

## ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O CONVITE AO DIÁLOGO

### A FEW CONSIDERATIONS FOR INVITING DIALOGUE

**RESUMO:** Nos últimos anos, o tema diálogo tem ganhado popularidade entre os profissionais das mais variadas disciplinas e tem sido tratado como um certo tipo de conversa que pode ser alcançada ao seguir-se determinadas fórmulas, ou passos, pré-estabelecidos. Esse breve artigo faz uma reflexão sobre o diálogo como uma atividade natural e espontânea, indicando um processo relacional – colaborativo. A partir dessa perspectiva, o diálogo requer uma mudança na forma como pensamos sobre nós mesmos, sobre nossos colegas de trabalho, nosso mundo em geral e, mais importante, nossa maneira de ser e de nos transformar. O artigo sugere alguns pontos a considerar ao fazermos essa mudança de paradigma, ou seja, do diálogo como técnica ou método terapêutico para um processo mais natural e espontâneo entre seres humanos.

**PALAVRAS-CHAVE:** diálogo, diálogo colaborativo, processo dialógico colaborativo.

**ABSTRACT:** Dialogue has gained popularity with professionals from a variety of disciplines over the last several years, and has mostly been approached as a certain kind of conversation that can be produced by following pre-scripted formulas or steps. This brief article proposes dialogue as a natural and spontaneous activity referred to as a collaborative-relational process. Dialogue from this perspective requires a shift in orientation about how we think about ourselves, the people we work with, what we do together, our world in general, and importantly our ways of being and becoming. The article suggests a few things to consider in making a shift from thinking of dialogue as a therapeutic technique or method to dialogue as a more natural and spontaneous process of one human being in relation with another.

**KEYWORDS:** dialogue, collaborative-dialogue, collaborative-dialogic process.

**HARLENE ANDERSON, PHD.**

*Psicóloga, membro fundador do Houston Galveston Institute e do Taos Institute.*

Na literatura, o diálogo é frequentemente apresentado como algo a ser aprendido e é acompanhado por fórmulas ou passos a serem seguidos. Tal perspectiva reduz o diálogo a uma atividade prescrita e puramente técnica. Considero mais útil pensar o diálogo como uma filosofia, não no sentido de um corpo de conhecimento, mas como uma forma de conversação consigo mesmo ou com o outro, na qual pensamos e debatemos juntos a respeito de um assunto, trocando significados e compreensões.

O diálogo como filosofia evoca a concepção de diálogo dos antigos gregos. Filosofia para os gregos não era um conhecimento descoberto ou estabelecido, mas uma busca contínua e um amor pelo conhecimento. Para os primeiros gregos, gerar espaço e processo para a criatividade e a mudança era mais importante que o produto final (tal como consenso ou solução). Os gregos são descritos como tendo um *espaço* para o diálogo e como participantes do *processo* de diálogo. Um *espaço* poderia ser um local metafórico ou literal onde as pessoas podiam se conectar, conversar e se engajar em uma investigação mútua e compartilhada umas com as outras. Através de uma troca dinâmica, significados e compreensões são continuamente interpretados, reinterpretados, clarificados, revisados e expandidos. O *processo* de diálogo envolve a nossa imersão na perspectiva do outro e a

Recebido em: 01/09/2016  
Aprovado em: 12/10/2016

tentativa de dar sentido à mesma. Uma novidade de sentido e entendimento – seja em termos de pensamento, sentimentos, emoção, ação ou sensação – emerge nesse processo que pode levar a oportunidades não contempladas anteriormente. Isso implica que o diálogo é um processo dinâmico e gerador, e a transformação é sua marca inerente.

