



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA E OS AXIOMAS DA COMUNICAÇÃO:
intersecções teóricas

**NONVIOLENT COMMUNICATION AND THE AXIOMS OF
COMMUNICATION: *Theoretical Intersections***

Matheus Henrique Andrade Silva¹

Universidade Federal da Paraíba - João Pessoa/Paraíba
matheus.henrique3@academico.ufpb.br
 <https://orcid.org/0009-0006-7728-7769>

Maria Lívia Pachêco de Oliveira²

Universidade Federal da Paraíba - João Pessoa/Paraíba
maria.livia@academico.ufpb.br
 <https://orcid.org/0000-0003-2945-7656>

Andreza Apolonio Costa³

Universidade Federal da Paraíba - João Pessoa/Paraíba
andrezaapoloniocos@gmail.com
 <https://orcid.org/0009-0002-3054-3172>

RESUMO: A comunicação é crucial para relações interpessoais e profissionais, sendo essencial ao sucesso organizacional. Este artigo explora a integração entre a Comunicação Não Violenta (CNV) e os Axiomas da Comunicação, ressaltando a importância dessas abordagens para contribuir com o entendimento sobre os desafios das relações humanas. Por meio de uma pesquisa bibliográfica, revelaram-se intersecções entre a CNV e os cinco Axiomas da Escola de Palo Alto, possibilitando discussões em torno de estratégias para o aprimoramento da comunicação. Conclui-se que a integração das teorias fortalece relacionamentos e evita conflitos, com a CNV mitigando obstáculos comunicacionais apontados pelos Axiomas.

Palavras-chave: comunicação não violenta; axiomas da comunicação; intersecções teóricas; teorias da comunicação.

¹Bacharel em Relações Públicas pela Universidade Federal da Paraíba. Email: matheus881433@gmail.com

² Universidade Federal da Paraíba, Doutora em Ciência da Informação, maria.livia@academico.ufpb.br

³ Bacharel em Relações Públicas pela Universidade Federal da Paraíba e Mestranda em Comunicação e Culturas Midiáticas pela Universidade Federal da Paraíba. Email: andrezaapoloniocos@gmail.com



ABSTRACT: Communication is crucial for interpersonal and professional relationships, being essential to organizational success. This article explores the integration between Nonviolent Communication (NVC) and the Axioms of Communication, highlighting the importance of these approaches in understanding the challenges of human relationships. A bibliographic review revealed intersections between NVC and the five Axioms of the Palo Alto School, enabling discussions on strategies to improve communication. It concludes that integrating these theories strengthens relationships and prevents conflicts, with NVC mitigating obstacles identified by the Axioms.

Key words: nonviolent communication; axioms of communication; theoretical intersections; theories of communication

Recebido em: 18/10/2024

Aprovado em: 12/12/2024

INTRODUÇÃO

A comunicação humana é um processo complexo e multifacetado que desempenha um papel crucial em todas as formas de interação social. Compreender os fundamentos teóricos da comunicação é essencial para aprimorar a eficácia das interações interpessoais e profissionais.

Os cinco axiomas da comunicação, propostos pela Escola de Palo Alto, fornecem uma estrutura conceitual fundamental para entender a dinâmica das interações humanas e da comunicação. Esses Axiomas contribuem com uma base teórica para a compreensão da complexidade da comunicação humana e das relações interpessoais, contribuindo para várias áreas, incluindo psicologia, terapia familiar e comunicação profissional.

Nesta perspectiva, a Comunicação Não Violenta (CNV) é um método importante que se concentra em identificar as necessidades e as emoções dos envolvidos na comunicação. Isso ajuda a determinar a melhor forma de se comunicar com cada pessoa, promovendo relações mais saudáveis (Rosenberg, 2006).

O objetivo geral deste estudo é estabelecer uma conexão teórica entre a CNV e os Axiomas da Comunicação. Para atingir esse objetivo, o trabalho se desdobra em objetivos específicos: a) apresentar os conceitos, os objetivos e as



etapas da CNV, segundo Marshall Rosenberg; b) apresentar os Axiomas da Comunicação, provenientes da Escola de Palo Alto.

