

CAFÉ COM SOCRATES



ELKE WISS

UM MANUAL PARA QUEM QUER APRENDER A FAZER BOAS PERGUNTAS, SE
CONECTAR DE VERDADE COM AS PESSOAS E TER CONVERSAS INTELIGENTES



Planeta

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA

CAFÉ COM SÓCRATES

UM MANUAL PARA QUEM QUER APRENDER A FAZER BOAS PERGUNTAS, SE
CONECTAR DE VERDADE COM AS PESSOAS E TER CONVERSAS INTELIGENTES

ELKE WISS

Tradução

Vitor Martins



Planeta

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

Copyright (Socrates Op Sneakers) © Elke Wiss, 2020
Edição original publicada por Ambo | Anthos Uitgevers, Amsterdã.
Direitos de tradução por Asterisc Agents em nome de Ambo | Anthos Uitgevers.
Copyright © Editora Planeta do Brasil, 2025
Copyright da tradução brasileira (a partir da edição em inglês) © Vitor Martins, 2025
Título original em inglês: *How to Know Everything*

PREPARAÇÃO: Lígia Alves
REVISÕES: Algo Novo Editorial e Gleice Couto
PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO: Nine Editorial
CAPA: André Stefanini
IMAGEM DE CAPA: Alex Staroseltsev/Shutterstock

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
ANGÉLICA ILACQUA CRB-8/7057

Wiss, Elke

Café com Sócrates : um manual para quem quer aprender a fazer boas perguntas, se conectar de verdade com as pessoas e ter conversas inteligentes / Elke Wiss ; tradução de Vitor Martins. – São Paulo : Planeta do Brasil, 2025.
288 p.

ISBN 978-85-422-3806-8

Título original: *How to Know Everything*

1. Desenvolvimento pessoal 2. Filosofia antiga 3. Filosofia moderna I. Título II.
Martins, Vitor

25-3631

CDD 158.1

Índice para catálogo sistemático:

1. Desenvolvimento pessoal



Ao escolher este livro, você está apoiando o
manejo responsável das florestas do mundo

2025

Todos os direitos desta edição reservados à
EDITORA PLANETA DO BRASIL LTDA.
Rua Bela Cintra, 986, 4º andar – Consolação
São Paulo – SP – CEP 01415-002
www.planetadelivros.com.br
faleconosco@editoraplaneta.com.br

TRECHO ANTECIPADO PARA DIVULGAÇÃO. VENDA PROIBIDA.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	11
Filosofia prática: pra que serve?	19
Por que Sócrates?	22
Pra que se importar?.....	28
 PARTE UM: POR QUE SOMOS TÃO RUINS EM FAZER BOAS PERGUNTAS?.....	 35
 MOTIVO NÚMERO UM: Natureza humana.....	44
MOTIVO NÚMERO DOIS: Medo de perguntar.....	52
MOTIVO NÚMERO TRÊS: Ganhar pontos.....	59
MOTIVO NÚMERO QUATRO: Falta de objetividade.....	67
MOTIVO NÚMERO CINCO: Impaciência	74
MOTIVO NÚMERO SEIS: Falta de competência	78

PARTE DOIS: SUA ESSÊNCIA: A ATITUDE SOCRÁTICA.....87

A atitude socrática: abraçando a admiração	93
A atitude socrática: curiosidade – querer muito saber	97
A atitude socrática: coragem	102
A atitude socrática: julgando sem levar a sério	106
A atitude socrática: aprendendo a aturar (e até mesmo a abraçar) o não saber	119
A atitude socrática: guardando sua empatia	125
A atitude socrática: prolongando a irritação – faz parte do jogo ...	142
A estrutura de uma discussão socrática	143

PARTE TRÊS: CONDIÇÕES PARA O QUESTIONAMENTO...167

PRIMEIRA CONDIÇÃO: Comece sendo um bom ouvinte.....	167
SEGUNDA CONDIÇÃO: Leve a linguagem a sério	174
TERCEIRA CONDIÇÃO: Peça permissão	182
QUARTA CONDIÇÃO: Diminua o ritmo das coisas	187
QUINTA CONDIÇÃO: Tolere a frustração.....	191

PARTE QUATRO: HABILIDADES DE QUESTIONAMENTO: TÉCNICAS, DICAS E ARMADILHAS.....195

Um guia para fazer perguntas socráticas: altos e baixos.....	196
Perguntas que chegam ao ponto crítico	204
Receita para fazer boas perguntas: Sopa Socrática?.....	209
Perguntas-armadilha e categorias	219

PARTE CINCO: DAS PERGUNTAS À CONVERSA 229

Jogando dominó.....229

Dando seguimento por meio das suas perguntas.....237

Confrontando com suas perguntas247

Dando seguimento: uma pergunta de “e se?” para dar um gás..254

Abra a si mesmo para o questionamento257

POSFÁCIO..... 267

AGRADECIMENTOS 269

BIBLIOGRAFIA 273

NOTAS..... 277



POR QUE SOMOS TÃO RUINS EM FAZER BOAS PERGUNTAS?

“Não há aqui uma ideia de conhecimento, que é uma espécie vergonhosa de ignorância?”

Sócrates¹

Então, qual é exatamente o nosso problema? Somos mesmo tão ruins em fazer boas perguntas? Em caso afirmativo, por quê? E, mais importante, há esperança para nós?

