

A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA APLICADA NO DESENVOLVIMENTO DE RAPPORT ENTRE PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PACIENTES HOSPITALIZADOS

Daniel Joppert¹.

Universidade Salgado de Oliveira (UNIVERSO), Niterói, Rio de Janeiro.

<http://lattes.cnpq.br/6121461539931151>

RESUMO: Introdução: O *rapport* é fundamental na interação entre profissionais de saúde e pacientes hospitalizados, promovendo confiança, empatia e melhorando a qualidade do cuidado. Objetivo: Explorar como técnicas da Programação Neurolinguística (PNL) podem facilitar o estabelecimento de um *rapport* eficaz nesse contexto, visando melhorar a experiência do paciente e a qualidade do cuidado. Metodologia: Foi realizada uma revisão analítica de três livros fundamentais sobre PNL, destacando conceitos e técnicas aplicáveis à comunicação e ao desenvolvimento de *rapport* na relação entre paciente e profissional de saúde durante hospitalização. Fundamentação Teórica: Autores como Bandler, Grinder, O'Connor e Seymour apresentam técnicas como espelhamento, *pacing* e *leading*, e calibração, adaptadas para ajustar a comunicação às necessidades emocionais do paciente, promovendo um cuidado mais humanizado. Considerações Finais: O *rapport* fortalece a relação terapêutica, reduzindo a ansiedade e melhorando a adesão ao tratamento, destacando a importância do desenvolvimento contínuo dessas habilidades para profissionais de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Hospitalização. Humanização. Interação interpessoal.

NEURO-LINGUISTIC PROGRAMMING APPLIED TO THE DEVELOPMENT OF RAPPORT BETWEEN HEALTHCARE PROFESSIONALS AND HOSPITALIZED PATIENTS.

ABSTRACT: Introduction: Rapport is fundamental in the interaction between healthcare professionals and hospitalized patients, promoting trust, empathy, and improving the quality of care. Objective: To explore how Neuro-linguistic Programming (NLP) techniques can facilitate the establishment of effective rapport in this context, aiming to enhance patient experience and care quality. Methodology: An analytical review of three foundational books on NLP was conducted, highlighting concepts and techniques applicable to communication and rapport development in the patient-healthcare professional relationship during hospitalization. Theoretical Framework: Authors such as Bandler, Grinder, O'Connor, and

Seymour present techniques such as mirroring, pacing and leading, and calibration, adapted to adjust communication to the patient's emotional needs, promoting more humane care. Final Considerations: Rapport strengthens the therapeutic relationship, reduces anxiety, and enhances treatment adherence, underscoring the importance of ongoing development of these skills for healthcare professionals.

KEYWORDS: Hospitalization. Humanization. Interpersonal interaction.

INTRODUÇÃO

O *rapport*, uma habilidade crucial na interação entre profissionais de saúde e pacientes, não só promove confiança e empatia, mas também é fundamental para a qualidade do cuidado oferecido e a experiência do paciente durante o tratamento hospitalar.

Construir e manter um *rapport* eficaz não se limita apenas a habilidades interpessoais básicas; envolve técnicas específicas que podem ser refinadas e aprimoradas através do estudo da Programação Neurolinguística (PNL).

Desenvolvida por Richard Bandler e John Grinder na década de 1970, a PNL investiga padrões de comportamento, pensamento e comunicação humanos, propondo que nossa forma de pensar, sentir e agir está profundamente ligada à nossa experiência sensorial, linguística e aos padrões de comportamento que aprendemos ao longo da vida.

Em um contexto clínico, a PNL oferece ferramentas adaptáveis que facilitam o estabelecimento de uma conexão empática, melhorando significativamente a qualidade e a eficácia do cuidado prestado aos pacientes hospitalizados.

OBJETIVO

Explicitar como técnicas específicas da PNL podem ser utilizadas para facilitar o estabelecimento de um *rapport* eficaz entre profissionais de saúde e pacientes hospitalizados, visando melhorar a qualidade do cuidado oferecido e a experiência do paciente durante o tratamento.

METODOLOGIA

Para este estudo, foram selecionados três livros fundamentais que exploram a PNL e suas aplicações práticas em contextos diversos, incluindo terapia e comunicação interpessoal. Os livros escolhidos foram “PNL - Programação Neurolinguística - A Nova Tecnologia Do Sucesso” de Andreas e Faulkner (2000), “A Estrutura da Magia - Um Livro sobre Linguagem e Terapia” de Bandler e Grinder (1982), e “Introdução à Programação Neurolinguística: Como Entender e Influenciar as Pessoas” de O'Connor e Seymour (1995).

