

FORMAÇÃO MODELAR CERTIFICADA

UFCD: 0350 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Janeiro de 2014
Elisabete Madureira

Índice

Meta	3
Objetivos Gerais	3
Objetivos Específicos	4
Nota Introdutória	5
 I. Bases e Processo de Comunicação	6
I.I. Autoconhecimento como Base para o Processo de Comunicação	6
I.II. Conceito e Tipos de Comunicação	7
I.III. Funções da Comunicação	13
I.IV. Elementos do Processo de Comunicação	14
 II. Barreiras à Comunicação	16
II.I. Conceito e Consequências	16
II.II. Barreiras Gerais do Processo de Comunicação - Externas	18
II.III. Barreiras Gerais do Processo de Comunicação - Internas	18
II.IV. Barreiras Típicas das Fases do Processo de Comunicação	20
 III. Perfis Comunicacionais	23
III.I. Passivo	23
III.II. Agressivo	25
III.II. Manipulador	27
III.IV. Assertivo	29
 IV. Comunicação Assertiva	32
IV.I. Perfil Assertivo: Particularidades e Vantagens	32
IV.II. Técnicas de Assertividade	37
IV.III. Empatia	38
- Escuta Ativa/Dinâmica	40
- Semântica Sintaxe	42
- Paralinguagem	43
IV.IV. Comunicação Eficaz	44
 V. Processamento Interno da Informação	46
V.I. Introdução ao Conceito	46
V.II. Processamento Fonético	46
V.III. Processamento Literal	47
V.IV. Processamento Reflexivo	47
 VI. Tipos de Perguntas no Processo de Comunicação	48
VI.I. Perguntas Abertas	48
VI.II. Perguntas Fechadas	49
VI.III. Perguntas de Retorno	49
VI.IV. Perguntas de Reformulação	49
 Considerações Finais	50

META

A qualidade da comunicação é fundamental para favorecer o desenvolvimento de relações interpessoais mais produtivas e harmoniosas. Assim, o formando irá desenvolver competências que o habilitem a comunicar de forma mais eficaz, reforçando e tornando positivas as suas relações.

Ao finalizar a unidade de formação, deverá avaliar a sua capacidade para comunicar, reconhecendo a forma como expressa a sua linguagem verbal e não-verbal. Toda a aprendizagem, ao nível da competência e qualidade pessoal, permitirá reconhecer que a comunicação é a base da interação, e que melhorando a comunicação, os formandos ficam mais preparados para o desempenho das suas funções, aumentando o seu grau de autoconfiança e segurança profissional.

OBJECTIVOS GERAIS

- *Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- *Desenvolver a comunicação assertiva.
- *Identificar e transpor as barreiras que surgem no processo comunicacional.
- *Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- *Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- *Conhecer os diferentes tipos de comunicação, verbal e não-verbal, e perceber o papel das primeiras impressões na comunicação.
- *Reconhecer as diversas funções da comunicação e como se aplicam na realidade do nosso quotidiano.
- *Identificar todos os elementos presentes no processo da comunicação, como se estabelece a relação entre os mesmos, bem como quando se processa ou não a comunicação.
- *Definir o conceito de barreiras, refletindo sobre a sua importância numa comunicação eficaz.
- *Reconhecer a existência de barreiras não só no meio exterior mas também nos interlocutores, seja no próprio indivíduo ou no outro que nos dirige uma mensagem.
- *Identificar com clareza as barreiras típicas que poderão surgir nas fases do processo comunicacional e poderá causar distorção na mensagem.
- *Reconhecer a existência dos quatro perfis de comunicação e suas características, identificando as desvantagens/vantagens de cada perfil nas relações humanas.
- *Identificar em si e no outro qual o perfil, ou perfis, mais utilizados.
- *Promover a adesão ao perfil comunicacional mais adequado para um relacionamento interpessoal eficaz.
- *Identificar as particularidades do perfil assertivo, reconhecendo as suas vantagens.
- *Capacitar-se para o uso de técnicas de assertividade
- *Reconhecer a empatia, escuta ativa, semântica sintaxe e paralinguagem como bases da assertividade e, consequentemente, de uma comunicação eficaz.
- *Identificar o processamento fonético, literal e reflexivo na forma como o ser humano capta, codifica, armazena e recupera a informação.
- *Reconhecer a existência e objetivos de perguntas tipo fechadas, abertas, de retorno e de reformulação, promovendo a sua utilização adequada consoante a meta comunicacional a atingir na relação interpessoal.

NOTA INTRODUTÓRIA

A comunicação está impressa no nosso meio, no caráter social que nos define. Ela pode ser vista como um processo social básico, primário, porque é ela que torna possível a própria vida em sociedade. E a sociedade necessita de intercâmbio entre os indivíduos, o que só se realiza por meio da comunicação.

A comunicação surge assim numa conversa qualquer, num gesto ou expressão, numa atitude, num sinal de trânsito, num espetáculo de música, dança ou numa exposição de artes, num diálogo entre surdos-mudos, entre tantos outros exemplos.

É impossível dissociar-nos da comunicação!

"Comunicação é a forma como as pessoas se relacionam entre si, dividindo e trocando experiências, ideias, sentimentos, informações, modificando mutuamente a sociedade onde estão inseridas. Sem a comunicação, cada um de nós seria um mundo isolado." (Ana Vasconcelos, jornalista)

I. BASES E PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

I.I. Autoconhecimento como Base para o Processo de Comunicação

Reflexão...

"Aquele que se conhece é o único senhor de si próprio."
(Pierre de Ronsard)

"Aquele que se analisou a si mesmo, está deveras adiantado no conhecimento dos outros."
(Denis Diderot)

Numa palestra...

Imagine as seguintes situações:

Situação um

O primeiro orador fala bem, utiliza figuras de linguagem bastante criativas, as frases são bem elaboradas, os argumentos consistentes, a pronúncia das palavras é limpa, clara e a linguagem corporal é expressiva. Assim estão a ser cumpridos os princípios básicos para uma apresentação segura e correta. Mas há um senão: o público, você, não se sente tocado!

Situação dois

O segundo orador inicia a apresentação e percebe-se que há algo mais forte que é estabelecido instantaneamente entre esse comunicador e a plateia. Além do seu bom desempenho há uma ligação que se estabelece e promove toda a diferença. O orador transmite uma autoconfiança natural, algo que "inunda" o ambiente e que, com certeza, vem do magnetismo pessoal, do carisma de quem sabe ser quem é.

Estes dois exemplos retratam o que vemos muitas vezes no nosso dia-a-dia e que reforça a ideia: ***para uma comunicação eficaz a técnica é, sim, muito importante. É preciso treiná-la para facilitar a clareza e fluência de mensagem, mas, só ela não basta!***

É necessário associar a competência técnica à competência comportamental e ao sentido ético da comunicação. E isso só acontecerá efetivamente através do autoconhecimento, da descoberta e consciência daquelas que são as suas características pessoais internas.

Este processo de se conhecer a si próprio, saber quem você é, propiciará a quem comunica uma expansão das suas potencialidades comunicativas e uma direção mais certa rumo às mentes e aos corações da pessoa (s) alvo da sua mensagem, facilitando assim o diálogo e o encontro entre ideias/opiniões.

Só conseguiremos construir comunicações verdadeiras, se enxergarmos realmente quem somos e o impacto que causamos nos outros. Estar consciente dessa imagem faz parte da ação corajosa de quem busca relações interpessoais plenas e produtivas.

Aquele que consolida as suas comunicações através da essência do autoconhecimento tem probabilidades de conseguir resultados muito mais efetivos, pois projeta melhor a sua personalidade e confere coerência entre seus gestos, atos e palavras, concretizando mais naturalmente o seu poder de persuasão e influência.

**“Ignorar o poder do autoconhecimento é deixar baço o espelho mental...
é ficar surdo ao que o outro diz...
é ficar paralisado quanto ao processo de transformação tão vital à
verdadeira arte da comunicação humana.”**

A palavra pode ser dita de forma poderosa sem o autoconhecimento.

A gestualidade pode ser expressiva sem o autoconhecimento.

Mas, o espaço que existe entre essa palavra, essa linguagem corporal e a alma do ouvinte, só se tornará produtivo e transformador, se as partes envolvidas no processo de comunicação forem portadoras do alicerce do autoconhecimento e tiverem como meta a ética e o espírito comunitário! (MVC – Instituto MVC Estratégia e Humanismo)

*“Inteligente é quem conhece os outros;
sapiante é quem se conhece a si mesmo.
Forte é quem vence os outros;
poderoso é quem domina a si mesmo!”
(Tao Te King - IV a.C.)*

I.II. Conceito e Tipos de Comunicação

***Estaremos sempre a comunicar?
Quais as barreiras à comunicação?***

Em todo o contexto interpessoal, existe sempre uma relação que pressupõe um processo interativo de comunicação. A Comunicação é uma compreensão interpessoal, a informação intencionalmente conduzida, ou a construção de informação por meio de sinais, sistemas de sinais, sobretudo através da língua. É orientada para um parceiro e funcionalmente ligada a ações e a influências sobre o ambiente natural. Trata-se de um processo cíclico em que os estados do emissor e do recetor se alteram constantemente.

***“Comunicare”, o ato de fazer saber, pôr em comum, participar, estabelecer
ligação, unir.***

A comunicação está adaptada às necessidades e exigências da vivência na cultura. Ela tem raízes no passado; aprendemos a comunicar de a pensar de acordo com a sociedade e cultura onde vivemos. A comunicação resulta de um processo de aprendizagem.

O ser humano tem uma taxa média de comunicação na ordem dos 70% do seu tempo: falando, escrevendo, lendo, ouvindo, pelo que este processo se torna num dos processos mais importantes para o funcionamento em sociedade e mais particularmente para o sucesso pessoal e organizacional, medindo-se este no grau de eficiência e eficácia com que se conseguem atingir os objetivos definidos.

A comunicação é inevitável.

Tudo o que o indivíduo faz tem um valor comunicativo. Verbal ou silenciosamente afetamos os outros, que dão, inevitavelmente, significado aos nossos comportamentos. Comunicamos inúmeras mensagens, mesmo que não estejamos conscientes. Mesmo na situação em que há duas pessoas, uma interessada em comunicar e a outra dando todos os sinais que não quer comunicar, ainda assim esta última estaria a comunicar que não pretende comunicar.

A comunicação é universal.

Todas as sociedades comunicam. A linguagem está adaptada para responder às necessidades da sociedade. O sistema de sinais utilizado emerge da relação e das necessidades que as pessoas têm de exprimir a sua experiência no mundo.

A comunicação é um processo contínuo. É através da comunicação que os homens entram em relação.

As Primeiras impressões...

As primeiras impressões influenciam a comunicação!

Quando nos dirigimos para os primeiros contactos nos cuidamos especialmente para causar BOA IMPRESSÃO, pois sabemos que é a primeira “imagem” que irá persistir.

Quando estabelecemos um primeiro contacto com outra pessoa, temos tendência para formar acerca dela, uma impressão inicial.

A primeira impressão é muito emocional tendo grande influência no nosso comportamento futuro, por isso, a PRIMEIRA IMPRESSÃO que adquirimos da pessoa com a qual contactámos pela primeira vez, vai condicionar fortemente a nossa relação futura!

