

REFLEXÕES SOBRE BOAS PARCERIAS: WATZLAWICK, ROSENBERG, MATURANA E A COMUNICAÇÃO HUMANA

Regina Célia Simões De MATHIS*

RESUMO: A observação do comportamento dos seres humanos em suas relações entre si é um enorme e fascinante campo de conhecimento. Podemos aprender muito, sobre os homens observando o modo como agem uns com os outros, isto é, através de seu comportamento. Este estudo, que se originou nos cinco axiomas da comunicação, contidos na Pragmática da Comunicação Humana de Watzlawick, Beavin e Jackson, será ampliado com conceitos de Marshall Rosenberg, fundador da Comunicação Não Violenta, e também com idéias do grande biólogo e pensador contemporâneo chileno Humberto Maturana. Temos por objetivo oferecer subsídios para reflexão sobre as redes de pensamento ligadas ao pilar da Terapia Comunitária Integrativa – TCI – referente à Comunicação, ampliando com isso a teoria e enriquecendo a prática de formadores, supervisores, terapeutas comunitários integrativos, e também de outras pessoas interessadas no tema.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação. Emoções. Não violência.

A observação do comportamento dos seres humanos em suas relações entre si é um enorme e fascinante campo de conhecimen-

* UNIFESP/HSP – Universidade Federal de São Paulo/Hospital São Paulo. Polo Formador de Especialização em Terapia Comunitária Integrativa. São Paulo – SP – Brasil. 04024002 – rcsmathis@yahoo.com.br

to. Podemos aprender muito, sobre os homens observando o modo como agem uns com os outros, isto é, através de seu comportamento. Podemos também dizer que o modo de agir e de reagir do ser humano pode ser comparado ao modo de alguns animais. Quem não conhece a teimosia do burro, que, quando empaca, só sai do lugar quando ele próprio resolve? Ou a meiguice de um coelho tranquilo, fofo e peludo que se assusta com muita facilidade? Ou, ainda, a tão falada inteligência da coruja, que, quieta, observa tudo ao seu redor? A ferocidade de cães que ficam presos em correntes e não recebem carinho de seus donos?

Gosto muito da metáfora usada por Marshall B. Rosenberg (1999), fundador da CNV – Comunicação Não Violenta: a da girafa e do chacal. Ela pode ser usada para demonstrar como nossas palavras, ações e intenções contribuem para nos conectar com a vida, ou como podem nos alienar dela; é muito eficiente para nos ajudar a refletir sobre a complexidade da comunicação humana. Os chacais são animais dotados de uma energia frenética, rápida, cortante e, portanto, representativos de uma forma de relacionamento caótica: quando um rosna e mostra os dentes, o outro responde da mesma forma; estão comunicando um ao outro que não querem conversa, que não aceitam outro em seu território, e que o defenderão a qualquer preço; não sabem, ou não querem negociar, e comunicam-se sempre pela agressividade. Por sua vez a girafa, entre todos os mamíferos terrestres, é o animal que possui o maior coração: talvez ele tenha que ser tão grande para conseguir levar o sangue através de seu imenso pescoço até o cérebro! Donas de um coração tão grande, a ideia é a de que as girafas ouvem com o coração, sem fazer julgamentos de valor: apenas observam com empatia e uma presença afetuosa tudo aquilo que as cerca. Seu longo pescoço poderia representar a visão, ou a capacidade de ver claramente o que realmente é importante na questão que observa, através de várias perspectivas. Comunicar-se como uma girafa significa “levantar o pescoço” a uma altura em que se pode ver o que há por trás das palavras que possam nos parecer ofensivas: quais seriam as necessidades daquela pessoa que não estão sendo atendidas, e que assim a obrigam a se comunicar daquela forma violenta e agressiva?