A pesquisa foi conduzida por meio de uma leitura cuidadosa e analítica dos capítulos relevantes de cada livro. Durante esse processo, foram identificados e extraídos conceitos-chave, teorias fundamentais e técnicas específicas de PNL que poderiam contribuir significativamente para o entendimento do desenvolvimento de *rapport* interpessoal, e assim, adaptado a relação entre profissionais da saúde e pacientes hospitalizados.

As informações coletadas foram então analisadas e sintetizadas de acordo com os objetivos do estudo. Foi dada ênfase à compreensão das teorias apresentadas pelos autores e à aplicabilidade prática das técnicas de PNL no contexto hospitalar. Essa abordagem metodológica foi adotada para assegurar a robustez e a relevância das informações apresentadas no estudo sobre a aplicação da PNL no desenvolvimento de *rapport* na interação entre profissionais de saúde e pacientes hospitalizados.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os autores Richard Bandler, John Grinder, Joseph O'Connor, John Seymour, Steve Andreas e Charles Faulkner oferecem informações valiosas sobre as técnicas de desenvolvimento de *rapport* através da PNL. Essas técnicas são fundamentais para estabelecer uma conexão empática e harmoniosa entre pessoas. No ambiente hospitalar estas técnicas promovem um ambiente de cuidado que não apenas melhora a comunicação, mas também fortalece a confiança e o apoio emocional durante o tratamento (Umihara *et al.*, 2016). As principais habilidades incluem explorar as perspectivas dos pacientes, responder às emoções com empatia e manter a atenção plena durante conversas altamente carregadas. O interessante é que essas habilidades podem ser ensinadas e aprendidas (Epner; Baile, 2014).

No contexto do *rapport*, o PEPRLA (Parceria, Empatia, Pedido de desculpas, Respeito, Legitimação, Autoeficácia) representa um conjunto de princípios fundamentais para promover interações mais eficazes e empáticas entre profissionais de saúde e pacientes. Estes princípios visam estabelecer uma relação colaborativa e respeitosa, onde se valorizam os sentimentos e perspectivas do paciente, reconhecem-se erros quando necessário, e empoderam o paciente ao afirmar sua capacidade de participar ativamente em suas decisões de cuidado. Ao integrar esses elementos, busca-se não apenas melhorar a comunicação e o entendimento mútuo, mas também fortalecer a confiança e promover uma experiência de cuidado mais humanizada e satisfatória para todos os envolvidos (Barnett, 2001).

Entre as técnicas discutidas, destacam-se o espelhamento, que envolve a adaptação sutil da linguagem corporal e verbal para refletir a do paciente, criando uma sensação de familiaridade e aceitação. Além disso, o *pacing* e *leading* são abordagens que começam com o acompanhamento atento das emoções e preocupações do paciente, seguido pela liderança na condução da interação de maneira positiva e orientada para objetivos. A calibração é outra técnica essencial mencionada, que se concentra na habilidade de

observar e responder às pistas não verbais do paciente, como expressões faciais e postura corporal, ajustando assim o próprio comportamento para manter o *rapport*.

Essas técnicas não apenas facilitam a comunicação eficaz, mas também demonstram uma compreensão profunda das necessidades e sentimentos do paciente, contribuindo para um cuidado mais humano e personalizado. Ao explorar esses conceitos através das lentes da PNL, os autores fornecem um arcabouço prático e teórico para profissionais de saúde interessados em melhorar suas habilidades de *rapport* e, conseqüentemente, a qualidade do cuidado oferecido aos pacientes hospitalizados.

A técnica de espelhamento, por exemplo, é uma técnica chave onde se sutilmente reflete a linguagem corporal, o tom de voz e os padrões de fala do paciente (O'Connor; Seymour, 1995). Ao ajustar sua comunicação para corresponder à do paciente, cria-se um ambiente onde ele se sente mais compreendido e à vontade durante a interação.

