

Desafio cinco

FAZENDO PERGUNTAS DE FORMA MAIS ABERTA E MAIS CRIATIVA.

RESUMO (repetido da Introdução) **1ª Parte: Fazendo perguntas de forma mais aberta.** Para podermos coordenar nossa vida e trabalho com as vidas e trabalho das pessoas à nossa volta, precisamos todos saber mais sobre o que os outros estão pensando e sentindo, querendo e planejando. Mas a maneira como normalmente perguntamos, requerendo como respostas apenas sim ou não, tende a fechar as pessoas e não a abri-las. Perguntas abertas encorajam os outros a revelarem mais as suas emoções e pensamentos. Perguntas abertas possibilitam uma maior variedade de respostas. “O que você achou do filme / comida / palestra / médico,...?”, possibilita mais variedade nas respostas do que “Você gostou do filme / comida / palestra / médico,...?” (requer apenas como resposta um sim ou um não). Na primeira parte do quinto Desafio, exploraremos uma variedade de perguntas abertas.



Note a diferença entre as perguntas que poderiam ocorrer em qualquer diálogo entre dois parceiros:

“Então querida, você quer alugar o apartamento que vimos ontem?”

Ou...

“Então querida, o que você acha de alugarmos o apartamento que vimos ontem?”

A 1ª pergunta requer apenas uma resposta “sim-não” e não convida à uma maior discussão do assunto. O/A ouvinte pode se sentir forçado/a a tomar uma decisão imediata e sua resposta pode não refletir sua necessidade verdadeira.

Ambas as perguntas sugerem alugar o apartamento mas a 2ª oferece a possibilidade de um número maior de respostas. Mesmo que você queira persuadir a outra pessoa, a melhor maneira de fazer isso é levar em consideração as preocupações da outra pessoa. E se não fizermos perguntas abertas, nunca saberemos que preocupações são estas.

Quando uma decisão tem que ser feita logo, é fácil cair na tentação de forçar as pessoas a tomarem decisões “sim-não”. Mas pressionar as pessoas sem deixar que elas se expliquem tem causado muitos acidentes de trabalho e catástrofes (como a explosão da nave espacial Challenger).

Na página seguinte estão alguns exemplos de perguntas abertas que podem ser úteis para:

- Resolver problemas, satisfazendo a necessidade de todos,
- Conhecer e entender as pessoas à sua volta melhor, e
- Simplesmente criar diálogos mais ricos e mais satisfatórios.

RESUMO (repetido da Introdução) **2ª Parte: Fazendo perguntas de forma mais criativa.** Que perguntas realmente valem a pena serem feitas? Perguntas são um meio poderoso para *focar a atenção para um ponto na conversa e para guiar nossa interação com outros*. Mas muitas das perguntas que aprendemos a fazer são totalmente inúteis e derrotistas. Por exemplo, quando os pais de uma adolescente que engravidou perguntam: *Porque??? Porque você fez isso conosco?*. Em geral, perguntas que começam com “*como*” direcionadas para o futuro são mais produtivas do que perguntas que começam com “*porque*” relacionadas com o *passado*. E há muitas outras possibilidades mais criativas. Das bilhões de perguntas que podemos fazer, nem todas são úteis ou esclarecedoras. Nem todas nos ajudam a resolvermos problemas juntos. Nesta parte do quinto Desafio exploraremos perguntas poderosas em várias áreas da vida, ajudados por pesquisas de várias áreas diferentes.



Note que algumas das perguntas abaixo, se usadas à queima-roupa, podem soar *autoritárias* ou o/a ouvinte poderá se sentir *invadido*. Comece perguntando estas perguntas a si mesmo e pratique a “*introdução para diálogos*”, descrito no Desafio 2.

Fazendo perguntas no dia-a-dia. Em cada novo desafio na vida, nós fazemos muitas perguntas à nós mesmos e a outros. Perguntar é uma das principais maneiras pelas quais tentamos entender o que acontece em nossa volta, mas geralmente não temos consciência da qualidade

das perguntas que fazemos.

