

TÍTULO
Já não sei que te diga! –
O papel do Diálogo Construtivo no nosso dia-a-dia

AUTOR
Nuno Costa

EDITOR
Ordem dos Psicólogos Portugueses

REVISÃO
Marisa Mendonça
DESIGN DE CAPA E PAGINAÇÃO
Ilídio J.B. Vasco

ISBN
978-989-35844-0-8
DEPÓSITO LEGAL
536358/24

1.ª EDIÇÃO: Setembro de 2024

Impresso por Europress Indústria Gráfica



ORDEM
DOS
PSICÓLOGOS

AVENIDA FONTES PEREIRA DE MELO, n.º 19 D
1050-116 LISBOA
TEL: 213 400 250/1
www.ordemdospsicologos.pt

**JÁ NÃO SEI QUE
TE DIGA!
O PAPEL DO
DIÁLOGO
CONSTRUTIVO NO
NOSSO DIA-A-DIA**



Nuno Costa

ÍNDICE

Prefácio	7
Nota introdutória	9
Introdução. 2022 – Uma Odisseia Real	13

Parte I Identificar os desafios

Capítulo 1. O Que Leva à Polarização e às Fissuras Sociais?.	17
Capítulo 2. Quem é que Devemos Culpar?	27
Capítulo 3. Como Sobreviver à Nuvem de Problemas?	29
Dicas para um jantar com amigos I	31

Parte II Dialogar é um super-poder

Capítulo 4. O que é Dialogar?.	35
Capítulo 5. Quem Somos em Conversas Difíceis?	37
Capítulo 6. Barreiras e Motivações para o Diálogo.	43
Capítulo 7. Os 4 Pilares do Diálogo	49
Capítulo 8. O Lugar do Bem-Estar no Diálogo	55
Capítulo 9. Iniciar o Diálogo	61
Dicas para um jantar com amigos II	64

Parte III Observar as histórias do outro lado

Capítulo 10. Escutar Activamente	69
--	----

Capítulo 11. Como Escutar Activamente?	73
Capítulo 12. Dois Grandes Desafios da Escuta Activa	83
Capítulo 13. Quando as Histórias Mexem Connosco	87
Capítulo 14. Quando as Histórias Mexem com o/a próprio/a Narrador/a93	
Capítulo 15. Os Segredos da Empatia Além-Grupinho	97
Dicas para um jantar com amigos III	108

Parte IV

Retribuir, contando a nossa história

Capítulo 16. Falar para Ser Ouvido/a	113
Capítulo 17. Ser um/a Bom/a Contador/a de Histórias	117
Capítulo 18. O Lado Positivo de Não Ter Razão	119
Capítulo 19. Como expressar Discórdia	121
Capítulo 20. O Peso das Palavras	123
Dicas para um jantar com amigos IV	124

Parte V

Apreciar os diálogos

Capítulo 21. Admirar o Progresso	127
Capítulo 22. Concluir os Diálogos com Apreço.	129
Capítulo 23. Quais são os Limites do Diálogo?	133

Parte VI

Vitória, vitória, continua a história

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
--------------------------------------	-----

PREFÁCIO

Este livro oferece-nos uma viagem da polarização à paz, por via de diálogos construtivos.

Vivemos tempos marcados pelo aumento da polarização e dos discursos de ódio. As diferenças de opinião, antes vistas como naturais e enriquecedoras, parecem transformar-se em abismos intransponíveis. A meio, temos o diálogo — que deveria ser a nossa ponte para a compreensão mútua — mas que tem sido frequentemente substituído por debates acalorados, discussões inflamadas e imposição de pontos de vista. Neste contexto, a transição para um diálogo construtivo representará um caminho vital para a construção da paz e da coesão social em Portugal e no mundo.

Este livro reflecte uma abordagem cuidadosa e fundamentada sobre como o diálogo pode ser uma poderosa ferramenta para enfrentar estes desafios contemporâneos e de como a Psicologia pode ser colocada ao serviço de uma sociedade mais inclusiva e harmoniosa. O diálogo apresenta-se como um meio de progresso e entendimento, um caminho que visa transformar a comunicação numa experiência de crescimento mútuo. Uma forma de reconectar as pessoas e de reabrir canais de comunicação, não apenas para superar divergências, mas também para celebrar a diversidade.

Da dimensão mais pessoal, somos todos convidados à reflexão sobre a nossa própria capacidade de escutar e sermos escutados, de comunicar e de sermos compreendidos, sobre as nossas atitudes diante de conversas difíceis. À dimensão mais global, na qual somos levados a reconhecer o poder transformador que o diálogo pode ter nas nossas vidas, nas relações diplomáticas e na sociedade como um todo.

