



confeccionado pela Psicóloga *Danielle de M. Cocenza*

Outubro/2016
Danielle Cocenza ©

Conteúdo Programático:

- A importância da Motivação....página 03
- Juntos.... página 04
- Expectativas Pessoais.... página 5
- Ninguém Vive do Sucesso de Ontem.... página 6
- Processos de Mudança.... página 7
- Principais Estratégias no Atendimento.... página 8
- Ciclo de Mudança Comportamental.... página 9
- Programação Neurolinguística para Psicólogos....
página 11
- Campos de Ativação.... página 13
- A Neurolinguística com base de sucesso
profissional.... página 15
- Crie Mensagens Afirmativas.... página 18
- Tenha Iniciativas Trabalhando com a PNL na sua
Clínica.... página 20
- As 6 Técnicas de PNL.... página 21
- Como Proceder seus atendimentos Clínicos Segundo
a PNL.... página 22
- Montando o seu cronograma de Implantação da PNL
na Clínica.... página 23
- Profissionais de Clínica.... página 25
- Canais Visuais.... página 29.

A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO:

Só pessoas motivadas são capazes de vencer o desafio do cotidiano, no entanto a MOTIVAÇÃO é diferente de OTIMISMO. O otimismo significa eu acreditar que alguma coisa vai dar certo. Talvez até torcer para que ela dê certo. Muita gente confunde otimismo com entusiasmo. No mundo de hoje, na empresa de hoje, é preciso ser motivado. A pessoa é aquela que acredita na sua capacidade de transformar coisas, de FAZER DAR CERTO. A pessoa motivada acredita em si. Acredita nos outros. Acredita na força que as pessoas tem em transformar o mundo e a própria realidade.

A maneira mais fácil de tornar-se uma pessoa motivada é agir “entusiasticamente!”. Se for esperar ter condições ideais primeiro para depois, nos motivarmos, os nossos objetivos passam e não se fechar o ciclo da conquista. Não é o sucesso que trás a motivação, mais sim a motivação que nos leva ao sucesso!

Existem pessoas que ficam esperando as condições melhorarem, a vida melhorar, o sucesso chegar, para depois se motivar. A verdade é que jamais se motivarão com alguma coisa, pois é a motivação que trás a nova visão da vida.

Gostaria de perguntar a você:

Como vai a sua motivação pelo Brasil?

Pela sua Empresa?

Pelo seu Emprego?

Pela sua Família?

Pelo seus Filhos?

Pelo Sucesso de seus Amigos?

Se você é daqueles que acha impossível entusiasmar-se com as condições atuais, acredite você jamais sairá desta situação. É preciso acreditar em você! Acreditar na sua capacidade de atender com excelência, de construir um elo entre paciente e terapeuta, seja a sua abordagem qual for! E construir o sucesso de transformar a “Loucura que estrutura cada ser!” Deixe de lado o seu pessimismo. Deixe de lado a sua descrença e seja motivado com a sua vida e principalmente motivado com você! Terá a diferença! Os seus pacientes com certeza notarão!

SUCESSO!

Juntos!

- A força de vontade em vencer o desafio, faz com que busquemos soluções contínuas.
- A prática gera desenvolvimento e Perfeição, executando a clinica com excelência no atendimento vamos errar menos! (Estudando, fazendo terapia própria, fazendo supervisão, buscando o saber, conhecer e experiência primeiramente).
- Compartilhar ideias e soluções em supervisão, criar, inovar padrões de excelência no atendimento, fazer com amor a profissão que você escolheu, ou seja, dedicar-se.
- Não desanimar com as primeiras dificuldades, as portas um dia se abrem, acredite primeiro em você, no seu potencial, trace planos, escreva as suas expectativas num papel e coloque metas para cumpri-las.
- Crie mudanças e táticas quando necessário, lance mão de estratégias (plano A, plano B, plano C...) sempre tenha uma saída para problemas. Crie soluções ao invés de se lamentar.
- Compartilhe com seus amigos profissionais a sua dúvida as suas questões. Esclareça.

Expectativas pessoais:

De acordo com o seu entendimento cite quais são as suas expectativas em relação ao workshop de Programação Neurolinguística para Psicólogos em relação ao aprimoramento e a busca pela excelência de seu atendimento clínico.

1- _____

2- _____

3- _____

4- _____

O Sucesso não ocorre por acaso!

Paradigma = Padrão / Modelo – que dificulta ou impede a capacidade de reconhecer oportunidades para realizar MUDANÇA.

- ⇒ Otimismo: Sozinho não resolve
- ⇒ Pessimismo: Atrapalha
- ⇒ Pensamento Positivo = Atitude Positiva = Resultado positivo
- ⇒ O segredo não é saber a resposta mais sim mudar a abordagem, forma de trabalho e aprofundar e mudá-la sempre para melhor!

Ninguém vive do sucesso de ontem!

Frase de todos os dias:

O que é impossível na minha vida, mas que se fosse possível mudaria fundamentalmente o modo em que opero em minha forma de ATUAR COMO PSICÓLOGO(A).

E se eu fizesse isso que acabei de pensar?

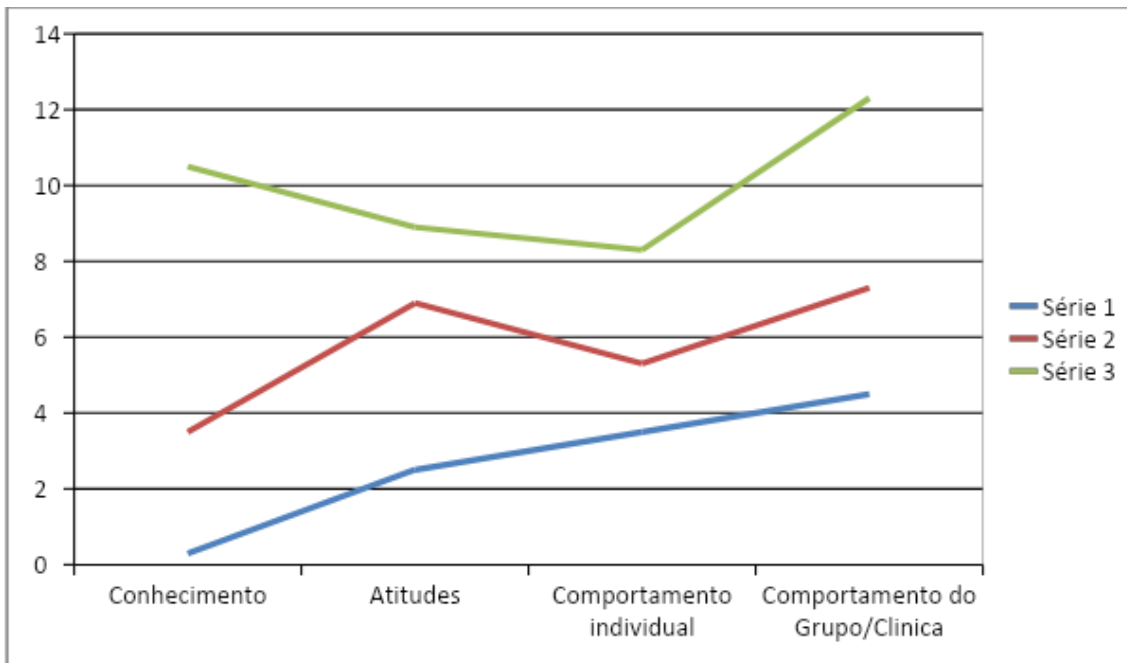
Tudo o que acontece na vida passa por 3 fases:

- 1ª) O que é novo, mas não é verdadeiro;
- 2ª) O que é novo verdadeiro, porém não é importante;
- 3ª) O que é importante, verdadeiro, que todo mundo sabe, contudo não é novo.

Pontos para refletir:

- A Ambição sadia faz parte da vida.
- Quem lhe impede de crescer é você mesmo.
- O problema é o nosso melhor amigo, se o encararmos de forma diferente, pois é quem nos joga para frente e o que nos joga para frente, nos faz crescer.
- Impossível é aquilo que ninguém faz até que alguém o faça!

Processo de Mudança:



- a) Sequencia 1-2-3-4 Processo Participativo
- b) Sequencia 4-3-2-1 Processo Impositivo

Fases da Mudança:

Fase 1 – Descongelar o padrão existente de Comportamento:

Se já é inadequado, insatisfatório, desestimular a utilização do padrão antigo, motivando a desenvolver ou aceitar propostas alternativas mais atualizadas e eficientes de se fazer o mesmo tipo de trabalho. Para isso é preciso confiança!

Fase 2 – Mudar: Apresentar o novo comportamento esperado ou proposto:

Reforçar todos os comportamentos próximos ou condizentes com a situação esperada, se necessário, destacar objetivando o que ainda se distâcia da expectativa; não esquecer porem, de fazer comentários em relação ao progresso conseguido, pois o abandono dos padrões antigos e o movimento em direção ao novo podem ser

extremamente difíceis para certas pessoas, em alguns casos. Para isso é preciso motivação!

Fase 3 – Recongelar um novo padrão:

Fazer com que as pessoas ou grupos envolvidos na mudança vivenciem plenamente todas as etapas, enfatizando principalmente aquelas que demonstrem sua validade (resultados operacionais, racionalização, inteligência emocional, conhecimento no proposto, tempo de atendimento, ganhos-faturamento), associar sempre os resultados e atitudes comportamentais adequados, que efetivamente os afetaram ou determinarão a sua mudança por um novo padrão. Para isso é preciso experiência!

Principais tendências estratégicas no seu atendimento:

- Competitividade cada vez mais forte e concorrência mais acirrada provocaram uma corrente de melhora contínua no seu conhecimento e na sua prática;
- Diminuição progressiva no valor das consultas;
- Achatamento na sua margem de lucro (sublocações, descontos, taxas a pagar, CRP a pagar anualmente);
- Aumento significativo a novas tendências, padrões de atendimentos, mudanças de comportamentos por parte dos pacientes, gerando ameaças e novas oportunidades no ambiente externo;
- Redução telemática, revolucionando os canais de comunicação;
- As novas clínicas e seus atendimentos deverão agregar valor ao novo, um universo de possibilidades.
- A clínica será cada vez mais adaptada as questões de demanda, sofrendo adequações.
- O aprendizado se fará cada vez mais forte criando-se uma mentalidade de “oxigenação” e a criação de centros clínicos desenvolvidos tecnologicamente e capital humano.

Ciclo de Mudança Comportamental:

Para se chegar a um primeiro “LUGAR” na vida, devemos sempre nos programar contando com alguns contra tempos inevitáveis e também deixando o fluxo da mudança nos direcionar para o caminho da vitória!

1º) Definições das necessidades.

2º) Conscientização e estudos, prática clínica, treinamento de capacitação (terapia, supervisão).

3º) Reflexão, mover-se a criar, inovar, desfazer padrões existentes.

4º) In loco, a mudança acontecendo, os padrões se restabelecendo, abrindo a porta para os novos recursos (estudos, conteúdos, supervisão, terapia, a busca incessante pela excelência no seu atendimento).

Para isso entramos na quebra de Paradigmas:

- Paradigma = Padrão / Modelo pré-estabelecido.
- O que dificulta ou impede a sua capacidade de reconhecer oportunidades para a realização de mudanças, é o PARADIGMA.
- Otimismo: Sozinho não resolve.
- Pessimismo: Atrapalha.
- Pensamento Positivo = atitude positiva = resultado positivo.
- Ninguém vive hoje do sucesso de ontem.
- O segredo não é só saber a resposta, mas sim mudar a sua abordagem de condução das questões que por ventura aparecerem, ser mais comunicativo, mais bem humorado, ser mais feliz e realizado naquilo que você faz!

A Questão dos paradigmas:

- ☒ Ideias novas causam mudanças;

- ☐ Paradigmas: São conjuntos de regras e regulamentos que estabelecem limites, e nos mostram como resolver problemas dentro desses limites;
- ☐ Estamos vendo o mundo através de nossos paradigmas o tempo todo;
- ☐ Quando um paradigma muda, tudo volta a estaca zero e não importa o tamanho que você tenha em relação ao seu mercado de trabalho ou como você foi, o que importa é o resultado do velho paradigma. Outra coisa importante é o seu sucesso do passado não lhe garante nada no seu presente ou no seu futuro. Por isso mova-se , sempre se atualize, busque as novas tendências de mercado na clinica. Seja o número 1.

Frase de todos os dias:

“O que é impossível na minha vida, mas que se fosse possível mudaria fundamentalmente o modo em que opero o meu profissionalismo na Psicologia!”

Pergunta:

E se eu fizesse isso que eu acabei de pensar?