Perceção do Outro – Primeira Impressão

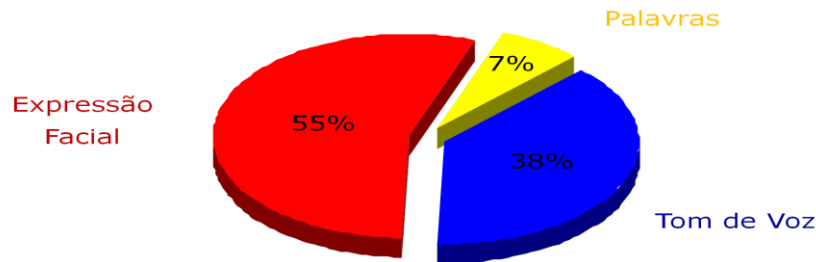
- SELETIVA - Não retemos toda a informação, seleccionámos inconscientemente...
- AFECTIVA - Seleccionamos de acordo com “aquilo” que gostamos ou não...
- GLOBAL - Generalizamos informações...
- TEMPORAL - É possível mudar de opinião...com o tempo...

Pense se alguns dos itens seguintes afetam a sua maneira de ouvir os outros e a maneira de eles o ouvirem a si:

Estatuto	Classe	Raça e Cultura
Género	Capacidade de Trabalho	Passado
Habilitações	Riqueza	Idade

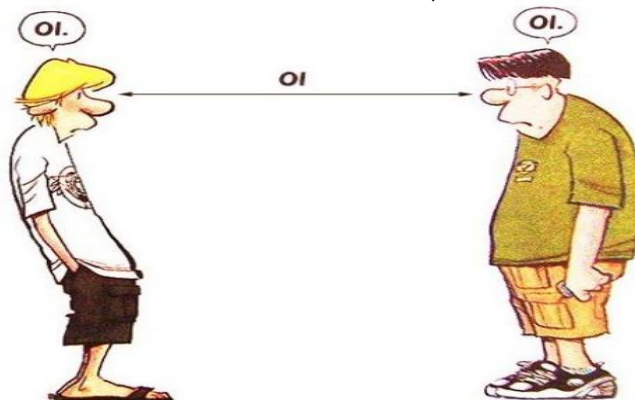
Para uma comunicação eficaz é necessário pensar sobre a forma como a mensagem é transmitida e é percebida pelo recetor, e que está diretamente relacionada com **dois tipos de linguagem, a verbal e a não-verbal**.

A importância não está apenas no que dizemos mas na forma como o fazemos, pois pode gerar confusão na comunicação e levar a consequências menos positivas nas relações. Em última análise, poderão até ocorrer conflitos interpessoais.



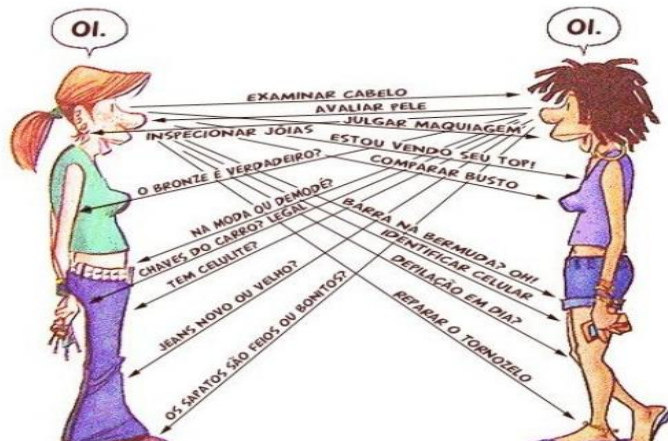
Linguagem Verbal - Compõe-se de palavras e frases, podendo ser oral ou escrita:

- Pronuncie as palavras corretas e claramente;
- Não fale, nem muito alto nem muito baixo;
- Concentre-se na sua mensagem e leve os outros também a fazê-lo;
- Seja breve;
- Use palavras simples;



Linguagem Não-verbal - Constituída pelos outros elementos da comunicação, são mensagens transmitidas através dos movimentos do corpo, as entoações ou ênfase que damos às palavras, expressões faciais e a distância entre o emissor e o recetor, postura corporal, luzes, desenhos, gestos, etc. Não podemos impedir a comunicação não-verbal:

- Postura
 - Gesticulação
 - Expressão facial
 - Contacto visual
 - Aparência física
 - Movimentos de cabeça...
- A concordar... A discordar...
- A transmitir interesse...



Mediante os tipos de linguagem não-verbal, temos as seguintes classificações:

1. Cinésica (body language)

Integra o campo dos movimentos corporais nas áreas de estudo: o contacto visual, os gestos, as expressões faciais, a postura e os movimentos da cabeça. Como exemplos há uma série de expressões e movimentos que nos transmitem informações sobre os indivíduos, desde um sorriso, à maneira como uma pessoa nos aperta a mão.

2. Proxémica

Define o conjunto de observações e teorias referentes ao uso do espaço na comunicação pelo homem. A maneira como um indivíduo estrutura o seu micro- espaço é inconsciente, sendo esta uma questão sempre relacionada com a situação, o ambiente e a cultura. A distância escolhida depende das relações, dos sentimentos e atividades dos indivíduos envolvidos na situação.

3. Paralinguagem

É um conceito que se aplica às modalidades da voz (modificações de altura, intensidade, ritmo,..) que fornecem informações sobre o estado afetivo do locutor, e ainda outras emissões vocais tais como o bocejo, o riso, o grito, a tosse...



Alguns exemplos (manifestados inconscientemente):

- Levantar sobreolho para demonstrar incredulidade
- Corar para mostrar embaraço
- Cruzamos os braços para nos isolarmos ou nos protegermos
- Encolher os ombros para mostrar indiferença
- Piscamos os olhos para mostrar intimidade
- Batemos os dedos para mostrar impaciência
- Batemos na testa quando nos esquecemos de algo

» **Comportamento não-verbal - possíveis significados e indicações**

Balançar das pernas	Impaciência, Urgência, Perda de interesse
Franzimento da testa	Desaprovação, Tristeza, Perda de entendimento
Olhando no vazio	Distração, Impaciência, Perda de interesse
Inclinação do corpo para frente	Fascinação, Concentração, Interesse
Balançar a cabeça	Aprovação, Encorajamento, Entendimento
Arquear as sobrancelhas	Descrença ou Incredulidade, Encorajamento, Entendimento
Permanecer em silêncio	Concentração, Interesse, Respeito
Desassossego e Inquietação	Perda de interesse, Desconforto, Prolixidade e Enfadonho

É fundamental que se mantenha a harmonia entre aquilo que está a dizer (comunicação oral) e as suas expressões não-verbais. O impacto da comunicação não-verbal é sempre mais forte do que a mensagem verbal simultânea.

Comunicar é partilhar SIGNIFICAÇÕES:

- Aprendemos a dar significado aos estímulos e sinais que nos rodeiam e afetam.
- Alguns desses sinais são selecionados, organizados e classificados.
- Comunicar é transformar elementos brutos que nos afetam em informações significativas.

CURIOSIDADES - O significado dos gestos em diferentes culturas:

1. Apertar a ponta da orelha:

- * No Brasil - É um sinal de aprovação
- * Na Índia - É uma forma de se desculpar, ou de mostrar arrependimento por uma falha ou erro cometido.
- * Na Itália - Indica que a pessoa que está sendo apontada é homossexual

2. Apontar com o polegar para cima, com os quatro outros dedos fechados na palma:

- * No Japão - Significa o número 5
- * Na Alemanha - Significa o número 1
- * No Brasil - Significa que está tudo certo e serve também para pedir boleia
- * Na Europa e EUA - É o pedido de boleia
- * Na Turquia - Significa uma tentativa de sedução para sair com homossexual
- * Na Nigéria e Austrália - É um gesto obsceno.

3. Coçar o queixo com a ponta dos dedos:

- * No Brasil - Significa sei lá, não tenho essa informação.
- * Na Itália (região Sudeste) - Significa sem probabilidade.
- * Na França - Significa sai daqui.

Resumindo...

1. Quanto mais diferentes as pessoas no que se refere às suas experiências, valores ou crenças, mais difícil é comunicar porque é grande a probabilidade de darem significados diferentes às palavras e aos gestos.
2. Em contexto profissional, o indivíduo deve limitar-se a comunicar conhecimentos e informações, dado que maior grau de objetividade, reduz as diferenças e potenciais conflitos.
3. A comunicação é a base da relação com as outras pessoas. Saber comunicar é a chave para o sucesso.
4. O ser humano possui a capacidade para comunicar mas necessita de a orientar, treinar e aperfeiçoar para favorecer a relação interpessoal.
5. Comunicar eficazmente significa corresponder às expectativas do interlocutor e criar um elevado nível de satisfação em quem comunica.



Nem todas as pessoas selecionam os mesmos estímulos, os organizam do mesmo modo e lhes dão o mesmo significado. Por isso, é importante que, no processo de comunicação, tenhamos presente não só o significado que atribuímos às coisas (gestos, palavras, expressões) mas também os possíveis significados que os outros lhes possam atribuir!

I.III. Funções da Comunicação

1.Função de informação - as pessoas sentem necessidade de obter conhecimentos e também de os transmitir. É uma comunicação neutra; é uma transmissão objetiva de factos. É identificada claramente nos jornais, revistas, TV, rádio e pelas agências de notícias.

2.Função de persuasão e de motivação - nas relações interpessoais é vulgar querer-se que os outros hajam ou pensem de determinada maneira. Esta função está ligada ao controlo social e à necessidade de ajustar as atitudes de comportamento entre os membros do grupo. Esta função da comunicação é necessária quando se quer incitar alguém à ação, fazer uma recomendação, modificar uma opinião ou agir sobre o interlocutor. Frequentemente usada pela propaganda, pela publicidade, pelo discurso político. O seu maior objetivo é persuadir, convencer, vender uma ideia.

3.Função de educação - Tem a ver com a herança social e cultural que é transmitida ao ser humano, ao longo da sua existência. Encontra-se representada pelos livros didáticos, aulas, palestras, cursos de línguas, etc. O objetivo é ensinar, transmitir conhecimento.

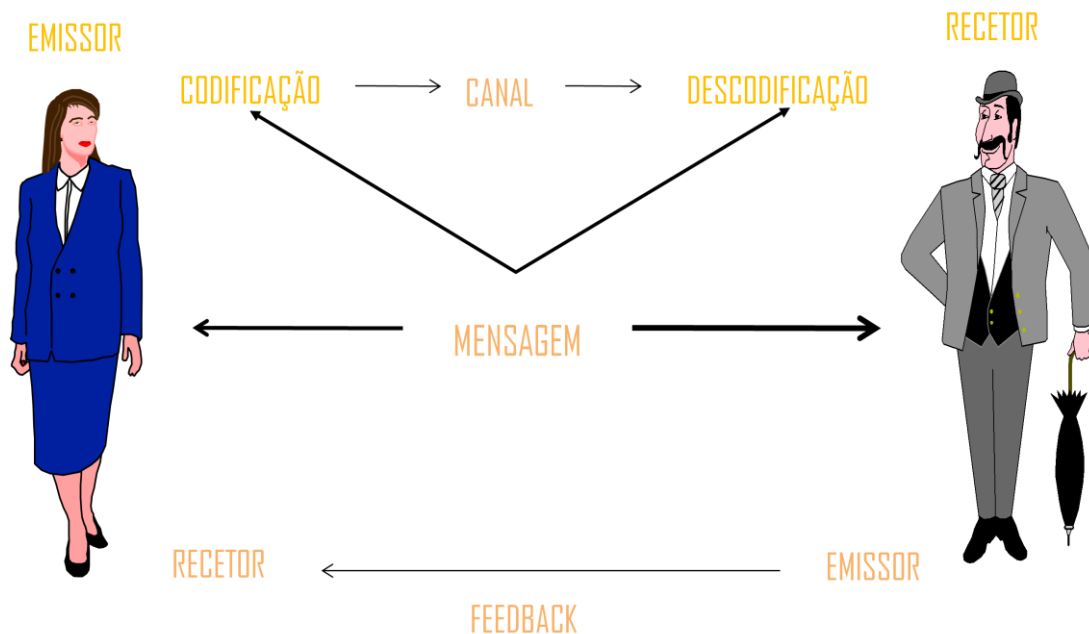
4.Função de socialização - Bastante ligada à anterior, permite a integração dos sujeitos nos grupos. Através desta função, o sujeito aprende a vivência das regras e das normas da sociedade, fazendo-as suas. É representada pelo ato mais simples e espontâneo de comunicação nas relações sociais do dia a dia. O objetivo é o estabelecimento de relações entre os indivíduos.

