

GUIA
PRÁTICO
PARA
CONVERSAS
DIFÍCEIS

{despolarize}

GUIA
PRÁTICO
PARA
CONVERSAS
DIFÍCEIS

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 4

Por que é importante 5

Por que é difícil

Para que serve 6

Como utilizar

PLANEJANDO A CONVERSA 7

COMEÇANDO A CONVERSA 9

Acordos

Comece com boas perguntas 10

ORIENTAÇÕES ADICIONAIS 13

Escute para entender

Uma postura de Escuta Ativa 14

Para se expressar melhor 17

INTRODUÇÃO

O DESPOLARIZE



Despolarize é uma iniciativa criada para ajudar as pessoas a dialogar e lidar com conflitos.



O aumento da polarização sectária impacta nossas vidas de diversas formas: enfraquece a confiança na democracia, dificulta a criação de soluções para problemas comuns e estimula conflitos destrutivos nas relações pessoais.



Queremos contribuir para uma sociedade mais forte estimulando mudanças de comportamentos. Um país próspero requer uma sociedade com pessoas capazes de conversar sobre as questões que as dividem.



POR QUE É IMPORTANTE

Por estarmos mais interconectados, com menos intermediação e hierarquias, é importante desenvolver capacidades para lidar melhor com diferenças, preservando as relações, aceitando e resolvendo conflitos. **Comunicação é fundamental:** quando estabelecemos um bom diálogo, mesmo com as mais profundas divergências, estimulamos a curiosidade, ficamos mais abertos a ouvir e até a mudar de opinião.

POR QUE É DIFÍCIL

Ao falar sobre política, expressamos esperanças, medos, valores e necessidades. Por trás das palavras e das opiniões sobre educação, segurança, meio ambiente ou saúde, está nossa visão sobre o mundo, sobre os outros e sobre nós mesmos (nossa identidade). São questões importantes e quando sentimos que estão sendo atacados ou menosprezadas é difícil não reagir. Atacamos de volta ou evitamos a conversa. E acabamos como estamos agora: **divididos**. Para mudar esse padrão que prejudica as relações e não resolve os conflitos, precisamos identificar o que torna algumas conversas tão difíceis. Esse guia serve para apoiar quem se dispõe a esse desafio.

PARA QUE SERVE

Este guia é um passo a passo para quem pretende se **expressar** melhor e **compreender** melhor quem pensa diferente.

COMO UTILIZAR



- **Convide** alguém para conversar e utilizem o guia;
- Quando estiver numa conversa que começou a desandar **proponha** utilizarem este guia;
- Ao presenciar uma conversa que não está indo bem, **ofereça** o guia para ajudar;
- **Desafie-se**: uma vez por semana, reserve tempo para pelo menos uma conversa.

! ATENÇÃO

O objetivo não é ser “neutro”. É buscar entendimento (e não concordância). Desenvolver novas habilidades é como ganhar músculos. É preciso treino e pode ser desconfortável no começo, mas com o tempo criamos competências valiosas.

3 REFLEXÕES SOBRE CONVERSAS

Conversar é mais do que trocar palavras. A postura, os gestos e até o silêncio podem comunicar muito mais do que as falas.

Escutar não significa concordar.

Não é preciso abrir mão de nada para ouvir com atenção

Pensamento influencia ação. Se vemos a conversa como uma queda de braço, agimos como adversários.

PLANEJANDO A CONVERSA

Há algum **local** em que a conversa pode acontecer para ambos se sentirem à vontade e seguros?

Quanto **tempo** vocês têm?

Se puder, **compartilhe** este guia com antecedência.



PREPARE-SE

Antes de propor uma conversa reflita sobre suas próprias expectativas

I

O que leva você a querer tentar estabelecer esse diálogo?

II

Que informações você tem sobre o que importa para a outra pessoa?

III

Pense em situações anteriores: Que falas ou gestos acionam seus gatilhos de irritação? E quais te fazem se desconectar do diálogo?