Nesta seção, perguntamos: o que é uma pergunta, afinal? Por que evitamos fazer perguntas? E, quando *de fato* as fazemos, por que geralmente elas não são tão boas?

“Já faço perguntas o dia inteiro. O que mais posso aprender?”

Eu amo o meu trabalho. Quando estou em uma festa ou em um evento de networking e alguém me pergunta o que eu faço da vida, inevitavelmente embarco em uma conversa entusiasmada: “Eu ajudo pessoas a fazerem perguntas melhores. Usando uma abordagem filosófica. Conduzo oficinas, cursos e mentorias para

ajudar pessoas a entenderem seus processos de pensamento e...”. Geralmente é nessa parte que a outra pessoa me interrompe. “Você *ajuda* pessoas a fazerem perguntas? Mas pra quê? Eu faço perguntas o dia inteiro. Por que precisaria de um curso para isso?”

Uma pequena parte de mim quer bancar a esperta e apontar a ironia: para alguém que insiste que não precisa de ajuda ao fazer perguntas, você acabou de soltar uma série de perguntas enviesadas, retóricas e nada além de vagas e curiosas. Perguntas que mal se qualificam como genuínas, na verdade. Em vez disso, tento encarar os encontros desse tipo como um lembrete do quanto ainda tenho a trabalhar, e de que todos nós podemos aprender mais quando o assunto é fazer perguntas muito boas.

Nosso amigo da festa está certo, é claro. Fazemos perguntas o dia inteiro. Pelo menos *achamos* que fazemos.

Mesmo que você esteja convencido de que faz perguntas o dia inteiro e se considere bom nisso, a verdade tende a ser bem decepcionante. Com mais frequência do que se imagina, o que você está fazendo é dizer uma frase com um ponto de interrogação no fim, e ninguém precisa de um curso para isso. Respirar é algo que fazemos o tempo todo, mesmo assim estudos e mais estudos apontam que não somos muito bons nisso: a maior parte da nossa respiração é rápida e rasa demais. É quase a mesma coisa quando fazemos perguntas. Nossos hábitos inconscientes nos fazem trocar os pés pelas mãos.

Fazer perguntas é uma habilidade em que nós, como sociedade, somos especialistas. Fazemos muitas perguntas do nada, e geralmente elas são incompletas, sugestivas, retóricas, inoportunas ou perguntas que nem sequer são perguntas. “Você não acha que o Tom anda meio irritado ultimamente?” “Por que eu faria

de outro jeito?” “Qual é a sua desculpa dessa vez?” “Reparou que o Mike deu uma engordada?” “Não acha que a Ana não veio porque ela está com medo? Ou é isso, ou ela está nervosa, ou talvez esteja...”

Quando alguém nos apresenta um problema ou um dilema, em vez de perguntarmos à pessoa o que está errado, geralmente entramos no modo de conserto. “Já tentou conversar com ela?” “Aquele terapeuta me ajudou muito, aposto que ele pode te ajudar também!” Ou afogamos a outra pessoa com conselhos. “Sabe o que você deveria fazer? Tem que...” “É só você ligar para o fulano ou o beltrano.” Ou acobertamos a história da outra pessoa com nossas próprias experiências. “Aconteceu a mesma coisa comigo! Só que no meu caso foi mais...”

Preferimos convencer a outra pessoa de que sabemos do que ela está falando a enxergar o ponto de vista dela mais de perto. Escutamos a história e imediatamente estabelecemos uma ligação com nossa própria vida, em vez de nos atermos ao que ela está tentando nos dizer. Nossa mente já está se adiantando, pensando no que vamos responder assim que ela parar de falar: “Sim, mas eu vejo essas coisas de um jeito completamente diferente...!”. Quando na verdade poderíamos simplesmente tirar um tempo para escutar de fato.

A boa notícia é: fazer as perguntas certas é algo que você pode aprender. A habilidade de fazer perguntas pode ser inata, mas também exige prática. É como fazer salto em altura: na teoria, é algo que quase todo ser humano pode tentar desde cedo. Mas seríamos muito melhores nisso se pensássemos sobre como abordar a prática e treinássemos nossa habilidade natural.

Perguntas são como ferramentas. As certas podem te ajudar a chegar a uma discussão bem pensada e a explorar o ponto de vista de outra pessoa. Você pode optar por uma pinça delicada ou uma broca atrevida, ser tão sutil quanto uma lixa ou tão confrontador quanto um pé de cabra. Como acontece com qualquer ferramenta, o resultado vai depender de como você a utiliza. Posso pegar um formão e esculpir um pedaço de pedra para criar uma obra de arte escultural, mas, se eu me empolgar demais e aplicar muita força do jeito errado, posso acabar arrancando a cabeça da minha estátua. Por outro lado, posso pegar uma lixa e esfregar uma superfície quanto eu quiser, mas, se não aplicar força suficiente, nada vai mudar. Com as perguntas é a mesma coisa: elas são muito mais efetivas quando manejadas com habilidade e propósito.

Uma pergunta que surge da curiosidade genuína é um passo na direção da outra pessoa. Quando faz esse tipo de pergunta, na verdade você está dizendo: eu quero me aproximar e te conhecer melhor. Inevitavelmente, isso envolve um risco e cria uma pequena tensão. Afinal, a outra pessoa pode facilmente te mandar pastar. E esse é um dos principais motivos pelos quais hesitamos tanto antes de fazer boas perguntas.