5.Função de distração - Esta função varia com as culturas e será tanto mais diversificada e utilizada quanto mais elevada for a qualidade de vida dos grupos. Está muito ligada ao cinema, rádio, folclore, etc.. O objetivo é o entretenimento, cultura e arte.



I.IV. Elementos do Processo de Comunicação

Na comunicação há um objetivo/intenção que é expressa sob a forma de uma mensagem e transportada entre o emissor e recetor. A mensagem é codificada e transmitida através de um canal. O recetor vai descodificá-la e dar um feedback.



Emissor: É o que emite a mensagem. Ele assume na comunicação um papel fundamental pois é o primeiro estímulo para o desenvolvimento de uma qualquer comunicação. Enquanto codificador de uma mensagem é fundamental que o emissor tenha bem claro qual o objetivo que tem com a comunicação. Ter clareza no que pretende transmitir e ter a sensibilidade necessária para perceber qual é a melhor forma de chegar ao recetor é fundamental para o sucesso da comunicação. Para comunicar com eficácia, deverá:

- Organizar corretamente as suas ideias para melhor as transmitir.
- Encontrar as palavras mais ajustadas (sinais) para facilitar a descodificação do recetor.
- Certificar-se se o recetor recebeu e interpretou corretamente a mensagem

Canal: É meio através do qual passa a mensagem. O canal mais vulgar é o ar. Existem outros canais; a rádio, o telefone, o computador, etc.

Mensagem/Código: É o conteúdo da comunicação. A mensagem deve ser transmitida em código. O código é um sistema de signos convencionais que permite dar à informação emitida (pelo emissor) uma interpretação adequada (pelo recetor). A língua portuguesa, por exemplo, é um código; o sistema de sinais Morse é outro código. Mas, para que o processo comunicativo se realize a contento, o emissor e o recetor devem empregar um mesmo código, do contrário não haverá comunicação.

Contexto: Ambiente, situação em que se dá o processo de comunicação.

Recetor: É quem recebe a mensagem. Para receber a mensagem de forma eficaz, deverá:

- Estar atento
- Descodificar corretamente a mensagem.
- Questionar o emissor, caso não ouça ou compreenda corretamente a mensagem.

Feedback: É o processo através do qual o emissor verifica se o recetor recebeu corretamente a mensagem. Para isso poderá:

- Colocar questões acerca da sua mensagem para verificar, através das respostas do emissor, se ela foi ou não compreendida.
- Perguntar: Fui claro?; Há dúvidas?; Poderei explicar mais algum elemento ou mais alguma ideia?;

As funções do “feedback” são múltiplas: favorece a comunicação entre o emissor e o (s) recetor (es), aumenta os potenciais de confiança, ajuda a reduzir ou mesmo a eliminar obstáculos, ajusta expectativas e necessidades, corrige possíveis erros do processo de comunicação, etc. O “feedback” adequado e ajustado pode impedir todo um conjunto de dificuldades que ocorrem no processo de comunicação como sejam os conflitos e a escalada que nestes pode assumir a não existência de “feedback”

Ocorrem como processos:

Codificação: A mensagem que o emissor pretende transmitir é por este configurada através do recurso a um código que se pressupõe ser conhecido pelo recetor e dessa forma conseguir chegar ao pretendido que é a descodificação adequada e eficaz da mensagem.

Descodificação: É a reconversão da mensagem do emissor. Refere-se à “desconstrução” do código para que decifrar a mensagem recebida. Os fatores que afetam a descodificação são os mesmos que afetam a codificação.

II. BARREIRAS À COMUNICAÇÃO

II.I. Conceito e Consequências

Todos nós, já várias vezes, fomos confrontados com mal entendidos tendo dado significados diferentes daqueles que nos pretendiam transmitir. Ouvimos o que o outro não disse, os outros percebem o que não dissemos. Como se explica esta deficiência na comunicação? Cada um de nós possui um sistema de crenças e de valores e uma visão do mundo diferentes.

Somos, frequentemente, confrontados com barreiras à comunicação. Temos vários exemplos de situações bastante comuns no nosso dia-a-dia em que nos deparamos com um processo de comunicação deficiente, ou até mesmo esse processo não se chegar a realizar:

- Uma chamada telefónica em que não conseguimos entender o que a pessoa do outro lado nos dizia, devido a ruídos ou interferências;
- Uma consulta médica em que o Doutor aplique termos técnicos, dos quais o paciente não tem conhecimento do seu significado;
- Uma conversa com alguém que não fale nem claramente nem pausadamente de modo a que o recetor não consiga entender a mensagem que o outro tenta transmitir;
- Alguém tentar transmitir-nos uma mensagem, mas a nossa atenção estar direcionada para outros campos, de maneira que não conseguimos nem ouvir, nem entender aquilo que nos tentavam transmitir;

‘60% dos problemas interativos são sequência de um má comunicação’.

(Peter Drucker)

O processo de comunicação nunca é perfeito. Sempre ocorrem perturbações que o prejudicam - os ruídos ou barreiras. Estes constituem uma perturbação indesejável, que pode provocar perdas ou desvios na mensagem. Significa que nem sempre aquilo que o emissor deseja informar é precisamente aquilo que o recetor decifra e compreende.

Segundo o autor Gil, entende-se por barreira qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação da fidelidade na comunicação de uma mensagem. E é este o desafio das comunicações nas empresas/instituições e na nossa vida diária.

Barreiras da comunicação é tudo o que impede que a comunicação se efetue de forma eficaz

Barreiras e Fidelidade da mensagem transmitida, são duas faces da mesma moeda: a diminuição de uma, aumenta a outra. Quanto maior o número de barreiras na comunicação, menor será a fidelidade (veracidade) da mensagem, da mesma forma, se existirem poucas barreiras, a mensagem será mais fielmente transmitida e percebida.

Analisámos assim alguns aspetos gerais que podem originar barreiras:

1. Habilidade na comunicação (há cinco habilidades verbais de comunicação):

- Leitura;
- Audição;
- Escrita;
- Palavra;
- Raciocínio;

2. Atitudes:

- A atitude para consigo próprio;
- A atitude para com o assunto;
- A atitude para com o outro;

3. Nível de conhecimento: Não se pode comunicar aquilo que não se sabe. Por outro lado, saber muito, também pode bloquear e impedir a comunicação, se o recetor não dominar a linguagem através da qual é veiculada a mensagem. O emissor precisa de conhecer o tema que comunica e deve articular o que diz com o nível de conhecimentos do recetor;

4. Sistema sociocultural: O sistema social e cultura determina as palavras que as pessoas escolhem e o tipo de comunicação que utilizam. Há valores, padrões e formas de comunicação específicos dos diferentes grupos sociais. Pessoas de diferentes classes sociais, comunicam de maneira diferente.

Há “4 mensagens” presentes em cada mensagem que enviamos:

- O que pensamos dizer
- O que dizemos
- O que o interlocutor escuta
- O que o interlocutor compreende



**Quantas vezes ouviu dizer... “Não é isso que eu quero dizer”
ou “Talvez seja isso que me disse, mas não foi o que eu ouvi”.**

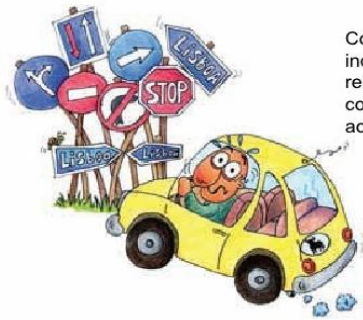
Ouvimos o que esperamos ouvir:

- em vez de ouvir o que nos dizem, ouvimos, muitas vezes, o que a nossa mente quer que ouçamos;
- tendemos a manter ideias pré-concebidas sobre as pessoas e aquilo que querem dizer;
- quando ouvimos algo de novo, tendemos a identificá-lo com algo que conhecemos e experimentámos.

Ignoramos informações que entrem em conflito com o que já conhecemos:

- tendemos a rejeitar ideias novas, particularmente se entram em conflito com aquilo em que acreditamos;
- os nossos filtros — órgãos sensoriais e cérebro — funcionam com tanta eficiência que não ouvimos toda a informação. Mesmo que ouvíssemos, ou rejeitaríamos como falsa ou encontraríamos um modo de a distorcer até ajustar aos nossos preconceitos;
- para não nos desapontarmos, ouvimos e vemos aquilo que esperamos ouvir e ver.

II.II. Barreiras Gerais do Processo de Comunicação - Externas



Como o nome indica, estão relacionadas com o meio exterior ao indivíduo.

Referem-se ao contexto onde decorre a comunicação. Provocam distorções entre o que é dito e o que é ouvido.

São consideradas mais fáceis de identificar e derrubar. Qualquer característica do nosso ambiente que interrompa o processo de comunicação pode ser considerada barreira externa.

São Barreiras Externas à Comunicação

Exemplos:

- Ruído
- Distância
- Temperatura
- Iluminação

II.III. Barreiras Gerais do Processo de Comunicação - Internas

São os obstáculos que se referem, quer ao emissor quer ao recetor. São consideradas mais difíceis de derrubar. **As barreiras internas podem ser objetivas e subjetivas.**

- **As objetivas** estão relacionadas com fatores mais facilmente observáveis e discriminados, como diferenças no background social e cultural, diferentes idiomas, etc. Exemplos:

- Problemas físicos ou psicológicos.

Cansaço e doença.

- Quadros de referência

Educação, experiência e aprendizagem de significados.

As diferenças existentes entre as pessoas, nestas dimensões dificultam a comunicação. As pessoas que vivem em meios diferentes percecionam a realidade e as situações de forma diferenciada e atribuem diferentes significados às coisas.

Existe uma forte tendência para classificarmos as coisas e as pessoas. Se falamos em vendedores, advogados, etc., associamos a estas profissões certas características. Ao saber que uma pessoa pertence a uma destas categorias, mesmo sem a conhecermos, tendemos a atribuir-lhe determinadas características. Estereotipar é, pois, uma consequência direta da classificação e da categorização. A ideia subjacente à categoria é que “conhecendo um, conhecem-se todos.” Constitui uma forma de avaliar as pessoas, o que dificulta a comunicação. É um fenómeno que contém alguns perigos, porque nos impede de ver as pessoas tal como são. Quando as enfrentamos, já temos algumas ideias pré-concebidas, que influenciam, positiva ou negativamente a comunicação interpessoal.

- **As subjetivas** referem-se às barreiras que impõem limites psicológicos (de valores pessoais, emoções, ...), que se reportam ao que se supõe que o outro irá dizer/fazer e a todos os tipos de mal-entendidos. Como superar estas barreiras? Não se deixar influenciar muito pelo nosso próprio pensamento subjetivo e escutar pacientemente o outro.