Tudo que acontece na vida passa por 3 fases:

- 1ª) O que é novo mais não é verdadeiro;
- 2ª) O que é novo, verdadeiro, mais não é importante;
- 3ª) O que é importante, verdadeiro, que todo mundo sabe, mais não é novo.

Pontos para refletir:

- Ambição sadia faz parte da vida!
- Quem lhe impede de crescer é você mesmo!
- O problema deveria ser o nosso melhor amigo, se encararmos de forma diferente, pois é ele que nos move para frente e nos faz crescer.
- O impossível é aquilo que ninguém faz, até que alguém o faça!

Programação Neurolinguística para Psicólogos:

Introdução:

Os critérios da PNL (Programação Neurolinguística) existem há mais de 3.000 anos, e sempre foram utilizadas pelos vencedores e pessoas de sucesso. Para tanto, um dos aspectos mais positivos da pessoa que decide mudar o seu comportamento onde procura controlar suas ações e direcionar os seus passos através de pequenas vitórias, e comprovará a veracidade de todas as técnicas.

A Programação Neurolinguística foi criada nos anos 70 por Richard Bandler e John Grinder, com base em várias disciplinas, entre elas **a linguística, a teoria de sistemas, a teoria de comunicação, cibernética, neurofisiologia e pragmatismo**. Ela tem sido utilizada em todo o mundo por diversos segmentos profissionais para cultivar a excelência pessoal e profissional, capacitando as pessoas a resolverem seus problemas pessoais, adquirirem habilidades interpessoais e alcançarem desempenho ímpar em suas profissões.

A PNL se desenvolveu desde então e se tornou o estudo sistêmico na comunicação humana. Ela estuda como estruturamos nossa experiência subjetiva, o que e como pensamos, nossos valores e crenças e como criamos nossos estados emocionais, como construímos nosso mundo interior a partir das nossas experiências.

A revolução da PNL ultrapassou o campo da comunicação humana, passou pela psicoterapia e estendeu-se para as mais diversas áreas da atividade humana e continua aumentando o interesse das pessoas. **Robert Dilts** expandiu a área da aplicação da PNL com descobertas valiosas e importantes técnicas que são muito úteis na área de **criatividade, inovação, motivação, saúde, esportes, transcendência e etc.** Já **Todd Epstein e Robert Mac Donald**, desenvolveram técnicas **na área de vícios e compulsões** assim como **Suzy Smith e Tim Hallbom** ampliaram a sua aplicação em **saúde e bem estar**. Muitos pesquisadores têm ampliado o conhecimento, e a revolução continua...

A PNL cresceu agregando ferramentas e métodos práticos criados pela modelagem de pessoas realmente habilidosas. Estas ferramentas são usadas internacionalmente nas áreas de **esportes, negócios, treinamentos, vendas, direito e educação**.

A PNL pode ser considerada uma das maiores descobertas do final do século XX, pois abre um amplo leque de aplicações em muitas áreas da atividade humana.

A PNL é uma ciência aplicada, e como tal oferece aos profissionais procedimentos específicos que podem ser aplicados em treinamentos, na educação, nos esportes, nas negociações, nas vendas, na área médica, principalmente nas chamadas psicossomáticas e na terapia.

PNL é tomada de consciência. É despertar para novas e amplas possibilidades de autodesenvolvimento e plena realização das nossas potencialidades físicas, mentais e espirituais.

PNL é autoconhecimento. É conhecer modelos, teoria, técnicas e práticas de utilização de poderosas ferramentas geradoras de estados, emoções, sentimentos e comportamentos positivos e proativos perante desafios e situações do processo da vida: Não é o que acontece conosco que nos afeta, mas sim o que vemos, ouvimos, sentimos, fazemos, comportamo-nos e agimos, representamos internamente, interpretamos e damos significados em relação ao que acontece.

PNL é viver com saúde, harmonia, alegria, entusiasmo, com motivação, com estratégias mentais focadas, inteligentes e congruentes.

PNL é muito mais que um conjunto de técnicas, é uma atitude perante a vida, consciência, poder pessoal, liderança, presença, é permanente mudança, é saber fazer escolhas, decidir os seus próprios caminhos, é ser ético, íntegro e ecológico. É saber gerar poderosos estados para viver com elegância, flexibilidade e maestria, é serviço, perdão, compaixão e amor, saúde, alegria, sabedoria.

PNL é comunicar-se e relacionar-se com plenitude e transcendência do "ser" humano.

PNL é viver com alegria!

A PNL ou NLP em inglês possui 3 partes:

A parte "NEURO". Percebemos o mundo através dos 5 sentidos. "Compreendemos" a informação e depois agimos. Nossa neurologia inclui não apenas os processos mentais e nossos cinco sentidos, mas também as reações fisiológicas a ideias e acontecimentos.

A parte "LINGUÍSTICA" do título indica que usamos a linguagem verbal ou corporal para ordenar e expor nossos pensamentos.

A "PROGRAMAÇÃO" refere-se à maneira como organizamos pensamentos e comportamentos a fim de produzir resultados desejados ou não.

Campos de Atuação:

Nas áreas de Saúde (física e mental): A PNL parte do princípio de que o corpo e mente forma um sistema único e de que a mente pode ajudar a criar a saúde e o equilíbrio de

que nosso corpo necessita. Por isso, ela tem sido uma forte aliada dos profissionais de saúde no combate à depressão, fobia, ansiedade, obesidade, estresse, falta de confiança e autoestima, problemas de relacionamento, doenças psicossomáticas entre outros.

No Autoconhecimento e no Desenvolvimento Pessoal: A Programação Neurolinguística oferece uma forma diferente de você pensar sobre você mesmo e sobre o mundo em que vive. Assim você terá mais consciência dos "filtros" que empobrecem a sua experiência e poderá modificá-los. E mais: você poderá também decodificar os seus sucessos e aprender a repeti-los.

Estabelecer objetivos e alcançar resultados, mudar hábitos, crenças pessoais e comportamentos indesejados, adquirir novos comportamentos, transformar experiências limitantes e despertar o potencial criativo são algumas das conquistas que podem ser viabilizadas.

Na Comunicação: Querendo ou não, nós nos comunicamos o tempo todo e é impossível não nos comunicarmos. E já que é assim, é melhor aprimorarmos a nossa comunicação, a fim de torná-la mais eficaz.

Na Educação: Aprender a aprender é tudo o que precisamos, a partir daí, podemos aprender qualquer coisa.

