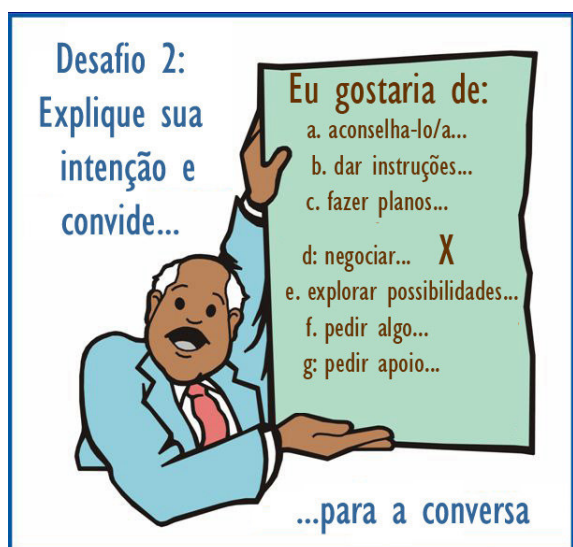


Desafio dois

CONVIDANDO PARA UMA CONVERSA E EXPLICANDO NOSSA INTENÇÃO

RESUMO (repetido da introdução) **Desafio 2.** Convide e explique sua intenção para conversar. Para ajudar a outra parte no diálogo a cooperar com você e evitar desentendimentos em diálogos importantes convide-o/a para a conversa explicando o tipo de conversa que você pretende ter. Quanto mais importante for a conversa para você, maior o esforço que você deve fazer para que ele/a entenda o contexto. Se você precisa ter uma conversa com alguém que seja longa ou complexa ou emocional, explicar brevemente o conteúdo da conversa e convidar a pessoa a ter a conversa com você. fará uma grande diferença.



Explicar para quê? Algumas conversas requerem mais tempo, esforço e envolvimento que outras. O resultado de uma conversa que você quer ter e que necessita de um esforço considerável da outra pessoa, transcorrerá melhor se a pessoa entender de antemão a natureza da conversa e concordar em fazer parte. É lógico que quando desistimos de pegar as pessoas de surpresa ou forçarmos a conversa, nós nos tornamos vulneráveis à rejeição da outra pessoa em tomar parte na conversa. Mas, quando as

pessoas consentem em conversar, eles estarão mais presentes na conversa. Eles podem concordar ou explicar porquê não (e quem sabe, até oferecer uma alternativa na qual nós não pensamos)

Muitos bons comunicadores fazem isso, **explicar intenções / convidar para uma conversa** sem pensar duas vezes. Eles começam conversas importantes, dizendo, por exemplo:

“Oi, João. Eu preciso da sua ajuda com meu projeto. Você tem um tempinho?”

“...Maria, você tem um minuto? Eu preciso falar com você agora, sobre ... Você pode agora?”

“Então, sente-se um minuto e me deixe contar o que aconteceu...”

“Olá Sr. Sanchez. Olhe, eu não tenho certeza com relação à esse trabalho. Podemos conversar por alguns minutos?”

“Oi Joana, Paulo aqui. Como vai? Eu preciso falar com você a respeito do Fred. Ele está na cadeia de novo. Tudo bem conversarmos agora?”

Quando oferecemos essas *explicações de intenções e convites para participar*, nós ajudamos nossas conversas em quatro maneiras importantes.:

Primeiro, nós damos à outra pessoa a chance de concordar ou não em tomar parte na conversa. A pessoa que concordar, participará da conversa de forma mais completa.

Segundo, nós ajudamos a outra pessoa a entender o contexto, o objetivo geral da conversa que queremos ter. (muitos pesquisadores, hoje, concordam que entender o objetivo geral de uma

conversa é chave para o entendimento da mensagem em palavra e gestos¹¹)

Terceiro, nós damos a chance à outra pessoa de se preparar, principalmente se a conversa for emocionalmente carregada. (Quando surpreendemos as pessoas com conversas emocionais, sem mais nem menos, elas poderão evitar qualquer tipo de conversa conosco no futuro ou reagirão sempre com desconfiança.)

