

Comunicação **Assertiva**

A comunicação baseada no equilíbrio

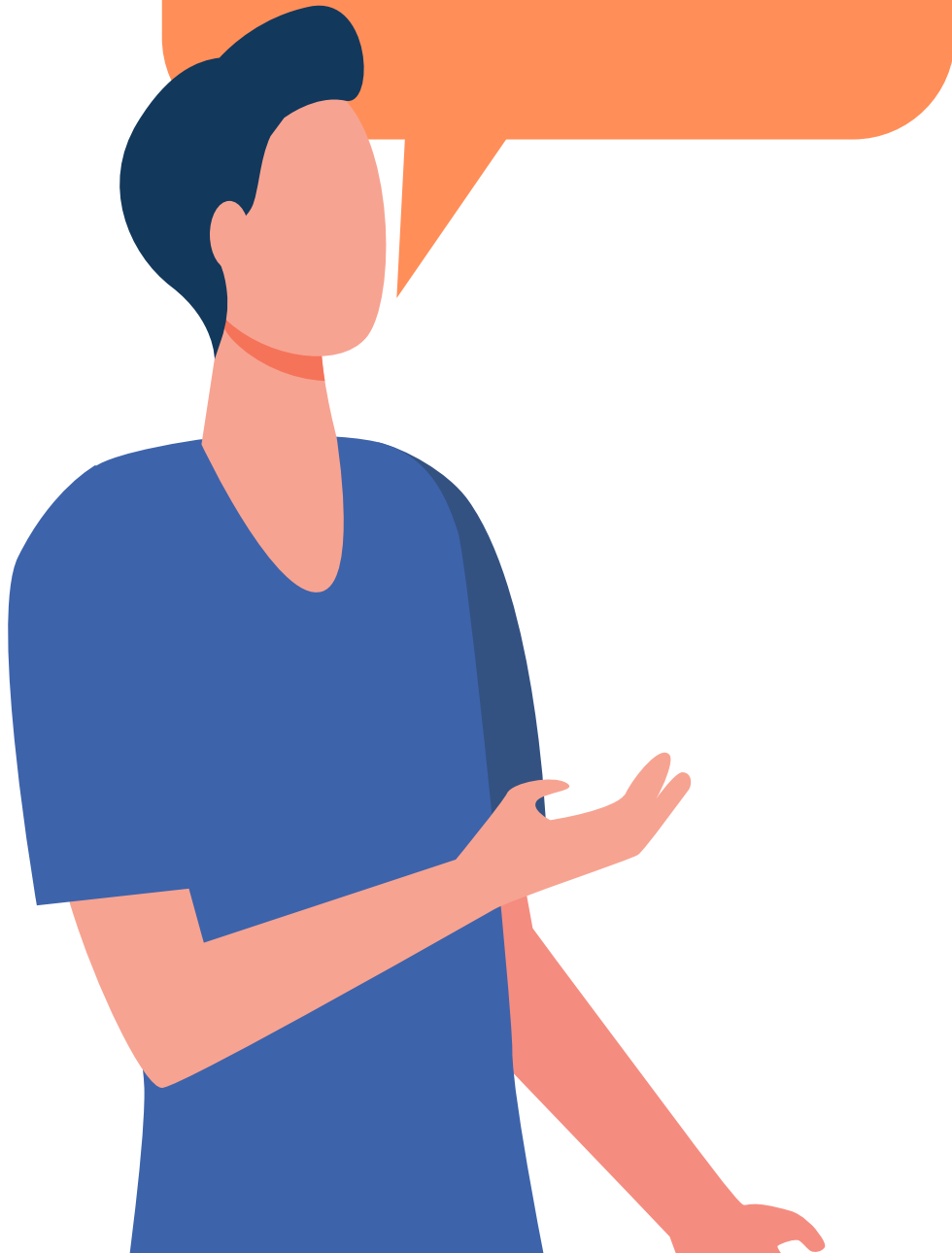


Sumário

Comunicação.....	03
Estilos de Comunicação.....	05
Principais Estilos de Comunicação.....	04
Comunicação Passiva.....	08
Comunicação Agressiva.....	10
Comunicação Manipulativa.....	11
Comunicação Assertiva.....	12
Assertividade, uma competência emocional.....	15
Estilo assertivo de comunicação.....	16
Benefícios da comunicação assertiva.....	17
Como comunicar-se assertivamente.....	18
Como ser uma pessoa assertiva no trabalho.....	21
Alguns dos principais elementos que constituem uma comunicação assertiva.....	23
Referências.....	28



Comunicação



Comunicar significa “tornar comum, partilhar, repartir, associar, trocar opiniões”. Quando uma pessoa transmite uma informação a outra, essa informação passa a ser comum a ambas.