Dificuldades na aprendizagem podem ser superadas rapidamente e com efeito colateral às vezes surpreendente, por exemplo: elevação na autoestima, socialização e motivação.

Nos Negócios: A PNL representa uma atitude e uma maneira de estar no mundo que conduzem a um processo evolutivo e transformador. As limitações inerentes aos sistemas são vistas apenas como um objetivo a ser alcançado, um gerador de progresso.

A PNL tem sido aplicada principalmente nos seguintes programas: Liderança, Desenvolvimento de Equipes de Alto Desempenho, Alinhamento de Competências, Mudanças Comportamentais, Comunicação e Relacionamento, Vendas, Atendimento ao Cliente, Motivação e Solução de Conflitos.

Com os conflitos pensamos o que isso é? Podemos afirmar que "Fora do controle" é o mais comum das expressões que muita gente descreve a vida que leva. E você? Veja em qual dessas premissas se encaixa:

- Sente-se impulsionado para um número demasiado de direções?
- Segue sempre a imposição de outras pessoas?
- Cansado de fazer malabarismo com seus muitos papéis e responsabilidades?

Se você respondeu afirmativamente, pelo menos uma dessas perguntas, a PNL lhe ajudará.

Embora os dias atuais estejam sobrecarregando as pessoas, a começar pela infância, adolescência, maturidade, fase adulta, e fase idosa, etc. É muito comum sentirmo-nos incapazes de atingir metas que mais fazem sentido para nós. A nossa vida por muitas vezes parece ser controlada por forças externas. A família, o trabalho, o lazer, a comunidade e os amigos competem pela nossa atenção, e para atender essas expectativas que muitas vezes são claras, levam a sentimentos do tipo: incompreensões, confusão, raiva e decepção. E com isso o nosso recurso principal e o patrimônio individual de maior valor para o ser humano, acaba sendo desperdiçado.

Quais os Modelos que a PNL engloba?

A PNL engloba um modelo para estudos da comunicação entre os seres humanos acrescida de técnicas interventivas desenvolvidas pela PNL, encontrando aplicações em muitas áreas de comunicação interpessoal.

Você sabe quais são estas áreas?

- Familiar
- Social
- Profissional
- Espiritual
- Pessoal
- Mental
- Físico.

Você sabia que somos o resultado dos nossos pensamentos visualizados? Portanto muito cuidado com o que você pensa e almeja para você e para os demais. Analise criteriosamente seu comportamento passado e veja o resultado. Somos puramente o resultado ou o resultante de causa e efeito dos nossos pensamentos.

A Neurolinguística com base de sucesso profissional:

- Não queira apenas entender este material de aprimoramento profissional, aprenda a aplicar os seus princípios;
- Entender e saber são duas palavras afins, mais não são idênticas. É possível que você entenda algo, mas não seja capaz de fazê-lo.

- ☐ Quando você sabe de algo, logo pode fazê-lo. Por exemplo: você pode entender a dinâmica da clínica, e não saber conduzi-la. Se você estudar, fizer sua terapia, tiver a sua supervisão saberá como manejá-la e poderá assim fazer o exercício de seu CRP.
- ☐ Para tirar o máximo de proveito do que lera, procure desde já o primeiro contato com este material, assuma a responsabilidade de mudar o seu comportamento. Note que não estou falando de personalidade e sim de comportamento. Procure adotar os critérios básicos aqui descritos para melhorar o seu desenvolvimento em seus atendimentos clínicos.

1ª. Leia todos os ditames do material.

2ª. Depois invista o tempo necessário, uma semana, um mês, enfim, o tempo que for necessário em cada tema ou tópico. Repasse cada capítulo até que entenda perfeitamente e seja capaz de aplicar seus princípios.

3ª. Identifique-se com a mensagem.

4ª. Anote o que pode ser de valor para você.

5ª. Leia, reflita e volte a ler.

6ª. Aplique com regularidade as técnicas e exercícios através de um Cronograma de Implantação. (Agenda Pessoal).

Antes de continuar a leitura, responda as seguintes perguntas:

A) Que metas você gostaria de alcançar?

B) Por quê?

Se você não responder estas perguntas com convicção, pare de ler ou não continue o processo. Não precisa ser somente um objetivo, podem ser vários, grandes ou pequenos, não importa. Olhe dentro de si e sinta o seu valor, o que é valor para você?

Revisão:

1. O sucesso deve definir-se e medir-se em termos pessoais.
2. Decore esta definição: “O sucesso consiste em alcançar uma meta pessoal!”.
3. Descubra o que você quer e porque quer.
4. Lembre-se das 3 categorias gerais da vida:
Os negócios, a vida social, a vida familiar.
5. Pense em termos de Prioridade, em qual destas áreas gostaria de encontrar sucesso? Clínica, Organizacional, Hospitalar, Jurídica, etc.
6. Procure entender o significado de “Causa e Efeito”.

Qualidade na Clínica trabalhando em parceria com as Técnicas de PNL:

Todos os bons planos de atendimentos à pacientes deveriam ter os seguintes elementos:

- ☒ Encantamento do Paciente;
- ☒ Envolvimento das lideranças com o espaço físico (infraestrutura e tecnologia), profissionais capacitados, boa remuneração (reconhecimento profissional), estudo para os profissionais e supervisão no ambiente de trabalho;
- ☒ Melhorias contínuas, tanto na parte de estrutura quanto no seu capital humano;
- ☒ Fazer com os profissionais liberais trabalhem motivados e com isso aconteça o envolvimento na equipe. Que essa equipe seja um time!
- ☒ Garantia de Qualidade: Presteza no atendimento por parte da recepção ao público, ter acesso a sua agenda e ordená-la alimentando-a sempre na chegada de novos pacientes com as datas e os horários corretos, estabelecer um Rapport com os clientes, ter cartões de visita disponibilizando o seu contato telefônico (WhatsApp), Fan Page, Site;
- ☒ Medidas de autoavaliação para ter feedback do paciente e do profissional, estabelecendo assim a comunicação plena;
- ☒ Promover uma boa relação com fornecedores, parceiros, profissionais liberais, pacientes;
- ☒ Ter sempre um plano B (ESTRATÉGIA), caso tenha dificuldades de pagamentos, salários atrasados, contingente de pessoal, blocos em abertos (manhã, tarde, noite), falta dos pacientes;
- ☒ Elaborar um critério de faltas tanto para profissionais como também para pacientes, pois ambas as faltas geram prejuízo tanto para a Clínica, quanto para o profissional liberal;
- ☒ Trabalhar o pré-atendimento (Fazer Rapport, ter ética, trabalhar o contrato de atendimento daquele estabelecimento que você clinica, fazer a anamnese, ter um prontuário, saber trabalhar com o Cid 10 se necessário, ter as listas de encaminhamento, se precisar do Caps, se o tratamento não se adequar ao critérios da clinica, saber conduzir o caso a quem ele o paciente possa se reportar, no caso SUS, etc.).
- ☒ Trabalhar o pós atendimento (Recal para os pacientes que saíram do seu atendimento, saber o motivo, e se possível vislumbrar possibilidades de retorno) Exemplos: preços mais em conta em relação a terapias, serviço de atendimento via Home Care, Work Care e outros.