O que exatamente é uma pergunta?

Vale a pena tirar um momento para pensar no que é uma pergunta e, mais importante, no que não é. É fácil presumir que todos nós sabemos o que queremos dizer com a palavra “pergunta”, mas, quando examinamos o tema mais de perto, muitas das perguntas que fazemos nem chegam a ser perguntas. Em vez disso, geralmente são afirmações, suposições e hipóteses disfarçadas. “Você não acha que a Alice está certa?” “Você está sugerindo

que...?” “O Ben tem razão, não tem?” Elas soam mais como opiniões embrulhadas como perguntas, ou hipóteses em busca de uma rápida validação. Quando você coloca preto no branco, isso pode falar por si. “Dã! É claro que não são perguntas de verdade! Qualquer um pode ver isso!” Mas comece a prestar mais atenção e você vai notar quantas dessas perguntas nós fazemos diariamente, no lugar das perguntas que são genuínas.

O dicionário define “pergunta” como “uma frase construída ou expressada a fim de obter informação de uma pessoa”. Embora essa definição seja perfeitamente aceitável para o que é uma pergunta – quem sou eu para discutir com o dicionário? –, ela não chega a falar sobre a maneira como aquela frase pode ser conduzida, a intenção por trás dela ou o efeito que causa na outra pessoa. No contexto da filosofia prática e do nosso foco aqui, que está na elaboração de boas perguntas, pensei na seguinte definição:

- Uma pergunta é um convite. Um convite para pensar, explicar, afiar, aprofundar, prover informação, investigar, conectar.
- Uma boa pergunta é formada com clareza e nasce a partir de uma atitude aberta e curiosa.
- Uma boa pergunta se mantém focada na outra pessoa e na história dela.
- Uma boa pergunta faz alguém pensar.
- Uma boa pergunta gera esclarecimento, novas visões ou uma nova perspectiva para o interlocutor.
- Uma boa pergunta *não* tem a intenção de dar conselhos, checar hipóteses, impor um ponto de vista, compartilhar

uma opinião, sugerir algo ou fazer a outra pessoa se sentir julgada ou encurralada.

O último ponto é particularmente importante. Essa distinção pode até parecer óbvia, porém muitas das perguntas que fazemos diariamente caem nessa zona de exclusão. Com muita frequência, sem a intenção ou mesmo sem percebermos, fazemos perguntas centradas em nós mesmos. Nos nossos próprios medos, sentimentos, ideias, preconceitos, necessidades. Sem perceber, usamos nossas perguntas para projetar essas preocupações na história da outra pessoa. Em outras palavras, precisamos fazer perguntas para nos reafirmarmos, em vez de olharmos de perto ou investigarmos o que o outro está realmente dizendo.

É como o seu melhor amigo que escuta seu relato de uma discussão intensa com seu parceiro e responde com: “Então, você está pensando em terminar tudo?”. Ou como a colega que ouve a história das suas férias na Toscana e responde com “Você não enjoou de macarrão e pizza depois de uma semana?”. Ou a amiga que escuta suas preocupações com a saúde da sua mãe e diz “Então, você está pensando em ser o cuidador dela? Isso é difícil, sabia? Eu fiz por um tempo...”.

Não existe pergunta ruim?

É comum ouvir pessoas dizendo que não existe pergunta ruim, e no geral essa afirmação não está tão errada. Quase sempre pode ser um convite para mandar ver e não se segurar, e, é claro, isso é uma coisa boa. Perguntas não são feitas para serem engolidas. Entretanto, muitas perguntas bem-intencionadas são formuladas pobremente. Mesmo quando a intenção é justa e a motivação de

quem faz a pergunta é impecável, a pergunta em si passa completamente do ponto. Como Oscar Wilde escreveu, “Não existe livro moral ou imoral. Livros são bem escritos ou mal escritos”.² O mesmo vale para perguntas. Elas não são inerentemente boas ou ruins. Mas, certamente, podem ser bem ou mal formuladas, e usadas para o bem ou para o mal.

Quando falo sobre “boas perguntas” neste livro, estou sempre me referindo às perguntas genuínas e sinceras que encorajam a outra pessoa a pensar. Estas são perguntas feitas sem o objetivo de influenciar ou encaminhar a conversa para uma direção em particular. Não há a intenção de consertar um problema ou de impor sua forma de pensar. Uma boa pergunta é aquela que claramente pode ser reconhecida como tal, que funciona dentro do contexto no qual é feita e com uma intenção que corresponde ao seu propósito.

Dar uma lista de exemplos concretos aqui fugiria do ponto principal: uma pergunta que funciona extremamente bem em um contexto pode não funcionar tão bem em outro. O que é apropriado em uma situação nem sempre é apropriado em outra. A intenção usada em uma conversa em detrimento de outra também determina a efetividade de uma pergunta. Vez ou outra, retorno à minha própria definição: *Uma pergunta é um convite.*

O que constitui uma conversa profunda?

Neste livro, também vou falar sobre conversas profundas: conversas substanciais, que chegam ao cerne da questão. Vale a pena tirar um momento para pensar no que envolve uma boa e profunda conversa. Uma boa conversa não é entediante ou unilateral. Não consiste simplesmente em duas pessoas comparando opiniões,

compartilhando anedotas, batendo papo, sobrepondo monólogos ou tagarelando ao mesmo tempo.