1 AXIOMAS DA COMUNICAÇÃO E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Os Axiomas da Comunicação propostos por Watzlawick, Beavin e Jackson em 1973 destacam os fundamentos essenciais que ajudam a compreender os padrões e as dinâmicas da comunicação humana. Estes axiomas enfatizam a inevitabilidade da comunicação, a importância da forma como é transmitida, a dinâmica das interações, a dualidade entre modos digital e analógico, e a natureza simétrica e complementar das relações interpessoais. Tais princípios refletem desafios comuns na comunicação, como mal-entendidos e conflitos, e compreendê-los pode melhorar significativamente a qualidade das interações humanas.

Seguindo ideologias semelhantes, a CNV, desenvolvida por Marshall Rosenberg em 1960, oferece uma abordagem que visa estabelecer conexões empáticas e promover a compreensão mútua por meio da comunicação.

A CNV é uma filosofia prática, um método, e um modo de ver as relações humanas que tem como veículo principal a boa comunicação, e como inspiração a sociabilidade/compaixão básica que orienta a vida humana/social para sua realização e satisfação. Expandiu-se pelo mundo nestes 40 anos de existência, sendo usada em vários setores e lugares, e se destaca como modelo para as metodologias de resolução de conflitos, mediação e diálogo, como nos círculos restaurativos (L. Pelizzoli 2012, p. 2).

Por isso, primeiramente, faz-se importante explorar os axiomas propostos pela Escola de Palo Alto, e expor como eles podem contribuir para a compreensão da dinâmica comunicativa.

1.1 Escola de palo alto e seus axiomas da comunicação

A Escola de Palo Alto surgiu no início da década de 1940, sendo uma colaboração interdisciplinar entre pesquisadores de várias áreas, incluindo



psiquiatria, antropologia, linguística, matemática e sociologia. A mesma adota uma abordagem circular e sistêmica para entender o processo comunicativo.

Na sua perspectiva, a comunicação é vista como um sistema complexo no qual as interações entre os participantes desempenham um papel fundamental.

A comunicação passou a ser entendida como moldada pelo ambiente no qual ocorre a troca de mensagens entre quem emite e quem recebe, e o receptor passou a ter tanta importância quanto o emissor da mensagem.

Uma das contribuições mais significativas desses trabalhos foi o desenvolvimento dos cinco axiomas conjecturais da comunicação, publicadas no livro *Pragmática Da Comunicação Humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação*, por P. Watzlawick, J. Helmick Beavin e Don D. Jackson em 1967. Analisaremos, a seguir, cada um desses cinco axiomas.

1.1.1 Axioma 1: a impossibilidade de não se comunicar

O primeiro axioma propõe que é impossível não se comunicar. A comunicação não engloba tão somente a fala e a decodificação dela por quem a ouve, mas considera que a mensagem também é composta por seus gestos, expressões, entonações, comportamento corporais e até por seu total silêncio ou ausência do indivíduo. Partindo do pressuposto de que em tudo existe um comportamento, entende-se que esse comportamento onipresente obrigatoriamente carrega uma mensagem.

Por outras palavras, não existe um não-comportamento ou, ainda em termos mais simples, um indivíduo não pode *não* se comportar. Ora, se está aceito que todo o comportamento, numa situação interacional, tem valor de mensagem, isto é, é comunicação, segue-se que, por muito que o indivíduo se esforce, é-lhe impossível *não* comunicar (Watzlawick *et al.*, 1967, p. 44,45).

Dessa forma, toda ação carrega consigo valor de mensagem, exercendo influência sobre o receptor, que inevitavelmente responde a esse estímulo, iniciando assim um processo comunicativo.



Para o melhor entendimento, imaginemos um exemplo em sala de aula. Um professor está dando uma palestra, e um aluno na primeira fileira está constantemente olhando para o relógio, suspirando e parecendo distraído. Mesmo que o aluno não esteja expressando verbalmente seu desinteresse, suas ações e expressões faciais estão comunicando que ele pode estar entediado, impaciente ou desmotivado.

Por outro lado, o professor, ao notar esses sinais, pode ajustar sua abordagem, tornar a palestra mais envolvente ou até mesmo abordar diretamente o aluno para entender suas preocupações. Nesse caso, a comunicação está ocorrendo não apenas através das palavras faladas, mas também através das expressões e comportamentos, influenciando a dinâmica da interação.

1.1.2 Axioma 2: o conteúdo e níveis de relação da comunicação

O segundo axioma sugere que existem dois eixos que juntos dão sentido às mensagens em uma interação. A primeira é chamada de relato, que diz respeito ao conteúdo literal da mensagem passada em seu entendimento mais superficial. Já o segundo é chamado de ordem, e refere-se a natureza da relação entre quem se comunica, e de que forma transmite a mensagem, de tal maneira que a relação classifica o significado do conteúdo. “O primeiro transmite os ‘dados’ da comunicação. o segundo como essa comunicação deve ser entendida” (Watzlawick *et al.*, 1967 p. 49).

