



Momentos Críticos

Beth Fisher-Yoshida

COLUMBIA UNIVERSITY AND FISHER YOSHIDA INTERNATIONAL, NEW YORK, NY, USA

O que é?

Momentos críticos, também designados *momentos de viragem*, são momentos numa conversação em que um comentário ou ação se torna decisivo para o seguimento da conversa. Isto pode ocorrer numa única conversa ou ao longo de várias interações no decorrer de um período de tempo. Idealmente, respondemos de formas que geram resultados construtivos e melhorias na comunicação, mas nem sempre é esse o caso. O sentido de agência pessoal aumenta se prestarmos atenção porque percebemos que podemos decidir como responder.

Se melhorarmos a comunicação melhoramos os relacionamentos. A comunicação é uma atividade complexa que requer habilidades, conhecimento e conscientização. Podemos melhorá-la desde que haja motivação e vontade.

É mais difícil comunicar com pessoas de outras culturas se não compreendermos o significado dos sinais verbais e não verbais. Quanto mais conscientes de nós e dos outros nos tornarmos, mais notaremos os momentos críticos. Estes são excelentes oportunidades de aprendizagem.

Quem usa o conceito?

Há um pequeno número de estudiosos e profissionais que usam conscientemente esse conceito. No entanto, muitos de nós percebemos que em certos momentos estamos numa encruzilhada e sabemos que a nossa próxima ação irá provocar determinada resposta. Podemos usar

os momentos críticos como oportunidades de aprendizagem para uma comunicação mais intencional.

Relação com o diálogo intercultural

Os momentos críticos são especialmente relevantes no contexto do diálogo intercultural porque podemos dizer ou fazer algo que, devido a diferentes percepções culturais é interpretado de forma muito diferente das nossas intenções. Quando estamos cientes de que isso ocorre, precisamos decidir como redirecionar a interação. Se não estivermos conscientes, precisamos interpretar as reações do interlocutor e decidir o que fazer neste novo momento crítico.

O que falta fazer?

Há muitas formas de aprender e melhorar a comunicação intercultural se utilizarmos momentos críticos deliberadamente. Uma delas é refletir sobre nossas interações com os outros e prestar mais atenção a reações inesperadas. Para isso precisamos ver como oportunidade de aprendizado e pensar sobre o que poderíamos ter feito para obter a reação desejada.

Recursos

Fisher-Yoshida, B. (2014). Creating constructive communication through dialogue. In P.T. Coleman, M. Deutsch & E.C. Marcus (Eds.),



Center for Intercultural Dialogue
Key Concepts in Intercultural Dialogue
Conceitos Chave no Diálogo Intercultural

- The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (3rd ed., pp. 877-897). San Francisco: Jossey-Bass.
- Nagata, A.L. (2012). Bodymindfulness in coordinating the management of meaning across cultures. In C. Creede, B. Fisher-Yoshida & P.V. Gallegos (Eds.), *The reflective, facilitative and interpretive practices of the coordinated management of meaning* (pp. 259-276). Lanham, MD: Rowman & Littlefield.
- Pearce, W. B. (2007). *Making social worlds: A communication perspective*. Malden, MA: Walden.

Tradutora: Susana Maria de Almeida Gonçalves