Quarto, nós ajudamos a outra pessoa a entender o papel que queremos que ela assuma na conversa: parceiro na solução de um problema, empregado recebendo instruções, doador de apoio emocional, etc.... Esses são papéis bem diferentes. Para um melhor resultado da conversa, é melhor esperar que a outra pessoa assuma somente um papel de cada vez.

Sendo explícito. Muitas vezes as pessoas conduzem essa “negociação para conversar” através de linguagem corporal e entonação de voz nos primeiros segundos da conversa. No entanto, devido ao fato de que, muitas vezes, temos que conversar com pessoas que usam uma linguagem corporal e entonação de voz diferente da nossa, é necessário que sejamos mais explícitos e mais diretos na maneira como perguntamos à alguém se eles querem ter uma conversa conosco. Quanto mais importante for a conversa para você, mais importante se torna que a pessoa concorde em ter a conversa a participe conscientemente. Por outro lado, dizer “oi” ou falar sobre o tempo não requer nenhuma preparação porque a participação real da outra pessoa não é necessária e a pessoa pode facilmente, através do seu tom de voz, deixar claro se está interessada em conversar ou não.

Convidar para uma conversa é um ato de respeito. Uma pessoa que conscientemente

concorda em conversar será, provavelmente, mais atencioso e cooperativo do que uma pessoa que se sente puxada para dentro de uma conversa indefinida, forçada pelo falatório de alguém. Não é universal, mas assumir, sem perguntar, que alguém está disponível para conversar, pode ser interpretado por alguns como falta de respeito. Quando começamos a conversa, respeitando os desejos da outra pessoa, nós começamos a criar a boa vontade (confiança de que seus desejos serão respeitados) necessária para a solução criativa de problemas. Eu acredito que a empatia que conseguimos é mais genuína e os acordos aos quais chegamos serão mais confiáveis quando damos às pessoas a chance de escolher se querem conversar conosco ou não.

Quando você se tornar mais acostumado com as diferentes intenções em conversas, você achará mais fácil:

- Convidar alguém para um dos vários tipos de conversas, dependendo do que você quer e precisa.
- Concordar com o convite de alguém para conversar.
- Dizer “não.” Recusar ou re-negociar um convite de alguém para uma conversa.
- Quando em dúvida, perguntar, com gentileza, clarificação quanto ao tipo de conversa que alguém quer ter com você.
- Evitar conversas negativas, auto-derrotistas ou auto-destrutivas.

Achando sua voz em diferentes situações.

Nos exercícios no final deste capítulo, você achará uma lista com as intenções para conversas mais comuns. *Você pode usar a Lista Exploratória de Intenções para conversas para expandir os tipos de conversas que você se sente seguro em começar.* Os exercícios contêm um espaço onde você pode fazer anotações quando você treina com um parceiro/a e explora os resultados ao usar as diferentes introduções da lista.

¹¹ Para uma discussão acadêmica profunda desse assunto complexo, veja Adrian Akmajian (*et al.*), *Linguistics: An Introduction to Language and Communication (Linguística: Uma Introdução à Linguagem e Comunicação)*, Cambridge, MIT Press, 1990. Cap. 9, e Philip R. Cohen (*et al.*), Editores, *Intentions in Communication (Intenções em Comunicação)*, Cambridge, MIT Press, 1990, especialmente Cap. 2, um artigo de Michael E. Bratman.

Embora poucas conversas sejam exatamente iguais, para fins de exploração, podemos agrupar a maioria das conversas em Inglês, em aproximadamente quarenta tipos de intenções. Trinta destas intenções, eu classifico como gratificantes e doze como frustrantes. A intenção aqui, não é desenvolver categorias lógicas rígidas, mas sugerir as diferentes colorações em intenções para conversas, que podem ser percebidas quando falamos e escutamos no dia a dia. ((Incluindo os sinais que as pessoas nos dão de que querem terminar a conversa ou dar um tempo) O objetivo da lista de intenções gratificantes é de encorajá-lo a começar muitas novas conversas diferentes, com resultados mais satisfatórios. Conforme você vai explorando a lista, vá adicionando suas próprias intenções.