A teoria de Mikhail Bakhtin dos seres humanos como seres dialógicos influencia minha visão de diálogo. Seguindo Bakhtin, vejo o diálogo como algo sempre aberto e nunca finalizado, porque estamos constantemente em diálogo uns com os outros, com nossos mundos e conosco. Essa multiplicidade de vozes e perspectivas é crítica no desenvolvimento do conhecimento. Michel Holquist (2002) chama as contribuições de Bakhtin a respeito do diálogo de *dialogismo*. Holquist (2002) sugere que o dialogismo é “uma teoria do conhecimento orientada pragmaticamente, mais especificamente, é uma das várias epistemologias modernas que buscam compreender o comportamento humano através do uso que os seres humanos fazem da linguagem” (p.15). A filosofia do diálogo de Bakhtin propõe que o “self” é dialógico – isto é, ser humano é um evento dialógico e relacional. A relação entre o *self* e o outro é uma relação dinâmica e reciprocamente determinada (pp. 19-21). Os significados, percepções e entendimentos que temos de nossos *selves*, de nossa vida, eventos e tudo o mais, emergem continuamente nos e apenas nos relacionamentos.

Também sou influenciada por John Shotter<sup>1</sup> (1993, 2008, 2014); assim como Bakhtin, ele enfatiza o aspecto relacional do diálogo (a natureza dialógica do *self*), a multiplicidade de vozes e perspectivas (polifonia), e a ideia de que cada afirmação é em res-

posta à outra afirmação anterior. Para mim, Bakhtin e Shotter apresentam o diálogo como um processo natural e espontâneo e não algo que pode ser planejado, determinado, controlado ou manipulado. É tolice pensar que podemos tentar planejar ou estruturar antecipadamente o diálogo – é difícil planejar por haver conflito e incoerências, tentar fazê-lo apenas restringiria o diálogo. Portanto, diálogo é um processo “sem esforço” – sempre se transformando e, conseqüentemente, cheio de incertezas. Isso nos sugere estarmos dispostos a sermos conduzidos de diversas maneiras, de acordo com nosso uso das palavras cuidadosamente escolhidas e a maneira como as expressamos. O que indica que o diálogo é sempre ético e político.

O diálogo é uma atividade relacional e colaborativa, influenciada pelos múltiplos contextos e discursos nos quais acontece e a relação entre os parceiros dialógicos ou conversacionais (Anderson, 1997). Wittgenstein descreve relação e conversação como caminhando de mãos dadas: os tipos e a qualidade das conversações que nós temos uns com os outros informam e formam os tipos de relação que temos entre nós, e vice-versa. O diálogo promove em seus participantes um senso de mutualidade, isto é, respeito genuíno e interesse sincero em relação ao outro. Quando uma pessoa está envolvida em diálogo, como na terapia, cada participante contribui com sua voz, o que gera um senso de pertencimento e autoria. Cada participação contribui para o que está sendo criado e, por sua vez, leva a um senso de responsabilidade compartilhada.

O diálogo requer um interesse sincero no(s) outro(s): acreditando realmente que nunca podemos conhecer plenamente os outros e suas situações, não importando se já os conhecemos

<sup>1</sup> Sou principalmente influenciada pela incorporação e expansão feitas por Shotter ao longo do tempo dos esforços de pensadores críticos com Bakhtin, Merleau-Ponty, Wittgenstein, entre outros, e sua mais recente análise do trabalho de Barad, Bertau e Lipari. Veja Shotter (2014).

anteriormente ou temos qualquer outra experiência anterior, conhecimento teórico ou familiaridade com a situação. O pré-conhecimento pode nos privar de sermos inquisitivos e aprendermos a respeito da singularidade do outro. Manter uma postura de não saber e aceitar a incerteza são elementos críticos para que o diálogo siga o seu caminho natural, desconhecido e fortuito (Anderson, 1997).

O diálogo envolve um processo de escutar, ouvir e falar reflexivos e intimamente entrelaçados. Ouvir é um processo contínuo de tentar entender o que pensamos que a outra pessoa disse e o que pensamos que escutamos. Tentamos entender respondendo. Responder para entender envolve ser genuinamente curioso, fazer perguntas para aprender mais a respeito do que é dito (não do que você acha que deveria ter sido dito) e checar para saber se o que você pensa ter escutado é o que a outra pessoa esperava que tivesse ouvido. Respondemos ao convidar o outro a falar, desse modo podemos ouvir e respondermos de novo. Em cada situação que nos encontramos, somos ouvintes respeitosos. Esse é o modo de ser terapeuta.

