (Grinberg, 1988)

O rapport na entrevista

Descrito como uma técnica de comunicação interpessoal que observa, entende e utiliza as estratégias do interlocutor, o rapport ajusta-se plenamente aos objetivos do jornalismo, especialmente quando se trata da execução da entrevista.

Principal instrumento de apuração do jornalismo, a entrevista tem-se revelado um verdadeiro jogo de estudos entre o repórter, que tem pressa, dados e angulações a descobrir, e o entrevistado, que tem medos, reservas e anteparos

a estabelecer durante o transcorrer do diálogo. Quanto maior o grau de distanciamento entre os interlocutores, mais se acentua a dicotomia entre eles, trazendo prejuízos para a agilidade e fidelidade do depoimento. Tudo isso por falta de sintonia entre os comunicadores, por falta de pontos comuns entre eles.

Como o rapport pode, então, ser útil aos objetivos jornalísticos na entrevista? Pela otimização de técnicas verbais e não-verbais introduzidas no diálogo, entendidas como recursos que abrem possibilidades para o entrevistado.

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

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

Ainda operando no nível das técnicas verbais, a atenção do entrevistador deve-se voltar para identificar os sistemas de representação do interlocutor, suas generalizações, seus paradigmas. Reparar em que critérios ele se baseia para avaliar as coisas, as pessoas, o mundo e as relações. Os valores devem ter muito peso na escolha dos caminhos, por mais que não se tenha muita consciência deles nem do seu grau de interferência. Muito ligados aos critérios, estão os interesses, isto é, aquilo que serve de mola propulsora para as ambições e realizações do homem, como prestígio, dinheiro, prazer etc.

Entrar em sintonia com esse sistema de representação e reproduzi-lo frente ao outro é como oferecer ao entrevistado um espelho onde ele vê se prolongarem, de modo natural e familiar, seus horizontes e a si mesmo. Quem já se viu sozinho em algum outro

país ou cidade e, de repente, descobre um contrerrâneo, sabe o sentido da sintonia que esses primeiros passos do rapport implicam: eles abrem todas as portas porque estabelecem pontes com o outro pelo contexto “familiar” em que o projetam. Especialmente num momento de confronto, como no da entrevista, quando isso se dá de forma usual.

Para completar o empenho de sintonia, é preciso identificar o tom de voz e a velocidade com que o outro fala. Em seguida, ambos são reproduzidos da maneira mais fiel possível. Naturalmente, não se espera que a caricatura de alguém o agrade. No caso de o interlocutor ser gago ou fanho, imitá-lo será um desastre.

Com o mesmo objetivo de reconstruir, frente ao entrevistado, uma espécie de réplica de seu “Eu”, visando criar um clima favorável, a Neurolingüística ensina a empregar a reprodução dos comportamentos não-verbais, como a técnica do “espelhamento”. Quanto mais semelhante for a postura corporal do entrevistador, comparada à do entrevistado, mais este se sentirá prolongado no outro e, portanto, à vontade e seguro para se expor.

Há várias facetas nesta técnica. Uma delas é acompanhar a mudança do centro de gravidade do corpo, inclinando-se para um lado ou para o outro, esteja ele sentado ou em pé. Certas partes do corpo, em especial pernas e braços, são facilmente observáveis e, da mesma forma, imitáveis na postura. A expressão facial oferece as mesmas facilidades, junto com a própria posição da cabeça (inclinações: para os lados, para a frente, para trás).

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

Não só em razão do grau de dificuldade que a imitação do ritmo e da profundidade respiratória/inspiratória traz, mas até mesmo em função do esforço em ser discreto na similaridade, a PNL sugere acompanhar o ritmo respiratório com o movimento de um

membro, como pé, mão, perna ou braço, na mesma frequência do outro. Essa técnica é denominada “espelhamento cruzado” (crossover mirroring) (Kluczny, 1993, p.82), e tem a mesma base do auto-reconhecimento que gera a confiança.

Conclusão

Como se pode perceber, a contribuição da PNL ao jornalismo está apenas em início de pesquisa. A técnica do rapport parece ser a mais pronta e vizinha das necessidades jornalísticas por ter a evidente qualificação de acelerar e otimizar os resultados do principal instrumento de apuração do profissional da notícia e da reportagem, que é a entrevista.

A escolha da técnica do rapport como ponte entre o jornalismo e a PNL foi produto do princípio da comodidade, ou da evidência, já que é clara a relação entre o exercício da entrevista e o esforço de sintonia que o rapport preconiza.

Freud afirmou em 1901 que “não há mortal capaz de guardar um segredo. Mesmo que os lábios silenciem, ele conversa com as pontas dos dedos; a autotraição exala dele por todos os poros. Assim a tarefa de tornar conscientes os recessos mais ocultos da mente apresenta boas possibilidades de ser realizada”.

A PNL e a Psicanálise confirmam o que Sócrates ensinava em sua Maiêutica: temos o poder de despertar as verdades dentro dos outros.

Nossa proposta inicial de utilizar as técnicas do rapport na entrevista jornalística tem-se mostrado profícua. A PNL precisa ser conhecida para trazer alguma contribuição ao comunicador profissional. Ela é essencialmente uma técnica de comunicação.

Bibliografia

- GRINBERG, J. International Journal of Neuroscience, n.36, 1988, p.41-52.
- KLUCZNY, Johann. NLP - Practitioner Training Manual. Berlim: NLP in Berlin, 1993.
- WURMAN, Richard Saul. Ansiedade de informação. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991, p.331.