- **Falta de motivação para estabelecer a relação ou para desempenhar as suas funções.** Quando o sujeito não está interessado nem envolvido na relação com o outro, é pouco provável que a mensagem seja recebida e interpretada corretamente.

- **Valores e crenças (Atitudes).**

As pessoas valorizam atributos e crenças diferentes em função das suas experiências e da educação que vivenciaram.

- Atitude para consigo (a baixa autoestima e falta de confiança constitui uma barreira à comunicação): Uma pessoa que não tenha confiança em si e sobrevalorize os outros, não está disponível para organizar corretamente as suas ideias e transmiti-las com clareza.
- Atitude para com o interlocutor (não gostar do interlocutor ou ter preconceitos acerca dele): Para se comunicar com eficácia, é fundamental ter ideias positivas acerca das pessoas com quem se comunica. Quando não se gosta da pessoa com quem se comunica, ou rejeitamos a própria comunicação ou não nos esforçamos para sermos claros e precisos na transmissão da mensagem. Direta ou indiretamente revelamos ao outro que não estamos interessados na relação comunicacional, o que desencadeia nele, também, a reação de não recetividade à mensagem.
- Atitude para com o assunto (não gostar do assunto que está a tratar pode bloquear a comunicação): Dominar demasiado um assunto pode bloquear a comunicação porque poder-se-á pensar que o outro recebe a mensagem facilmente. Neste caso o emissor não se coloca no ponto de vista do outro tentando compreender as possíveis dificuldades de interpretação ou compreensão. Neste caso, o sujeito não adapta a mensagem aos diferentes interlocutores, o que dificulta a comunicação. Não dominar bem o assunto pode igualmente bloquear a comunicação porque o sujeito não expressa com clareza a sua mensagem.

“Quem conta um conto... acrescenta um ponto!”



II.IV. Barreiras Típicas das Fases do Processo de Comunicação

A comunicação pressupõe que a mensagem transmitida pelo recetor chegue ao emissor com o significado pretendido e sem falhas. No entanto, no prosseguimento do objetivo central que é permitir o entendimento entre os elementos, por vezes esta interação não é simples e ocorrem, na mesma, falhas. Independentemente das barreiras externas e internas já mencionadas, os mecanismos de comunicação que vão desde a construção da mensagem até à sua interpretação podem apresentar problemas que sejam uma barreira à efetiva comunicação.

Como já foi referido, a comunicação é um processo bidirecional de trocas entre Emissor e Recetor, elementos que de um modo geral se alternam em cada momento. Durante esta troca de informações, ocorrem fenómenos interessantes nomeadamente ao nível dos significados atribuídos àquilo que é dito por cada um. As diferenças preceptivas são de facto um fator presente e a considerar, nomeadamente no que respeita aos seus conteúdos, formas de construção e implicações no comportamento dos intervenientes. Um dos problemas do processo comunicacional tem a ver com o facto dos significados atribuídos a uma comunicação do emissor não serem necessariamente os mesmos que o recetor lhes dá.



❖ Construção

A linguagem que se utiliza é muitas vezes confusa. O próprio estilo de pensamento condiciona toda a elaboração da mensagem. O papel do emissor é de facto fundamental no processo de construção. Em alguns casos acontece que o emissor pode:

- propositadamente adotar um código de todo desconhecido pelo recetor o que consequentemente conduz a uma ausência de comunicação.
- ser ambíguo na construção com intuítos e consequências taticamente pensadas e conscientemente desejadas.
- usar um código que é em si mesmo uma mensagem, por exemplo utilizando uma linguagem claramente técnica para mostrar que domina um determinado assunto.
- ainda usar um código que supõe que o recetor domina e de facto tal não suceder.

Na fase da construção da mensagem podem ocorrer múltiplas influências, conscientes ou inconscientes e que podem gerar ineficiências e dificuldades no processo de comunicação. As barreiras internas podem aqui ter um papel, por exemplo, mediante um determinado estado emocional, a construção da mensagem poderá ser muito afetada.

Dado o emissor ser o responsável pela construção, as seguintes barreiras podem ocorrer:

- Incapacidade verbal;
- Falta de coerência;
- Uso de frases longas para impressionar;
- Acúmulo de detalhes irrelevantes;
- Ausência de espontaneidade;
- Manifestação evidente de linguagem afetada;
- Uso de termos técnicos, gírias, regionalismos e desconhecidos pelos recetores;
- Excesso de adjetivos, advérbios e frases feitas.

❖ Adaptação

Quando se avança para a mensagem é extremamente importante saber: quais são os objetivos de quem envia a mensagem? para que destinatários?; que efeito espera que a mesma produza nos recetores?; e que repercussões se esperam ao nível comportamental?; pois estas questões poderão constituir barreiras na adaptação da mensagem.

A mensagem além do conteúdo tem uma forma que, dependendo das circunstâncias, poderá ser tão ou mais relevante que o próprio conteúdo. A mensagem apesar de poder ser muito objetiva pode, para o recetor, ter significados diferentes daqueles que o emissor pretendia transmitir. Por isso o conhecimento do contexto físico e psicológico entre emissor e recetor deverá ser tido em conta para que a mensagem, dentro do conteúdo que se quer transmitir, possa ser bem adaptada ao contexto, caso contrário, haverão interferências.

❖ Envio

A forma de envio pela qual a mensagem é transmitida é condição imprescindível para que se estabeleça a comunicação entre emissor e recetor. No atual momento de desenvolvimento e mudanças rápidas, se há coisa que aumentou foram as formas de fazer chegar a comunicação: sms, mail, fax, telefone, telemóvel, videoconferência, jornais, cartas, correio de voz, etc. A existência de múltiplos e diferentes canais vai condicionar todo o processo de envio. Escolher um canal menos adequado a determinada transmissão de mensagem, pode influenciar gravemente a comunicação.

É ao emissor que compete a enorme responsabilidade de proceder ao correto envio da mensagem, pelo que deve objetivamente considerar o meio mais adequado para transmitir a sua mensagem e alcançar os seus objetivos de ser bem percebido.

❖ **Receção**

Todo o mecanismo de receção está fortemente ligado ao próprio papel do recetor, sendo assim influenciado também por barreiras externas e internas. A receção cuida da forma como a mensagem chega no momento ao recetor. E a forma como este capta a mensagem pode sofrer várias interferências, que poderão constituir barreiras à receção.

Neste caso, os sentidos, como por exemplo a visão e audição, são essenciais pois a receção faz-se através de processos de perceção do recetor.

❖ **Interpretação da mensagem**

A interpretação não é mais que a tradução que o recetor faz dos símbolos verbais e sinais não-verbais (ou de outro tipo) que o emissor lhe fez chegar. Um dos problemas na interpretação tem a ver com a relatividade e subjetividade que pode existir nos processos de comunicação. As palavras podem, ao serem interpretadas, adquirir um significado totalmente diferente daquele que o emissor pretendeu dar.

Os significados atribuídos não podem ser estudados fora dos contextos, culturas, valores em que os recetores se movem. O próprio momento temporal em que a comunicação acontece tem de ser tido em conta. Existe todo um conjunto de comportamentos cujos significados podem alterar-se em função dos contextos e, para serem corretamente decifrados, é de toda a conveniência que os mesmos possam ser “interpretados e lidos” em função dos contextos onde adquirem significado.

Aqui, torna-se imprescindível também conhecer o sistema de códigos (símbolos e sinais) que o emissor utilizou, caso contrário, esses códigos serão uma barreira à comunicação pois o recetor não conseguirá interpretá-los devidamente.

São inúmeros os fatores que influenciam a receção e descodificação da mensagem, podendo inclusive retirar-lhe o sentido que o emissor pretendia dar. Dada responsabilidade de interpretar a mensagem, o recetor poderá ver aqui presentes barreiras como exemplo:

- O carácter seletivo que a perceção do recetor “impõe”;
- As variáveis afetivas, os valores, crenças, emoções, expectativas ou seja a personalidade, as necessidades, a educação, os grupos de influência do recetor;
- A credibilidade que o recetor atribui ao emissor;
- Nível de conhecimento insuficiente;
- Distração;
- Falta de disposição para entender;
- Níveis cultural, social, intelectual e de escolaridade diferentes do emissor.

III. PERFIS COMUNICACIONAIS

III.I. Passivo



Envolve uma violação dos próprios direitos por não haver uma expressão honesta dos sentimentos, pensamentos e crenças, permitindo consequentemente que os outros violem esses direitos. Há uma expressão “apagada” dos sentimentos e pensamentos próprios, de tal forma que os outros facilmente os ignoram. É uma atitude de evitamento de se envolver com os outros e de evitar o conflito a todo custo. Em vez de se afirmar tranquilamente, afasta-se ou submete-se; não age. Porque não se afirma de forma afirmativa, torna-se, geralmente, numa pessoa ansiosa com dores de cabeça frequentes e sofre de insónias.

O passivo é, quase sempre, um explorado e uma vítima. Fala como se nada pudesse fazer por si próprio e pelos outros. Dificilmente diz não, quando lhe pedem alguma coisa, porque pretende agradar a todos e é muito sensível às opiniões dos outros. Porém, a curto prazo, não agrada a ninguém porque, como é frequentemente solicitado, não pode fazer tudo o que diz que quer fazer de forma correta. Sente-se bloqueado e paralisado quando lhe apresentam um problema para resolver. Tem medo de avançar e de decidir porque receia a decepção. Tem medo de importunar os outros.

Sinais:

- *Roer as unhas.
- *Riso nervoso.
- *Ter insónias.
- *Indecisão.
- *Conformado.
- *Timidez.
- *Queixoso.
- *Estar frequentemente ansioso.
- *Sentimento de inferioridade e submissão
- *Mexer os músculos da face, rangendo os dentes.

Exemplos:

- Aceder a realizar atividades que não lhe interessam só porque lhe foi solicitado;
- Não pedir um favor que é legítimo e do qual se necessita;
- Não manifestar desacordo perante algo com que não se concorda.

Origem da atitude:

- Falsa representação da realidade e deficiente apreciação e interpretação das relações de poder.
- Fantasmas sobre o poder dos outros.
- Desvalorização das suas capacidades para resolver problemas.
- Educação severa e ambiente difícil onde vivenciou frustrações.

Consequências:

- > Perda do respeito por si próprio, porque frequentemente faz coisas que não gosta muito e que não consegue recusar.
- > Comunica deficientemente, porque não se afirma e raramente se manifesta.
- > Os outros não conhecem os seus desejos, interesses e necessidades
- > Desenvolve ressentimentos e rancores, porque sente que é explorado e diminuído.
- > Utiliza mal a sua energia vital, porque a sua inteligência e afetividade são frequentemente utilizadas para se defender e fugir às situações. Sofre com isso.



III.II. Agressivo



Envolve a defesa direta dos direitos pessoais e a expressão dos próprios pensamentos, sentimentos e crenças de um modo que é frequentemente desonesto, usualmente inapropriado e que envolve sempre uma violação dos direitos do outro. A pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, mas de forma hostil, exigente, ameaçadora ou punitiva para com o interlocutor. Com este tipo de comportamento pretende-se dominar e submeter os outros e valorizar-se à custa deles. O objetivo principal é ganhar sobre os outros, dominar, humilhar, controlando-os e forçando-os a perder. Pode surgir pelo medo inconsciente do outro; medo de ser esmagado numa relação direta; e/ou pelo intuito de controlar os comportamentos dos outros.