O que uma boa conversa envolve *de verdade* é uma exploração da experiência de um dos participantes e uma observação atenta de ideias, conceitos e questões que estão em jogo, além das noções sobre a natureza humana. Focar a experiência da outra pessoa é, na verdade, mais complicado do que parece, já que, mesmo sem perceber, podemos nos empolgar para contar nossas próprias histórias, experiências e pontos de vista sem explorar suficientemente a profundidade da outra pessoa primeiro. Uma conversa profunda deve ser uma missão estimulante e compartilhada, uma busca conjunta pela sabedoria.

Por mais bem-intencionada que tenha sido, a resposta da minha querida avó quando soube que eu torci o tornozelo não fez jus a esse conceito. “Ah, querida, que coisa horrível. A sobrinha da Greta passou por isso no ano passado. Ficou sem trabalhar por quase três semanas. Não conseguia dirigir, não conseguia andar – ficou inválida. Horrível! Simplesmente horrível!”

Por que as boas perguntas não vêm facilmente

Para melhorar na elaboração de boas perguntas, é importante entender por que geralmente não somos muito bons nisso. Se eu quero ser a estrela do debate, preciso praticar bastante. Mas a prática sozinha não vai me fazer chegar lá. Também preciso aprender sobre armadilhas e me familiarizar com a teoria, entendendo como se conduz um debate e se constrói um argumento forte. Para me tornar uma boa cozinheira, preciso complementar minha prática na cozinha com a compreensão das maneiras como sabores, aromas, texturas e ingredientes funcionam juntos, além de

mergulhar no raciocínio por trás do uso de combinações, ferramentas e técnicas particulares. Qualquer um que tenha visto uma tentativa de fazer um suflê de chocolate desmoronar diante de seus olhos vai entender por que se preocupar com armadilhas e possíveis causas de fracasso é, às vezes, o melhor lugar para começar.

Então, antes de praticar o “como” fazer boas perguntas, é importante refletir sobre o motivo de as boas perguntas não surgirem com facilidade. A partir do momento em que você entender os motivos pelos quais tantas pessoas são ruins nessa área, vai perceber que você também comete esses erros clássicos. O conhecimento por si só vai tornar você mais ciente das suas próprias habilidades de questionador e te ajudar a desviar das armadilhas. Não só isso, mas em breve você será capaz de se engajar com mais proximidade nas conversas do dia a dia, e também nos assuntos da mídia, e vai ter uma lista do que deve ou não deve fazer quando se trata de fazer boas perguntas.

Para escrever este livro, pedi feedbacks, conduzi entrevistas e fiz todo tipo de pergunta. Duas das mais importantes foram “O que te impede de fazer uma pergunta?” e “Por que você acha que as pessoas se seguram ao fazerem perguntas?”. Combinando as respostas que recebi com minhas próprias pesquisas, experiências, descobertas e conclusões, cheguei a seis movimentos pelos quais às vezes somos incapazes de fazer boas perguntas:

1. **NATUREZA HUMANA:** Falar de si mesmo parece muito mais interessante do que fazer perguntas.
2. **MEDO DE PERGUNTAR:** Levantar uma questão pode ser uma proposta assustadora.

3. **GANHAR PONTOS:** Uma opinião causa uma impressão melhor do que uma pergunta.
4. **FALTA DE OBJETIVIDADE:** Nossa habilidade de raciocinar objetivamente está em declínio.
5. **IMPACIÊNCIA:** Achamos que fazer boas perguntas é perda de tempo.
6. **FALTA DE COMPETÊNCIA:** Ninguém ensina.

MOTIVO NÚMERO UM

Natureza humana

Somos egoístas demais para fazer boas perguntas

Não é o melhor jeito de começar, mas é verdade: geralmente somos autocentrados demais para fazer boas perguntas. Fazer uma boa pergunta requer a vontade de entrar no mundo de outra pessoa e explorar os pensamentos e experiências dela. E, via de regra, nós simplesmente não achamos o mundo do outro tão interessante como o nosso. Estamos preocupados com nossas próprias opiniões, percepções, identidades e história. Há vários sinais em uma conversa que revelam nossa relutância a perguntar e nosso hábito de priorizar nós mesmos.

Interromper, tagarelar, repetir o próprio ponto de vista

Algumas pessoas são campeãs nisso: te chamam para conversar mas te interrompem em poucos segundos e não param de falar sobre si mesmas.

“Como foi sua viagem para as ilhas? Fez alguma coisa legal?”

“Sim, fomos num festival de música incrível. E tinha uma ciclovía que passava pela costa e...”

“Ah, o Jake e eu fomos nesse mesmo festival há alguns anos. Acho que foi uma das primeiras viagens que fizemos juntos. Eu amei. Mas fazia tanto frio de noite! Era congelante! A gente nem pensou em levar casaco. Tipo, era junho, pelo amor de Deus, onde já se viu isso? Bom, aprendemos na marra que o clima lá é diferente...”

Todos sabemos que esse é um jeito eficaz de acabar com uma conversa. Está para nascer alguém que diga: “Adoro a companhia daquela pessoa! Amo o jeito como ela me interrompe assim que começo a falar. E a mania que ela tem de continuar falando e falando, repetindo a mesma coisa... tipo, que demais né? Eu simplesmente adoro!”.