No entanto, o autor apresenta-nos a Psicologia enquanto caminho fundamentado para explorar estratégias de transformação das tensões em oportunidades de entendimento mútuo e cooperação. Para implementar políticas que promovam a compreensão recíproca e o respeito pelas diferenças. Para enfrentar a polarização e fomentar uma cultura de diálogo e paz, com recurso a abordagens multidisciplinares e colaborativas.

A Psicologia pode desempenhar um papel crucial na previsão e promoção de um futuro pacífico, ao enfatizar a importância e os meios para a resolução de conflitos, o diálogo intercultural e a empatia. Ao focar na compreensão e na mitigação das raízes psicológicas e sociais dos conflitos, no fortalecimento da coesão social e na promoção de uma cultura de paz e não-violência, de reconciliação em comunidades divididas. Ao focar na criação de um ambiente que fomente a paz, a justiça e instituições fortes e eficazes em Portugal e no mundo. O diálogo, a paz e a coesão social através da Psicologia.

Como psicólogo, o autor traz uma perspectiva única, fundamentada em evidências científicas e enriquecida pela sua prática, que demonstra como a comunicação aberta e respeitosa pode ser a chave para superar até os conflitos mais profundos. Este livro não se limita a apresentar teorias; convida-nos a praticar o diálogo nas nossas interações diárias, oferecendo ferramentas para transformar as conversas em oportunidades de conexão, mesmo (e principalmente) quando discordamos.

Diálogos Construtivos: O Papel do Diálogo Construtivo no Nosso Dia-a-Dia é uma leitura essencial para qualquer pessoa que deseje navegar pelas complexidades do mundo moderno com mais empatia, compreensão e, acima de tudo, humanidade. Que estas páginas possam inspirar o leitor não apenas a falar, mas a dialogar — e, com isso, construir pontes onde antes só havia muros. E que a Psicologia possa ser reconhecida pela profunda contribuição que pode trazer para a construção da paz, desde a esfera mais individual até ao cenário global da paz mundial.

SOFIA RAMALHO,
Vice-Presidente da Ordem dos Psicólogos Portugueses

NOTA INTRODUTÓRIA

A origem da palavra “diálogos” remonta a civilizações antigas, nomeadamente, à filosofia grega. Sócrates terá desenvolvido a arte do diálogo como um método de questionamento filosófico. Os “diálogos socráticos”, tal como descritos pelo seu discípulo Platão, demonstram como o diálogo era usado enquanto forma de explorar questões éticas e filosóficas através de um processo de colocação de questões, elaboração de respostas e nova colocação de questões, permitindo aos participantes desenvolver o pensamento crítico e uma compreensão mais aprofundada dos temas, bem como reconhecer os limites do seu próprio conhecimento.

Ao longo dos séculos, o conceito foi evoluindo e sendo adoptado por diversas disciplinas, entre as quais a Psicologia, que o encara como uma ferramenta para a promoção da empatia, da compreensão mútua e da aprendizagem. O diálogo implica escuta activa, abertura à mudança de perspectiva e co-construção de significado pelos participantes. Desde a infância que o diálogo molda as nossas estruturas e processos cognitivos e emocionais, a nossa identidade e o nosso desenvolvimento.

Nos dias de hoje, o diálogo representa um aspecto fundamental da interacção humana, sublinhando a importância da comunicação e respeito recíprocos e a exploração partilhada de ideias como

elementos-chave para a construção do conhecimento e das relações humanas, em qualquer contexto. Vivemos, cada vez mais, em pequenas “câmaras de eco” culturais, políticas e ideológicas, que só o diálogo construtivo permitirá alargar – reduzindo preconceitos, combatendo a desinformação, fomentando o pensamento crítico e criativo e encontrando humanidade(s) partilhada(s).

Numa sociedade cada vez mais complexa e polarizada, o diálogo construtivo permite estabelecer pontes, resolver problemas, estimular os valores democráticos, reduzir o conflito e a violência, promover a empatia e a aprendizagem, facilitar a Saúde Psicológica e o Bem-Estar, sustentar a coesão social e a adaptação às mudanças tecnológicas, num mundo globalizado. O diálogo construtivo pode ser um farol no processo de edificação de uma sociedade inclusiva e resiliente, capaz de responder aos diversos e multifacetados desafios sociais que enfrentamos.