O processo de comunicação, por ser dinâmico e complexo, está sujeito a falhas, más interpretações e desentendimentos.

A comunicação fundamenta-se na interação dualística de doação e recepção, ou seja, não depende apenas da competência comunicativa do emissor, mas também da capacidade de escuta atenta do receptor da mensagem.

Uma escuta efetiva significa ouvir o que o outro diz e o que ele não diz, observar seus gestos, tom de voz, expressão corporal, pausas, olhar.

O modo de comunicar-se é influenciado, entre outras coisas, pelo conteúdo emocional do emissor da mensagem.

Em todo processo de comunicação interpessoal, o corpo expressa um sentimento implícito à mensagem.

Ao se comunicar – seja de forma verbal ou não – a pessoa transmite seu mundo subjetivo de valores, conceitos e experiências, resultado de sua vivência pessoal.

Assim, a visão de mundo particular a cada indivíduo regula a qualidade e a intensidade das comunicações.

Do mesmo modo que cada indivíduo apresenta características próprias, a maneira de se comunicar é peculiar de cada um.



Estilos de Comunicação

Estilos de comunicação são conjuntos de características do emissor que regulam a qualidade de sua expressão.

A maneira de comunicar-se é influenciada por traços da personalidade, temperamento, sentimentos e emoções.

Tais influências não determinam o estilo de comunicação. É possível desenvolver habilidades e competências para comunicar-se de forma mais eficiente e eficaz, independentemente das influências internas ou externas.

Embora haja um estilo predominante, a mesma pessoa pode comunicar-se de maneiras diferentes, dependendo do contexto ou de seu estado emocional.

As particularidades de cada estilo serão vistas a seguir.



Principais estilos de comunicação



Passivo



Agressivo



Manipulativo



Assertivo



Dica!



Tente identificar em quais contextos você utiliza determinado estilo de comunicação e o que leva você a expressar-se de tal maneira.

Comunicação Passiva

A comunicação passiva é frequentemente influenciada por insegurança, falta de habilidades sociais ou medo de conflitos, características provenientes da pessoa que emite a mensagem.

Quando o diálogo é conduzido por alguém que receia expor-se, que não está em consonância com o conteúdo verbalizado ou que não tem domínio do que está falando, a habilidade de expressão está comprometida.

Do mesmo modo, comunica-se passivamente quem concorda com o outro apenas para agradá-lo ou para evitar um conflito.



Preste Atenção!