Ainda assim, por mais claramente irritante que seja esse comportamento, não analisamos a fundo de onde ele vem. É um sintoma de não escutar. Assim que interrompe alguém, você abandona qualquer tentativa de entender a outra pessoa e só se interessa em falar sobre si mesmo. Quando continua tagarelando, você domina por completo a conversa e não deixa espaço para que a outra pessoa se engaje em um diálogo. Ao repetir seu ponto de vista de novo e de novo, você só está provando que pouco se importa com a perspectiva do outro.

Pensar no que você vai dizer enquanto a outra pessoa ainda está falando

Às vezes você já está pensando no que vai responder antes mesmo de a outra pessoa terminar de falar. “Quero começar apontando aquele argumento que ele fez, porque não concordo e tenho

alguns pontos a ressaltar sobre esse assunto. Não posso deixar passar, caso contrário vou esquecer o que eu queria dizer e já passou da hora de alguém entender a minha opinião sobre essa questão.”

Esse é outro sinal de que você está viajando e escutando no máximo a metade. Você fica ocupado pensando em si mesmo, sem se engajar com a outra pessoa. E não é só você! Geralmente só escutamos as primeiras duas frases ditas por alguém antes que nossos pensamentos comecem a se agitar e nosso cérebro comece a procurar por nossas próprias opiniões, anedotas e idéias.

Anna: Pedi demissão hoje. Foi bem tenso, mas fiquei orgulhosa por ter sido tão destemida. Juntei coragem por dias e finalmente entrei na sala da minha supervisora para conversar com ela.

Walter: Já conseguiu vaga em outro lugar?

Anna: Não, ainda não. Mas...

Walter: Se quer saber minha opinião, não achei essa decisão muito inteligente. Quer dizer, pra que jogar tudo para o alto se você não tem nada em vista? Achei que você não foi esperta, ainda mais agora, quando tudo anda tão incerto.

Anna: Não estou tão mal assim. Considerarei os prós e contras antes de tomar minha decisão. E tirei um tempo para pensar no que é realmente importante para mim.

Sejamos sinceros, não há um diálogo de verdade rolando aqui. No fim das contas, muitas conversas se resumem a um revezamento de monólogos. E não, dois monólogos não formam um diálogo.

O reflexo de ajudar-e-aconselhar

Quando somos confrontados com um problema de outra pessoa no meio de uma conversa, muitos reagem como um touro vendo uma bandeira vermelha: avançam de cabeça. Não com perguntas que possam ajudar a esclarecer a situação, mas com orientações, ajuda e conselhos.

“Sabe o que você deveria fazer? Ligar para o fulano e o beltrano. E já tentou...?”

A intenção pode até ser nobre, mas carrega certa dose de ego-centrismo: o interlocutor está preocupado principalmente em “resolver” e “consertar”, quando poderia estar ouvindo, tentando entender o problema e fazendo perguntas sobre o estado, os motivos e as experiências da pessoa com quem está falando. No fim, o conselho dado geralmente diz tudo sobre a pessoa que o dá e muito pouco sobre a pessoa que está compartilhando um problema ou situação. Embora geralmente nossa intenção seja oferecer ajuda ou dar um conselho, a outra pessoa pode não estar pedindo ou interessada na tal “ajuda”.

Mais para a frente, na Parte Dois, eu falo mais sobre por que o nosso impulso de dar conselhos nessas situações nem sempre funciona como desejamos. Lá, vamos ver os tipos diferentes de empatia com mais profundidade, descobrindo por que às vezes ela pode não ser a melhor solução ou resposta, mesmo quando achamos o contrário.

O psicólogo Huub Buijsen, que escreveu um livro inteiro sobre o assunto,³ tem isto a dizer:

Geralmente, não vemos a hora de aconselhar alguém.
Parece que achamos que é isso que a outra pessoa está

pedindo. Afinal de contas, ela está apresentando um problema e claramente quer uma solução. E oferecer ajuda é bom, aumenta nossa sensação de felicidade e autoestima. Mas, não importa quão tentador seja bolar uma solução para os problemas dos outros, é uma tentação à qual você deve resistir.⁴

A tendência ou reflexo de dar conselhos, oferecer ajuda ou compartilhar nossas próprias experiências pode até trazer bem-estar, mas é um dos fatores-chave que nos impedem de fazer perguntas excelentes. No fim, a outra pessoa fica melhor encontrando a resposta por conta própria. Uma resposta que faça jus ao seus próprios valores intrínsecos e seu senso do que é a vida. Às vezes é difícil organizar essas coisas na mente. Você precisa da ajuda de alguém. Não alguém que chegue com conselhos bem-intencionados, mas alguém que faça as perguntas certas – aquelas que vão te ajudar a pensar com mais clareza.

Passei pela mesma coisa! (Mas comigo foi pior)

Algumas pessoas têm o dom de sequestrar uma conversa. Lá está você, voltando de férias nas Maldivas e morrendo de vontade de contar tudo. Você respira fundo, pronto para compartilhar as coisas que fez e viu, quando outra pessoa se intromete e, com entusiasmo, toma posse da conversa: “Ah, as Maldivas, passamos nossa lua de mel lá! Tão lindo! Visitamos várias ilhas e...”.

Não há frustração maior em uma conversa do que quando alguém sequestra sua história, começa a contar uma história paralela e fica falando para sempre. Às vezes até querem competir: “Maldivas? Ah, isso não é nada! A gente deu meia-volta ao mundo

quando nos casamos. Visitamos o Chile, a Costa Rica e Cuba. Foi a melhor viagem de todas!”.