Este livro nasce, precisamente, deste *ethos* – que guia a Ordem dos Psicólogos Portugueses, no geral e, em particular, a equipa de Ciência e Prática Psicológicas, à qual o Nuno pertence. Nasce de um investimento contínuo na aprendizagem e no desenvolvimento pessoal e profissional e de um projecto que oferece tempo de liberdade criativa, de autodeterminação e reflexão individual, mas também de troca e partilha com os outros/as. É também fruto do ímpeto curioso, da sensibilidade aos outros/as e do espírito de humildade pessoal, intelectual e científica do Nuno.

Já não sei que te diga! – *O papel do Diálogo Construtivo no nosso dia-a-dia* é um apelo e um guia para conversarmos, não deixando que as nossas convicções funcionem como barreiras que dividem e separam, mas aproximando-nos das crenças, valores e perspectivas dos nossos interlocutores/as, com cuidado, compreensão e desejo de conexão.

ANDRESA OLIVEIRA

A Violência é imoral porque prospera com o ódio e não com o amor. Destrói a comunidade e impossibilita a fraternidade. Deixa a sociedade num monólogo em vez de um diálogo

MARTIN LUTHER KING

INTRODUÇÃO

2022 – UMA ODISSEIA REAL

Este livro é uma tentativa de mudar o futuro por me sentir preocupado com aquilo que vejo no presente. O texto que se segue serve para me ajudar a espantar a sensação de impotência e o medo perante uma crescente dificuldade em conversar e articular pontos de vista alternativos de uma forma pacífica e construtiva. Pelo caminho, espero ajudar o/a leitor/a no processo de lidar com esta realidade e com estas emoções que, actualmente, parecem estar sistematicamente presentes.

Este livro tem como objectivo mostrar que o diálogo é um trajecto que nos une a todos e a todas, independentemente daquilo em que acreditamos. Pronto, já disse! Este é o meu mapa e não consegui aguentar e fazer-vos esperar pelo clímax do livro para que o soubessem. Espero que as reflexões, evidências e exercícios apresentados ao longo deste texto possam fazer-vos acreditar que o diálogo é uma solução desejável, possível e saudável. Mas neste primeiro ponto não quero falar de evidências, nem de técnicas.

Quero falar-vos da semente a partir da qual germinou esta ideia de livro. Os diferentes desafios sociais que criam barreiras à nossa capacidade para nos relacionarmos começaram a preparar um campo fértil para os desencontros. Situações complexas como a Pandemia COVID-19, a Guerra na Ucrânia, o ressurgimento de valores politicamente extremados fizeram-me perceber como é fácil o conflito sobrepor-se ao diálogo.

Mas não foram estes desafios que precipitaram a escrita deste livro. A ideia para este livro partiu de um incidente crítico - uma conversa com um amigo. Ou melhor, de uma conversa difícil com um amigo. Chamemos-lhe 'Leonardo'. Não podíamos estar mais afastados na nossa forma de pensar sobre quase tudo. Nessa fatídica conversa senti-me irritado, angustiado, desmotivado, com vontade de gritar bem alto 'Mas tu não vês?'. O momento mais revelador surgiu depois de me passar pela cabeça que para evitar estas conversas talvez tivesse de me afastar deste meu amigo. Foi aí, nesse ponto, em que me recusei a acreditar que esse seria o único caminho.

Foi assim que cheguei ao diálogo a partir de perspectivas diferentes e às estratégias que nos capacitam para o fazer. Ao contrário daquilo que um bom cientista faria - assumir uma posição neutra, saindo da casa de partida sem qualquer expectativa de que as técnicas ou estratégias resultassem -, eu saí do ponto inicial com a expectativa otimista de que a Ciência Psicológica me ia ajudar a encontrar respostas para manter o diálogo em aberto. E assim foi.

A Psicologia tem-nos mostrado uma e outra vez que uma das formas mais eficazes para lidar com a incerteza e com o medo é tentar dar-lhes um sentido. Este livro foi o meu propósito, foi uma forma de me sentir mais capaz (com menos medo) e com mais tolerância à incerteza. Espero que também possa ser significativo para quem o lê, dando esperança e mostrando que todos e todas podemos fazer parte de diálogos e soluções construtivas.

Com este contributo quero chamar a atenção para o papel central do diálogo na aproximação das pessoas (*criação de pontes*) e entre grupos diferentes (*rebutar as bolhas onde pertencemos*). Além do seu lado reflexivo, também incluí neste contributo um lado mais prático, onde proponho algumas actividades para treinar diferentes competências ligadas ao diálogo, que, espero, possam ser uma mais-valia para o processo de preparação daquelas conversas difíceis que todos e todas desejamos ter, mas que temos adiado.