Todo comportamento é uma escolha. Nós escolhemos o modo como ouvimos, as interpretações que damos ao que ouvimos, e como respondemos àquilo que ouvimos, ou pensamos que ouvimos. Podemos compreender que os nossos comportamentos são pura e simplesmente estratégias para satisfazer necessidades. Assim, sempre nos comunicamos buscando suprir alguma necessidade. A **forma** pela qual o fazemos depende do quanto estamos cientes do motivo, e da necessidade de estarmos fazendo o que estamos fazendo.

É comum conhecermos pessoas que à primeira vista nos assustam com seu jeito de ser. E como respondemos a esse comportamento? Seria muito importante começarmos a prestar atenção e tentar compreender o que está por detrás daquilo que não conseguimos ver, que não podemos ouvir, enfim, aquilo que não conhecemos em nós mesmos e nos outros.

Dessa forma poderíamos entender que mesmo quando alguém escolhe uma estratégia de comunicação violenta, no fundo poderá estar apenas expressando necessidades não satisfeitas. Do nosso vasto e rico repertório de música popular brasileira uma canção descreve um rapaz com o tipo de comportamento “chacal”: “Sempre diz / Que é do tipo cara valente / Mas veja só/ A gente sabe / Esse humor é coisa de um rapaz / Que sem ter proteção / Foi se esconder atrás / Da cara de vilão / [...] Essa cara amarrada / É só / Um jeito de viver na pior [...] Um jeito de viver nesse mundo de magoas” (CAMELO, p 2003).

Quem ouve como girafa os rosnados de um chacal escolhe abrir seus ouvidos e coração, e então está apto a escutar e entender um outro lado, o da história de uma pessoa. É importante lembrar que esse comportamento “girafa” não nos imuniza contra sentimentos ruins ou negativos que se apossam de nós, em resposta ao comportamento ou fala de uma pessoa que nos magoa. Todos nós queremos, e temos o direito, de sermos amados, reconhecidos, elogiados e livres. E também gostamos de ser úteis. É confortável e muito gostoso viver em ambiente amoroso e colaborativo.

Rosenberg nos fala do papel crucial da linguagem e do uso que fazemos das palavras. Julgamentos moralizantes subentendem uma

natureza errada ou maligna nas pessoas que não agem em consonância com os nossos valores. Rosenberg concorda com o que, segundo diz, foi escrito pelo poeta sufi Rumi: “Para além das ideias de certo e errado, existe um campo. Eu me encontrarei com você lá.” (ROSENBERG, 2006, p.38).

A Comunicação Não Violenta – CNV – apoia o estabelecimento de relações de parceria e de cooperação na busca de uma forma de comunicação eficaz e empática. Aqueles que fazem uso da CNV consideram que todas as nossas ações têm origem na tentativa de satisfazer as consideradas necessidades humanas, mas o fazem de modo a evitar o uso do medo, da falha, da vergonha, da acusação, da coerção ou de ameaças, já que as nossas necessidades, anseios e esperanças, não podem ser satisfeitos à custa da infelicidade de outras pessoas. Assim, colocam ênfase na expressão de sentimentos e necessidades, ao invés de emitir críticas ou juízos de valor, e concentram sua atenção em quatro áreas: o que observamos, o que sentimos, do que necessitamos, e o que pedimos para enriquecer nossas vidas. Para definir acordos, ensinam a distinção entre observações e juízos de valor; sentimentos e opiniões; necessidades (valores universais) e estratégias, e entre pedidos e exigências ou ameaças. Tudo num nível consciente, já que Rosenberg (2006) postula que ficamos perigosos quando não temos consciência de nossa responsabilidade por nossos comportamentos, pensamentos e sentimentos.

Sempre penso com muita admiração em outro grande pensador contemporâneo, o chileno Humberto Maturana, que afirma que de 97% a 99% dos males humanos têm origem no desamor (MATURANA; VERDEN-ZOLLER, 2004). Sustenta sua teoria de que a dor e o sofrimento têm origem cultural e que o ser humano pode ser resgatado desse domínio de desamor através de instrumentos como a linguagem, a reflexão e a amorosidade.