O diálogo como transformador opera ao longo de um contínuo. Embora Bakhtin sugira que somos *essencialmente* seres dialógicos, algumas vezes estamos menos presentes no processo dialógico, às vezes mais. Sugiro, como advertência, as seguintes considerações para ajudar a otimizar o modo de proceder de um/a terapeuta e prepará-lo/a para a oportunidade de se engajar no que chamo de *diálogo cooperativo*. Minha advertência: só posso oferecer minhas ideias e práticas preferidas para consideração. Essas são propostas que considero úteis a fim de me tornar uma profissional mais capaz, competente e confiável

possível. Meu pensamento: tudo o que se pode fazer é convidar a outra pessoa a se engajar conosco – não podemos persuadir, mandar ou orquestrar um diálogo. Isso requer mudança na orientação quanto ao que pensamos sobre nós mesmos, nossos colegas de trabalho, o que fazemos juntos, nosso mundo em geral e, mais importante, nossa maneira de ser e de nos transformar (Anderson, 1988). Considero útil ter presentes algumas coisas quando desejamos convidar ou nos engajar com os outros em um diálogo significativo e generativo. Claro, considero que o significado é emergente e que cada pessoa determina a importância que qualquer atividade, ocasião ou evento tem para ela.

## CONSIDERAÇÕES PARA CONVIDAR AO DIÁLOGO<sup>2</sup>

As considerações listadas abaixo são uma resposta parcial a uma pergunta frequente: como convidamos ou engajamos outros (e nós mesmos) em um diálogo? Digo “resposta parcial” porque creio que as perguntas convidam a uma resposta: a pensar alto e responder àquela pergunta particular naquele momento específico, e não apenas gerar uma resposta preestabelecida, aquela que já está pronta antes mesmo da pergunta<sup>3</sup>. Em outras palavras, questões são formuladas em um contexto conversacional particular e com uma agenda particular do inquiridor. Nesse sentido, cada pergunta é única e requer uma resposta única.

A primeira coisa em que pensei ao começar a propor essas considerações foi em uma metáfora que meus alunos acharam útil ao pensarem sobre o que foi dito acima: *como fazer perguntas?* É uma metáfora sobre anfitrião e convidado que serve como uma intro-

<sup>2</sup> Essas considerações foram apresentadas previamente em um formato diferente em Anderson, H. (2016). Engajar-se em um diálogo: alguns pensamentos preliminares de um terapeuta reconhecido. *Context*, 147, 3-4.

<sup>3</sup> Isso me lembra participar de inúmeras palestras de um reconhecido terapeuta. Percebi que para todas as perguntas feitas, havia apenas três ou quatro respostas. Cada resposta era quase que a mesma resposta que havia ouvido em outras apresentações, quer as perguntas fossem semelhantes ou não.

dução para as considerações a seguir (Anderson, 1988, 2012). Sempre achei útil me considerar tanto anfitriã como convidada em uma conversa. Recebo o outro e simultaneamente sou recebida pelo outro. Quero ser uma boa anfitriã, uma que valoriza e respeita os convidados, tanto por palavras quanto por modos; que acredita que eles têm algo de valor a compartilhar. Igualmente como convidada, não quero ser intrusiva, não quero que o outro se sinta interrogado ou tenha sua privacidade invadida. O que é importante para mim como convidada é falar e agir de uma maneira tal que, se a ocasião permitir, seja convidada novamente e seja bem recebida. E vice-versa, como anfitriã, quero falar e agir de tal modo a ter um outro convite meu aceito. Implícita nessa metáfora está a noção de que relacionamentos e conversas caminham lado a lado: o modo como recebemos e cumprimentamos cada um influencia o tipo e a qualidade do relacionamento e da conversação que podemos ter. Sempre sugiro que meus alunos pensem sobre como essa metáfora pode ser aplicada aos relacionamentos e conversas com seus clientes.