A agressividade observa-se através de comportamentos de ataque contra as pessoas e os acontecimentos. O agressivo é “cego” ao seu meio, porque os outros evitam falar-lhe francamente e de forma verdadeira. Este estilo tende para uma pessoa reivindicativa e crítica em relação ao que os outros fazem e dizem. Age como se fosse intocável, não cometesse erros e precisa se mostrar superior aos outros e, por isso, é excessivamente crítico. As pessoas que adotam este estilo não conseguem estabelecer relações íntimas e de segurança, tendo a consciência de que é mal compreendido e não amado. Utiliza muitas vezes a coação, a ameaça ou a punição para atingir os seus objetivos. Ele rebaixa, ridiculariza e inferioriza os outros. A sua expressão não-verbal é ameaçadora e gera medo.

Sinais:

- *Dominator...
- *Arrogante...
- *Intolerante...
- *Superioridade...
- *Autoritário...
- *Sorriso Irónico...
- *Não controla o tempo enquanto está a falar
- *Manifesta por mímica o seu desprezo ou a sua desaprovação
- *Fala alto, interrompe, faz barulho com os seus afazeres enquanto os outros se exprimem, desgastando psicologicamente quem o rodeia

Exemplos:

- Comentários hostis e humilhantes, insultos, ameaças (agressão direta e verbal);
- Gestos hostis e ameaçadores, violência física (agressão direta e não verbal);
- Sarcasmo, comentários maliciosos, “intriguias” (agressão indireta e verbal);
- Gestos hostis e depreciativos quando a atenção do interlocutor está orientada para outro lado (agressão indireta e não verbal).

O agressivo é ineficaz nas Relações Interpessoais, porque receia sofrer, ser vítima dos outros, e vivenciar frustrações. Por isso, ele ataca primeiro, como meio de defesa. De certo modo, o agressivo é um indivíduo que é dominado pelo medo e que reage desse modo, para o afastar.

Se o agressivo tem um estatuto dominante, ele apresenta-se:

- Frio, autoritário, intolerante e crítico.

Se o agressivo se encontra numa situação de subordinado, ele é:

- Contestatário e hostil

Consequências:

- Falta de informação útil porque os outros não o informam.
- Perde a amizade, a consideração e o amor dos outros.
- Sente-se frustrado, porque não satisfaz o seu desejo de ser amado.
- Gasta muita energia.

"Desculpas":

- "Neste mundo é preciso o homem saber impor-se".
- "Prefiro ser lobo a ser cordeiro".
- "As pessoas gostam de ser guiadas por um temperamento forte".
- "Se não me defendesse seria devorado".
- "Os outros são uns imbecis".
- "Só os fracos e os hipersensíveis é que se podem sentir agredidos".



III.III. Manipulador



Este comportamento envolve a expressão indireta dos sentimentos, pensamentos e crenças, com o recurso a terceiros para obtenção de objetivos próprios. A ideia dominante é que a ação indireta é melhor que a ação face a face, e que é possível tirar partido dos outros para se atingir os próprios fins. A pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões de uma forma implícita ou indireta, frequentemente com “mensagens mistas”, em que há contradições no conteúdo ou entre o conteúdo e o comportamento não-verbal. É o caso de mensagens cujo objetivo é levar o interlocutor a adivinhar o que quer dizer ou a sentir-se tão mal. Existe assim uma violação dos direitos dos

outros, mas de uma forma dissimulada. Ele explora os outros de forma camuflada, muda de opinião e de pontos de vista, de acordo com as pessoas com que comunica.

O manipulador não se implica nas relações interpessoais, esquivando-se a encontros e não se envolve diretamente com pessoas ou acontecimentos. Caracteriza-se por manobras de distração ou manipulação, não respeitando as necessidades e os sentimentos dos outros. Por vezes, parece muito interessado e respeitador desses mesmos sentimentos, mas, de forma indireta ele pretende tirar proveito disso, criando condições para que o outro, perante a sua “falsa” atenção, se sinta reconhecido e conseqüentemente, satisfaça as suas vontades e desejos.

É uma pessoa muito teatral, considera-se hábil nas relações interpessoais, apresentando e estudando discursos diferentes consoante os interlocutores a quem se dirige. Apresenta-se quase sempre, como um útil intermediário e considera-se, mesmo, indispensável. Raramente se assume como responsável. É extremamente egoísta e utiliza os outros para satisfazer as suas vontades por meios não muito explícitos. Serve-se de bons princípios sociais tais como: “deves ser bom trabalhador... deves ser boa esposa... deves ser mais económica, etc. ...”, mas de facto, estes princípios só têm como fim o facto de levar os outros a satisfazer as suas necessidades.

O Manipulador apresenta-se ao seu interlocutor cheio de boas intenções, oferecendo os seus talentos e capacidades para o ajudar, caso ele necessite. Explora as tradições e as convicções de cada um para fazer chantagem moral.

É mais hábil em criar conflitos do que a eliminá-los. Ele é bom simulador e é hábil a servir-se da informação que dispõe. Uma vez descoberto, perde a sua credibilidade e dificilmente é perdoado porque os outros jamais confiarão nele.

Sinais:

- *Apresenta-se cheio de boas intenções numa relação tática com os outros.
- *Fala por meias palavras, é especialista em rumores e «diz-que-disse».
- *Tende a desvalorizar o outro através de frases que pretende que sejam humorísticas e denotem inteligência e cultura.

- *Exagera e caricatura algumas partes da informação emitidas pelos outros. Repete a informação desfigurada e manipula-a.
- *Utiliza a simulação como instrumento. Nega factos e inventa histórias para mostrar que as coisas não são da sua responsabilidade.
- *É mais hábil em criar conflitos no momento oportuno do que reduzir as tensões existentes.
- *Tira partido do sistema (das leis e das regras), adapta-o aos seus interesses e considera que, quem não o faz é estúpido.
- *Manipulador...
- *Culpabilizador...
- *Ambíguo...
- *Sarcástico...
- *Competitivo...
- *Olhar de lado...

Exemplos:

- “se fosses mesmo um bom colega, tu...”/“se fizeres isso eu não sei o que farei” (chantagem emocional);
- “pareces um bocado atrapalhado com esse trabalho” (explorar as vulnerabilidades);
- “todos os outros pensam que esta é uma boa ideia” (pressionar o interlocutor fazendo-o sentir-se isolado);
- “se os outros conseguem isto, porque é que tu não consegues?” (comparar desfavoravelmente o interlocutor);
- dizer às outras pessoas o que se gostava que o interlocutor fizesse esperando que a mensagem lhe chegue aos ouvidos;
- fingir-se cansado ou incapaz obrigando o interlocutor a decidir por ele /“não me importo” (forçar passivamente o outro a fazer as coisas por ele, julgando-o depois se elas correrem mal).

Comportamento Manipulativo



III.IV. Assertivo



A assertividade pode ser entendida como uma forma comportamental de comunicar que significa afirmar o que eu quero, sinto e penso, dando simultaneamente espaço de afirmação ao outro. Este estilo envolve a expressão direta, pela pessoa, das suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões sem que, ao fazê-lo, ela experiencie ansiedade indevida ou excessiva, e sem ser hostil para o interlocutor. É, por outras palavras, aquele que permite defender os próprios direitos sem violar os direitos dos outros. O assertivo defende os seus direitos, sendo capaz de dizer diretamente o que quer, o que sente, mas nunca à custa das outras pessoas, aceitando que elas também tenham os seus.

A pessoa assertiva é honesta consigo próprio e com os outros; Possui autoconfiança, é positivo, e ao mesmo tempo, compreende os pontos de vista dos outros. Relaciona-se de uma forma adulta e racional. É capaz de negociar e de chegar a um compromisso razoável. Tem autorrespeito e respeito pelos outros.

Enquanto Emissor: É a expressão franca e sincera, sem rodeios, das suas opiniões, sentimentos e necessidades, dizendo Sim e Não sem culpa e sem constrangimento, com palavras e gestos que não agridam o outro.

Enquanto Recetor: É a capacidade de aceitar e respeitar que todos tenham os mesmos direitos e se expressem livremente.

Características:

- * Afirmação...
- * Compromisso...
- * Igualdade...
- * Honesto...
- * Espontâneo...
- * Direto...
- * Responsável
- * Olhar firme...
- * Sorriso socializador...
- * Tom de voz moderado
- * Postura comedida e segura
- * Aceita acordos; soluções
- * Ouve bastante, procura entender
- * Trata as pessoas com respeito
- * Expressão corporal de acordo com as suas palavras

Exemplos:

Autoafirmação

- Capacidade de defender direitos legítimos;
- Capacidade de expressar opiniões pessoais;
- Capacidade de fazer e recusar pedidos.

Expressar sentimentos

- Capacidade de fazer e receber elogios;
- Capacidade de expressar afetos positivos;
- Capacidade de expressar afetos negativos legítimos.

Linguagem não-verbal assertiva

- Tom de Voz? Seguro, confiante, firme, relaxado e calmo.
- Postura Corporal? Linguagem corporal descontraída e relaxada, com movimentos abertos. Postura natural, bem posicionada, ligeiramente inclinada para a frente.
- Expressões Faciais? Autênticas, agradáveis (esboço de sorriso), olhar firme e intermitente.
- Mãos e os Braços? Movimentos abertos, informais, espontâneos e despreocupados (naturais).

Porque temos dificuldade em comunicar de forma afirmativa?

De um modo geral, podemos dizer que ao longo da nossa escolaridade e vivência social, não fomos motivados para desenvolver a capacidade de exprimirmos os nossos pensamentos e os nossos sentimentos.

Os pais ensinam os filhos a serem limpos, bem-educados, e a comer corretamente. Mas pouco tempo dedicam a dizerem de forma afirmativa o que pensam e sentem.

Os professores, ao longo da escolaridade, estão muito mais preocupados com a aprendizagem da escrita e dos números e com a aquisição de saberes do que com o desenvolvimento da pessoa, no sentido de a preparar para se afirmar perante os outros.

Por outro lado, a sociedade de um modo geral, ou melhor, as forças sociais, apelam para um tipo de relações humanas demasiado mistificadas, baseadas na dicotomia autoridade/obediência onde a boa relação parece ter subjacente uma certa submissão e ajustamento ao pensamento dos outros (mais poderosos), à custa de não afirmação de si.

Comunicar de forma afirmativa é dizer aos outros:

“Eis o que penso, eis o que sinto, é este o meu ponto de vista. Porém, estou pronto para te ouvir e compreender o que pensas, o que sentes e qual o teu ponto de vista”.

Comportamento Assertivo



Aspetos importantes...

A assertividade não é uma característica inata. As aprendizagens que uma pessoa fez ao longo da vida conduzem a que, no momento atual, ela tenha ou não a capacidade de se comportar de forma assertiva. Mas da mesma forma que a pessoa aprendeu a comporta-se de forma não assertiva, pode aprender um conjunto de competências que lhe permitam comportar-se com maior assertividade.

Ainda que os comportamentos não assertivos tenham, a curto-prazo, algumas consequências positivas para o próprio (que é, aliás, o que explica que se mantenham), as suas consequências são, num balanço global, negativas; os comportamentos assertivos são, por outro lado, quase universalmente vantajosos (maior satisfação, segurança, comprometimento, auxílio mútuo, fortalecimento da equipa).

NINGUÉM é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações.

A assertividade depende muito da pessoa a quem esse comportamento se dirige e da situação em que se encontra (autoafirmação, expressão de sentimentos positivos, expressão de sentimentos negativos). Quando muito, pode-se dizer que a pessoa assertiva é capaz de se comportar com assertividade com muitas pessoas e em muitas situações.