IV

Que diferenças precisam ser consideradas (culturais, geracionais, religiosas etc)?

CONVIDE

Convide de forma sincera e estimulante, para não intimidar nem parecer provocativo (especialmente se já houve conversas duras

entre vocês). Deixe claro que o único objetivo é que consigam se entender. Se a pessoa recusar lembre-se: não é não (em qualquer situação).

TENTE ASSIM:

“Eu gostaria de conseguir conversar sobre política [ou tema] com você. Podemos tentar descobrir se nos entendemos mesmo que as diferenças incomodem?”



COMEÇANDO A CONVERSA

ACORDOS

A conversa tende a ir melhor quando temos acordos sobre como ambos esperam que ela aconteça. Tente sugerir assim:
“Vai me ajudar a trazer o melhor de mim se nós concordarmos com coisas simples, como..”

Falar por si

Falar sempre em primeira pessoa e não em nome de um grupo, movimento, organização. “Isso é importante para MIM porque...” ou “EU acredito que...”

Segue o fluxo

Não interromper o outro para fazer comentários. Só interrompa a outra pessoa se for para verificar o entendimento.

Checagem

Que tal o mesmo tempo de fala para quem escutou expressar o que entendeu e verificar se houve ruídos? Utilize as três posturas de escuta ativa (saiba mais nas próximas páginas)

Errar é humano

Um ambiente de confiança (e não de punição ou julgamentos) ajuda a criar espaço para reconhecer e aprender com erros.

Sigilo

O que acontece na conversa fica na conversa.

Tempo de fala

Que tal até 3 minutos para cada fala? É mais fácil ouvir com atenção quando sabemos que não vai durar para sempre.



COMECE COM BOAS PERGUNTAS



Se você faz perguntas **“SIM x NÃO”**, terá respostas **“SIM”** ou **“NÃO”**. Ao receber perguntas abertas as pessoas se sentem convidadas a falar e contar histórias, o que aproxima e gera mais interesse.

SUGESTÕES

- 1.** Quais os principais valores que estão no centro de suas posições políticas?
- 2.** O que você leva em conta na hora de apoiar ou criticar uma questão política?
- 3.** Que experiências da sua vida ajudam a entender como você pensa hoje? Tem alguma história para compartilhar?
- 4.** O que você acha importante que as outras pessoas saibam sobre como você pensa politicamente?

Depois de falar sobre o que acreditam e se importam, as pessoas podem estar mais dispostas a falar sobre o que é **complexo e difícil**:

- 5.** Como você responderia à pergunta “qual é a sua tribo?” (pode ser um grupo que compartilha ideias, uma comunidade com propósito comum, etc)? O que faz você se identificar com esse grupo? Há fatores com os quais você não se identifica tanto?
- 6.** Quais características seriam fundamentais em seu país ideal? Como as suas posições e ações ajudam a construir este país?

Se a conversa estiver indo bem, é possível avançar em questões que podem ser um pouco mais difíceis:

7. Com que frequência (ou em que casos) você se sente rotulado ou estereotipado por quem pensa diferente?

9. O que o tema (____) significa para você? Como ou com quem você aprendeu o que sabe sobre ele? Como este tema se relaciona com sua vida no dia a dia? Sobre o que você tem certeza? E sobre quais questões você tem dúvidas?

8. Quais rótulos te incomodam ou chateiam? E quais fazem algum sentido?

10. Existe alguma coisa da qual você se arrependa com relação à política? Se pudesse voltar atrás, faria algo diferente?

Por fim, antes de TERMINAR, proponha uma reflexão sobre a experiência. Dedicar tempo para refletir após uma atividade pode ajudar a internalizá-la. Pergunte coisas como:

“O que foi marcante da conversa?”

“O que foi positivo?”

“O que foi difícil ou não foi legal?”



Agradeça de modo sincero, mesmo que tenha sido difícil. Pergunte se a pessoa estaria aberta a novos diálogos no futuro, caso sinta que há espaço.