Quando ouço a pergunta anteriormente citada, também penso sobre o cliente e o terapeuta encontrando-se como estrangeiros em uma terra estrangeira, da qual ambos não conhecem o território, a língua ou os costumes um do outro. Devemos sempre nos lembrar que aquilo que para nós é familiar (o processo terapêutico, por exemplo) geralmente não o é para o cliente. Podemos facilmente nos esquecer que estamos tão acostumados a fazer o que fazemos e sermos influenciados pelas nossas teorias que simplesmente dirigimos no piloto automático. Em outras palavras, esquecer que não existe a necessidade de pensar antes de agir ou falar, ou mesmo que

temos que manter em mente que cada relacionamento é único e deve ser tratado como tal.

Abaixo uma lista de itens que acho úteis ao convidarmos o outro ao diálogo.

*1 – Convidar e manter um diálogo colaborativo requer uma mudança de orientação.*

- A orientação está baseada nas premissas sobre o diálogo citadas: como pensamos sobre nós mesmos, as pessoas com quem trabalhamos, o que fazemos juntos, nosso mundo em geral e, mais importante, nosso modo de ser e de nos transformar.
- As considerações sobre o diálogo colaborativo e a postura daquele que convida fluem dessas premissas.
- As considerações estão interconectadas, nenhuma permanece isolada.
- A mudança na orientação guia naturalmente as ações – maneiras de ser e de se transformar – que convidam a um diálogo colaborativo.
- O diálogo não requer atributos pessoais ou habilidades repetíveis.

*2 – O diálogo requer um projeto colaborativo.*

- Um projeto conjunto requer convite, aprendizado e respeito pelo conhecimento e perspectiva da outra pessoa.
- Esse projeto conjunto entre os participantes da conversação é parte do processo de cogeração de novos significados, entendimento e ação.
- Cada processo dialógico é único para os participantes e para suas situações, circunstâncias e objetivos.

3 – O diálogo é uma atividade natural, espontânea que ocorre momento a momento.

- Você pode preparar-se para o diálogo, mas não pode planejá-lo ou estruturá-lo previamente.
- O diálogo não pode ser ordenado passo a passo e seu processo não é nem sequencial nem repetível.
- O diálogo não pode ser implementado, orquestrado ou gerenciado.
- O diálogo é rizomático, existem inúmeros caminhos e nenhum é mais correto que o outro.
- O diálogo é esporádico, ele vagueia, nos surpreende, toma rumos inesperados e dá voltas.
- O diálogo não é necessariamente harmônico ou contínuo (não pode ocorrer sem diferenças e interrupções).
- Cada participante deve ter autonomia para falar como e o que quiser.

4 – As diferenças são fundamentais ao diálogo.

- As diferenças tais como tensão, conflito, falta de clareza, ambiguidade, incoerência, incerteza e equívocos necessariamente permeiam o diálogo, e são vitais para o potencial transformador.
- O diálogo é multidimensional.
- Cada encontro – relacionamento ou conversação – é parte do passado, presente e futuro dos participantes.
- O diálogo compõe-se de inúmeras vozes, presentes ou não.
- O contexto – histórico, cultural, organizacional e relacional – é o pano de fundo para o diálogo.

5 – O diálogo requer:

- falar, ouvir, escutar e responder;
- uma abertura genuína ao outro e suas diferenças;

- estar aberto ao questionamento, crítica e discordância com o outro;
- tomar cuidado em não assumir a posição de conhecedor do que a outra pessoa quer dizer e não preencher as lacunas da história alheia, ou mesmo pressupor o que esteja por detrás dela;
- entender através da perspectiva e lógica do outro, não da sua;
- checar para ver se realmente está entendendo a perspectiva do outro o melhor que puder;
- aceitar que o entendimento nunca é completo e não significa concordância;
- tempo para a conversa interna e externa;
- tempo para reflexão interna e externa;
- pausas e silêncios para dar oportunidade para a reflexão, conversa interna e preparação para a fala.