IV.COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

*O saber falar é o dom de muitos.
O saber calar é o dom de poucos.
O saber escutar é a generosidade de muito poucos.*

IV.I. Perfil Assertivo: Particularidades e Vantagens

A assertividade permite desenvolver relações interpessoais maduras e produtivas. Ela não garante a não ocorrência de conflitos entre duas pessoas. O que acontece é que, se duas pessoas em desacordo comunicam de forma assertiva, é mais provável que reconheçam que o desacordo e tentem chegar a um compromisso ou, simplesmente, decidam manter a sua posição respeitando a do outro. Em todo o caso, cada um é responsável apenas pelo si próprio - se a outra parte decidir comportar-se de forma não assertiva, o problema é dela.

Os contactos de uma pessoa assertiva não deixam dúvidas quanto às suas intenções, motivos e à forma pela qual age ou procura os seus objetivos, revelando confiança e segurança no que faz. O impacto nos outros: bem informados, ouvidos, respeitados, livres para fazer sugestões, sentem-se adultos e comprometidos.



Como é fácil constatar, o comportamento assertivo é o mais eficaz e saudável nas relações interpessoais e o mais adequado para uma boa comunicação. É também conhecido como autoafirmação. É o estilo que mais contribui para a eficácia e desenvolvimento das organizações.

Este tipo de comportamento não nasce connosco, é apreendido. O indivíduo que age de forma afirmativa mantém o seu equilíbrio psicológico e favorece o bom clima. Esta autenticidade do sujeito que se autoafirma, implica, na sua vida social, abster-se de julgar e fazer juízos de valor apressados sobre os outros; não utilizar linguagem corporal ou entoações de voz opostas ao que diz por palavras; descrever as suas reações mais que as reações dos outros; facilitar a expressão dos sentimentos dos outros, não os bloqueando.

A assertividade pode ser entendida como uma forma comportamental de comunicar que significa afirmar o que eu quero, sinto e penso, dando simultaneamente espaço de afirmação ao outro.

**Sem dúvida que ser ASSERTIVO é saber estar, saber ser, saber dizer
e... saber fazer.**

É ser capaz de exprimir a sua personalidade sem suscitar hostilidade; saber dizer não sem se sentir culpado; saber tomar decisões difíceis e impopulares; ser capaz de gerir o seu próprio destino; saber estabelecer comunicações honestas e abertas; privilegiar a responsabilidade individual em todos os seus atos.

Por tudo isto, é tão importante Comunicar Assertivamente.

Que Etapas devemos ultrapassar para atingir um comportamento assertivo?

Procurar não julgar ou fazer juízos de valor precipitados e evitar apresentar uma comunicação não-verbal não coerente com as palavras usadas. Descrever as minhas reações, o que sinto e penso, mais do que as reações dos outros, bem como facilitar a expressão dos sentimentos dos que me rodeiam.

Vantagens da assertividade

- ☐ Mais facilidade e satisfação ao lidar com os outros
- ☐ Diminui o stress e a ansiedade em situações sociais e as queixas somáticas de que sofrem algumas pessoas (ex.: dores de cabeça, dores de estômago, insónias).
- ☐ Melhoria da imagem e credibilidade, aumentando as reações positivas dos outros que passam a sentir mais respeito e admiração.
- ☐ Expressão dos desacordos de modo convincente, sem prejudicar o relacionamento.
- ☐ É o comportamento requerido para resultados “ganhar-ganhar” numa negociação, na resolução de conflitos, na vida profissional e familiar diária
- ☐ Produz a sensação de bem-estar no ambiente profissional e familiar
- ☐ Traduz-se em melhores resultados para o próprio e para o grupo
- ☐ Evita os conflitos e o desgaste nas relações
- ☐ Está na base de relacionamentos honestos e saudáveis
- ☐ Aumenta a autoconfiança e o respeito próprio diminuindo, ao mesmo tempo, a insegurança, vulnerabilidade e dependência de aprovação dos outros.

De uma forma global, a assertividade favorece a comunicação interpessoal pois possibilita uma maior proximidade entre as pessoas e uma maior satisfação com a expressão das suas emoções.

Quando é que se deve utilizar esta atitude?

Ela é útil quando é preciso dizer qualquer de desagradável a alguém ou se é criticado; quando se pretende pedir algo de invulgar, quando é necessário dizer não ao que alguém pede ou quando se pretende desmascarar uma manipulação.

Uma pessoa assertiva tem que estar aberta às relações com o meio envolvente e considerar as especificidades com quem se relaciona. Cada vez mais, até o trabalho é uma tarefa de equipa que implica uma série de competências emocionais e relacionais que podem determinar o êxito ou não de um profissional ou de um serviço. É neste contexto que falamos de um fator importante a considerar na assertividade...

...O conceito de inteligência emocional...

Embora não reúna uma definição consensual, conquistou já um papel importante, mesmo no seio do meio laboral. A base da inteligência emocional é a autoconsciência, isto é, reconhecer a presença de um sentimento na altura em que ocorre.

As emoções orientam a nossa navegação pelas nossas decisões: “a chave para tomar boas decisões pessoais é ouvir os sentimentos” (Goleman).

A Inteligência Emocional traduz-se na nossa capacidade de:

- Nos relacionarmos de forma assertiva e positiva com as pessoas;
- Adotarmos pensamento positivo mesmo nas adversidades;
- Sermos persistentes na concretização dos nossos objetivos.

O mundo atual, com as suas exigências e desafios, depende cada vez mais das redes que privilegiam as relações pessoais, por isso as questões das competências e quociente emocional ganham maior destaque na determinação do sucesso quer pessoal quer profissional.

A inteligência emocional permite fazer intencionalmente com que as emoções trabalhem a nosso favor, usando-as como um apoio ao comportamento e raciocínio, de forma a aperfeiçoar os resultados. Torna-se a capacidade de aperfeiçoar as informações emocionais e utilizá-las favoravelmente no processo de adaptação.



Caracteriza-se na forma como as pessoas lidam com as suas emoções e com as das outras pessoas.

Podemos falar em 5 domínios gerais:

1. Autoconsciência emocional;
2. Gestão das emoções;
3. Controlar produtivamente as emoções;
4. Reconhecer as emoções dos outros (Empatia);
5. Gestão de relacionamentos.

Aptidões Assertivas

1. **Ser claro, conciso e específico:** Diga o que realmente quer dizer da forma mais direta possível. Se necessário, dê exemplos que ilustrem aquilo que quer dizer; Não pressuponha que a outra pessoa já sabe o que você quer apenas porque sugeriu ou deu uma pista – ela não sabe ler o seu pensamento; Se uma resposta clara não for obtida, a repetição é adequada.

Exemplo: Em vez de “Lembras-te que fizemos uma reunião de grupo há uns tempos? Aquela a que tiveste de faltar? Será que a Ana te deu a informação?” Dizer “Combinámos que passarias os gráficos no computador até hoje. Já estão prontos?”

2. **Usar frases na 1ª pessoa:** Não há asserção sem EU – dizer “eu” significa que assume a responsabilidade pelos seus pensamentos, sentimentos e ações e que não culpa os outros.

Exemplos: Em vez de “tu irritas-me”, dizer “eu sinto-me irritado com isso/ contigo”; Em vez de “tens razão”, dizer “eu concordo”; Em vez de “sabes como é, ninguém consegue decidir sobre estes pontos, não é?”, dizer “eu estou a ter dificuldade em decidir”.

3. **Respeitar os outros:** Tal como você, os outros também têm uma opinião e sentimentos sobre as situações. Quando “criticar” alguém ou rejeitar um pedido, mostre que, longe de ser um ataque pessoal a esse alguém como um todo, está a dizer algo de específico ao comportamento/pedido em questão.

4. **Empatizar:** Reconheça o que o recetor diz sobre a sua situação, dificuldades, sentimentos e opiniões – ele saberá que você o está a escutar e a prestar atenção ao que é importante para ele, e isto constrói a compreensão entre os dois.

Exemplos:

A: Consegues ter a tua parte do trabalho pronta até para a semana?

B: Tenho pena, mas vou ter um teste e pode ser que haja atraso.

A: Eu compreendo que isto te vá criar dificuldades (empatia), mas já estás atrasado uma semana e eu gostava de ter o assunto terminado dentro de uma semana.

A: “Fico contente por teres percebido as tuas tarefas tão rapidamente, mas estou preocupado com a tua pontualidade. Podes fazer o possível por chegar às 09:30?” (apreciação seguida de crítica construtiva e pedido de mudança).

A: “Vamos tomar um copo depois das aulas?”

B: “Hoje não vou, mas gostava de falar um bocado contigo depois das aulas, noutro dia. (rejeita o pedido e mostra apreço quando sugere adiar para outro dia).

5. **Pedir mudança de comportamento:** Se não lhe agrada alguma coisa que o outro fez ou se sente prejudicado por ele, peça-lhe que mude o seu comportamento. Esta técnica é usada frequentemente quando fazemos uma crítica construtiva ou quando lidamos com comentários destrutivos.

Exemplos:

A: “Estou aborrecido por não me teres dado o recado do Hugo Silva logo de manhã. Gostava que, de futuro, escrevesse as mensagens em vez de as decorar.” (crítica construtiva com pedido de mudança de comportamento).

A: “Por favor, não me critiques em frente ao grupo”.

B: "Estás a ser demasiado picuinhas".

A: "Quero que isto fique claro. Por favor, não me descrevas como picuinhas".

- 6. Oferecer-se para mudar:** Depois de aceitar a crítica de alguém, se quiser, ofereça-se para mudar o seu comportamento.

Exemplos:

A: "Penso que a tua apresentação foi muito comprida".

B: "Concordo. Vou repensá-la e cortar o tempo para metade" (oferecer-se para mudar).

- 7. Não se diminua e não diminua os outros:** "Um colega pede a sua opinião para uma decisão..."

Resposta Assertiva: Eu penso que... (frontalmente);

Respostas Não Assertivas: "Surpreende-me que ainda não saiba a resposta para essa questão!" (menosprezo)/ "Bem, sou apenas uma secretária, não sei se está mesmo interessado na minha opinião" (autodiminuição)

A confrontação...

Através de uma Confrontação positiva se exerce a assertividade. A confrontação interpessoal é a experiência mais potente de interação humana e favorece ao crescimento das duas pessoas envolvidas. Quando se faz uma confrontação surge um certo desgaste emocional e corre-se um risco. Por essa razão ela só deve ser feita na medida em que se tenha por opção melhorar o relacionamento com o outro e não provar que é mais esperto.

Uma confrontação não é uma crítica mas uma colocação firme do seu ponto de vista assinalando alguma incongruência de maneira clara e objetiva. Em algumas situações a confrontação confunde-se com o que costumamos chamar de *feedback*.

Como fazer uma confrontação ou dar um feedback de forma produtiva?

- a) Dirija a confrontação a comportamentos observáveis.
- b) A confrontação visa mais partilhar ideias e informações, do que dar conselhos.
- c) A confrontação deve ser ponderada em termos de utilidade que possa ter para a pessoa confrontada e não, apenas, para que você se alivie. Ela deve ser vista quase como que uma oferta e não como algo para forçar o outro.
- d) Leve em conta a qualidade de informação que a outra pessoa pode se utilizar e não a quantidade de informação que você tem ou gostaria de dar. Se sobrecarrega o outro com informações que ele não terá possibilidade de usar, estará mais satisfazendo a si mesmo do que sendo útil ao outro.
- e) A confrontação tem um timing, um momento apropriado.
- f) Focalize a confrontação no que aconteceu e não porque aconteceu.
- g) Assuma a responsabilidade da emoção que sente diante do fato a ser confrontado.