**“Você sempre age dessa maneira estúpida?
ou...”**

“Como podemos trabalhar juntos e resolver esse problema?”

Conclusão: nem todas as perguntas tem o mesmo valor. Muitas são um esforço inútil, mas algumas podem ser realmente úteis. Aprender a fazer perguntas conscientes e produtivas à nós mesmos e outros, sobre a situação ou tarefa à nossa frente, é uma parte importante no treinamento de muitos profissionais: psicoterapeutas¹⁹, engenheiros, arquitetos²⁰, matemáticos²¹, médicos e outros. Todos eles tem que fazer perguntas profundas. Eles fazem isso para aplicar o conhecimento que eles tem na resolução de um problema, levando em consideração todos os elementos que fazem parte da situação: a pessoa, o terreno, a perna quebrada, a ponte sobre o vale, etc. (Eu observei várias reuniões de Quakers (um grupo religioso nos Estados Unidos. Nota da tradutora) e eles fazem perguntas bem estruturadas para seu auto-conhecimento. Um amigo jesuíta, me disse que os jesuítas fazem o mesmo.)

**“Como pode ser tão burro?”
ou...**

“O que posso aprender dessa situação?”

¹⁹ Isso se aplica muito na terapia narrativa. Para dezenas de exemplos inspiradores leia *Narrative Therapy: The Social Construction of Preferred Realities (Terapia narrativa: a construção social das realidades prediletas)*, escrito por Jill Freedman e Gene Combs, New York: Norton, 1996. Capítulo 5.

²⁰ Donald A. Schön descreve isso como um processo de investigação e reflexão em ação, no livro *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action (O profissional Refletivo: como pensar em ação)*. New York: Basic Books, 1983.

²¹ Para uma lista de questões que formam um método para resolver problemas matemáticos, leia *How to Solve It: A New Aspect of Mathematical Method (Como resolver: um novo aspecto do método matemático)* de George Polya, Garden City, New York: Doubleday Anchor Books, 1957, xvi.

Uma ferramenta para qualquer um.

Fazer perguntas de uma maneira consciente, criativa e exploratória, não cabe somente à profissionais; cabe a todos nós. Estamos todos ocupados tentando construir uma vida melhor, uma família melhor, um ambiente de trabalho melhor, um mundo melhor, como se estivéssemos tentando construir o prédio mais alto do mundo. Podemos usar em nossas próprias vidas, o mesmo estilo criativo de perguntar que os engenheiros usam para construir pontes melhores, que os psico-terapeutas usam para ajudar seus clientes e mediadores usam para chegar à acordos.

“Como posso dar um jeito naquele inútil?”

ou...

“O que é melhor eu fazer neste momento?”

Os muitos exemplos de perguntas exploratórias dados por Donald Schön no *Profissional Refletivo* sugerem que façamos um “espaço livre” nas nossa mentes para as coisas que ainda não *entendemos*. Ou ainda não *decidimos*. “Ok,” um arquiteto poderia pensar, “como poderemos construir esse prédio de forma que siga o contorno do terreno?”

A resposta envolverá uma mistura complexa de descoberta, inventividade, entendimento, e decisão, postos lado à lado pela força criativa da pergunta. Esse processo racional fica mais fácil de imaginar, usando exemplos visuais, como desenhar uma casa em harmonia com o angulo de um morro (sem causar um deslizamento!) Estes mesmos elementos estão presentes em todas as nossas atividades relacionadas com a solução de problemas de forma cooperativa. Ao fazermos perguntas, nós começamos a pensar no desconhecido, porque perguntas focam nossa atenção, e nos dão um tema para uma maior exploração. Perguntas são

como o gancho do escalador de montanhas, nós jogamos o gancho no desconhecido e nos apoiamos nele para irmos em direção ao futuro. Mas precisamos saber como e onde jogar para irmos para um futuro melhor.

“Como posso fazer isso sem que ninguém descubra?”

ou...

“Se eu fizer isso, que tipo de pessoa me tornarei?”