Caso tenha algum pedido a fazer, esse pode ser um bom momento. Seja específico mas **sem hostilidade**.

EXEMPLO:

“Me sentiria melhor se você não me interrompesse enquanto falo. Vamos prestar atenção nas próximas conversas?”

REGISTREM UMA FOTO E PUBLIQUEM COM A HASHTAG #DESPOLARIZE NAS REDES SOCIAIS.



ORIENTAÇÕES ADICIONAIS

ESCUTE PARA ENTENDER

Uma boa escuta é profundamente comunicativa e transmite uma mensagem importante: **interesse pelo outro**. Escutar é uma forma de coletar pistas sobre como a outra pessoa pensa e também de ajudá-la a refletir com mais consciência.



PERGUNTAR É MELHOR QUE PRESUMIR

Normalmente, fazemos suposições sobre a intenção das pessoas a partir do impacto que a fala teve em nós. Mas se reagimos energicamente com base na suposição errada, podemos estragar a conversa. A melhor forma de evitar ruídos é perguntando.



“SE VOCÊ QUER QUE ELE
ENTENDA SEU PONTO, ENTENDA
O DELE PRIMEIRO”

William Ury



PENSAMENTOS TÍPICOS QUANDO NÃO ESCUTAMOS ATIVAMENTE:



JULGAMENTOS

“Seus fatos estão errados”

PREPARANDO RESPOSTA

“Não tenho culpa”

– Defesa

“Esse não é o ponto”

– Argumentação

“Você deveria...”

– Conselho

UMA POSTURA DE ESCUTA ATIVA

Mensagem enviada nem sempre é uma mensagem recebida. A escuta ativa é um modo de se colocar em uma conversa que ajuda a saber se a mensagem dita foi captada pela outra pessoa. Quem escuta tem um papel importante.

Algumas posturas de Escuta Ativa são:

I. PARAFRASEAR

II. PERGUNTAR QUESTÕES ABERTAS

III. DEMONSTRE COMPREENSÃO



I. PARAFRASEAR

Expressar para a outra pessoa, nas suas próprias palavras, o entendimento do que ela disse.

“Para garantir que entendi: você está dizendo que _____ é importante para você porque _____. É isso?”

“Se estou ouvindo bem, as coisas que mais te incomodam são _____.”

COMO PARAFRASEAR AJUDA?

Checar entendimento e focar no que é essencial.

II. PERGUNTAR QUESTÕES ABERTAS

Para verificar se a outra pessoa entendeu (não para disfarçar uma crítica).

“O que exatamente você quis dizer?”

“Você pode falar mais sobre _____?”

“Você pode me ajudar a entender melhor porque está se sentindo frustrado(a)?”

POR QUE AJUDA?

Perguntar passa uma mensagem para o outro lado: você é valorizado.

III. DEMONSTRE COMPREENSÃO

Indique que está se esforçando para entender o conteúdo emocional do que estão dizendo.

“Deve ter sido difícil para você _____.”

“Você parece bastante indignado com _____.”

“Deve ter sido muito frustrante _____.”

POR QUE AJUDA?

Porque sentimentos importam. E essa compreensão aumenta a conexão e a confiança.



Cuidado com as falsas perguntas que disfarçam críticas ou tentativas de influenciar. “Como você pode pensar isso?”, “Você não acha que seria melhor...”, “Você quer mesmo que eu acredite nisso?”

PARA SE EXPRESSAR MELHOR

Evite se comportar como quem decreta o **“certo e o errado”**. Expresse suas posições como percepções ou interpretações, **não como “a verdade”**:

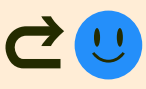
Compartilhem de onde vêm suas conclusões. Não só o resultado. Temos experiências e informações sobre nós que as outras pessoas não acessam. **Faça um esforço para saber se foi bem compreendido(a)**.

Não confunda respeito com desejo de ser simpático. **Fingir que está tudo bem para agradar é negativo**.