Intenções que devem ser evitadas. Para ficarmos realistas, com relação à maneira como as pessoas realmente agem, eu incluí uma segunda lista, no final do capítulo, que eu chamo de intenções para conversas que causam problemas. Aqui eu incluí motivos como coagir, enganar, punir, diminuir, fazer pouco caso, etc.... Hoje em dia, a TV, cinema, musica popular e livros nos bombardeiam constantemente com exemplos pré-fabricados de sarcasmo, crueldade e violência extremos. Por isso, no processo de desenvolver um estilo de interação pessoal mais positivo, nós poderemos ter que lutar contra o que é quase uma lavagem cerebral cultural contra a cooperação, respeito e gentileza. Existem muitos argumentos morais à respeito dessas questões e eu vou deixar à você decidir sobre questões morais. Eu, gostaria, entretanto, de salientar três desvantagens práticas sérias, nessas intenções coercivas.

Elas vão se voltar contra você. O que fazemos para os outros, nós ensinamos os outros a fazerem conosco, em conversas e na vida em

geral. Pude me certificar disso com horror, observando durante anos uma amiga e mãe solteira estressada usar sarcasmo como meio de disciplinar seu filho de 10 anos, cheio de vida. Quando adolescente ele passou a usar o mesmo sarcasmo arrogante ao falar com ela, que ela usou com ele.

Eles irão embora. As intenções frustrantes da segunda lista podem dar satisfação `a curto prazo, pois permitem a expressão de sentimentos de frustração e raiva. Mas a pessoa não vai ficar disponível para ser coagida ou ser um alvo, uma segunda vez. E se eles não podem ir embora, ninguém sairá feliz.

Coisas muito ruins podem acontecer. Muitas tragédias recentes ilustram como catástrofes podem ser criadas com conversas intimidantes. Um engenheiro avisou os gerentes da base de lançamento da nave Challenger de que o clima frio poderia causar a falha de certas partes. Os gerentes fizeram pouco caso do engenheiro e o foguete foi lançado. Quatro astronautas morreram quando a nave explodiu. Um avião da Air Florida caiu ao decolar, matando quase todos os passageiros à bordo, porque o piloto forçou o copiloto a decolar, quando ele inicialmente recusou, dizendo que havia muito gelo nas asas. E tem se tornado uma triste repetição, o fato de que estudantes americanos que são constantemente humilhados na escola, voltam para matar colegas e professores.

Considerações como essas sugerem que é para nosso próprio bem explorarmos intenções para conversas mais sustentáveis. Se você sente necessidade de usar estas táticas negativas em suas conversas com outros ou se você se vê constantemente envolvido neste tipo de conversas, eu sugiro que procure um psicólogo.

Primeiro exercício para o Desafio 2: Explicando o tipo de conversa que queremos ter. Com seu parceiro de práticas, tente começar as conversas da lista. Perceba quais você acha mais fáceis e quais mais difíceis. Comece com: **“neste momento, eu gostaria de...”** ou **“eu gostaria de usar 1/5/30 minutos do seu tempo e...”**



UMA LISTA EXPLORATÓRIA DE INTENÇÕES PARA CONVERSAS SATISFATÓRIAS “Neste momento, eu gostaria de tomar 5 minutos do seu tempo e...”	
1.	...lhe contar a respeito das minhas emoções e o que passei... ...não é nenhum pedido, nem reclamação contra você OU ...para que você entenda o pedido, oferta, reclamação que eu gostaria de fazer.
2.	...saber o que está acontecendo com você. (Mais específico: ...saber como você vai indo com [tópico]...)
3.	...contar uma história.
4.	...explorar algumas possibilidades com relação à... (requerer sua compreensão mas não seu conselho ou permissão)
5.	...planejar um plano de ação para mim (com sua ajuda, ou eu queria que você só ouvisse, ou seja uma testemunha)
6.	...coordenássemos / planejássemos nossas ações juntos à respeito de...
7.	...expressar meu carinho / agradecimento por você pelo motivo...)
8.	...expressar meu apoio neste momento difícil para você.
9.	...reclamar / pedir alguma coisa com relação ao que você fez (ou disse) (para melhor resolução de conflitos, transforme reclamações em pedidos)
10.	...confirmar se entendi o que você passou ou a posição que você acabou de colocar. (isso geralmente continua com “Eu entendi que você...,” “Parece que você...,” “Então, você está se sentindo meio...,” ou “Deixa eu ver se eu entendi...”)