Quando alguém diz "Vamos fazer o que você quiser", o significado vai além da disposição para qualquer atividade (relato); a tradução da mensagem será alcançada com junção da natureza do relacionamento (ordem), podendo revelar se essa afirmação reflete genuína flexibilidade ou o desejo de evitar conflitos.

A ideia central é que, além do significado literal das palavras e dados transmitidos, a natureza da relação também é definidora do sentido, e essa, por sua vez, corrobora para a definição da natureza da relação, fornecendo informações sobre o tipo de relacionamento, e suas características. Machado e Ribeiro (2022), acrescentam que na comunicação humana, há dois aspectos



essenciais: a informação (mensagem ou conteúdo) e a relação entre os interlocutores. A função informativa, que se refere ao conteúdo, é apenas uma parte da comunicação. É igualmente importante considerar a dinâmica entre os interlocutores e o contexto emocional em que a comunicação ocorre.

1.1.3 Axioma 3: a pontuação da sequência de eventos

O terceiro axioma da comunicação destaca que as relações não são definidas por um evento comunicacional isolado, mas sim uma sequência interligada. A natureza de uma relação depende da forma como as sequências de comunicação são pontuadas entre os participantes envolvidos, em que cada interação influencia as subsequentes e contribui para a dinâmica geral da comunicação (Watzlawick *et al.*, 1967). Isso significa que a comunicação é vista como uma sucessão de eventos que ocorrem ao longo do tempo, em que cada ação comunicativa é influenciada pelo contexto, pelas interações anteriores e pelas reações posteriores, determinando assim a natureza das relações. Assim, todas as trocas de mensagens e seus sentidos são regidos pela interpretação pessoal dos agentes.

Os autores apontam a problemática possível nessa sequência de eventos, quando cada um dos agentes diverge em suas perspectivas da realidade, assim dificultando um alinhamento de perspectiva de qual comportamento foi o causador da natureza da relação.

1.1.4 Axioma 4: comunicação digital e analógica

Com o quarto axioma, a comunicação humana é entendida em dois principais modos: digital e analógica. A comunicação digital é definida como toda comunicação proveniente apenas e somente da decodificação dos sentidos das palavras com relação aos seus objetos, podendo ser ela tanto escrita quanto falada/lida e ouvida, ou interpretada por meio da visão, no caso das línguas de sinais. Sua efetividade comunicacional está voltada para a transmissão de conteúdo, mas, sozinho, esse modo de comunicação torna-se vulnerável às ambiguidades e imprecisões na interpretação das palavras.



Já a comunicação analógica diz respeito a toda comunicação que vai além da digital, como tom de voz, expressão corporal, contexto e toda outra manifestação não-verbal natural humana (Watzlawick *et al.*, 1967). Assim como no modo de comunicação anterior, a atual pode ficar à mercê da interpretação de quem a recebe por sua dualidade de interpretação. Um gesto não verbal pode ser entendido de diferentes formas, como uma lágrima pode ser assimilada como alegria ou tristeza. Esse modo está totalmente ligado ao aspecto relacional da comunicação. Portanto, é conclusivo que a comunicação digital e analógica coexiste e se complementa quando possível, e os indivíduos as utilizam somando-as em busca da tradução exata da mensagem em questão.

1.1.5 Axioma 5: interação simétrica e complementar

Por fim, os autores trazem o último axioma que divide as interações humanas em simétrica e complementar. Na comunicação simétrica, os participantes adotam papéis semelhantes ou equivalentes na interação, onde os indivíduos se comportam de maneira que não há uma clara diferenciação de poder ou autoridade entre eles, contribuindo de forma semelhante para a conversa, compartilhando seus pensamentos, sentimentos e experiências de maneira equilibrada.

Na complementar, os participantes adotam papéis hierarquicamente definidos. Isso cria uma dinâmica de relacionamento em que um assume uma posição dominante ou de liderança, enquanto o outro assume uma posição submissa ou de seguidor.

Essas posições podem ser definidas pelo contexto social ou cultural do histórico da relação, em que não necessariamente um comportamento é imposto por um dos agentes, mas seu próprio comportamento pressupõe a reação do outro e vice-versa (Watzlawick *et al.*, 1967).