Para exemplificar, imagina um paciente idoso que foi admitido no hospital após uma queda em casa. O paciente está visivelmente nervoso e ansioso com sua condição. O profissional da saúde percebe isso e decide ajustar sua comunicação para criar um ambiente mais acolhedor e compreensivo. Ele adota uma postura relaxada, mantendo contato visual amigável e uma linguagem corporal aberta. Seu tom de voz é calmo e compassivo, adaptado ao estado emocional do paciente, evitando qualquer sinal de pressa ou impaciência. Além disso, ele simplifica seu discurso, utilizando uma linguagem clara e evitando jargões médicos complicados que poderiam confundir o paciente. Adaptar a linguagem é outra estratégia importante, utilizando termos simples e acessíveis para garantir que o paciente compreenda completamente sua condição e o plano de tratamento (O'Connor; Seymour, 1995). Evitar jargões médicos complexos e ajustar o ritmo da conversa conforme necessário são práticas que facilitam a comunicação eficaz e aumentam a confiança do paciente.

Ao adotar a técnica de espelhamento, o profissional da saúde não apenas facilita a compreensão do paciente, mas também cria um ambiente onde o paciente se sente mais compreendido e confortável durante a interação. Isso pode ajudar a reduzir a ansiedade do paciente e estabelecer uma base sólida para uma comunicação eficaz e empática ao longo do tratamento hospitalar.

Outra técnica é a aplicação da técnica de *pacing* e *leading*. Estes são princípios que começam com o acompanhamento atento do comportamento e das preocupações do paciente (Bandler; Grinder, 1982). Inicialmente, é crucial permitir que o paciente expresse suas preocupações sem interrupções, validando as preocupações e demonstrando compreensão antes de guiar a conversa para um tópico ou ação desejada. Mostrar empatia genuína e aceitação incondicional também são aspectos cruciais (Andreas; Faulkner, 2000). Isso significa reconhecer e validar as experiências e sentimentos do paciente sem julgamento, criando um espaço seguro para expressar suas preocupações e necessidades.

Após reconhecer a gravidade da situação mostrando compreensão pelos medos que o paciente está enfrentando (*pacing*), o profissional da saúde começa a guiar a conversa

para um tópico ou ação que possa ajudar a reduzir a ansiedade do paciente (*leading*). Ele explica de maneira clara e acessível os procedimentos que serão realizados, destacando as medidas tomadas para garantir a segurança do paciente e o cuidado personalizado que será fornecido durante todo o processo (Wang *et al.*, 2022). Além disso, ele discute estratégias de relaxamento e métodos para lidar com a ansiedade, como por exemplo, ensinar técnicas de respiração profunda ou visualização positiva. Ao aplicar o *pacing* e o *leading*, o profissional da saúde cria um ambiente onde o paciente se sente ouvido, compreendido e apoiado. Isso não apenas ajuda a reduzir a ansiedade do paciente, mas também estabelece uma base de confiança e colaboração que é crucial para o sucesso do tratamento.

A técnica de Calibração, por sua vez, envolve observar atentamente as pistas não verbais do paciente, como expressões faciais e postura corporal, para ajustar sua própria comunicação e comportamento (Andreas; Faulkner, 2000). Isso demonstra sensibilidade às necessidades emocionais do paciente e ajuda a manter um *rapport* positivo ao longo do tempo.

Para exemplificar, imagine um paciente que recebeu um diagnóstico de uma doença grave com prognóstico sombrio. Neste caso é interessante o profissional da saúde aplicar a técnica de calibração para ajustar sua abordagem e proporcionar um suporte emocional eficaz. Ao perceber que o paciente está visivelmente abatido e emocionalmente fragilizado, inicialmente, o profissional observa atentamente as pistas não verbais do paciente, que em geral observa-se uma expressão facial abatida, demonstrando preocupação e tristeza, e sua postura corporal indicando um certo recuo emocional.

Em resposta a esses sinais, o profissional da saúde ao adotar uma postura mais próxima, humana e empática. Falando de maneira suave e tranquila, respeitando o espaço pessoal do paciente, mas também demonstrando disponibilidade para ouvir, ele conduz uma conversa de maneira a permitir ao paciente expressar suas preocupações e sentimentos de maneira aberta. O profissional deve mostrar sensibilidade às necessidades emocionais do paciente, evitando assumir uma postura excessivamente clínica ou distante. Neste momento é importante utilizar uma linguagem acessível e clara para explicar o diagnóstico e as opções de tratamento, garantindo que o paciente compreenda completamente sua condição sem se sentir sobrecarregado de informações.