Crie Mensagens Afirmativas:

1. Identifique o problema verdadeiro e faça uma descrição específica do seu comportamento;

2. Exprese seus sentimentos, se reporte à pessoa que pode tomar providências;
3. Descreva sempre um pensamento reflexivo a respeito das consequências positivas ou negativas de sua ação;
4. Você só pode ser responsável pelo seu comportamento, mais seu comportamento pode repercutir sobre o comportamento dos outros, principalmente a ética no atender.

Benefícios da Afirmção:

1. A comunicação afirmativa aumenta a confiança;
2. A comunicação afirmativa reduz conflitos;
3. A comunicação afirmativa demonstra consideração e respeito;
4. A comunicação afirmativa reduz o estresse;
5. A segurança na mensagem, na sua fala, no seu discurso, começa pelo seu equilíbrio interior e domínio no atendimento;
6. “O mais importante neste mundo, não é tanto onde estamos, mais em que direção estamos indo!” (Oliver Wendell Holmes).

Abaixo você encontrará uma lista de 100 palavras para melhorar o resultado de seu atendimento. Não se esqueça de aplicá-las juntamente com as técnicas de PNL

| | | |
|-----------------|-----------|------------------|
| 01- A vida toda | 34- Ética | 67- Mais recente |
|-----------------|-----------|------------------|

| | | |
|--------------------|--------------------|---------------------|
| 02- Absolutamente | 35- Excelente | 68- Maravilhoso |
| 03- Abundantemente | 36- Excitante | 69- Melhor |
| 04- Alma = Psique | 37- Exclusivo | 70- Misterioso |
| 05- Aprimorado | 38- Facilmente | 71- Notável |
| 06- Aprovado | 39- Famoso | 72- Percebido |
| 07- Assertivo | 40- Fascinante | 73- Perdas e ganhos |
| 08- Autêntico | 41- Forte | 74- Personalizado |
| 09- Autoestima | 42- Fortuna | 75- Poderoso |
| 10- Barganha | 43- Generosamente | 76- Popular |
| 11- Bem sucedido | 44- Genuíno | 77- Prático |
| 12- Bonito | 45- Gigante | 78- Presente |
| 13- Carinhoso | 46- Grande | 79- Profissional |
| 14- Cheio | 47- Ilimitado | 80- Proveitoso |
| 15- Clarificado | 48- Imediatamente | 81- Qualidade |
| 16- Colorido | 49- Imenso | 82- Rapidamente |
| 17- Colossal | 50- Incomparável | 83- Raro |
| 18- Completo | 51- Incomum | 84- Reduzido |
| 19- Comprovado | 52- Incondicional | 85- Reembolsável |
| 20- Confiável | 53- Incrível | 86- Revelador |
| 21- Confidencial | 54- Inflexível | 87- Revolucionário |
| 22- Confortável | 55- Informativo | 88- Rico |
| 23- De destaque | 56- Instrutivo | 89- Segredos |
| 24- Desconto | 57- Interessante | 90- Segurança |
| 25- Diferente | 58- Liberal | 91- Sensacional |
| 26- Direito | 59- Limitado | 92- Sigilo |
| 27- Endossado | 60- Lucrativo | 93- Suave |
| 28- Enorme | 61- Mágico | 94- Superior |
| 29- Entregue | 62- Maior | 95- Surpreendente |
| 30- Escasso | 63- Mais alto | 96- Terrível |
| 31- Especial | 64- Mais amplo | 97- Tremendo |
| 32- Especialista | 65- Mais assertivo | 98- Único |
| 33- Estranho | 66- Mais baixo | 99- Útil |
| ### | ### | 100- Valioso |

Tenha iniciativas, trabalhando com a PNLV na sua Clínica!

- Seja criativo! Dê vida a sua carreira profissional, tenha uma bela apresentação de seu trabalho.
- Faça a sua avaliação constante, perceba se está firme, justo em sua negociação com o contrato de atendimento junto ao seu paciente.

- Repare a sua maneira de falar, agir, ouvir, escrever, se é de forma clara, concisa, é precisa, e de fácil entendimento?
- Seus esforços no sentido de aumentar seus atendimentos, reduzem os esforços da carga de trabalhos de todos envolvidos na clínica. O único que ganha com isso, são todos! Pense nisso!
- Não deixe para amanhã, o que você pode fazer hoje! (Procrastinação).
- A procrastinação é quase uma constante na vida dos profissionais, pois é através dela, que se consegue deixar para depois certas ações com relação aos seus pacientes, e depois vem o arrependimento, porque não fiz? Relatórios, prontuários, declarações, laudos, atestados, mais agora já embolou tudo. Consequentemente a procrastinação é o ato de deixar para depois o que poderia ser feito agora!

Técnicas a EVITAR ao corrigir um comportamento:

- Não Gritar;
- Não perder a paciência;
- Sem usar de sarcasmo;
- Não dizer palavrões;
- Repreensões em público;
- Ameaças,
- Bullying;
- Assédio Moral;
- Assédio Sexual;
- Ações inconscientes e sem fundamento.

As 6 técnicas da PNL:

Movimentos corporais:

Faça-o sutilmente. Adote uma postura ou gestos semelhantes, sem imitar o paciente.