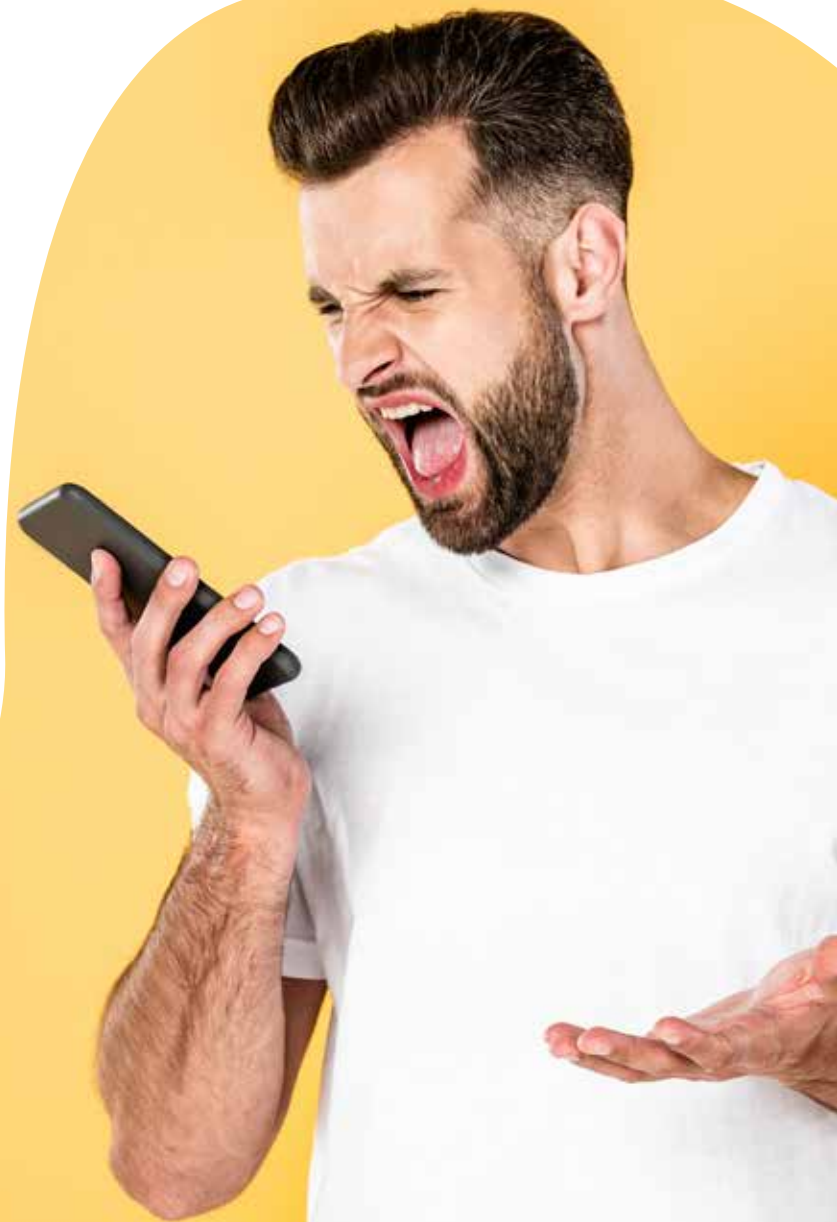
Muitas pessoas que praticam a comunicação passiva o fazem em decorrência de um histórico de censuras/repreensões frequentes em suas experiências pessoais. Mesmo que a pessoa que “censurou” não esteja mais presente, a marca deixada por tal atitude pode influenciar o processo de comunicação e conduzir – inconscientemente – o modo como a pessoa afetada se expressa.

Comunicação Agressiva

No estilo agressivo de comunicação, a pessoa expressa-se com elevada carga emocional, o que tende a prejudicar o sucesso da interação.

A linguagem utilizada, tanto a verbal quanto a não-verbal, é predominantemente hostil e combativa, e características como falar alto, interromper frequentemente a fala dos demais, bem como não prestar atenção ao conteúdo da mensagem são usuais.

Atitudes como monopolizar a conversa, tecer muitas críticas, adotar postura intimidadora e distanciar-se emocionalmente do interlocutor podem ser indicativos de um estilo agressivo de comunicação. O objetivo principal de quem se comunica agressivamente é ganhar a discussão, dominar, forçar os outros a desistir de contra-argumentar, ou seja, obter o que deseja.



Comunicação Assertiva

Para que haja uma comunicação assertiva é necessário que a pessoa desenvolva sua autoestima e procure sempre se autoavaliar para modificar padrões de pensamentos e valores pessoais.

Quando nos comunicamos assertivamente, somos capazes de expressar nossas ideias, opiniões e sentimentos, sem violar os direitos dos demais.

A comunicação flui sem ansiedade e constrangimento, sem arrogância ou agressividade.



Comunicação Manipulativa

Quem adota o estilo manipulativo de comunicação costuma apresentar discursos diferentes, dependendo de quem recebe a mensagem.

Esse modo de comunicar-se pode ser comparado a um “jogo” tático, em que quem fala utiliza estratégias para influenciar os demais e, assim, conseguir alcançar seus objetivos. Seu discurso geralmente é pouco claro e evasivo, o que dá margem a diferentes interpretações.

Muitas vezes quem fala tende a exagerar ou omitir informações como lhe convém, de acordo com seus interesses particulares. Seu discurso pode ser permeado de sarcasmo, chantagem ou insinuações.

Esses artifícios são utilizados para manipular, induzir ou dissuadir quem recebe a mensagem, sempre em benefício de quem fala.



Preste Atenção!



Hoje em dia, fala-se e usa-se a assertividade de forma indiscriminada e inapropriada. Assertividade acabou virando uma desculpa para as pessoas “enfiarem o pé na jaca”: “você me desculpe, mas eu vou ser assertivo!”. O próprio uso da frase já mostra a não assertividade, pois, se você é assertivo, não precisa pedir desculpas para expor o que quer que seja.