Pelo que eu saiba, não existem regras claras a respeito de como fazer perguntas que sejam mais úteis numa determinada situação. Você pode desenvolver uma intuição através do estudo de muitas perguntas criativas. O próximo exercício lhe dará uma oportunidade de experimentar com algumas das melhores perguntas feitas até hoje.

Questões de Poder. Em muitas situações você pode não ter o poder emocional, político ou social para fazer perguntas criativas. Poder político, com frequência, restringe o espectro de perguntas que podem ser feitas e quem pode fazelas. Por exemplo, é difícil achar alguém no governo americano que responda a pergunta: “Agora que a guerra fria acabou, porque vocês estão gastando mais do que nunca com armas nucleares?” Governos e pais totalitários e agencias de publicidade, querem que obedeçamos em silêncio ao invés de fazermos perguntas e explorarmos outras possibilidades. Aprender a fazer perguntas criativas de forma conciliatória e com compaixão, pode ser um grande passo na reconquista do seu poder perdido enquanto pessoa, como membro de uma família, como cidadão, ou solucionador de problemas.

Exercício 5-3: Expandindo sua caixa de ferramentas de perguntas criativas.

A lista de perguntas apresentada abaixo contém as perguntas mais intensas e criativas que eu consegui achar, retiradas dos trabalhos de vários perguntadores profundos. Ao lado de cada pergunta eu coloquei de que área eu retirei a pergunta. Para cada pergunta, imagine onde, em sua vida, você poderia usar a pergunta. Esse exercício requer esforço. É melhor dividi-lo em várias sessões. (Como discutido no Desafio 2, se você vai usar perguntas difíceis ou íntimas, o resultado será melhor se você explicar de antemão o tipo de conversa que você quer ter.)

Pergunta	Fonte (Área)	Quando e onde você poderia usar esta pergunta na sua vida?
1. Como me sinto com isso? 2. O que está se passando comigo / com você neste momento?	Terapia Gestalt e Psicoterapia geral.	
3. Como eu poderia ter feito isso de outra maneira? 4. O que posso / você pode aprender dessa situação / erro / experiência dolorosa / etc....	Psicoterapia geral.	
5. Que explicações eu dou a mim mesmo quando as coisas não dão certo? 6. Quão fácil é, para mim, encarar este momento difícil como algo passageiro, local e parcialmente aleatório?	Pesquisa de Martin Seligman's em fraqueza adquirida, otimismo e estilo explicativo. ²² <i>Nota: Seligman descobriu que generalizações exageradas tem um papel chave em depressão. Quando algo ruim acontece, pessimistas tendem a dizer à si mesmos: "É sempre assim, em qualquer lugar, não vai mudar nunca" ou "É tudo minha culpa"</i>	

²²Martin E. P. Seligman, *Learned Optimism(Otimismo aprendido)*. New York: Knopf, 1991.

Uma lista de Perguntas Criativas e Exploratórias (continuação).

Pergunta	Fonte (Área)	Quando e onde você poderia usar esta pergunta na sua vida?
<p>7. Qual a coisa mais importante para mim nesta situação?</p> <p>8. Que soluções podem beneficiar mais cada um dos envolvidos?</p> <p>9. Qual a melhor alternativa para um acordo negociado?</p> <p>10. Que auto-profecias eu estou fazendo acontecer nesta situação? →</p>	<p>Resolução de conflitos, gerenciamento de negociações, especialmente <i>Getting to Yes</i>.²³</p> <p><i>Nota: Uma auto-profecia é quando faço algo que fará algo que temo, acontecer. Por exemplo: quando saio na rua gritando para os outros: "Você não vai gostar de mim."</i></p>	
<p>11. Que possibilidades vejo nesta situação quando olho para ela como se eu fosse um avião / carro / circo / filme / musical, etc.?</p> <p>12. O que essa situação me faz lembrar?</p>	<p>Solução Criativa de Problemas. Artes, arquitetura, engenharia e gerenciamento.²⁴</p>	
<p>13. Se eu fizer o que quero fazer agora, que tipo de pessoa, isso me ajudará a ser?</p>	<p>Teoria da Comunicação Social Construcionista.</p> <p><i>Nota: Nesta Teoria, o senso de Self (Eu) no ser humano se baseia nas estórias que contamos, que explicam nossas ações e os eventos nas nossas vidas. Cada uma das nossas ações reforça algumas estórias e enfraquece outras.</i></p>	