- h) Coloque as suas intenções ao confrontar. Ex.: "Estou preocupado com o nosso relacionamento. Quero fazer algo que nos ajude a sentir melhor".
- i) Coloque as suas expectativas sobre a reação do confrontado.
- j) Coloque o que se passará consigo se o confrontado violar as suas expectativas.

O perfil assertivo...

- ✓ **Tem visão do contexto:** age sobre a situação
- ✓ **Sabe o que quer e onde quer chegar:** é pertinente e focado nos resultados, persegue o problema e não o culpado
- ✓ **Tem pensamento positivo e realista:** usa linguagem positiva
- ✓ **É firme porém flexível:** é negociador
- ✓ **Afirmativo:** Verdadeiro, honesto e direto
- ✓ **Argumentador:** Tem argumentos consistentes quando quer “vender” uma ideia e fornece informações com o intuito de ajudar na resolução do problema
- ✓ **Empático e usa a Escuta activa:** Valoriza as ideias dos outros (escuta), tem sensibilidade para os perceber, reconhece os seus sentimentos e desejos (empatia)
- ✓ **Envolvido e envolve o outro:** recebe e dá feedback com abertura, sabe pedir e oferecer ajuda, é comprometido

IV.II. Técnicas de Assertividade

Algumas técnicas...

Tipo	Definição
Técnica do disco partido (DP)	Repetir o nosso ponto de vista uma e outra vez com tranquilidade, sem discussões nem provocações.
Técnica da claudicação simulada (CS)	Dar razão ao outro no que se pensa que há de certo nas suas críticas, negando-se a pessoa a entrar em mais discussões.
Adiamento assertivo	Adiar a resposta a dar a quem nos criticou até nos sentirmos mais tranquilos e capazes de responder corretamente.
Técnica para processar a mudança	Deslocar o foco da discussão para a análise do que está verdadeiramente a passar-se entre as duas pessoas.
Técnica de ignorar	Adiar a discussão argumentando que o outro está demasiado exaltado e furioso.
Técnica do acordo assertivo	Distinguir claramente os comportamentos da pessoa, admitindo o erro.
Técnica da pergunta assertiva	“Ver com bons olhos” quem nos critica e pensar que a crítica é bem-intencionada (independentemente de o ser ou não).

A Técnica dos 4 “Eu”

Eu Vejo

- Descrevo da forma mais objectiva possível a situação, sem dar opiniões. Exemplos: “Vejo que a sua mesa está cheia de papéis” e não “vejo que essa mesa está uma completa desordem”; “Esta manhã ouvi o seu telefone a tocar 5 vezes” e não “ Esta manhã o seu telefone não parou de tocar”

Eu Penso

- Interpreto a situação, daí a importância da palavra “Eu”. Podem utilizar-se expressões como: “suponho que”, “eu imagino que”, “eu creio que”. Exemplos: “Eu suponho que esteja muito atarefado”; “Eu suponho que a rececionista não sabia da sua ausência”

Eu Sinto

- Exprimo o que estou a sentir/emoção. Exemplos: “Sinto-me perturbado com essa desorganização” e não “a sua desorganização perturba-me”; “Sinto-me incomodado com o seu telefone” e não “o seu telefone não me deixa parar um minuto”

Eu Pretendo

- Exprimo o que quero, qual a minha finalidade. Exemplos: “Ao dizer isto pretendo que, de futuro, essa secretária não esteja tão desorganizada”; “Com isto pretendo que faça algo para que o telefone não incomode o meu trabalho”

IV.III. Empatia

Empatia, do grego “páthos”, estado de alma, **capacidade psicológica para se identificar com o outro**, conseguindo sentir o mesmo que ele nas situações e circunstâncias por esse outro vivenciadas. A empatia é uma ferramenta poderosa que permite com que duas ou mais pessoas interajam de forma proveitosa.

A empatia é a identificação mental e afetiva de uma pessoa com o estado de ânimo de outra. Também é conhecida como inteligência interpessoal, enquanto capacidade cognitiva de sentir, num contexto comum, aquilo que outro indivíduo pode experienciar. Consiste na atitude de um sujeito relativamente a outro, caracterizada por um esforço objetivo e racional de compreensão intelectual dos sentimentos daquele. Como tal, a empatia exclui os fenómenos como simpatia, antipatia, e os juízos morais. Também se diferencia do contágio emocional porque a empatia supõe passar pelo mesmo estado afectivo que outra mantendo uma distância. Daí ser utilizada no contexto da prática da Psicologia.

Certamente já reparou como certas pessoas conseguem comunicar as suas ideias e os seus pontos de vista com muita facilidade. Mais ainda, existem pessoas cuja argumentação parece ter sido feita à medida dos seus destinatários, conseguindo de imediato captar a atenção de todos e ter o apoio unânime de quem os ouve. Este é o efeito da empatia. Apesar de, na maior parte das vezes, nem nos apercebermos de como ela pode modificar toda a perspetiva com que se desenrola, por exemplo, uma negociação, a verdade é que a empatia é uma ferramenta essencial em todas as áreas da nossa vida, e ainda mais insubstituível quando pretendemos resultados profissionais.

No fundo, é através da empatia que se criam as pontes de comunicação entre duas pessoas. Na realidade, nem todos possuímos de forma inata esta característica. No entanto, qualquer um a pode desenvolver. E para uma empatia de qualidade, que conduz a bons resultados e ao sucesso, requer-se sempre treino. Assim, com prática e persistência, poderemos desenvolver esta capacidade de modo a que depois possa funcionar de forma automática.

Nem sempre a forma que escolhemos para transmitir uma ideia é suficiente para que ela seja perfeitamente entendida pelo outro. Assim, a empatia tem tudo a ver com as palavras que escolhemos e a forma como as organizamos. Se temos algo a dizer, é essencial saber escolher a forma de, não só transmitir a ideia, mas fazê-la ser bem compreendida por quem nos ouve.

A empatia trata-se, por assim dizer, da habilidade para entender as necessidades, os sentimentos e os problemas dos outros, pondo-se no lugar deles e respondendo corretamente às suas reações emocionais.

- ❖ Ter a capacidade de estar ou sentir pelo outro...
- ❖ Ter a capacidade de perceber os motivos porque o outro agiu assim...
- ❖ Os outros têm uma realidade intrínseca e um contexto onde estão inseridos...
- ❖ Perceber porque os outros reagem assim... Perceber o comportamento dos outros...
- ❖ Perceber porque os outros sentem o que sentem e decidem o que decidem...
- ❖ É ter a capacidade de entender e compreender os outros... Isso é crucial porque se nos colocarmos no lugar do outro poderemos prevenir muitas situações e evitar conflitos...
- ❖ Ter a capacidade de sentir o sofrimento do outro como se fosse o seu...
- ❖ Ser empático...é sairmos de nós próprios e tentarmos perceber os outros...
- ❖ Ser empático é elementar nas relações interpessoais...

Comportamentos que bloqueiam a empatia:

- Impor o seu próprio ponto de vista sem considerar as opiniões e necessidades do outro.
- Não escutar as mensagens do outro.
- Estar centrado na sua própria lógica sem tentar compreender a lógica do outro.
- Interrogar sistematicamente ou não deixar falar.
- Julgar e criticar.
- Impor e dominar.

Tão importante como a forma como se comunica é a forma como se escuta. Para tudo isto, torna-se essencial compreender as necessidades do seu interlocutor, ouvi-lo e entendê-lo...

a) Escuta Ativa / Escuta Dinâmica

- conceito de contexto comum

"Para fazer-se ouvir às vezes é necessário calar a boca"

(Stanislaw Lec)

A comunicação ocorre quando entendemos o que ouvimos. Isso significa ver a ideia expressa e a atitude do ponto de vista da outra pessoa, para entender como ela se sente e atingir seu ponto de referência. Saber comunicar assertivamente, logo eficazmente, implica por em prática uma atitude extremamente importantes: **a de saber escutar - escuta ativa.**

Saber ouvir é o fator mais importante para o sucesso na comunicação e, ao mesmo tempo, um dos aspetos mais negligenciados no seu processo. De modo geral, pessoas e empresas se ocupam mais em "falar", em determinar seus conceitos e preceitos, expressar suas opiniões e ditar regras, do que ouvir estabelecer uma dinâmica de diálogo, que consiste em duas lógicas que interagem no fluxo de compreensão mútua, da construção do entendimento e da consolidação do relacionamento.

É importante deixar o outro falar, usar do silêncio, revelar respeito, olhar nos seus olhos e demonstrar interesse e atenção no que tem para dizer.

A escuta ativa é um ato de Auto transcendência. Não se trata de deixar passar sobre si passivamente uma avalanche de palavras, mas sim de se estar intimamente junto ao outro, com um interesse benevolente por essa pessoa e pela situação que está a decorrer ou a ser descrita. Em toda comunicação entre pessoas é de extrema importância que o interlocutor seja entendido. Entender é até mais importante do que ser entendido, ouvir mais do que falar. Quando alguém compreende o outro – mesmo que seja um adversário ou um concorrente –, as suas palavras não deixam de o tocar. Infelizmente a maioria das pessoas estão atrás de ser compreendidas, e não têm muita compreensão para os outros. Cerca de 50% de todos os desentendimentos devem-se à incompreensão mútua – o que entendemos, nós julgamos com mais justiça e compreensão.

A chave para a escuta ativa ou eficaz é a vontade e a capacidade de escutar a mensagem inteira (verbal, não-verbal), e responder apropriadamente ao conteúdo e intenção (sentimentos, emoções) da mensagem. Assim, dois ou mais indivíduos encontram-se no interior de um contexto comum de sentido, contribuindo para a construção dessa realidade em comum, que possibilita a comunicação.

Saber escutar, além de ser uma atitude de humildade, ajuda a conhecer as pessoas com quem nos relacionamos sua equipe, entender o seu perfil e ajuda-la a atingir níveis de excelência.

Para verificarmos, a dificuldade de ter uma escuta genuína, é só refletir sobre quantas vezes nos deparamos com uma conversa, simplesmente a ouvir o outro sem dar-lhe a devida atenção, talvez até mesmo ignorando o que ele diz. Por vezes a pessoa nem terminou de falar e já estamos a preparar-nos para a resposta. Será que de fato estávamos preocupados com o que ela tinha a dizer?

Mude a sua atitude, ponha em prática a escuta ativa, esteja presente a cada conversa e demonstre sua preocupação com as pessoas. Escute, compreenda e reoriente seus esforços em prol do objetivo comum.

Seguem algumas dicas rápidas para colocar em prática:

Escute antes de ser escutado!