De acordo com Mathis (2007), Maturana fala sempre a partir de sua área de conhecimento específico – a biologia – e através dela nos convida a ampliar reflexões sobre política, antropologia, sociologia, educação, comunicação. Utiliza terminologia própria para o registro de suas ideias. Define “emoção” como “disposição do cor-

po para a ação”. Quando fala de emoções, fala de “conversações”. Define um sistema como uma “rede de conversações”, e através do tipo dessas redes, nos mostra como um determinado sistema se organiza. Para ele, conversar é o entrelaçamento entre emoção e linguagem.

Segundo Maturana e Verden-Zoller (2004) todos nós, humanos ocidentais modernos, somos seres basicamente amorosos em função de nossa organização e estrutura, mas porque vivemos em uma cultura patriarcal européia, não nos apropriamos devidamente desses fundamentos amorosos, ou os negamos.

Talvez você esteja neste momento se perguntando: o que tudo isso tem a ver com comunicação? E ainda: com a comunicação nas rodas de terapia comunitária? Vamos refletir ainda apoiados no pensamento de Maturana: podemos não gostar, ou até mesmo nem perceber, mas vivemos mergulhados em culturas caracterizadas por uma coexistência diária de ações e emoções que valorizam a competição, a luta, a hierarquia, a autoridade, o poder, o controle e até mesmo a dominação dos outros. Nesse nosso estilo emocional de viver, parece que todas as nossas ações requerem o uso da força, e se assemelham a um desafio. Assim, não relaxamos sequer quando falamos sobre a paz. No nosso modo popular e usual de nos comunicar usamos palavras violentas para falar em buscar a paz: “vamos **lutar** contra a pobreza!”, “vamos **enfrentar** a agressão da natureza!”, “vamos **combater** a corrupção!”.

Muitos de nós vivemos mergulhados na desconfiança e, por isso, corremos atrás de certezas em relação ao controle do mundo natural, dos outros seres humanos, e até de nós mesmos. Falamos continuamente em controlar nossa conduta e emoções, não confiamos na autonomia dos outros, e nos achamos no direito de decidir o que é legítimo, ou não, para eles. Geralmente não aceitamos os desacordos como situações legítimas: devemos nos convencer e corrigir uns aos outros. Estamos, ao contrário, sempre prontos a tratar os desacordos como disputas; tendemos a considerar argumentos de outras pessoas como armas, e em geral descrevemos uma relação harmônica como pacífica, ou seja, como uma “ausência de guerra”!

Alguns de nós podemos até achar que toleram o diferente – mas, no fundo, esperam com o tempo poder trazê-lo ao “bom caminho”..., que é o seu próprio! Vivemos na apropriação de bens e recursos, e agimos como se fosse legítimo estabelecer, pela força, limites que restringem a mobilidade dos outros. Baseamos nosso dia a dia na hierarquia, que exige obediência, e pressupõe autoridade e subordinação, superioridade e inferioridade.

Segundo Mathis (2007), através dessa herança cultural, patriarcal, nos acostumamos a justificar a competição, afirmando que ela promove o progresso social, e assim permitimos e fomentamos a ideia de que o melhor deve sempre aparecer e prosperar. Porém, como podemos achar que progredimos em nossa humanidade, se em situações de conflito insistimos na atitude ou no tom de acusação, de raiva, de intimidação, de culpabilidade?

Rosenberg (2006) nos lembra que costumamos comunicar nossos desejos como exigências, o que nos leva a uma forma de linguagem que bloqueia a compaixão, e também assinala que, embora não consideremos “violenta” a maneira de falarmos, nossas palavras não poucas vezes induzem à mágoa e à dor, seja para os outros, seja para nós mesmos.