Aqui também, o caminho para o inferno das conversas geralmente é pavimentado com boas intenções. Escorregamos no “reflexo do eu” para que a outra pessoa saiba que estamos felizes por ela, e empolgados para afirmar isso com nossas próprias experiências. Nossa intenção é criar um vínculo, mostrar que estamos na mesma página. Mas obtemos o exato oposto: decepção, irritação e a probabilidade de que a outra pessoa simplesmente abandone a conversa.

Resumindo, geralmente somos fracos em fazer perguntas por causa dos nossos reflexos conversativos. Assim que alguém apresenta uma narrativa, expõe um problema pessoal ou faz uma pergunta, só ficamos felizes em aconselhar, oferecer ajuda ou complementar com nossas próprias experiências em um campo similar. Estamos mais preocupados com nós mesmos do que com a pessoa com quem estamos conversando. Queremos nos conectar, convencê-la de que estamos ao lado dela, mas pulamos do barco no processo. Ironicamente, nossa performance leva essa pessoa a não se sentir remotamente vista ou ouvida, e a probabilidade de que ela perca o interesse é grande. E, no pior dos casos, ela pode acabar pensando duas vezes antes de começar outra conversa conosco.

Fazer perguntas não é legal – falar sobre si mesmo é!

Não me surpreende que sejamos tão rápidos em jogar nossos pontos de vista em uma conversa e pensar sobre nós mesmos, ainda que a outra pessoa esteja falando. Na verdade, há uma explicação muito lógica: é bom! Literalmente.

Pesquisas mostram que falamos sobre nós mesmos 60% do tempo.⁵ E se olharmos para nossas interações nas redes sociais – Instagram ou Facebook, por exemplo –, esse número dispara para 80%. Parece que há poucas coisas de que gostamos mais do que contar ao mundo o que nos irrita, nos chateia ou nos alegra. Glorificamos nossos sucessos e lamentamos nossas reclamações. Tudo isso como estrelas do show: eu, euzinho e eu mesmo.

Há também uma explicação biológica concreta para isso: pesquisas mostram que falar sobre si mesmo – sobre o que está na sua cabeça, compartilhar informações pessoais – faz o cérebro produzir dopamina, uma substância que te dá uma sensação maravilhosa de intoxicação.

Cientistas da Universidade Harvard estudaram esse fenômeno.⁶ Em um experimento analisado por ressonância magnética, pediram que 195 indivíduos discutissem sobre suas próprias opiniões e traços de personalidade, assim como opiniões e traços dos outros. Então, foram observadas as diferenças na atividade neurológica entre o que os participantes disseram sobre si mesmos (elementos autocentrados) e o que disseram sobre os outros (elementos externo-centrados).

Três áreas do cérebro se destacaram. Como esperado, alinhado com uma pesquisa prévia, a autodeclaração (falar sobre si mesmo) gerava níveis maiores de atividade no córtex pré-frontal médio, uma área geralmente associada a pensamentos sobre si. Entretanto, duas outras áreas também se destacaram no experimento – áreas nunca antes associadas a esse tipo de pensamento: o núcleo *accumbens* e a área tegmental ventral. Ambas fazem parte da via mesolímbica dopaminérgica, que é ligada às respostas de

recompensa e às sensações de prazer associadas a estímulos como sexo, drogas ou comidas gostosas.

O fato de esses sistemas cerebrais serem ativados quando você fala sobre si mesmo sugere que se autoafirmar, compartilhar sua história e falar sobre si mesmo são atos intrinsecamente tão prazerosos quanto fazer sexo, se drogar ou se empanturrar. Isso explica por que as pessoas são naturalmente motivadas a falar mais sobre si mesmas do que sobre outros assuntos, independentemente de quão interessantes esses assuntos sejam. Falar sobre si mesmo é – por natureza – muito mais proveitoso. E te oferece outros benefícios muito mais imediatos (aquele barato delicioso de dopamina!) do que fazer perguntas.

Sócrates argumentaria que nossa própria história não é tão interessante assim. Para ele, as conversas verdadeiramente intensas e enriquecedoras devem ser encontradas no que outras pessoas estão pensando, na exploração dessas outras convicções e eventos. Tornar-se mais sábio é um esforço conjunto, e a mente de outra pessoa é o lugar onde você pode encontrar novos pontos de vista.

Um professor de filosofia que tive fez, certa vez, uma distinção interessante entre “opiniões” e “ideias” durante uma aula. Ele propôs que as opiniões precisam pertencer a alguém; que são visões que tiramos por conta própria. Se forem questionadas, sentimos que *nós* estamos sendo questionados indiretamente. As ideias, por outro lado, não pertencem a ninguém. Uma ideia é exatamente isto: uma ideia. É uma coisa que está aberta à discussão. Você pode questionar uma ideia, desafiá-la, fazê-la de gato e sapato. Quando trocamos ideias, você entra na conversa de igual para igual. Trocamos pontos de vista, fazemos perguntas e nos tornamos mais sábios juntos.

Questione-se:

- Agora que você leu sobre essas armadilhas nas conversas, quais dela você reconhece em si mesmo? Você tem tendência a dar conselhos? De falar sobre si?
- Da próxima vez, tente prestar mais atenção: Quais efeitos de ajudar, aconselhar ou dominar o assunto em suas conversas você percebe na pessoa com quem está falando? Ela se sente mais energizada ou desencorajada?
- Como você se sente quando alguém dá conselhos que você não pediu durante uma conversa?
- Como você reage quando alguém compara experiências pessoais com as suas?