Uma das características presente em ambos os tipos de relacionamento é a constante mudança progressiva chamada de cismogênese, termo proposto por Gregory Bateson em 1958 e que os autores dos Axiomas da Comunicação tiveram como base para a discussão das problemáticas dos conceitos. A cismogênese trata-se do fortalecimento das características relacionais



complementares ou simétricas provindas das reações e confirmações que surgem a partir dessas interações entre os indivíduos ou grupos, sendo que nas simétricas ocorre o fortalecimento das naturezas relacionais comuns a ambos os lados e nas complementares haverá ainda mais divergência entre papéis hierárquicos. Tem-se, então, um estado de eventos potencialmente progressivo, e, a não ser que outros fatores estejam presentes para controlar os excessos de comportamento, suas características tornam-se cada vez mais exorbitantes (Bateson, 1958).

Os princípios dos Axiomas fornecem uma base sólida para explorar ainda mais os aspectos da CNV, a qual iremos discutir a seguir. Ao integrar os conceitos, podemos desenvolver uma compreensão mais profunda de como nos comunicamos e como podemos amenizar as falhas da comunicação e relação.

1.2 Comunicação não violenta (CNV)

A Comunicação Não Violenta é uma fusão entre pensamento e linguagem transmitida, utilizada como uma ferramenta para direcionar essas duas competências em prol de uma intenção específica. Dessa forma, a CNV pode ser considerada uma prática de resolução de conflitos, ajudando a promover a compreensão mútua de maneira pacífica e construtiva, onde todas as ações são orientadas pelo desejo de contribuir para o bem-estar próprio e dos outros (Rosenberg, 2005). Salienta-se que não se trata apenas de demonstrar afeto e cordialidade, mas sim de reconhecer e respeitar os próprios sentimentos e expressá-los de forma clara e assertiva.

De acordo com Maximiano (2000, p. 349) “As diferentes teorias da necessidade afirmam que o comportamento humano é motivado por estado de carência. As pessoas agem, nas mais diferentes situações, para satisfazer esse estado de carência”. Assim, ao reconhecer esse aspecto, podemos desenvolver uma compreensão mais profunda do comportamento humano, tanto em nível individual quanto em contextos sociais mais amplos.

Em sua estrutura metodológica central, a abordagem da CNV envolve quatro etapas principais: 1) observação, sem julgamentos ou avaliações, apenas descrição do fato ocorrido; 2) expressão dos sentimentos gerados pela aquela



ação; 3) identificação das necessidades por trás desses sentimentos; e por fim, 4) a formulação de um pedido claro e concreto.

Essas quatro etapas, são interconectadas, e formam um processo que visa criar um espaço para a compreensão, empatia e colaboração entre as pessoas envolvidas na comunicação.

1.2.1 Observando sem avaliar e julgar

O primeiro componente consiste na prática de fazer observações sem adicionar julgamentos ou avaliações. É comum para as pessoas não apenas observarem fatos ou fenômenos, mas também os julgarem e avaliarem mediante a sua própria perspectiva da realidade. Esses julgamentos e avaliações frequentemente se misturam às observações, tornando a comunicação menos eficaz. “Através desta cultura de julgamentos, os seres humanos são educados para pensar que necessitam de aprovação. Tanto julgamentos negativos quanto elogiosos levam a um distanciamento entre o que as pessoas são e desejam realmente” (Moraes 2011, p.3).

Quando misturamos julgamentos e avaliações com nossas observações, as mensagens que enviamos são frequentemente interpretadas como críticas. Isso pode levar o receptor a se defender. Em vez de receber a mensagem de maneira aberta, o indivíduo a interpreta como uma avaliação, o que prejudica a comunicação. Essa etapa da CNV é fundamental para evitar a defensividade a quem recebe a observação e promover a empatia entre as partes.

Esse estágio inicial nos permite identificar com clareza quais atitudes e falas nos afetam, tornando mais precisa a identificação dos sentimentos estimulados por essas ações.

1.2.2 Identificando e expressando sentimentos

A CNV introduz o seu segundo elemento: a consideração dos sentimentos, a sua identificação e a forma adequada de expressá-los. Para estabelecer conexões mais profundas e comunicar-se de maneira mais eficaz com outras pessoas, é importante que se amplie seu repertório de palavras



relacionadas às emoções (Rosenberg, 2006, p. 72). Muitas vezes, os sentimentos não são identificados e comunicados com clareza quando a linguagem usada é imprecisa. Isso implica utilizar termos que descrevem emoções específicas, em vez de recorrer a palavras vagas ou genéricas ou acabar confundindo sentimentos com auto avaliação.