Ao calibrar sua comunicação com base nas pistas não verbais do paciente, o profissional da saúde não apenas fortalece o *rapport* positivo com o paciente, mas também cria um ambiente onde o paciente se sente respeitado, compreendido, apoiado emocionalmente e esperançoso (Guetterman *et al.*, 2024). Isso é crucial para estabelecer uma relação terapêutica eficaz e promover um melhor entendimento e adesão ao plano de tratamento.

Estabelecer *rapport* pode ser alcançado através de gestos simples, como sorrir, manter contato visual direto e adotar uma postura aberta e receptiva desde o início da

interação (Bandler; Grinder, 1982). Essas ações demonstram interesse genuíno pelo bem-estar do paciente e estabelecem uma base sólida para uma relação de cuidado eficaz. Essas técnicas, baseadas em princípios da PNL e adaptadas para o contexto hospitalar, não apenas facilitam a criação de um ambiente de confiança e compreensão mútua entre profissionais de saúde e pacientes, mas também contribuem para uma experiência de cuidado mais humana e eficaz.

O *rapport* desempenha um papel crucial no cuidado do paciente, proporcionando melhoria na adesão ao tratamento, incluindo a participação em ensaios clínicos e a tomada de decisões compartilhadas, além de favorecer a redução do estresse e da ansiedade, contribuindo para uma melhor qualidade de vida durante o tratamento e a recuperação (Omollo *et al.*, 2022). Profissionais de saúde que demonstram interesse genuíno, compreensão e respeito pela jornada do paciente têm maior probabilidade de estabelecer uma relação terapêutica eficaz e de impacto positivo na saúde do paciente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o *rapport* é uma ferramenta essencial no cuidado de pacientes hospitalizados, contribuindo significativamente para a qualidade do tratamento e para o bem-estar geral do paciente. Investir na melhoria das habilidades de *rapport* entre profissionais de saúde é crucial para melhorar os resultados clínicos e proporcionar um suporte emocional adequado aos pacientes durante toda a sua hospitalização. Parte superior do formulário

Parte inferior do formulário

REFERÊNCIAS

ANDREAS, STEVE; FAULKNER, CHARLES. **PNL - Programação Neurolinguística - A Nova Tecnologia Do Sucesso**. 13. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

BANDLER, RICHARD; GRINDER, JOHN. **A Estrutura da Magia - Um Livro sobre Linguagem e Terapia**. 1. ed. Rio de Janeiro: GEN/LTC, 1982.

BARNETT, PETER B. Rapport and the hospitalist. **Am J Med.**, v. 111, n. 9B, p. 31S-35S, 2001. Doi: 10.1016/s0002-9343(01)00967-6.

EPNER, DANIEL E.; BAILE, WALTER F. Difficult conversations: teaching medical oncology trainees communication skills one hour at a time. **Acad Med.**, v. 89, n. 4, p. 578-584, 2014. Doi: 10.1097/ACM.0000000000000177.

GUETTERMAN, TIMOTHY C.; SAKAKIBARA, RAE; BAIREDDY, SRIKAR; BABCHUK; WAYNE A. Incorporating verbal and nonverbal aspects to enhance a model of patient communication in cancer care: A grounded theory study. **Cancer Med.**, v. 13, n. 14, p. e70010, 2024. Doi: 10.1002/cam4.70010.

O'CONNOR, JOSEPH; SEYMOUR, JOHN. **Introdução à programação neurolinguística: como entender e influenciar as pessoas**. 7. ed. São Paulo: Summus Editorial, 1995.

OMOLLO, VICTOR; ROCHE, STEPHANIE D.; MOGAKA, FELIX; *et al.* Provider-client rapport in pre-exposure prophylaxis delivery: a qualitative analysis of provider and client experiences of an implementation science project in Kenya. **Sex Reprod Health Matters**, v. 30, n. 1, p. 2095707, 2022. Doi: 10.1080/26410397.2022.2095707.

UMIHARA, JUNKO; NISHIKITANI, MARIKO; KUBOTA, KAORU. Rapport between Cancer Patients and Their Physicians is Critical for Patient Satisfaction with Treatment Decisions. **J Nippon Med Sch.**, v. 86, n.6, p. 235-247, 2016. Doi: 10.1272/jnms.83.235.

WANG, WENXIA; LI, HUANHUAN; LI, YIJING; *et al.* Colorectal cancer survivors' experience of continuity of care provided by different health professionals: A qualitative evidence synthesis. **J Clin Nurs.**, v. 31 n. 21-22, p. 2985-2999, 2022. Doi: 10.1111/jocn.16189.