Adalberto Barreto (2005, p.65) nos lembra um provérbio muito conhecido no nordeste: “quando a boca cala, os órgãos falam; quando a boca fala, os órgãos saram”. E também da sabedoria popular vem a frase **“preciso falar o que eu penso, para não explodir”**. Lidar com emoções conflituosas não é tarefa fácil para o ser humano e, muitas vezes, frente a um conflito, reagimos de maneira diferente daquela que gostaríamos ou sempre imaginamos que escolheríamos. É na maneira como falamos e ouvimos os outros que está a chave das desavenças e discórdias, ou do respeito mútuo e cooperação. Ou seja, precisamos aprender a falar e a ouvir generosamente!

Segundo seu criador, a CNV se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortaleçam a capacidade de continuarmos humanos, mesmo em condições adversas. Ela não tem nada de novo: tudo o que foi integrado a ela, já era conhecido havia séculos. (ROSENBERG, 2006). Isso nos remete diretamente a meados do

século passado, quando Paul Watzlawick, Janet H. Beavin e Don D. Jackson publicaram em 1967 um importante estudo baseado na observação do comportamento humano, a *Pragmática da comunicação humana*. Contextualizando rapidamente o panorama em que tais estudos foram feitos, vamos relembrar o fim da 2ª Guerra Mundial, a necessidade do homem – de ciência, ou não – de lidar com as consequências danosas da guerra em vários níveis, e os precários recursos à disposição dos pesquisadores.

Aos cientistas da época interessava descobrir o que se passava **dentro** da cabeça das pessoas, uma vez que todo o interesse da ciência estava voltado para o estudo da **mente** humana. Buscavam entender e explicar o ser humano através de coisas que, supunham, levava o indivíduo a agir deste ou daquele modo. A grande inovação deste novo estudo do comportamento humano está naquilo que Watzlawick, Beavin e Jackson (2002) se propuseram a observar: não o que se passava **dentro** da mente de um indivíduo, mas tudo aquilo que podiam **observar diretamente: as pessoas se relacionando**.

Este livro até hoje é considerado uma referência em estudos da comunicação. O livro trata dos efeitos do comportamento de um indivíduo sobre outras pessoas, das reações das outras pessoas a esse comportamento, e ainda considera o contexto em que esse comportamento ocorreu.

A comunicação começou a ser entendida como uma intermediação entre um emissor e um receptor, ou seja, tudo aquilo que une ou mantém o relacionamento entre duas pessoas, no mínimo. Também podemos entender por comunicação o que acontece quando uma pessoa **age** e outra pessoa **reage** à ação daquela primeira. Também é muito importante saber **de que modo** essa comunicação ocorreu, ou seja, onde estavam essas pessoas, que tom de voz usaram, ou se falavam de uma coisa, enquanto a expressão de seu rosto queria dizer outra, ou, ainda, se havia outras pessoas por perto etc. Todos esses detalhes fornecem importantes informações sobre o **contexto** em que essa comunicação ocorreu.

Criou-se então um conceito novo e importante sobre o relacionamento humano: o comportamento de uma pessoa depende não

apenas do que se passa “dentro da sua cabeça”, mas depende também do contexto, ou seja, do meio em que ela acontece, e da forma como o outro recebe e reage a esse comportamento. É a descoberta de que o indivíduo e o meio em que vive dependem um do outro, isto é, são interdependentes.

A descoberta de que o comportamento humano poderia ser estudado de outras formas que não apenas através do estudo da mente trouxe algumas mudanças importantes.

Considerando-se a impossibilidade de se ver a mente em funcionamento chegou-se, por analogia, à adoção do conceito de **caixa preta**, inspirado no campo da telecomunicação (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002). A caixa preta se refere a um equipamento eletrônico capaz de registrar e gravar importantíssimas e sigilosas informações e que, capturado pelo inimigo, apesar de seu imenso valor de nada servia, uma vez que não podia ser aberto para estudo por causa da possibilidade de existência de cargas de autodestruição em seu interior. Assim como na guerra e no uso das caixas pretas, os cientistas da mente humana tinham um material que não poderia ser analisado nem utilizado: como abrir o cérebro de alguém para estudar o que se passa dentro da mente de uma pessoa interagindo com outras? Considerando-se essa impossibilidade, um grande avanço para o estudo do comportamento humano veio então na aceitação de uma nova forma de pensar e estudar os problemas psicológicos e psiquiátricos: a observação das relações entre as pessoas, ou seja, o estudo da comunicação humana.