Ainda é salientada a importância do erro comum existente quando se confunde sentimentos com avaliações de como enxergamos as ações do próximo. Ao identificar e expressar nossos sentimentos de forma clara e precisa, damos um passo importante em direção a uma comunicação mais assertiva e significativa.

No próximo tópico, ao adentrar no terceiro elemento da CNV, reconhecemos a importância de entender e satisfazer as necessidades causadoras desses sentimentos.

1.2.3 Reconhecendo as necessidades

A terceira estratégia da CNV envolve reconhecer as necessidades atendidas ou não, como estímulos para os sentimentos. Por meio dessa tomada de consciência das necessidades tanto de si próprio e do outro é que podemos, com clareza, saber como satisfazê-las.

Rosenberg (2006) argumenta que quando as pessoas discutem suas necessidades em vez de focar no que está errado com os outros e consigo, aumentam as chances de encontrar maneiras de atender às necessidades de todos.

Importante não confundir nossas necessidades com o que desejamos que as outras pessoas façam para satisfazê-la, e acabar expondo apenas um pedido específico que pode ser interpretado como exigência e insinuação de que o outro lado está errado. É preciso compreender qual necessidade eu pretendo satisfazer ao solicitar uma ação.

Uma das habilidades necessárias para o desenvolvimento da CNV é conseguir enxergar as necessidades dos outros, mesmo quando expressadas de forma violenta ou de infinitas maneiras possíveis, mas obrigatoriamente cativadas por uma necessidade. Ao tomar consciência dessas necessidades,



aumentamos as chances de encontrar soluções que atendam a todos os envolvidos. Mediante essa compreensão, é possível externar (em forma de pedido) ou absorver com mais exatidão o que de fato se precisa para atender tais necessidades.

1.2.4 Pedindo de forma não violenta

Na formulação de pedidos alguns pontos devem ser levados em consideração. Um deles é expressar o que se deseja que a pessoa faça, e não o que ela não deveria fazer. Focando na ação desejada, não direcionamos a responsabilidade dos nossos sentimentos ao próximo (Rosenberg, 2006).

É muito importante diferenciar pedido e exigência. Pedidos são percebidos como exigências quando uma das partes pressupõe que será culpada ou punida caso não atenda. Também se destaca a necessidade de evitar frases vagas, abstratas ou ambíguas. Portanto, é essencial explicar as observações, sentimentos e necessidades por trás do pedido.

Em vez de solicitações imprecisas, é recomendável formular pedidos na forma de ações concretas, como “você poderia parar de olhar minhas mensagens?”.

Nos próximos percursos da pesquisa, será explorada a relação entre essas teorias de forma mais aprofundada, buscando entender como a CNV pode ser entendida à luz dos princípios dos Axiomas da Comunicação. Esse enfoque proporcionará *insights* valiosos sobre como a CNV e os Axiomas podem ser uma ferramenta eficaz para a comunicação em diversos contextos.

2 ANÁLISE DOS DADOS: RELAÇÕES ENTRE OS AXIOMAS E A CNV

Analisaremos agora como a CNV de Marshall Rosenberg dialoga com a Teoria da comunicação de Palo Alto e seus cinco axiomas. Os dados foram discutidos em função das relações entre os cinco Axiomas da Comunicação e a CNV, estabelecendo-se conexões e identificando pontos de diálogo entre ambas.



A análise a respeito das intersecções entre a CNV e os Axiomas da Comunicação foi feita primeiramente de modo geral e, em seguida, devido à expressiva abrangência apontada nos Axiomas, os mesmos foram separados e relacionados individualmente com a CNV como um todo, e não com cada etapa separadamente, dessa forma facilitando o entendimento de suas confluências.

Como dito antes, a Escola de Palo Alto acredita que a comunicação está fortemente ligada à interação social, sendo moldada pelo ambiente no qual ocorre a troca de mensagens, entre quem a emite e quem recebe, como também os eventos de relações anteriores, e as interpretações de poder entre os indivíduos. O mesmo ocorre na CNV, onde se faz necessária a conexão mútua entre as partes e um esforço por ao menos uma delas para que haja um ponto de compreensão.