**Vamos entender melhor essa
capacidade comunicativa!**



Dica

Ao analisar seu modo de comunicar-se,
é possível identificar eventuais falhas e
aprimorar suas habilidades relacionais!

Assertividade

Uma competência emocional



Estilo assertivo de comunicação



Reconhecer e expressar os sentimentos e emoções, respeitando o outro.



Mensagem emitida com coerência entre sentimentos, pensamentos e atitudes.



Há clareza na emissão da mensagem e empatia para perceber quando há dúvidas por parte do receptor.



A comunicação é equilibrada, eficiente e construtiva.



Nos conflitos, buscam-se soluções que satisfaçam aos interesses das partes envolvidas.



A assertividade é uma competência emocional e, portanto, pode ser aprendida.

Benefícios da comunicação assertiva

Em geral, as pessoas assertivas:

- **Tornam-se grandes líderes:** é essencial tratar as pessoas de maneira justa e respeitosa. Liderança que se comunica assertivamente é alguém com quem se deseja trabalhar;
-
- **Negociam soluções benéficas para todos:** é importante estar atento às potencialidades e limitações dos demais para conseguir propor “um meio termo” que agrade a todos;
- **São melhores executoras e solucionadoras:** por serem empáticas, conseguem propor soluções adequadas às necessidades dos demais; e
- **São menos estressadas e ansiosas:** a pessoa assertiva procura estar sempre bem preparada e conhece a fundo o conteúdo a ser discutido. Desse modo, sente-se segura e capaz, sabendo lidar de maneira adequada quando o desfecho da comunicação não é satisfatório ou foge do planejado.

Como comunicar-se assertivamente

- **Valorize a si mesmo:** para ser mais assertivo você precisa ter uma boa compreensão de si mesmo, estar atento a suas emoções, necessidades e pontos fortes, e acreditar em seu potencial. Crer em si é a base da autoconfiança.
- **Tenha consciência do que você almeja:** para iniciar um processo de comunicação, você precisa saber claramente qual é sua intenção, ou seja, o que você quer transmitir e aonde você quer chegar com sua mensagem.
- **Manifeste seus desejos e necessidades com confiança:** identifique suas prioridades e necessidades e trace metas para que elas possam ser concretizadas. Feito isso, você conseguirá comunicar aos outros, de maneira clara e confiante, como poderão auxiliar você a alcançar seus objetivos.
- **Entenda e respeite a reação do outro:** a maneira como quem recebe a mensagem reagirá diante da mensagem assertiva não é responsabilidade de quem a emite. O que cabe a você é não “retrucar” de forma agressiva ou manipulativa quando a comunicação ficar tensa.

Como comunicar-se assertivamente

- **Expresse-se com positividade:** para ser uma pessoa assertiva é importante manifestar o que se pensa, mesmo diante de uma situação difícil. Procure sempre se expressar de maneira sensível e construtiva, mas sem medo de defender seus direitos e de confrontar ideias conflitantes às suas.
- **Mantenha-se aberto a críticas e elogios:** um ponto importante da comunicação assertiva é saber ouvir feedbacks, sejam eles positivos ou negativos, de maneira aberta e positiva. Se você não concorda com a crítica recebida, precisa estar preparado para falar sobre o assunto, sem entrar na defensiva ou se estressar.
- **Aprenda a falar “não”:** conhecer seus próprios limites e saber quais responsabilidades você consegue assumir ajudará você a gerenciar suas tarefas de maneira mais eficiente.
- **Preste mais atenção em sua expressão corporal:** é fundamental ajustar a linguagem corporal à verbal para ter uma boa comunicação assertiva. O jeito que você fala é tão importante quanto o que você diz.

Como comunicar-se assertivamente

Faça uso de técnicas da comunicação assertiva!

- **Use frases com “eu”:** faça uso de expressões como “eu quero” ou “eu preciso” para afirmações simples e para explicitar sua intenção ou desejo.
- **Evite exageros ou generalizações:** para expressar-se assertivamente faça uso de fatos, não de julgamentos. Procure evitar palavras como “sempre” ou “nunca”.
- **Tenha empatia:** tente entender a maneira como a outra pessoa percebe a situação e o porquê de ela reagir de determinada maneira.