Qualquer tipo de comportamento humano pode ser classificado como consciente ou inconsciente, voluntário ou involuntário, e, ainda, sintomático ou assintomático. De qualquer forma, todos devem ser analisados em relação ao seu sentido e dentro do contexto em que aconteceram, para que adquiram um **significado**.

Em comunicação, não podemos ter conclusões definitivas e únicas. A CNV nos ensina a observar e a identificar os comportamentos e as condições que estão nos afetando, bem como a identificar e articular claramente o que de fato desejamos em determinada situação; é uma prática que nos ajuda a tornar mais claro o

que o outro está observando, sentindo e necessitando, em vez de diagnosticar e julgar.

A Pragmática da Comunicação Humana também concluiu que o comportamento humano é, pelo menos em parte, determinado pela experiência prévia (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002, p.40). No entanto, na abordagem comunicacional busca-se mais um padrão **aqui e agora** do que um significado simbólico, causas passadas, ou motivação de determinado comportamento. Isso porque tudo que ficou no passado e é trazido para hoje, volta de forma diferente e também muda conforme quem conta o que se passou, e para quem conta.

Se como vimos, a **causa** de um comportamento pode não trazer grande ajuda no estudo das relações humanas, a observação do **efeito** que esse comportamento ocasionou é importante porque demonstra, ao vivo, como as pessoas se relacionam. Podemos não entender o **porquê** de um comportamento; quando isso acontece muitas vezes podemos encontrar uma resposta se formos em busca do **para quê**. (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002, p.41). Voltando à música *Cara Valente*, citada anteriormente, se não compreendemos **por que** uma pessoa boa precisa se esconder atrás de um jeito malvado, podemos entender que ela precisa dessa máscara *para* se proteger do meio violento em que vive.

A *Pragmática da comunicação humana* traz uma citação de Hipócrates: “*Todas as partes do organismo formam um círculo. Portanto, toda e qualquer parte é um princípio e um fim*” (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002, p.41, grifo nosso). A comunicação também se situa na **circularidade**; é difícil, e nem sempre adianta, saber quem, ou o quê, começou tal ou qual comportamento. Vejamos: a comunicação de uma determinada família é patológica porque um de seus membros é psicótico, ou um de seus membros é psicótico porque a comunicação é patológica? Onde começa e onde termina um círculo?

Outra mudança importante trazida pela Pragmática da Comunicação Humana é a noção de que, do ponto de vista comunicacional, qualquer item de comportamento só pode ser estudado se inserido no contexto ao qual pertence. Não podemos clas-

sificar ou definir o comportamento de uma pessoa como **normal** ou **anormal**, sem considerar todo o contexto que o envolve. Por exemplo, na área psiquiátrica uma doença como a esquizofrenia pode ser vista como incurável e progressiva; já no estudo das relações humanas, a mesma doença pode ser encarada como a única reação possível a um contexto absurdo ou insustentável de comunicação. Ou seja, a mesma doença, num mesmo indivíduo, pode ser vista através de conceitos diferentes.

Tais conclusões permitiram a expansão do estudo do conhecimento da mente humana para outros campos, além do da psiquiatria de então. Permitiram também a elaboração de algumas propriedades simples da comunicação que têm implicações interpessoais fundamentais. São postulados até hoje aceitos sem discussão, e receberam o nome de “Axiomas da Comunicação Humana”.

