

## DIÁLOGO - mais que uma simples conversa

Luiz Carlos dos Santos

O termo “diálogo” pode ser empregado em várias acepções. Por exemplo, o diálogo é um momento em que as pessoas dizem coisas, que não diriam se não estivessem conversando com outra pessoa. Nessa perspectiva, pode-se afirmar que é a oportunidade das pessoas de produzir conhecimento e pensamento de forma diferente do que elas fariam se estivessem sozinhas. Assim, são estímulos que redirecionam o pensamento a cada intervenção. Em outras palavras, significa dizer que o resultado do diálogo é absolutamente inédito e virginal em relação aos repertórios originais das pessoas que conversam.

Nesse sentido, parafraseando Osvaldo Barros Filho (2012, p. 61), “[...] o indivíduo ‘A’, com todo o seu repertório, encontra o indivíduo ‘B’. Pois, bem: o diálogo não é ‘A+B’ em hipóteses alguma. Não é nem mesmo uma combinação de ‘A’ com ‘B’ ou uma intersecção de ‘A’ com ‘B’. É outra coisa. Quem dialoga, se pega falando coisas que não tinha programado falar, mas que teve de falar por causa da intervenção do mundo”.

Cabe ressaltar que muitas vezes tem-se a ilusão de que aquilo que se diz é o resultado do pensamento, como se o discurso viesse de dentro para fora, mas o diálogo permite perceber com facilidade que o discurso tem um fundamento e uma origem social. Em suma, quer dizer que, para você ter um repertório, para ter coisas a dizer, é necessário que tenha ouvido. Corroborando o entendimento do supramencionado autor, “[...] se pensamos o que pensamos não é por conta de um eu pensante, mas por causa de um contexto em que estamos submetidos”.

Nessa dimensão, é fácil entender o quanto o discurso é um fluxo social e que as pessoas são agentes dessa rede discursiva - você ouve, ouve, ouve e, de repente, fala. E se você falou é porque a matéria-prima do discurso lhe foi dada por uma presença na sociedade. Assim, o diálogo é o momento original em que você, diante do mundo, percebe que tem de ouvir para poder falar. Ele (diálogo) também permite notar a pluralidade de pontos de vista e perspectivas no mundo. Enfim, o diálogo é perceber o outro.

Dito de uma maneira mais simples, um diálogo é quando pessoas falam e se escutam, cada qual colocando seu ponto de vista e tendo a mesma chance que a outra - para falar e para escutar. É uma pena que as pessoas estão perdendo a noção de como se dialoga e do quanto ele faz bem aos indivíduos.

Didaticamente, pode-se definir o diálogo, enquanto metodologia de conversação que visa melhorar a comunicação entre as pessoas e a produção de ideias novas e significados compartilhados. Ou, posto de outra forma: é uma metodologia que permite que as pessoas pensem juntas e compartilhem os dados que surgem dessa interação sem procurar analisá-los ou julgá-los de imediato.

Assinale-se que o método se opõe à fragmentação, ao imediatismo e à super simplificação. Por meio do método, a ciência, a tecnologia e, por extensão, a cultura lidam com os fenômenos naturais, socioeconômicos, buscando compreendê-los e explicá-los. Isso significa que todos os pressupostos, todas as “certezas”, todas as teorias a respeito do mundo, são formatadas por meio do pensar metódico, sistemático e orgânico.

Nessa esteira de raciocínio, os pressupostos básicos do modelo em foco sustentam que: a) a maneira mais adequada de examinar um objeto ou situação é estudar as partes em separado, para depois tentar reunir os resultados da investigação em uma síntese; b) as causas são sempre imediatamente anteriores aos efeitos ou estão muito próximas deles; c) a sequência causa-efeito ocorre sempre em um mesmo contexto de espaço e tempo; d) o mundo é visto de forma binária, pelo padrão ou/ou: ou bem ou mal; ou certo ou errado; ou real ou imaginário; ou vencedor ou vencido; e assim por diante; e) tendência à quantificação e à objetividade; f) dificuldade de lidar com a subjetividade (sentimentos, intuição, emoções) e com a dimensão qualitativa da vida.

Registre-se, que a fragmentação e a super simplificação têm produzido graves consequências - imensas dificuldades de comunicação entre as pessoas, no seio da família, na escola, nas organizações públicas, privadas e do terceiro setor, nas culturas, etc. De igual modo, é válido para os fracassos quase que invariáveis dos esforços diplomáticos e das intermináveis conversações de paz que proliferam nos noticiários. A principal peculiaridade desse condicionamento é desalentadora.

Entende-se que não deve haver simplesmente a preocupação formal de dar à sociedade condições de se manifestar. Deve haver, de fato, aquilo que se pode chamar de “levar em conta” o que é dito. Por exemplo, pode não haver canal nenhum de comunicação, mas, se houver disposição da empresa para conversar, essa disposição deve ser capilar, estar presente em todos aqueles que se manifestam em nome dela. Em suma, deve haver uma política corporativa de diálogo. É fundamental que o discurso do cliente produza efeito concreto de transformação das práticas institucionais.

Nessa perspectiva, a comunicação corporativa deve estar presente em todos os contatos possíveis, é um pouco mais ampla que os instrumentos formais. Uma forma

diferenciada de comunicação no ambiente organizacional é a conduta, o comportamento das pessoas no desempenho de seus papéis.

Diálogo é, pois, imprescindível nas relações. Ah! Muitas conquistas, intentos, tornaram-se efetivos, a partir do contínuo e constante exercício dialógico.

### REFERÊNCIAS

BARROS FILHO, Clóvis. Um jeito de conversar. In: **São Paulo**, ano 05, n. 52, p. 61-62, 2012.

BUBER, Martin. **Do Diálogo e do Dialógico**. São Paulo: perspectiva, 1982.

MARIOTTI, Humberto. **As Paixões do Ego**: Complexidade, Política e Solidariedade. São Paulo: Palas Athena, 2000.



LUIZ CARLOS DOS SANTOS  
[www.lcsantos.pro.br](http://www.lcsantos.pro.br)