6 – Ações que não são convidativas ao diálogo:

- tentar persuadir o outro a pensar e concordar com você – se você tentar que o outro pense ou concorde com você, você não está em diálogo consigo mesmo nem com o outro;
- fazer perguntas que você *pensa* que já sabe a resposta ou tentar obter a resposta que você deseja;
- lutar para chegar a um consenso ou síntese;
- tentar rastrear um ponto de partida ou um momento significativo – isso só cria uma pontuação e uma realidade do observador.

### ESPERANÇA DAQUELE QUE CONVIDA AO DIÁLOGO

Em suma, aquele que convida – o terapeuta – espera engajar-se com o outro

– o cliente – em um diálogo. O primeiro passo para isso é que o terapeuta se engaje dialogicamente consigo mesmo (em seus pensamentos e conversas internas). Essa esperança requer uma consciência contínua das intenções de nossas respostas ao outro e da resposta deles a nós. Para mim, a intenção é instigar o pensamento e o diálogo, não dar respostas ou tentar guiar e persuadir o outro, muito menos manipulá-los. Também é requerido manter-se aberto aos caminhos que o diálogo conduz, o que nos lembra que devemos estar aceitar que nosso intento (mesmo nossa esperança de um diálogo), ideias e palavras sejam desafiadas e sermos nós mesmos também capazes de desafiá-las. Importante ressaltar, espero que meus parceiros de conversa e eu possamos permanecer mutuamente intrigados com o conteúdo e com o processo, à medida que caminhamos juntos nele.

Para mim, como dito anteriormente, o diálogo é um processo que encoraja uma *sustentabilidade dinâmica*. Em outras palavras, não é um produto, uma resolução ou um resultado produzido, que seja sustentavelmente repetido ou duplicado com o passar do tempo. Ao contrário é um processo desenvolvido que se torna um meio de saber como lidar com nossas vidas e seguir adiante, de uma maneira que é única e adequada para cada desafio que a vida apresenta.

Resumindo, quero dizer que a prática dialógica não é fácil. Tal prática contraria a maioria da educação e treinamento profissionais, nos quais tornamo-nos expertos, que sabem e confiam no próprio conhecimento e dependem de métodos e técnicas. Reitero: não creio que o diálogo seja outro método terapêutico ou um conjunto

de técnicas. Ao contrário, ele envolve um mudança conceitual sobre como pensamos o outro, nós mesmos, o que fazemos juntos e como o fazemos, e ainda, o mundo ao nosso redor; uma mudança conceitual na qual modos de ser e de se transformar naturais e espontâneos na relação com os outros permitem o potencial e a oportunidade para a transformação.

## Referências

- Anderson, H.** (1997). *Conversations, language and possibilities: a postmodern approach to therapy*. New York: Basic Books.
- Anderson, H.** (2012). Collaborative relationships and dialogic conversations: ideas for a relationally responsive therapy. *Family Process*, 52(1): 8-24.
- Anderson, H., & Gehart, D.** (2007). *Collaborative therapy: conversations and relationships that make a difference*. New York: Routledge.
- Anderson, H., & Goolishian, H.** (1988). Human systems as linguistic systems: Some evolving ideas. *Family Process*, 27(4), 371-393.
- Holquist, M.** (2002). *Dialogism: Bakhtin and his world*. 2<sup>nd</sup> Ed. New York: Routledge.
- Shotter, J.** (1993). *Conversational realities: constructing life through language*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Shotter, J.** (2008). *Conversational realities revisited: constructing life through language*. Chagrin Falls, Ohio: The Taos Institute.
- Shotter** (2014). From within the thick of it: human beings *doing* being human in language worlds. *Theory and Psychology*, 24(4), 592-605.