São cinco os axiomas a que se referem a pragmática da comunicação humana, ou seja, as regras que os seres humanos utilizam nos seus relacionamentos. Assim, a pragmática da comunicação se refere aos efeitos que o comportamento de um indivíduo causa em seus semelhantes, e de que maneira estes respondem a esse comportamento.

1º AXIOMA: NÃO SE PODE NÃO SE COMUNICAR

É impossível não se comunicar. O comportamento não tem oposto: não existe um não comportamento, um indivíduo não pode **não** se comportar (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002). Todo comportamento tem valor de mensagem e influencia outras pessoas, e essas outras pessoas, por sua vez, não podem não responder a essa comunicação; portanto, estão se comunicando. O não falar, não responder, virar as costas, deixar o outro falando sozinho, também são formas de comunicação. Tudo é mensagem, e toda mensagem influencia pessoas, que respondem a ela. Se uma pessoa permanece em silêncio, pode estar respeitando a vontade do outro, pode estar querendo ofender ou magoar o outro, pode querer criar um clima de “mistério” (agradável ou não), mas de qualquer forma, estará se comunicando: o que muda é apenas o **signifi-**

cado de seu comportamento de permanecer em silêncio. Maturana diz: “Nós, humanos, podemos ter de maneira espontânea, num momento ou em outro de nossas vidas, uma experiência peculiar. E a vivemos como uma percepção súbita de nossa conexão e participação num domínio mais amplo de existência, para além do entorno imediato” (MATURANA; VERDEN-ZOLLER, 2004, p.63).

2º AXIOMA: TODA COMUNICAÇÃO TEM UM ASPECTO DE CONTEÚDO E UM ASPECTO DE RELAÇÃO

Qualquer comunicação implica um cometimento, um compromisso e, por conseguinte, define a relação. Isto é outra maneira de dizer que uma comunicação não só transmite informação, mas, ao mesmo tempo, impõe um comportamento (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002, p.47).

Através de qualquer tipo de mensagem, uma pessoa transmite a uma outra a informação pretendida: é o que chamamos de **conteúdo** da mensagem, ou seja, o que ela quer transmitir. A **forma** como essa comunicação se faz, ou é transmitida, leva em conta **como** a mensagem deve ser considerada, e é por isso que dizemos que ela define a relação entre as pessoas que se comunicam.

Quando juntamos conteúdo e forma de uma comunicação, temos mais elementos para entendê-la. Seres humanos não se comunicam apenas para transmitir informações, mas também para ganhar consciência do próprio **eu** e do **outro**. Através desse axioma podemos compreender de que maneira começamos a aprender a nos conhecer, e a conhecer aos outros: através de troca de comportamentos de **confirmação, rejeição** ou **desconfirmação**.

Pessoalmente, gosto de fazer a conexão deste axioma com alguns pensamentos de Maturana e Verden-Zoller (2004, p.104, grifo nosso): “[...] a vida humana é cultural, isto é, ocorre numa rede de conversações no entrelaçamento do *linguajar* e do *emocionar*.” O autor também sustenta que é a emoção que define a ação e que é a emoção sob a qual ocorre ou se recebe um comportamento ou um gesto, que faz deles um ou outro tipo de ação.

3º AXIOMA: A NATUREZA DE UMA RELAÇÃO ESTÁ NA CONTINGÊNCIA DA PONTUAÇÃO DE SEQUÊNCIAS COMUNICACIONAIS ENTRE OS COMUNICANTES

Qualquer comunicação pode ser pontuada de várias maneiras. Para um observador externo, uma série de comunicações pode ser vista como uma sequência ininterrupta de trocas (WATZLAVICK; BEAVIN; JACKSON, 2002).