- 1) **A Voz:** Controle a velocidade, volume, padrão do ritmo da fala, comprimento das frases;

- 2) **O Estado de Espírito:** Verifique a temperatura, do estado de espírito do paciente, respeite e sincroniza-se com o estado de espírito dele, ao menos temporariamente. Eventualmente, conduza-o a um estado mais positivo, acalmando-o, e faça com que ele perceba as soluções dos seus problemas;
- 3) **Use declarações de Fatos:** Para levar ao paciente a soluções mais afirmativas;
- 4) **Repita Afirmações:** feitas pelo paciente ou que sejam inegavelmente verdadeiras, para ele se ver, se perceber, se enxergar no processo.
- 5) **Comece ou termine as afirmações:** com frases que exijam concordância como Certo?, Ok?, Percebe?, Assim soa melhor!; o senhor(a) concorda que...; Não é mesmo? Acompanhe a objeção do paciente, Concorde com a objeção para eliminar a oposição, porém o faça refletir, encontrar caminhos mais positivos. A técnica da PNL diz que devemos prosseguir com uma afirmação positiva em relação ao discurso do sujeito. Uma Afirmação de fato que redirecione a atenção aquele assunto do paciente.
- 6) **Movimentos dos Olhos do Paciente:** devemos observa-los e responder pelo canal de comunicação adequada. Quando os movimentos do canal dos olhos se movem para cima ele está usando o canal visual e está vendo imagens.

Jamais esqueça que:

- A lei da mudança é universal. Aplicada a tudo e a todos;
- A pessoa que você será no futuro, depende do tipo de mudanças que você fizer agora;
- Ninguém ocupa um lugar natural na vida. A vida é aquilo que se faz dela;
- A resistência as mudanças construtivas mantém as pessoas presas;
- Não ande pela vida tratando de se adaptar ao meio ambiente, pelo contrário, faça com ele se adapte a você;
- A força de sua motivação determina a intensidade de seu esforço;
- Analise seus pensamentos e seus hábitos cotidianos e determine se eles o estão favorecendo ou prejudicando;
- Analise minuciosamente e objetivamente as suas amizades;
- O progresso requer mudança e a mudança requer ação, da sua parte.

Como proceder seu atendimento clínico segundo a PNL:

Para que as situações se definam dentro do seu subconsciente e venham atuar com resultados em sua mente consciente, com retornos positivos de seu investimento, você necessita aprender o seguinte:

- ☐ **AUTOCONTROLE:** Não se deixar afetar por situações externas, interiorizar e conseqüentemente não somatizar o sofrimento íngreme do corpo e da energia que o envolve no seu atendimento ao paciente. Para tanto comece a desenvolver e a enviar ao seu subconsciente mensagens e imagens positivas ao seu setling de atendimento (lugar que você atende, seu consultório). Por este motivo perguntamos: Você planejou o ano de 2016? E o próximo ano de 2017? E a pauta do ano de 2018? Como você vai fechar o ano de 2016? Chegou a hora de você seguir a risca este planejamento, tanto na vida pessoal, quanto na vida profissional, que poderá ser mensal, bimestral, semestral, etc.
- ☐ **PREFERENCIAS:** Pense em você mesmo além da programação escrita, não em palavras, pois criar imagem de nós mesmo e isto é algo que todos nós fazemos, pode ter nas nossas vidas dois aspectos: positivo e negativo, de agora em diante. Você se sente inferior aos demais? Ninguém nasce com o sentimento de inferioridade, isto é algo que se desenvolve com o tempo, conseqüentemente são sentimentos adquiridos e que se podem ser vencido, restaurando a confiança em si. Você é único, logo os seus sonhos e desejos se prevaleceram e se concretizaram se você determinar 3 palavras mágicas : Eu quero, Eu posso , Eu consigo!
- ☐ **INDEPENDÊNCIA:** Navegue no mar da vida, mas remando em seu próprio barco. Você só poderá viver a sua própria história e alcançar suas metas, se adquirir um meritório jogo de valores, exercer a sua livre vontade e sobrepor-se às frustrações se for INDEPENDENTE. Porém reafirme a sua independência sem riscos e com EQUILÍBRIO.
- ☐ **INDIVIDUALIDADE:** Ela faz parte de sua qualidade desenvolvida por pessoas com caráter sadio e independente. Escute a si mesmo e tenha um forte sentimento de identidade e você fará a transformação de um outro em um eu.
- ☐ **AUTODISCIPLINA:** Fixe suas próprias normas de acordo com as suas necessidades e prioridades.
- ☐ **PLANEJAMENTO:** Trace você mesmo o seu próprio rumo. Isto significa, ponha tudo por escrito e verifique as etapas: investigação, avaliação, decisão e revisão.

Montando o seu cronograma de Implantação da PNL na Clínica:

☒ **A VOZ E RAPPORT:** Para que o profissional de Psicologia consiga comunicar-se de forma a desenvolver a interatividade e diminuir as barreiras da comunicação que possam surgir junto ao paciente, deve aplicar e implantar um enfoque de forma resumida e próxima ao discurso do paciente. Com convicção de que todos nós temos nossos canais naturais de comunicação: Visual, Auditivo, Sentimental. Sem dúvida alguma, diversificamos esses canais a todo o momento e com isso, deixando ambos perdidos e se perguntando aonde falhei em diversos casos. A falha foi simplesmente na comunicação, não houve Rapport, que se trata de estabelecer uma base, a adaptação a voz de nosso paciente. É um caminho para acelerar o desenvolvimento do Rapport, e a igualdade não precisa ser exata. Apenas uma ligeira alteração se faz necessária. Em geral os nossos modelos de linguagem não são conscientes. No entanto, se observamos os modelos de linguagem de nossos interlocutores, principalmente o ritmo da fala, conseguimos nos adaptar sutilmente a voz. Isso muitas vezes introduz e aprofunda o Rapport. O estabelecimento do Rapport é o primeiro passo de uma entrevista, e os entrevistadores, frequentemente, usam suas próprias respostas empáticas neste sentido. Othmer e Othmer definiram o desenvolvimento do Rapport como envolvendo 6 estratégias:

- ☒ 1º. Colocar o paciente entrevistados a vontade;
- ☒ 2º. Descobrir o que aflige o paciente, e expressar solidariedade;
- ☒ 3º. Avaliar o Insight do paciente e tornar-se um aliado;
- ☒ 4º. Mostrar que pode ser útil ao paciente;
- ☒ 5º. Estabelecer a autoridade de conhecimento como terapeuta;
- ☒ 6º. Equilibrar os papéis de ouvinte empático, especialista.