2.1 Axioma 1 e CNV: a comunicação inevitável

O primeiro axioma da comunicação, "A impossibilidade de não se comunicar", e a CNV têm interseções significativas, especialmente em relação à importância de compreender a comunicação não apenas limitando-a ao significado sintático.

Em coerência a isso, a CNV destaca em seu primeiro componente a importância de observar e entender esses comportamentos, sendo eles verbais ou não, ações agressivas ou passivas, como o ponto de partida para entender a necessidade por trás desses atos. "Tenha empatia pelo silêncio escutando os sentimentos e necessidades por trás dele" (Rosenberg, 2006, p. 173).

A comunicação, mesmo quando não é intencional, continua a transmitir mensagens. Isso inclui comportamentos inconscientes que podem revelar informações sobre o estado emocional, atitudes e intenções do indivíduo (Watzlawick *et al.*, 1967). A sistematização construída por Rosenberg pode ser utilizada como a mecanismo adequado para a compreensão não agressiva da mensagem recebida advinda dessa verbalização ou não, assim possibilitando a progressão da relação de maneira mais saudável e aberta, de modo a tornar possível uma comunicação clara e bem verbalizada, onde as partes podem



apresentar suas perspectivas, desejos, necessidades, sentimentos e apresentar seus pedidos de modo claro e empático.

Assim, podemos notar a infinidade de interpretações das ações comunicativas humanas. Essa fragilidade pode dar abertura para muitas interpretações desprendidas da conexão empática que a CNV busca. Nesse contexto, a CNV nos auxilia a contornar essas possíveis reações agressivas advindas dessas interpretações, fazendo isso por meio da observação livre de julgamentos e entendendo cada uma das ações humanas como uma reação, muitas vezes trágica, de alguma necessidade não atendida.

Outra conexão que podemos perceber é de que, já que o primeiro Axioma defende que todo comportamento carrega consigo uma mensagem, a observação proposta pela CNV pode ser aplicada a qualquer comportamento. Quando cativado por uma comunicação/comportamento verbal ou não, o indivíduo que observa o mundo pelas lentes da CNV enxerga com base nos seus princípios e para além da ação pontual, até mesmo quando um dos agentes não deseja comunicar-se, ausentando-se de todas maneiras possíveis.

Rosenberg (2006, p. 173) alerta que “nessas ocasiões, é fácil projetarmos nossos piores medos na falta de resposta e nos esquecermos de nos conectarmos aos sentimentos e necessidades que estão sendo expressos pelo silêncio.” Dessa forma podemos através da CNV encontrar possíveis necessidades por trás desses estímulos, chegando a um ponto de conexão empática.

2.2 Axioma 2 e CNV: a natureza da comunicação

O segundo axioma destaca a importância não apenas do conteúdo da mensagem, mas também da forma como é transmitida, o ambiente e a natureza das relações interpessoais envolvidas na comunicação aos quais juntos dão sentido à mensagem.

Este conceito se alinha de maneira intrínseca com a CNV, pois ambos reconhecem que a comunicação define a relação. Na CNV, o objetivo não é só compreender as palavras e ações (relato), mas também as necessidades, sentimentos e intenções que juntos definem a relação e a ordem da mensagem.



Podemos compreender neste ponto a CNV como um meio capaz de amenizar essas ambiguidades e fragilidades que as mensagens podem carregar a partir dessas possíveis variáveis. Ao utilizarmos os quatros principais elementos da CNV essas fragilidades são significativamente reduzidas, pois a partir deles será exposto com clareza qual o real motivo por trás da mensagem.

Considerando um exemplo, suponhamos que em uma conversa uma pessoa expresse: "Você nunca está presente para mim". Essa frase carrega diferentes interpretações; quem a ouve, provavelmente, irá entendê-la como um julgamento, crítica pessoal ou avaliar quem a emite como manipuladora, mentirosa, carente, etc, dificultando assim a compreensão de qual necessidade não está sendo atendida por trás dessa frase, logo impedindo uma conexão empática.

Os princípios da CNV aplicados em cenário como esse, não apenas aprimora a clareza das mensagens, mas também fortalece as relações interpessoais de forma duradoura, cultivando um espaço propício para o entendimento mútuo e a resolução construtiva de conflitos.