²³Fisher, Ury and Patton, *Getting to Yes*. (Esta obra foi mencionada anteriormente. Veja pg. 4. Nota da Tradutora)

²⁴Schön, *The Reflective Practitioner*. (Esta obra foi mencionada anteriormente. Veja pg. 4. Nota da Tradutora)

**Leitura 5-1:
Perguntas Radicais para Tempos Críticos
por Sam Keen, PhD**

Diz a lenda que ao deixarem o Paraíso, Adão disse para a Eva: “Querida, nós estamos vivendo numa era de transição”. Normalmente, a vida transcorre normalmente. Nós vivemos seguros dentro do nosso jardim protegido pelos mitos, valores e paradigmas da sociedade em que vivemos. As perguntas que fazemos se referem a ganhar a vida, adquirir as coisas que nos ensinaram a desejar, criar nossos filhos e manter a paz com os vizinhos. Mas em tempos de crise, nossas certezas confortáveis a respeito de quem somos nos forçam a fazer perguntas mais radicais. Carl Jung chegou neste ponto, em sua meia-idade, quando descobriu que não sabia que mito ele estava vivendo.

Uma vez que mudanças permanentes chegaram para ficar e crises e transições são uma parte inevitável da condição humana, uma pessoa sábia irá tentar adquirir as técnicas necessárias para sobreviver em tempos difíceis. As crises que todos os Adões e Evas tem que manejar se compõem de 3 círculos interconectados: crises de identidade, crises de amor, crises sociais. As perguntas radicais que precisamos nos perguntar em tempos de transição (quando nosso mundo está em chamas) são àquelas direcionadas ao nosso Eu solitário, aos nossos relacionamentos íntimos, eu e você, e o mundo à nossa volta, onde vivemos e onde nossas vidas acontecem.

Aqui vai uma seleção para te dar um começo. (Se você souber de outras perguntas que ache difíceis, ou que te desafiem ou dêem inspiração, por favor, mande para: Sam Keen, 16331 Norrbom Rd. Sonoma, California 95476)

Examinando o Eu

O que está acontecendo comigo?
O que virá depois disso, para mim?
De onde vem e o que significa minha
inquietação, insatisfação, desejos,
ansiedade?

O que eu quero realmente?
O que em mim eu ainda não desenvolvi?
Qual foi minha contribuição para a vida?
Quais são os meus dons? Minha vocação?
O que devo fazer? Quem disse?
O que o meu Eu verdadeiro sabe que eu não sei?
Que histórias, mitos, valores, autoridades, instituições, etc.... me informam?
Qual minha maior preocupação?
Quão fiel eu sou à melhor imagem que posso fazer de mim mesmo?
Minha saúde, segurança e felicidade foram adquiridos à custa de quem?

Perguntas para eu e você

Quem eu amo?
Quem me ama?
Amo mais do que sou amado?
Quão íntimos somos?
O quanto é perto o suficiente?
O que estamos fazendo juntos?
Nós nos ajudamos a alargar e aprofundar nosso cuidado e compaixão um pelo outro?
Que emoções clandestinas nos impedem de sermos autênticos um com o outro?
(medo, raiva, mágoa, culpa, vergonha, tristeza, vingança, ...)
Quando nossos votos e promessas se tornaram uma prisão da qual precisamos fugir para preservarmos a integridade das nossas vidas individuais?
Como podemos renovar nossa paixão e compromisso um com o outro?
Quando é hora de dizer adeus?

Questionando o mundo à nossa volta

Quem está incluído no “nós”, a comunidade, as pessoas que incluem eu e meu ser?
Quem é meu próximo?
Fora da minha família, com quem eu me importo?
Quem são meus inimigos?
Até que extremo irei para defender meu país?