MOTIVO NÚMERO DOIS

Medo de perguntar

Perguntas são assustadoras

Quando entrevistei pessoas sobre fazer perguntas, uma das coisas que questionei foi: “O que te faz decidir não fazer uma pergunta?”. Creio que todos podem se identificar com as respostas que recebi.

Quando se trata de fazer perguntas, temos medo de três coisas:

1. Deixar a outra pessoa desconfortável.
2. A dor e o desconforto que podemos sentir em nós mesmos.
3. Conflitos, discussões e aborrecimento generalizado.

Lembro de ter escutado um podcast com a entrevistadora Anne Neijns no qual ela perguntava ao escritor Jan Geurtz em quantos relacionamentos ele estava no momento.⁷ Não é uma pergunta

tão estranha quanto parece: ela sabia que Geurtz tinha uma visão ampla sobre monogamia e já mantivera vários relacionamentos ao mesmo tempo. Geurtz se recusou a responder, considerando a pergunta “pessoal demais”, e Anne ficou profundamente envergonhada. Porém, ao mesmo tempo, ela tinha certeza de que a resposta seria de interesse genuíno dos seus ouvintes, especialmente porque a entrevista era centrada em relacionamentos, amor, conflitos, monogamia e tudo mais.

Sigrid van Iersel, contadora de histórias e entrevistadora, conhece muito bem esse medo de fazer certos tipos de pergunta.

A coisa mais difícil sobre fazer perguntas é prever como a outra pessoa pode reagir. E pensar se a sua pergunta pode deixá-la encabulada. Ou ter medo de confrontá-la com algo de que ela possa ter vergonha. Ou com algo muito pessoal. As perguntas que mais me envergonham são aquelas que tocam em algum tipo de vulnerabilidade. Há problema em perguntar a um homem com uma deficiência visível o que ele não pode mais fazer, ou do que mais sente falta? Eu ousaria perguntar a uma mulher que mal sabe ler e escrever se ela gostaria de ver uma versão transcrita da nossa entrevista? Afinal de contas, ela não é praticamente analfabeta? Acabei perguntando isso, mas me senti desconfortável. E o desconforto foi mais meu do que dela. Ela já havia superado fazia muito tempo a vergonha sobre sua deficiência linguística. Perguntar sobre vulnerabilidades continua sendo uma questão difícil. Projetamos nossa noção de vergonha na outra pessoa, nos preocupamos se ela vai

achar o assunto desconfortável ou, talvez, combativo. Isso fala com a nossa própria vulnerabilidade. Eu sei que me culparia se não julgasse corretamente. Então, acabo não fazendo a pergunta. Ao mesmo tempo, porém, isso me parece uma oportunidade perdida.⁸

Sigrid acertou na mosca. Temos medo de fazer perguntas pertinentes, porém potencialmente constrangedoras, que possam fazer alguém se sentir desconfortável. Porém, geralmente são essas perguntas que nos levam a uma conexão genuína, porque muito do que realmente importa na vida está localizado na zona da vulnerabilidade. Somos rápidos demais em presumir que alguém ficará relutante a responder a uma pergunta em particular.

Nosso próprio desconforto – ou o medo dele – pode ser outro motivo pelo qual engolimos certas perguntas. Ao redor dos grandes eventos da vida, como nascimento, morte e doenças, há questões que podem ser dolorosas ou pessoais demais para serem abordadas. Tocar em assuntos como câncer ou morte pode parecer muito diferente caso você tenha perdido alguém recentemente ou tenha recebido um diagnóstico indesejado. Não há nada de estranho nisso, é claro. É compreensível que você não sinta coragem suficiente para fazer perguntas sob essas circunstâncias, pelo medo de desencadear sua própria dor, desconforto ou até mesmo lágrimas.

Cerca de oito anos atrás, antes de começar minha pesquisa sobre o questionamento filosófico, aprendi uma lição pessoal importante quando evitei uma pergunta por medo. Na época eu trabalhava

como treinadora de cavalos e instrutora de equitação, e uma das minhas pupilas era Caroline, uma garota adorável com quem eu me dava muito bem. Ela tinha uma égua linda, destreinada, e nós começamos a trabalhar juntas com o animal. Nos víamos praticamente toda semana para uma sessão. Mas então fiquei um tempo sem receber notícias dela. Um verão inteiro se passou até que ela me mandou uma mensagem dizendo que seu pai havia morrido de repente, dois meses antes. Foi por isso que ela não manteve contato. É claro que enviei meus sentimentos e desejei o melhor. Mas, quando nos encontramos algumas semanas depois para uma sessão, não tive coragem de perguntar sobre seu pai.

Achei que seria constrangedor e desconfortável demais puxar esse assunto, e disse a mim mesma que Caroline provavelmente preferiria se concentrar no treino da sua égua sem que eu provocasse seu luto. Tempos depois, ela me disse que havia ficado muito triste por eu não ter perguntado sobre o pai dela. Como nos dávamos muito bem, ela sentira a necessidade de compartilhar seus sentimentos comigo, mas achou que eu não tinha interesse. Naquele dia, aprendi uma lição muito importante: não deixar que o meu próprio desconforto e dor ditem quando devo ou não fazer uma pergunta.