Como ser uma pessoa assertiva no trabalho

- Antes de opinar sobre um assunto, procure se inteirar do tema. Ao compreender com profundidade o que é discutido, torna-se possível sustentar uma argumentação e expressar-se com segurança e clareza.
- Investir em capacitações é uma estratégia complementar ao item anterior. Sugira – na avaliação de desempenho ou em outras ocasiões pertinentes – que os colaboradores façam cursos de aperfeiçoamento que promovam aptidões e supram eventuais carências de informações.
- Observe antes de falar e escolha o momento oportuno para se comunicar. Valorize a fala do outro e só então se posicione. O silêncio, muitas vezes, também é assertividade.
- Respeite as particularidades de cada um e não pressione ninguém a falar. Ofereça-se para fazer a intermediação para quem tem mais dificuldade em se expressar.

Como ser uma pessoa assertiva no trabalho

- Tão importante quanto “o que” e “quando” falar, o “como” se expressar é essencial para a qualidade da comunicação. Seja alguém direto, objetivo e sucinto, mas cuide para não passar uma impressão negativa, rude ou fria.
- Desenvolva seu vocabulário e atente para que as palavras utilizadas não tenham duplo sentido ou possam acarretar erros de interpretação.
- Os gestos, expressões corporais e postura representam cerca 93% da comunicação. Sentir-se uma pessoa segura, ponderada e calma é fundamental para que seu corpo não contradiga sua fala.
- Permita que cada colega se expresse a sua maneira e incentive o respeito mútuo.
- Procure entender o que as outras pessoas sentem e o que as motivou a agir de determinada maneira em uma situação específica. Treinar a empatia facilita a comunicação assertiva.

Alguns dos principais elementos que constituem uma comunicação assertiva

Olhar nos olhos

Olhar a quem se dirige a fala demonstra, além de atenção com o outro, sinceridade.

Postura corporal

Atitudes como olhar de frente para o outro, ficar de pé ou sentado mantendo certa proximidade, curvar-se em direção do interlocutor e manter a cabeça ereta conferem mais “peso” ao que é dito.

Gestos

Quando condizentes com o conteúdo, os gestos dão ênfase ao discurso.

Alguns dos principais elementos que constituem uma comunicação assertiva

Expressão facial

A efetividade da comunicação assertiva depende da congruência entre as expressões e as palavras.

Tom de voz, inflexão e volume

A linguagem coloquial e o tom de voz bem modulado tendem a não suscitar resistências em quem escuta, nem intimida.

Timing

Deve-se escolher a hora apropriada para comunicar conteúdos importantes.

Alguns dos principais elementos que constituem uma comunicação assertiva

Conteúdo

Independentemente do conteúdo a ser expresso, manifeste seus sentimentos e aceite a responsabilidade sobre eles. Por exemplo, em vez de dizer “você me deixou com raiva”, diga “eu estou com raiva”.

Empatia

Observar o modo como as pessoas a sua volta se comunicam e como preferem ser acessadas facilita a troca de informações.

Autoconhecimento

Quando condizentes com o conteúdo, os gestos dão ênfase ao discurso.

Fique Atento!



As pessoas não são passivas, manipuladoras, agressivas ou assertivas. Seus comportamentos é que o são. Há uma enorme diferença entre a pessoa e seu comportamento.

Ao saber que seu comportamento é algo diferente de sua personalidade, fica mais fácil modificá-lo!



Para finalizar, fica esta dica!

Pratique! Apenas a leitura e a compreensão da teoria não tornarão você uma pessoa mais assertiva.

Quanto antes você começar, mais cedo obterá resultados.

Referências

ELLIS, A. Reason and emotion in psychotherapy. New York: Lyle Stuart, 1962.

HARGIE, O.; DICKSON, D. Skilled interpersonal communication: research, theory and practice. 4th ed. London: Routledge, 2004.

PASSADORI, R. A comunicação assertiva. Parceiros RH. 2011.

ALBERTI, R. E.; EMMONS, M. L. Comportamento assertivo: um guia de autoexpressão. Belo Horizonte: Interlivros, 1978.

TELES, E. Fundamentos biológicos da comunicação. In: SÁ, A. et al. (Org.) Fundamentos científicos da comunicação. Petrópolis: Vozes, 1973. p. 17-72.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Diretoria-Geral Administrativa
Diretoria de Saúde