Através do Rapport confirmado se dá a transferência. A transferência, geralmente, é definida como o conjunto de expectativas, crenças e respostas emocionais que um paciente traz para a relação terapeuta-paciente. Essas respostas não estão baseadas, necessariamente, em quem é Terapeuta ou em como age realmente, mas nas experiências persistentes que o paciente teve durante a sua vida com outras figuras importantes, representantes de autoridade. Pode se dar também com o Rapport a contratransferência. Da mesma forma traz para o relacionamento suas atitudes de transferência, o

Terapeuta frequentemente desenvolve reações de contratransferências a seus pacientes a contratransferência pode tomar a forma de sentimentos negativos, perturbadores do relacionamento terapeuta-paciente, mas também pode envolver reações desproporcionalmente positivas, idealizadoras ou até mesmo erotizadas. De igual modo como os pacientes tem expectativas com os Terapeutas, por exemplo, competência, altruísta, objetividade, conforto e alívio. Os terapeutas com frequência tem expectativas inconscientes tácitas, quantos aos pacientes. Com maior frequência, o profissional pensa nos indivíduos como bons pacientes, se a gravidade se manifesta dos sintomas correlaciona-se com um transtorno, claramente diagnosticável, se aderem ao tratamento sem objeções, se emocionalmente controlados, e se expressão gratidão. Caso essas expectativas não sejam satisfeitas mesmo que isso ocorra em razão de necessidade inconscientes e irrealistas do Terapeuta, o paciente pode ser mal visto, tido como antipático, difícil ou mau.

- ☐ **MODELOS RESPIRATÓRIOS:** Embora algumas pessoas sintam mais dificuldade para identificar e espelhar-se com este aspecto de desenvolvimento interativo, se tentarmos nos orientar pelo movimento dos ombros ou da voz e as poucas falas, em seguida observaremos que podemos adquirir o modelo respiratório do nosso interlocutor.
- ☐ **MODELOS DE LINGUAGEM:** A linguagem é a forma de expressão de nossos interlocutores e está ligada diretamente a forma como ele se organiza, suas percepções sensoriais e como estrutura seus processos internos.
- ☐ **GESTOS:** Você se lembra da dança aquática sincronizada? Pois é, nesta linha de ação que temos que observar e desenvolver o Rapport com nossos pacientes. Sintonia e sincronia. Sintonia (comportamento), análise os sentimentos envolvidos, caracterize-os de acordo com o resultado, desenvolva o Rapport de acordo com a situação inicial. Um alerta! Desenvolva a interatividade dos gestos sem imitar o paciente. Depois para interromper o Rapport, tome cuidado para não criar uma situação que gere um sentimento de frustração ou incongruência . Se afaste um pouco, mude de posição, Altere o ritmo de respiração, sente-se e escute seu paciente até que ele tome a iniciativa de encerrar, quando puder faça as suas intervenções. Com este comportamento você estará terminando uma situação comunicativa de forma que todos os envolvidos fiquem satisfeitos com o resultado.

- ☐ **FATORES DE ADAPTAÇÃO:** As reações inéditas e determinados sentimentos tais como: frustração, inquietação, destrutividade, apatia, fantasia, e regressão ilustram com certeza tentativas de auto defesa do organismo ao se confrontar com problemas que exijam o maior discernimento ou mais competitividade. São muitos os indivíduos que desistem da luta cotidiana e caem em situações embaraçosas para a sua mente, ao adquirirem estes tipos de comportamento estão em situações sistemáticas, entrando num mundo do absurdo e colocando barreiras que poderão levar anos para serem vencidas ou muitas vezes isso nunca acontece e o indivíduo ao alimentar-se daquele comportamento está cada dia mais e mais aprofundado no problema, vindo a um certo tempo a fazer parte de grupos especiais de tratamento clínico. Para tanto que se mantenha uma mente sadia e confortável, não se deve deixar que os problemas surgidos causem os bloqueios mentais tão perigosos ao ser humano. O indivíduo se tornará um vencedor de si mesmo, como não desenvolverá grilhões de escravidões dentro de sua própria conduta. A redução destes tipos de sentimentos, tais como: insegurança e ansiedade, estão diretamente ligados com o insucesso profissional ou pessoal, e para isso, o objetivo de redução da ansiedade, etc.; está intimamente ligada com a escala de valores do ser humano como: Sociológicos, Segurança, Fisiológicos (A Pirâmide da Estrutura da Personalidade)

Profissional de Clínica:

- Deve desenvolver suas habilidades de escuta no trato dos seus pacientes, e para isso deve ser o mais gratificante de todos os seus talentos.
- Desenvolver habilidades nas intervenções seguindo as suas abordagens para tratar o comportamento desajustado, ou que seja o dito problema no paciente.
- Sua habilidade é ser o termômetro controlador entre a escuta e intervenções, buscando a qualidade do bem estar no outro em geral, da sua vida, no todo. (Família, namoro, filhos, trabalho, lazer, esporte e etc.).
- No entanto é de grande importância como executamos a leitura e principalmente retemos as informações.
Veja abaixo como isso acontece (Pesquisa feita pelo IBGE):

10 % - na leitura

20% - quando ouvimos

30% - quando vemos

50% - quando vemos e lemos

70% - do que dizemos quando conversamos;

90% - do que dizemos quando fazemos algo.

- Com isso tente se organizar neste sentido e passe a desenvolver o aspecto da observação e dê o primeiro passo no aperfeiçoamento de sua habilidade no tratar com as pessoas (relações plenas de sucesso), é propriamente o entendimento das pessoas e de sua natureza.
- Entender significa reconhecer nas pessoas o que elas são, não o que você pensa que elas sejam, tampouco o que você quer que elas sejam. Então devemos passar a entender a natureza das pessoas.
Se souber porque as pessoas fazem coisas, as coisas que fazem, se souber porque elas reagem a certas condições só então você será um grande Psicólogo e entenderá melhor as pessoas!

Administre seu Tempo da melhor forma que você puder! Lembre-se o profissional liberal faz a sua hora, divide atendimentos, estudos, supervisão, terapia, lazer, família, esporte. Vida saudável também assegura o seu sucesso!

Temos dentro dia 24 horas...

O que você faz? Como se planeja? Como administra o seu tempo?

8 horas de repouso.

8 horas de trabalho.

8 horas em outras atividades (Lazer).

As pessoas vivem preocupadas com o tempo, prazo, início, término. O Segredo é se preocupar e viver com credibilidade. Defina seus objetivos.

Regras de Atendimento ao Paciente:

- A satisfação do cliente deve ser preservada;
- Mantenha o problema do seu paciente longe de seu pessoal;
- Forma uma equipe;
- Cumprimente a todos. Um bom dia! Uma boa tarde! Uma boa noite!