“A forma como percebo a questão, segundo o que entendi e minhas experiências pessoais é _____.”

“O que você entendeu do que eu disse?”

PRESTE ATENÇÃO EM VOCÊ



Você está realmente ouvindo para entender ou para encontrar falhas? **Se estiver mais irritado, pergunte-se:**

Se estiver falando muito mais do que o outro, dê um passo atrás e passe a escutar.

“Por que isso é tão difícil de ouvir?”

TERMÔMETRO DA CONVERSA

A conversa pode abordar desentendimentos profundos então é possível que em algum momento haja **reações intensas e alguém quebre os acordos**. Lembre-se: isso é natural porque os temas são sensíveis.

O que fazer:

→ Compartilhe como está sendo para você e pergunte como está sendo para a outra pessoa.

“Você também está sentindo que as coisas saíram do trilho?”

“O que será que causou isso?”

→ Relembre o propósito da conversa e avalie se não mudaram de diálogo para disputa.

→ Pergunte-se: o que leva a pessoa a agir assim? Pergunte a ela expressando o impacto em você.

“Da forma como você falou, eu me senti _____, mas não sei se essa foi sua intenção. Você pode falar sobre isso para não ficar mal entendido?”

POSTURAS DURAS

Muitas vezes, de forma consciente ou não, as pessoas adotam posturas mais duras, que geram reações e tornam a conversa mais agressiva ou improdutiva. **Alguns exemplos de práticas duras:**

Exemplos de posturas duras:

→ Negar a legitimidade para opinar sobre algum tema.

“Você não pode opinar sobre isso porque _____.”

→ As pessoas formam suas opiniões e serem reprimidas só vai fazer com que não conversem sobre elas.

→ Insinuar, sem embasamento, que a outra parte tem interesses ocultos ou indevidos.

“Você está dizendo isso porque deve ter alguma vantagem _____.”

→ Menosprezar as ideias ou posições do outro.

“Você não pode estar falando sério”.

→ Ataques pessoais.

“Pare de ser tão egoísta”

“Você diz isso porque é ignorante”

Quando isso acontece, podemos perder o controle (e deixar que a raiva “controle”) ou trazer a conversa de volta ao trilho.

DICAS PARA VOLTAR À UMA CONVERSA SAUDÁVEL:

→ Primeiro: identificar e nomear o que está acontecendo. Se alguém diz:

“Você não pode estar falando sério”.

→ Você pode responder:

“Isso é sério para mim e quando você fala dessa forma sinto minha opinião **menosprezada**. Ao invés disso, me dê uma chance de explicar melhor”.

→ Adotar as posturas da **Escuta Ativa** como ferramenta pode neutralizar comportamentos duros.

→ Se houver um ataque pessoal, corrija o rumo:

“Vamos evitar julgamentos pessoais e falar sobre as ideias?”

LIMITE

→ O exercício de dialogar e escutar ativamente é desafiador e até desconfortável enquanto não internalizamos essas habilidades. Mas há um limite: o bem-estar mental e emocional de cada um. Há comportamentos, como preconceitos ou acusações, que podem ser ofensivos e causar mal-estar insuportável. Se isso acontecer, respeite o que está sentindo, expresse para a outra pessoa e termine a conversa. **Você pode dizer:**

“Essa tentativa está sendo muito difícil para mim e sinto que não consigo continuar agora. Agradeço por se dispor a esse exercício, mas talvez esse não tenha sido o melhor momento.”



SAIBA MAIS EM: DESPOLARIZE.ORG.BR

Realização:



The image features a symmetrical, abstract geometric design. It is composed of several large, overlapping shapes: a central red inverted triangle pointing downwards, a central blue triangle pointing upwards, and two large pink triangles on the left and right sides that meet at a central point. At the top center, there is a blue semi-circle, and at the bottom center, there is a red semi-circle. The text 'DESPOLARIZE.ORG.BR' is positioned within the red semi-circle at the bottom.

DESPOLARIZE.ORG.BR