11.	...resolver esse problema que eu tenho contigo sobre...
12.	...negociar ou pechinchar contigo à respeito de...
13.	...trabalharmos juntos na decisão à respeito de...
14.	...lhe dar permissão ou consentir com... / ...pedir sua permissão ou consentimento para...
15.	...lhe dar informações à respeito de... / ...receber algumas informações de você à respeito de...
16.	...lhe aconselhar à respeito de... / ...pedir um conselho à respeito de...
17.	...lhe dar diretivas, ordens ou tarefas de trabalho... / ...receber diretivas ou ordens de você
18.	...fazer-lhe um pedido (para que ocorra uma ação, para seu tempo, informação, algum objeto, dinheiro, promessa, etc.)
19.	...concordar ou recusar um pedido que você me fez.
20.	...oferecer para você (alguma ação, informação, objeto, promessa, etc.)
21.	...aceitar ou recusar uma proposta que você me fez.
22.	...convencê-lo/a ou incentivá-lo/a a adotar um certo ponto de vista.
23.	...convencê-lo/a ou incentivá-lo/a a tomar uma certa medida.
24.	...perdoá-lo/a... / pedir seu perdão com relação à...
25.	...apresentar minhas desculpas com relação à... / pedir que você se desculpe com relação à...
26.	...apresentar minha interpretação do/a... (o significado para mim) / pedir sua interpretação do/a...
27.	...apresentar minha avaliação do/da... (quão bom ou ruim eu acho que é) / pedir pela sua avaliação do/a...
28.	...mudar o assunto da conversa e falar sobre...
29.	...pedir mais tempo para pensar no assunto.
30.	...terminar esta conversa, para que eu possa...

Suas anotações para este exercício:

Segundo exercício para o Desafio 2: Explorando intenções em conversas que criam problemas. (para ser feito com toda a privacidade que você necessite ou com a ajuda de um terapeuta). Até que ponto você se baseia nestas intenções para influenciar as pessoas na sua vida? Você vê possibilidades de mudança? Até que ponto você é ou foi um participante forçado neste tipo de conversas? Quais possibilidades de mudança você vê à medida em que você se torna mais consciente de intenções em conversas? Se você sente necessidade de usar estas táticas negativas em suas conversas com outros ou se você se vê constantemente envolvido neste tipo de conversas, eu sugiro que procure um psicólogo.

<p align="center">UMA LISTA EXPLORATÓRIA DE INTENÇÕES EM CONVERSAS FRUSTRANTES</p> <p align="center">(Essas intenções em conversas e atos relacionados são frustrantes, no mínimo, porque nós não gostaríamos que ninguém fizesse isso conosco. E quando fazemos esses tipo de coisa, nós ensinamos e encorajamos os outros a fazerem o mesmo conosco e/ou fazemos com que os outros evitem contato conosco.)</p>	
1.	Mentir, trapacear ou iludir (às vezes, existe boa intenção, mas geralmente não)
2.	Ameaçar
3.	Ferir os sentimentos, machucar ou abusar
4.	Punir (cria ressentimento, subterfúgios e um desejo de vingança)
5.	Acusar (foca no passado e não no presente ou futuro)
6.	Controlar ou coagir (forçar ou influenciar alguém contra sua vontade e consentimento)
7.	Manipular (influenciar alguém sem o seu conhecimento ou consentimento)
8.	Diminuir, humilhar ou envergonhar... ...fazer alguém parecer ruim frente à outros OU fazer alguém duvidar seu próprio valor OU se sentir mal à respeito de si mesmo
9.	Ignorar a existência de um problema em face de forte evidência e apelos sinceros de outros
10.	Esconder de pessoas importantes na minha vida, coisas que são importantes para mim
11.	Reprimir ou invalidar uma resposta emocional de alguém frente à um acontecimento ou situação (como por exemplo: “pare de chorar!”, ou pior ainda “se você não parar de chorar eu vou te dar um motivo de verdade para chorar!”)
12.	Fugir de uma situação para evitar as conseqüências de alguma coisa que eu fiz.