- Nunca julgue;
- Empatia versus Simpatia;
- Preste a atenção nas ideias dos pacientes, não apenas em sua palavra;
- Faça as suas intervenções;
- A conversa deve ser recíproca;
- No atendimento deve-se ter empatia, os pacientes na transferência desenvolvem um gostar e confiança em você;
- Sempre haja profissional.

O Perfil dos Clientes que você atende :

O Perfil do Briguento: Gosta de brigar; discute por qualquer coisa; não hesita em expor suas opiniões.

* Como pode ser tratado: Não aceitar a discussão, deixe que ele “desabafe” e você terapeuta deve se manter calmo e cortês. Aproveite as “deixas” para sua intervenção.

O Perfil do Precavido: É desconfiado, gosta de debater, sempre raciocina, age com firmeza.

* Como pode ser tratado: Use a lógica, não se apresse, forneça detalhes, conquiste a sua confiança.

O Perfil do Presunçoso: É o sabe tudo! Raramente ele argumenta, quer dominar, deseja o poder.

* Como pode ser tratado: Seja agradável, não o evite, apele para a sua vaidade, satisfaça seus caprichos.

O Perfil do Calado: Não responde aos argumentos da intervenção, deixa o terapeuta falar sozinho, não demonstra o que pensa.

* Como pode ser tratado: Faça perguntas abertas, force o diálogo, não perca o domínio da entrevista.

O Perfil Do Que Se preocupa Com o Preço: Não é difícil de identificar, sempre indaga pelo preço e o acha elevado, cria objeções antes da argumentação da importância de sua terapia.

* Como pode ser tratado: Apresente as vantagens da terapia, os benefícios que terá e ganhos de comportamento, maturidade emocional. Dê o seu preço de acordo com o que seja estipulado pelo CRP. Mostre ao paciente que o seu valor está no seu conhecimento técnico, que é o correto e a forma de pagamento, que tem que ser combinada de 3 formas: *por sessão, quinzenal ou mensal*. O terapeuta faz a escuta das necessidades do paciente e combina a melhor opção para ele.

O Perfil Do Que Se Julga Importante: É vaidoso, pressiona o terapeuta com objeções fúteis, não aceita opinião alheia.

* Como deve ser tratado: Apresente as intervenções e não faça conclusões, não o menospreze, ajude-o a decidir e conduzi-lo para o melhor caminho.

O Perfil do Tímido: Tem medo de falar, tomar decisões, busca conselhos, não se impressiona com as vantagens da Terapia.

* Como pode ser tratado: Haja com paciência; dê-lhe coragem e confiança, conduza-o à decisões através de provas.

O Perfil do Sabido: É bem informado, sabe o que diz, não é facilmente influenciável.

* Como deve ser tratado: Apresente fatos e não opiniões, não esconda nada, seja firme.

O Perfil Do Bem Humorado: É muito simpático e bonachão, aprecia uma boa conversa, é mestre em desviar o vencedor de assunto.

* Como pode ser tratado: Não resuma, faça a sua intervenção com argumentação bem fundamentada. Dirija a conversa para tópicos; não se iluda encarando o paciente como fácil de aceitar a terapia, trabalhe as suas questões de uma forma racional.

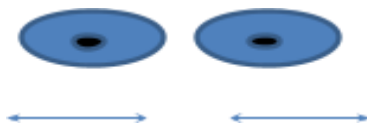
O Perfil Do Que Tem Raciocínio Lento: Quer sempre pormenores, é metucioso, demonstra dificuldades em associar elementos.

* Como pode ser tratado: Não o force, aceite o ritmo dele, fale devagar, seja persistente em suas intervenções até que o paciente o entenda.

Canais Visuais:

- Quando os olhos do paciente movem PARA UM LADO E PARA O OUTRO ou PARA BAIXO À SUA DIREITA, ele está usando o canal AUDITIVO e está ouvindo sons.

Olhos do Cliente :



- Quando os olhos do paciente se movem PARA BAIXO À SUA ESQUERDA, ele está usando o canal CINESTÉSICO, e está sentindo algum sentimento, isto é a emoção.

Olhos do Cliente :



Quando um paciente olha para baixo e para este lado, ele está pensando em sentimentos e emoções . Diga-lhes como ele iria se sentir contente satisfeito e emotivo. Podemos também lhe dizer como ele iria se sentir satisfeito e relaxado depois de ter adquirido seu produto ou serviço.

Estas são algumas palavras que provavelmente serão usadas por algum canal CINESTÉSICO: ativo, afetado, atacar, pôr a mão na massa, frio, concreto, afiado, profundo, abraçar, dismantelar, flutuar, pegar o jeito, agarrar, praticar, ficar frio, discussão acalorada, pesado, cabeça quente, ter intuição, morno, movimentação, agito, sensação, raça, choque, confusão, macio, dolorido, penoso, bater, apoio, testar, amarrar, apertado, toque, entrar em contato.

- Depois de ter identificado o canal de comunicação que o seu paciente está usando, acompanhe esse canal com as palavras e frases que você pode usar.

Olhos do paciente:

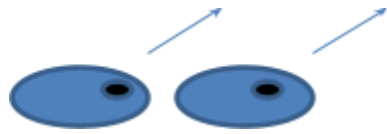
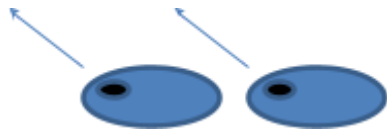


Imagem recortada

- Quando o paciente olha para cima e para este lado, ele vê imagens que já vivenciou algum dia, portanto está utilizando o banco de dados correspondente a sua memória.

Olhos do paciente:



Nova Imagem ou Construída

Quando olha para cima e para este lado, ele está imaginando algo que nunca viu por exemplo a casa de seus sonhos, seus filhos já adultos seu trabalho. Saber que seu paciente está usando o canal visual permite que você lhe venda seu produto visualmente.

Estas são algumas expressões que provavelmente serão usadas por alguém que utiliza o canal visual: analisar, ângulo, parece, sem sombra de dúvida, panorâmico, clareza, claro, dar uma olhada, discernir, distinto, sonho, examinar, enfoque, antever, visão geral, nebuloso, imagem, inspecionar, olhar, observar, encobrir, espiar, perceber, simples, ler, leitura, ver, visão panorâmica, flash, cara a cara.