A natureza de um relacionamento depende da forma como ambos os parceiros pontuam a sua sequência de trocas comunicacionais. Procurar **quem** começa uma sequência comunicacional nem sempre é importante, e, muitas vezes, pode levar a maus julgamentos e a conflitos ainda maiores. Discutir se uma sequência comunicacional é boa ou má não leva a nada: o importante no entendimento do comportamento humano é notar que ela **organiza** os comportamentos das pessoas que se relacionam. Geralmente as pessoas só conseguem perceber que o **outro** iniciou uma discussão, e assim, só conseguem se perceber no papel de alguém que foi **provocado**, e está **respondendo** a uma situação. Rosenberg (2006) ensina que o que os outros dizem e fazem pode ser o **estímulo**, mas nunca a **causa** dos nossos sentimentos.

No quesito patologia, aliada aos axiomas, Watzlawick, Beavin e Jackson (2002) apontam quatro pontos mais comuns de desacordos a respeito da pontuação de uma comunicação:

1. **Quando, pelo menos, uma das pessoas envolvidas na comunicação, não possui a mesma soma de informação que os outros, mas não sabe disso;**
2. **Quando uma das pessoas que estão se comunicando acredita que o outro deve entender uma informação da mesma forma que ele entendeu;**
3. **Quando, há conflito sobre o que é causa e o que é efeito:** a circularidade de uma interação não permite a aplicação de nenhum desses conceitos, e se perde tempo num jogo sem ganhadores;

4. **Quando existe uma profecia que promove sua própria realização:** refere-se ao tipo de comportamento que provoca uma reação esperada que por sua vez será recebida como uma comprovação da premissa de quem iniciou a interação.

O interessante na pontuação de sequência e que a torna um problema de pontuação, é que o indivíduo em questão nunca se imagina **provocando** essa situação, mas apenas **reagindo** ao comportamento dos outros. Rosenberg (2006) exemplifica: um marido ouve críticas por se comportar como uma parede; ele fica magoado, é desencorajado e não responde, confirmando assim a imagem de parede que a esposa tem dele.

4º AXIOMA: OS SERES HUMANOS SE COMUNICAM DIGITAL E ANALOGICAMENTE

A comunicação **digital** é aquela verbal, direta, que não precisa ser traduzida nem interpretada. Comunicação **analógica** é toda aquela não verbal, que precisa ser decodificada, ou seja, que deve ser entendida através de um esforço. Esse tipo de comunicação abrange toda comunicação que não é falada, e inclui os gestos que fazemos, a postura do nosso corpo, nossas expressões faciais, nosso tom de voz etc. É um tipo de comunicação que pode nos enganar, porque podemos entender uma coisa e na verdade o que está acontecendo é outra. A comunicação analógica faz parte somente da comunicação humana e a maior parte das nossas emoções é demonstrada dessa forma. Animais não se comunicam dessa forma indireta, não se comportam de maneira que necessita ser “adivinhada” ou “traduzida”.

Humberto Maturana e Verden-Zoller (2004) sustenta que o que nos constitui como seres humanos é a nossa existência no conversar. Em sentido estrito, considera que o humano surgiu quando nossos ancestrais começaram a viver no conversar como uma maneira cotidiana de vida que se conservou, geração após geração, pela aprendizagem dos filhos.

Rosenberg (2006), referindo-se ao momento em que recebemos uma mensagem negativa verbal, ou não verbal, aponta quatro opções de como recebê-la: culpar a nós mesmos, culpar os outros, escutar nossos próprios sentimentos e necessidades, ou escutar os sentimentos e necessidades dos outros. E conclui: quanto mais formos capazes de relacionar nossos sentimentos às nossas próprias necessidades, mais fácil será para os outros reagir compassivamente.

5º AXIOMA: TODAS AS PERMUTAS COMUNICACIONAIS OU SÃO SIMÉTRICAS OU COMPLEMENTARES, SEGUNDO SE BASEIEM NA IGUALDADE OU NA DIFERENÇA

Relações baseadas na igualdade são as chamadas **simétricas**. Esse tipo de relação é saudável quando os parceiros são capazes de se aceitarem mutuamente, do jeito que são; isso faz com que um respeite o outro, e veja e aceite seu parceiro como ele realmente é. Como consequência, um confirma a existência do outro. Se por um acaso esse tipo de relação se desintegra, o comportamento cooperativo se transforma em competição que pode mesmo chegar a ser perigosa.

