

A informação e a comunicação em contextos complexos

José Moran

Pesquisador, Professor, Conferencista e Orientador de projetos inovadores na educação
Trecho do meu livro Desafios na Comunicação Pessoal. 3ª São Paulo: Paulinas, 2007. p.40-43

Eu vejo o mundo de um jeito específico e me parece tão firme, tão claro, que imagino que o outro também deva enxergá-lo da mesma forma. Mas, ao falar com ele, fico surpreso quando, às vezes, não sou bem compreendido, quando não aceita imediatamente o que considero evidente. O que é claro para mim só é claro para mim. Não significa que o seja igualmente para o outro. *O mundo que vejo não coincide com o que o outro vê*. Pode ser parecido, mas não o mesmo. O mundo que vemos é, por um lado, orientado pela cultura, pela educação, pela religião e, por outro, pela nossa experiência pessoal, pelas nossas formas de interagir com o mundo, de comunicar-nos de forma aberta ou fechada, confiante ou desconfiada.

Estamos sempre em um contexto maior, que nos envolve como a peixes na água e que nos parece “natural”. É tão natural que não o percebemos ou o damos por pressuposto. E, ao mesmo tempo, o contexto está em nós. Queiramo-lo ou não, a sociedade está o tempo todo interagindo, comunicando-se conosco, orientando-nos, balizando a nossa percepção e a ação. A sociedade reforça certos comportamentos e desaprova outros. Envia-nos continuamente *feedbacks* de aprovação ou desaprovação, de incentivo – se não questionamos os princípios básicos – ou de desaprovação – se os confrontamos.

Uma parte de cada um de nós está codificada, articulada, claramente organizada. Mas *uma outra parte se nos escapa*; está desarticulada, parece desconexa, sem sentido. Há informações, em nós, claramente sistematizadas, que tanto nós como os outros captamos e agimos em função delas. Mas e as outras? Se nem mesmo eu encontro o seu significado, se não consigo organizá-las, como vou esperar que os outros as compreendam?

É no processo de comunicação que essa desorganização diminui e consigo encontrar áreas de significação no caos, tanto no meu “inconsciente” como no do outro. O outro lê nas entrelinhas do não verbal, do que sugiro, do que deixo escapar e da entonação e me devolve a sua leitura, que me ajuda a ler-me, a compreender-me. Se as interpretações de muitas pessoas sobre mim são convergentes, se coincidem no essencial, a minha leitura sobre mim mesmo se modificará.

Pela comunicação procuramos estruturar e organizar o *caos pessoal*: as incertezas de cada um, as nossas contradições, assim como o *caos grupal*: as incertezas nas relações interpessoais e nas múltiplas interações de grupos pequenos e grandes, sólidos e mutáveis, masculinos e femininos, reconhecidos e desconhecidos, conservadores e inovadores. Também procuramos compreender o *caos social*: a complexidade das interações estruturais e as inter-relações entre o local, o nacional e o internacional, entre o pequeno e o grande, entre o universo masculino e o feminino, da criança e do adulto, da cultura erudita e da popular, entre o trabalho e o lazer, entre o material e o espiritual, entre o passado, o presente e o futuro.

A comunicação nos ajuda a criar balizas (pontos de referência para perceber, julgar, agir) e a nos tornar visíveis para os outros, o que nos possibilita encontrar o nosso espaço pessoal, profissional e emocional diante dos demais. Além disso, desvenda, cura e ajuda a “reviver”

situações introjetadas. O ponto de partida de Freud é que a comunicação cura. Falar com o outro revela o que estava escondido até de nós mesmos. E as outras linhas terapêuticas caminham, com variantes, na mesma direção: *a comunicação com o outro é reveladora*. A revelação aumenta se há um clima de confiança, um ambiente em que ambos nos encontremos sem medo e com respeito e oferecemos uma visão menos caótica um do outro.

Toda comunicação é reveladora, mas a efetuada em clima de compreensão, de não condenação e de aceitação profunda acelera o processo de crescimento e de desvendamento de áreas dispersivas do nosso ser, gerando segurança. A aceitação mútua, na comunicação entre pessoas, é a pedra de toque para o avanço profundo de cada um de nós na reorganização dos espaços pessoais, no gerenciamento das diversas tensões e na digitalização, isto é, na sistematização do que estava um caos.

O tópico A comunicação terapêutica está mais desenvolvido no capítulo 9: Gerenciamento integrado das mudanças pessoais.

¹¹*O tópico As terapias como comunicação está mais desenvolvido no capítulo 11 Gerenciamento da Comunicação Pessoal, páginas 224-228.*