Nós preferimos não causar

Concordar é mais seguro que discordar. As diferenças de opinião são assustadoras. Elas carregam o medo da rejeição, da exclusão. A última coisa que alguém quer é ser evitado pelo grupo, por qualquer razão que seja, e uma opinião que diverge da norma é um motivo tão poderoso quanto qualquer outro. Talvez seja por isso que estamos inclinados a abrir concessões quando se trata das nossas próprias crenças.

Uma jovem que compareceu ao meu curso de Pensamento Crítico resumiu essa tendência perfeitamente: “Quando me pedem uma opinião, eu geralmente espero e analiso. Ouço com cuidado para ver o que os outros têm a dizer. Só ousar formar minha própria opinião depois que sei o que todo mundo pensa a respeito”.

Antes que você possa se dar conta, já estará embarcando em uma opinião com a qual, sinceramente, você nem concorda, e mais tarde naquele dia ficará sentado no sofá com raiva de si mesmo por não ter dito o que realmente pensa.

O clima em um grupo geralmente está no seu melhor estado quando todos concordamos uns com os outros. Quando estamos comemorando um aniversário, evitamos entrar em debates acalorados, e dessa forma reforçamos inconscientemente aquele senso de união e harmonia do grupo fazendo perguntas “delicadas”, porém seguras. Nossa necessidade de harmonia e afirmação de nossos próprios valores e crenças nos leva a fazer perguntas elaboradas para agradar os outros na direção de uma resposta socialmente aceitável, não importa o grupo no qual estejamos. É um modo de manter o clima amigável.

Fazer perguntas sobre tópicos raciais, políticos, de gênero ou climáticos também carrega certo risco. Esses assuntos são cheios de emoções, experiências, visões políticas e objetivos pessoais. Uma conversa pode começar com algo inocente como um artigo que alguém leu e, antes que você possa perceber, a discussão fica muito mais acalorada. Então, você corre o risco de que aquele debate acalorado se torne uma briga explosiva, com batidas de porta, gritos dos quais você pode se arrepender depois ou, pior: silêncio. Um silêncio longo e arrastado.

Acho importante sermos capazes de nos engajar nesse tipo de conversa difícil. Mais adiante neste livro, vou ajudar você a desenvolver habilidades questionadoras e conversativas, para que, quando esses tópicos sensíveis forem trazidos à tona, você saiba discuti-los de um jeito socrático calmo, reflexivo e com a mente aberta.

Fazer boas perguntas – abertas, sinceras, curiosas – é um tiro no escuro: você formula uma pergunta, uma pergunta genuína. Você a envia para o mundo e espera. Você não preenche as lacunas, não torce por uma resposta específica nem a carrega com conselhos. Você não a enfeita com opiniões e experiências próprias, e não aprova nem desaprova a resposta do outro. E, sim, há o risco de que a outra pessoa discorde de você, e de que aquela conversa amigável mude para pior.

Uma pergunta pode tirar alguém do eixo e trazer tensão à conversa. Você pode sentir vergonha ao ouvir uma pergunta “rude” ou se sentir culpado por perturbar a outra pessoa. Mas não há necessidade de vergonha ou culpa quando lidamos com essas perguntas de um jeito diferente. Mesmo sem intenção, deixamos as coisas muito difíceis para nós mesmos como sociedade: geralmente jogamos a culpa do nosso desconforto em quem fez a pergunta. Dizemos aos nossos filhos: “Isso não é coisa que se pergunte!”. Categorizamos certas perguntas como “impróprias”, “grosseiras” ou “pessoais demais”. Ou dispensamos alguém com uma resposta breve e um comentário do tipo: “é meio inapropriado perguntar esse tipo de coisa”. E, se você for em frente e fizer aquela pergunta tensa, porém sincera, corre o risco de ser julgado por isso. A vergonha que isso traz é algo que preferimos não vivenciar, que dirá repetir, então evitamos perguntas que

possam ser um pouquinho mais profundas e tirar alguém da sua zona de conforto. As mesmas perguntas que carregam o potencial de uma boa conversa e uma conexão sincera. Criamos uma cultura de questionar se é melhor fazer as boas perguntas ou correr o risco da censura: nós criamos uma cultura de não perguntar.

É um paradoxo estranho. Quando não ousamos fazer perguntas por causa das nossas crenças, vulnerabilidades ou do medo da rejeição e da chateação entrarem no caminho, resta apenas uma opção: fazemos suposições. Preenchemos as respostas para outras pessoas, com base nas nossas próprias experiências. Decidimos o que elas devem estar pensando ou sentindo. Que escolha nós temos? Afinal de contas, se você não se permite fazer as perguntas que importam, não sobra muita coisa para trabalhar.

Questione-se:

- Quando você *não* faz uma pergunta? Do que tem medo? De deixar o outro desconfortável? Do seu próprio medo? Ou você teme conflitos e brigas?
- Você já engoliu uma pergunta que queria muito fazer? Se lembra do que te fez tomar essa decisão?
- Quando você pensa que sabe o que a outra pessoa deve estar pensando ou sentindo? Quando você faz suposições sem conferir antes? Consegue se lembrar de um exemplo específico?
- Já se pegou tentando controlar a conversa ao formular uma pergunta de um jeito específico? Como você percebe que está fazendo isso?