As relações **assimétricas ou complementares** são aquelas que se referem às diferenças que se ajustam perfeitamente uma à outra. Por exemplo: um casal vive muito bem, embora todos percebam que um é totalmente diferente do outro: um é mais quieto e tranquilo, e outro mais falante e mais ativo – um é rico naquilo de que o outro é pobre!

Esses dois tipos de relação podem ser boas ou más, normais ou doentias. Não há uma melhor do que a outra: tudo depende das pessoas envolvidas e do contexto em que acontecem. Dessa forma, as posições dos indivíduos envolvidos são consideradas variáveis, com uma infinidade de possibilidades manifestadas em relação de reciprocidade, e sem significado absoluto.

Ao me propor percorrer neste artigo alguns pensamentos de importantes vozes da comunicação tive como objetivo prestar minha pequena homenagem a cientistas que me ajudam no meu

viver pessoal e profissional. Falar sobre eles, a quem considero amigos, após anos de convivência percorrendo seus escritos, foi uma tarefa fácil. Já escrever sobre suas ideias, conceitos, pressupostos e outros tópicos que os fazem grandes pesquisadores e cientistas mundialmente conhecidos e reconhecidos foi uma tarefa hercúlea que deixo aqui, registrada com a humildade de quem conhece seus próprios limites. Meu reencontro com eles e suas ideias foi agradável e saudoso, permeado pela consciência da impossibilidade de trazer reunida num só artigo toda a grandeza de suas obras. Considere este, então, apenas um aperitivo, uma entrada de um grande banquete que está à sua disposição nos livros citados na bibliografia, e saboreie sem pressa todos os pratos apresentados. Com certeza você terá oportunidade de boas reflexões, na companhia de tão bons parceiros!

*CONSIDERATIONS ABOUT GOOD
PARTNERSHIPS: WATZLAWICK,
ROSENBERG, MATURANA AND
HUMAN COMMUNICATION*

ABSTRACT: *The observation of the human beings' behavior while relating to each other is a huge fascinating field of knowledge. We can learn a lot about men by observing the way they act with each other, that is, through his behavior. This study is based on the five axioms of communication contained in Watzlawick, Beavin and Jackson's Pragmatics of Human Communication, and adds to them concepts of Marshall Rosenberg, founder of Nonviolent Communication, in addition to ideas of the great contemporary Chilean biologist and philosopher, Humberto Maturana. The aim of this study is to introduce the thinking networks connected to the Community-Based Integrative Therapy (TCI) and concerned about communication issues, to enrich the theory and practice of trainers, supervisors, TCI therapists, and other professionals interested in the subject as well.*

KEYWORDS: *Communication. Emotions. Non-violence.*

REFERÊNCIAS

BARRETO, A. P. **Terapia comunitária passo a passo**. Fortaleza: Gráfica LCR, 2005.

CAMELO, M. Cara valente. In: RITA, M. **Maria Rita**. Rio de Janeiro: WEA, p2003. Faixa 6.

MATHIS, R. C. S. Amar e brincar: reforço nos elos familiares. In: CONGRESSO NACIONAL DA ESCOLA DE PAIS DO BRASIL, 43º. São Paulo, 2006. **Anais...** São Paulo: EPB, 2007. p.51-60.

MATURANA, H.; VERDEN-ZOLLER, G. **Amar e brincar: fundamentos esquecidos do humano**. São Paulo: Palas Athena, 2004

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.

_____. **Comunicação não violenta: uma linguagem de vida**. São Paulo: Ágora, 1999.

WATZLAWICK, P.; BEAVIN, J.; JACKSON, D. **Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação**. São Paulo: Cultrix, 2002.