

LBV- Programa de Rádio Viver é Melhor
O diálogo: A Medicina Preventiva para muitos males
Entrevistadora: Taimara Brito
Entrevista cedida 16/04/14

- Dr. Ricardo, seja muito bem-vindo à Super Rede Boa Vontade de Rádio. E antes de começarmos a falar sobre o diálogo nos mais diversos contextos do dia a dia, é importante destacar que o diálogo é feito da interação de duas pessoas: as duas se expressam, mas as duas também escutam. Por que, pra gente, é tão difícil parar para ouvir o outro? Boa tarde!

Entrevistando: Olá Taimara Brito, Boa Tarde! Boa tarde aos ouvintes! Então, como você mesma disse o diálogo, na sua própria definição, é uma conversa entre duas ou mais pessoas nas quais elas irão expressar os seus pontos de vista e entendimentos acerca do que esta sendo discutido. Se todas se colocarem na condição de falantes, ou na condição de ouvintes, não existirá uma comunicação efetiva entre elas, gerando, conseqüentemente, discussões onde haverá um conflito de “egos” nos quais cada um vai querer se sobrepor ao outro.

- Talvez um dos ambientes em que a importância do diálogo fica mais evidente é no lar, não é mesmo? Por que a interação entre pais e filhos, e também demais familiares precisa acontecer com frequência, e de maneira espontânea?

Entrevistando: Porque o diálogo, composto pela linguagem, é a ferramenta essencial para o indivíduo na relação social. Não existe uma relação social sem a comunicação. É o que nos diferencia dos animais irracionais.

O diálogo no ambiente familiar serve para expor e clarificar os pontos de vista de cada um, suas diferenças e compreensões acerca de um assunto. Essa ferramenta é essencial neste meio porque é o alicerce que embasa a relação da família. É aonde se criam e se estabelecem regras, valores e ética, por exemplo.

- Agora falando sobre o diálogo no ambiente profissional, onde para muitas pessoas pode representar certo desafio: como dialogar com colegas de trabalho, chefes e demais funcionários em situações de divergência?

Entrevistando: No meio organizacional, é sempre um ponto a se considerar. O diálogo é importante para a minimização de conflitos entre funcionários e gestores e entre os próprios funcionários. O que geralmente acontece neste meio são os “ruídos da comunicação”, e isso, de certa maneira, promove conflitos neste meio. Neste caso, a comunicação clara e objetiva é importante. Em situação de conflito entre o chefe e o funcionário, por exemplo, chamar a atenção do funcionário, em certos casos, é sempre conflitante, pois sabemos a priori que o outro é um indivíduo igual a você, que tem pontos de vista e sentimentos. Orientamos, no caso, chamar o funcionário a parte e comunicá-lo sobre algum comportamento dele ou de alguma atividade que precisaria ser melhorada. Não é aconselhável generalizar uma falta de habilidade no trabalho como se isso representasse o indivíduo como um todo. Ex: Você é um incompetente, você é um irresponsável, etc.

Da mesma forma, o funcionário: Comunicar um desagrado em relação a algo é importante, mas que seja feita de uma forma objetiva, sem generalizar a pessoa como se ela fosse apenas isso.

É o que chamamos de feedback negativo e positivo. O negativo evidencia algum ponto negativo para ser dito na conversa e o outro um positivo. São evidenciados na conversa comportamentos, habilidades, atitudes, etc.

- Outra situação também complexa é a relação com pessoas muito próximas: esposo, esposa, amigos de muito tempo... Às vezes por conviver sempre com eles, nós acabamos por esquecer a importância do diálogo e de expor, com cuidado, opiniões e sugestões. A que tipo de problemas esse comportamento pode nos levar?

Entrevistando: Esse comportamento nos leva a interpretações equivocadas sobre o outro. É achar que o outro está pensando baseado no que você acha que é. Nenhum de nós tem bola de cristal! É importante levantarmos a questão e perguntarmos ao outro se seria mesmo isso. Os erros são sempre os mesmos: acabamos fazendo algo considerando hipóteses formuladas nos nossos pensamentos sem termos evidências reais disso. Não questionar esses equívocos acaba gerando conflitos no nosso relacionamento.

- Dr. Ricardo, o diálogo nem sempre vem como primeira opção... Às vezes as pessoas preferem estourar ou ficarem quietas diante de uma situação. Por que preferir agir destas duas formas pode ser tão prejudicial?

Entrevistando: Esse recurso que as pessoas utilizam em estourar ou se esquivarem da situação já é um nível além do conflito da comunicação. São estratégias disfuncionais utilizadas por falta de ferramentas em como lidar com uma situação de conflito.

As pessoas já têm a predisposição em achar que o outro pensará dessa ou daquela forma e acaba agindo seguindo esses princípios. Isso acaba gerando um ciclo disfuncional no relacionamento que se retroalimenta.

- Nós acabamos de citar os conflitos, mas não podemos esquecer que a conversa, o diálogo pode e tem que surgir em todas as situações. Expressar sentimentos, pensamentos e ideias facilita as relações e contribui para a saúde psicológica do ser humano, não é mesmo?

Entrevistando: Essa é a regra fundamental deste processo. No diálogo a regra básica é: No momento em que você está no papel de falante, e tem que expor algo importante, exponha o que você tem para expor de uma forma clara, objetiva, clarificando ao ouvinte o que você tem a dizer. Não mescle o assunto discutido com outro como se fosse uma colcha de retalhos, isso é um erro! Pois se fizer isso, acabará alinhavando outros problemas que ainda não foram resolvidos, ou que estavam ainda pendentes, e ainda poderá evocar sentimentos negativos que poderão potencializar a discussão de uma forma negativa.

Vá com calma... Aborde uma questão por vez e a cada ponto deixe no final para que o ouvinte fale e reconsidere o que você disse e, se ele não compreender o que foi exposto por você, explique novamente. Essa maneira fará com que haja um intercâmbio de comunicação entre vocês.