2.3 Axioma 3 e CNV: quebrando a sequência de conflitos

Como visto anteriormente, o terceiro Axioma da Comunicação, diz respeito à troca de interações entre os indivíduos e suas sequências de eventos nos quais as ações são justificadas pela ação adjacente. Esse é um dos aspectos causador de conflitos em uma relação, devido à tendência dos agentes em perceber suas ações apenas como respostas do estímulo causado por outro "A discordância sobre como pontuar a sequência de eventos está na raiz de incontáveis lutas em torno das relações" (Watzlawick *et al.*, 1967, p. 51).

A CNV também entende a possibilidade causadora de conflitos mediante a essa dinâmica de relação, onde as ações, percepções e sentimentos do indivíduo são justificadas por ele pelas ações do outro com quem se relaciona. Diante disso, sustenta-se a ideia de que nossos sentimentos decorrem da maneira como optamos por interpretar os estímulos que recebemos.

Segundo Rosenberg (2006), quando alguém se comunica de maneira negativa, existem quatro caminhos possíveis para interpretar essa mensagem,



primeiro: culpar quem fala; segundo: culparmos a nós mesmos quando a ouvimos; terceiro: identificar seus próprios sentimentos e necessidades não atendidas ao receber a mensagem; e, quarto: reconhecer os sentimentos e necessidades não atendidas ocultas na mensagem negativa de quem emite.

Os últimos dois caminhos são considerados enriquecedores para uma relação não violenta por nos possibilitar compreender as razões por trás daquela mensagem. Recebendo uma mensagem negativa e entendendo como qual necessidade ela não atende, teremos a chance de racionalizar esse sentimento, tomando consciência das nossas necessidades. Por fim, ao interpretarmos uma mensagem violenta, como um sintoma de uma necessidade não atendida do enunciador, facilitamos nossa capacidade de empatia ao focar nosso olhar na origem do conflito, nos permitindo quebrar esse ciclo extintivo da sequência de eventos apresentada no terceiro axioma, não mais tentando buscar o certo ou errado, ação e reação, mas sim buscando compreender as necessidades não atendidas pelas partes envolvidas, descobrindo resoluções realmente pacificadoras e duradouras.

2.4 Axioma 4 e CNV: traduzindo com clareza

O quarto axioma da comunicação, aponta a dualidade entre os modos digital e analógico da comunicação humana. Esses modos coexistem e complementam-se quando possível.

O principal ruído decorrente desse axioma se encontra na dificuldade de “traduzir” um tipo de comunicação para outra. Isso se dá pela falta de riqueza de sintaxe na comunicação analógica quando comparada com a digital, dificultando sua tradução, e por outro lado pela vasta riqueza de interpretações possíveis na tradução do analógico para o digital, devido às diferentes percepções da realidade de quem as recebe.

Assim, não só é difícil ao emissor verbalizar as suas próprias comunicações analógicas mas, se surgir uma controvérsia interpessoal sobre o significado de um item em particular de comunicação analógica, um parceiro ou outro introduzira, no processo de tradução para o modo digital, a espécie de



digitalização em conformidade com a *sua* concepção da natureza das relações (Watzlawick *et al.*, 1967, p. 90).

Nesse contexto, a CNV pode ajudar a amenizar a dificuldade de tradução entre os modos digital e analógico da comunicação, sempre buscando enfatizar a importância da empatia, da escuta ativa e do reconhecimento das emoções envolvidas na comunicação.

Vejamos esse cenário onde uma comunicação analógica pode ser traduzida de forma equivocada para o significado digital:

A entrega de um presente, por exemplo, é um item de comunicação analógica, indubitavelmente. Contudo, dependendo da ideia do receptor sobre as relações com o emissor, ele poderá interpretar o presente recebido como uma prova de afeto, um suborno ou uma restituição (Watzlawick *et al.*, 1967, p. 90).

Nesse exemplo, a CNV poderia ser aplicada para facilitar a compreensão entre emissor e receptor, diminuindo o risco de uma interpretação que leve a uma relação desarmoniosa. O emissor poderia expressar sua intenção ao dar o presente de maneira mais clara, utilizando a CNV para compartilhar seus sentimentos, necessidades e deixando claro quais suas intenções por trás deste ato. Também oferece a quem recebe a chance de expressar a sua percepção, permitindo assim um alinhamento, ou ao menos uma troca de percepção.

2.5 Axioma 5 e CNV: promovendo relações equilibradas, aceitando o meu e o seu eu

Por fim, o último axioma da comunicação, destaca que as interações humanas podem ser classificadas em simétricas e complementares. Nesses dois tipos de relações a Comunicação não Violenta pode ser utilizada para a coordenação saudável das características cismogênicas em ambas, evitando o total extremismo das naturezas relacionais (Bateson, 1958).

Na simétrica, a CNV pode ser aplicada para promover uma troca equilibrada e aberta, estimulando a expressão honesta de pensamentos e sentimentos. Isso ajuda a construir relações mais colaborativas, onde as partes



compartilham suas experiências de maneira que absorvam as perspectivas apresentadas pelo outro de forma mais empática, reconhecendo as necessidades individuais e buscando soluções que atendam a ambas as partes.

Na complementar, a CNV pode atuar como uma ferramenta para suavizar os malefícios relacionais possivelmente presentes em uma relação hierárquica e promover uma cooperação mais saudável entre os participantes, permitindo que as pessoas se sintam ouvidas e compreendidas, independentemente de sua posição nas dinâmicas de poder.

Como defendido pelos autores (Watzlawick *et al.*, 1967), ambas não são definidas como boas ou más, certo ou errado, podendo haver uma relação de hostilidade ou colaboração entre os indivíduos em qualquer uma delas. Dessa forma a CNV proporciona uma abordagem que possibilita amenizar os possíveis conflitos em ambas, incentivando uma comunicação mais consciente independente da natureza da relação.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao aplicar os princípios da CNV a partir das problemáticas comunicacionais expostas pelos Axiomas, pode-se criar estratégias comunicacionais que possibilitam relações mais saudáveis. Esse olhar analítico das interações permite a compreensão social e do ambiente ao seu redor, com mais facilidade, entendendo suas preocupações e necessidades e, assim, oferecendo soluções mais adequadas.

Os fundamentos da CNV se alinham com dos Axiomas, que reconhecem que a comunicação vai além das palavras, envolvendo, vivências anteriores, papéis hierárquicos e a natureza dos relacionamentos em geral.

Apesar da complexidade e da riqueza de nuances presentes na comunicação humana, os axiomas oferecem uma estrutura fundamental para entendermos os padrões e dinâmicas que permeiam nossas interações. Além disso, é importante ressaltar que a CNV complementa esses axiomas ao fornecer métodos para uma comunicação mais clara e consciente.

Enquanto os Axiomas nos ajudam a compreender os princípios básicos da comunicação e dos relacionamentos humanos, a aplicação da CNV serve



como ferramenta para amenizar seus possíveis obstáculos. Assim, ao integrar os ensinamentos dos Axiomas com os princípios da CNV, podemos aprimorar nossa capacidade de nos comunicar de maneira mais consciente e eficaz em todas as áreas de nossas vidas.

REFERÊNCIAS

BATESON, Gregory. **Naven**: um esboço dos problemas sugeridos por um retrato compósito, realizado a partir de três perspectivas, da cultura de uma tribo da Nova Guiné. 2ª ed, São Paulo, EDUSP, 2006. Referências

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em: <https://bibliotecadigital.cnj.jus.br/jspui/bitstream/123456789/563/1/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 10 out. 2023.

MAXIMIANO, Antonio. **Introdução à Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MACHADO, Cristiani; RIBEIRO, Cristiane. **Os cinco axiomas conjecturais da comunicação aplicados a um estudo de caso clínico**. Porto Alegre: Pensando famílias, v. 26, n. 1, p. 245-262, 2022. Disponível em: <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/penf/v26n1/v26n1a18.pdf>. Acesso em: 09 out. 2023.

PELIZZOLI, Marcelo. **Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)**: reflexões sobre fundamentos e método. Recife: UFPE, 2012. Disponível em: https://www.ufpe.br/documents/623543/624496/Introdu%C3%A7%C3%A3o_%C3%A0_Comunica%C3%A7%C3%A3o_N%C3%A3o_Violenta_CNV_.pdf/a26d91e3-229f-4759-b1a5-01f2de3e4b68. Acesso em: 8 fev. 2024.

ROSENBERG, Marshall. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará seu mundo. 4. ed. São Paulo: Palas Athena, 2019.

ROSENBERG, Marshall. **Comunicação não-violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. 4. ed. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall. **Vivendo a Comunicação Não Violenta**. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

WATZLAWICK, Paul; HELEMECK, Janet; JACKSON, Don. **Pragmática da Comunicação Humana**: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos da interação. 8. ed. São Paulo: Editora Cultrix, 1993.