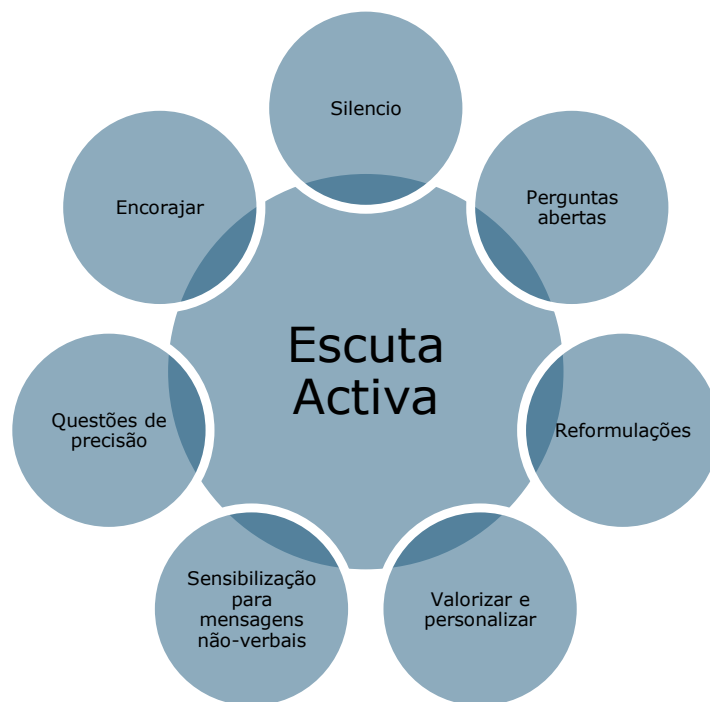
Interesse-se verdadeiramente pelo que as pessoas têm a dizer.

Busque entender o contexto do que está a ser tratado.

Seja transparente: escutar ativamente, não significa concordar com tudo o que a pessoa diz.

Repita as principais ideias e certifique-se que entendeu o que foi dito.

Solicitar feedback é sempre uma boa ideia.



"Quando digo que gosto de ouvir alguém refiro-me, evidentemente, a uma escuta profunda. Quero dizer que ouço as palavras, os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor." (Carl Rogers)

b) Semântica Sintaxe

A **sintaxe** está relacionada com a estrutura e forma da linguagem. Funciona como um conjunto de regras de combinação para formar palavras, frases e sentenças. É a parte da gramática que estuda a disposição das palavras na frase e a das frases no discurso, bem como a relação das frases entre si. Ao emitir uma mensagem, o emissor procura transmitir um significado completo e compreensível. Para isso, as palavras são relacionadas e combinadas entre si. Mesmo conhecendo a estrutura das palavras, como não conhecemos a semântica, esse enunciado não fará o mínimo sentido para nós.

A **semântica** está relacionada com o significado e a interpretação de uma palavra, de uma frase ou de uma expressão num determinado contexto. Nós podemos até conhecer a estrutura de uma palavra, mas é necessário ligá-la à semântica, se não nunca entenderemos o seu significado. Ex.: A mesa sorriu. Por mais que a estrutura sintática da frase esteja correta ela não faz sentido.

Às vezes, as falhas na estrutura sintática podem originar falhas de entendimento (semântica), são os casos de ambiguidades: Ex. Márcia viu o homem no parque com o telescópio. Nesta frase, a sintaxe tem falhas pois as palavras não percebermos uma lógica estrutural na organização das palavras. Assim, também originou falha na semântica pois não conseguimos entender o verdadeiro significado: a Márcia viu o homem no parque “através do telescópio” (dela); ou a Márcia viu o homem no parque com um telescópio, (dele). Pela frase original, poder-se-ia retirar significações diferentes. A frase como está é ambígua.

Conforme a convivência com linguagens “estranhas” ao nosso ver, nós passamos a compreendê-las de maneira mais simples, conforme o tempo passa, a sintaxe e a semântica vão se articulando de maneira automática na nossa mente.

Numa sociedade de urgências, as pessoas através da ânsia de dizer o que sentem, ou manifestar a emoção presente, muitas vezes expressam-se de forma errada. Numa comunicação que se pretende assertiva, há preocupação com a estrutura da mensagem oral ou escrita (sintaxe) e seu consequente significado (semântica).

A assertividade ajuda o indivíduo a assumir um certo compromisso com o valor/fidelidade da mensagem porque este valor irá levar a que o conteúdo da mensagem seja verdadeiramente compreendido, o que é o objetivo da comunicação interpessoal.



c) Paralinguagem

A paralinguagem refere-se aos elementos não-verbais de comunicação que acompanham a mensagem e ajudam a transmitir um significado. Há reações e emoções muitas vezes imediatas. A paralinguagem é utilizada para dar sentido e transmitir emoção. Pode ser expressa conscientemente ou inconscientemente, e isso inclui o tom de voz, volume, uma expressão facial, gestos, postura corporal, entre outros, que podem ajudar a transmitir um significado adicional à palavra falada.

Resumidamente, a paralinguagem permite-nos perceber mais claramente as razões por que extraímos o significado não apenas do conteúdo literal das palavras, mas também através da maneira como elas são expressas. A voz “embargada”, a falha na voz, o pigarrear, o falar mais baixo ou mais alto uma conversa, o tornar a fala mais aguda ou grave, são tudo exemplos de paralinguagem.

Na comunicação assertiva, a paralinguagem deve ter em atenção a consonância entre a linguagem e a emoção que a acompanha, ou seja, por exemplo, a entonação da voz, o movimento corporal sintonizados com a mensagem que se está a transmitir. Sendo que no indivíduo assertivo, como já vimos anteriormente, os elementos não-verbais revelam serenidade, confiança em si próprio, interesse pelo outro, por exemplo: olhar firme, voz calma e segura, movimentos naturais, postura corporal ligeiramente inclinada para a frente, etc.



IV.IV. Comunicação Eficaz

Para reforçar a qualidade e a eficácia da comunicação é importante:

- Pronunciar as palavras correta e claramente.
- Não falar muito alto nem muito baixo.
- Não falar, nem muito rápido, nem muito devagar.
- Concentrar-se na mensagem e levar os outros a fazê-lo.
- Ser breve.
- Usar palavras simples.
- Acompanhar as palavras de gestos.
- Mostrar um olhar interessado
- Manter uma boa postura.
- Mostrar o rosto aberto.
- Pronunciar o nome do interlocutor.
- Ser simpático.
- Certificar-se de que os termos técnicos são compreendidos pelo interlocutor.
- Falar, olhando sempre para o cliente.
- Reformule o que o interlocutor disse para se certificar de que compreendeu a mensagem.
- Recorde-se de que se pronuncia 240 palavras por minuto e que o recetor só capta 170 palavras.
- Se não compreendeu a mensagem do recetor, não coloque nele o problema, mas sim na situação ou em si.
- Ex: Estou com dificuldade em ouvi-lo. Pode falar um pouco mais alto, por favor?
- Se tiver de repetir a mesma informação pela centésima vez ao centésimo cliente, faça-o como se o fizera pela primeira vez: com simpatia e cortesia. Porque, para o cliente é a sua primeira vez.
- Se o recetor pedir para repetir a mensagem, não se sinta frustrado ou enfadado. Faça-o com a mesma simpatia e agrado, mas de forma, mais simples e acessível.
- Não dê muita informação de seguida. Crie intervalos para controlar a sua receção.
- Adapte a sua mensagem ao interlocutor, em função do seu nível sociocultural, idade, etc.
- Fale de forma positiva.
- Evite utilizar a palavra não.
- A sua mensagem deve ser de confiança e tranquilizante.
- Evite as gírias e as bengalas (ok, pronto...)
- Evite frases longas com muitas orações relativas.

Os Dez Mandamentos das Relações Humanas:

- 1) **FALE** com as pessoas. Não há nada tão agradável e animado quanto uma palavra de saudação, particularmente hoje em dia quando precisamos mais de sorrisos amáveis.
- 2) **SORRIA** para as pessoas. Lembre-se que accionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.
- 3) **CHAME** as pessoas pelo nome. A música mais suave para muitos ainda é ouvir o seu próprio nome.
- 4) **SEJA** amigo e prestativo. Se você quer ter um amigo, seja um amigo.
- 5) **SEJA** cordial. Fale e aja com toda sinceridade : tudo o que fizer, faça-o com todo o prazer.
- 6) **INTERESSE-SE** sinceramente pelos outros. Mostre que as coisas da qual gostam e com as quais se preocupam também têm valor para você, de forma espontânea, sem precisar se envolver directamente.
- 7) **SEJA** generoso em elogiar, cauteloso em criticar. Os líderes elogiam. Sabem encorajar, dar confiança, e elevar os outros.
- 8) **SAIBA** considerar os sentimentos dos outros. Existem três lados em qualquer controvérsia : o seu, o do outro, e o que está certo.
- 9) **PREOCUPE-SE** com a opinião dos outros. Três comportamentos de um verdadeiro líder : ouça, aprenda e saiba elogiar.
- 10) **PROCURE** apresentar um excelente trabalho. O que realmente vale nessa nossa vida é aquilo que fazemos para os outros

V. PROCESSAMENTO INTERNO DA INFORMAÇÃO

V.I. Introdução ao Conceito

Referem-se aos processos utilizados pelo ser humano para codificar, armazenar e recuperar informações. Relaciona-se à aprendizagem, é o processo de modificação e combinação de estruturas cognitivas.

A informação é a matéria-prima. Na troca de informação utiliza-se a comunicação, que é o processo de partilha de pensamentos, conhecimentos, desejos, intenções, sentimentos e estados de ânimo.

O processamento humano da informação assemelha-se ao funcionamento de um processador de um computador. Existe entrada de informação, que depois de codificada é armazenada, e se for bem guardada, facilmente é recuperada.

A informação é aquilo que é partilhado na comunicação, logo comunicar é transmitir informações. A informação dentro do indivíduo chama-se conhecimento. Ela afeta todas as atividades humanas e se armazenada devidamente esta não se destrói.

O comportamento é determinado pelo fluxo interno de informação no sistema nervoso.

Uma informação nova é interpretada com base em experiências passadas. Se a informação for interpretada de forma errada, isto pode determinar muitos insucessos na vida de uma pessoa.

V.II. Processamento fonético

O Processamento Fonético é constituído pela Fonética e pela Fonologia.

A Fonética da linguística é a disciplina que se dedica ao estudo das propriedades físicas (acústicas e articulatórias) dos sons da fala. Desde a forma como são reproduzidas pelo aparelho fonador à forma como são percebidos e processados pelo ouvido humano. Importa todas as alterações subjacentes à realização dos sons da fala independentemente do seu valor significativo e comunicativo. Ela estuda a natureza física da produção e da perceção dos sons da fala (chamados de fonos).

A Fonologia ao contrário da Fonética, estuda apenas as realizações físicas que estabelecem significado na língua e que possuem por isso valor significativo. Ela preocupa-se com a maneira como eles se organizam dentro de uma língua, classificando-os em unidades capazes de distinguir significados, chamadas fonemas. Estuda o sistema sonoro de um idioma, do ponto de vista de sua função no sistema de comunicação linguística. Além disso, a Fonologia também estuda outros tópicos, como a estrutura silábica, o acento e a entonação.

Embora muitos autores tratem Fonética e Fonologia como áreas de estudos distintas, não é fácil traçar a linha divisória que separa essas duas áreas do conhecimento. Em virtude disso, vamos considerar Fonética e Fonologia como uma área única, preservando o nome Fonética por ser mais disseminado entre os gramáticos.

Conclui-se então que o Processamento Fonético, é o processo pelo qual a linguística passa de forma a transformar os sons (fonética) em significados (fonologia).

V.III. Processamento literal (significado)

O Processamento do Significado pelo cérebro baseia-se na semântica cognitiva. É a imagem psíquica mental do significante. É uma representação mental de algo tornado consciente nas mentes do emissor e receptor. Trata-se de uma representação psíquica constante, embora não necessariamente coincidente entre todos os interlocutores.

É suficientemente genérico que engloba não apenas um objeto particular mas a classe ou espécie de objetos em que esse objeto particular se insere.

Podemos concluir então que o processamento literal é a percepção que cada indivíduo tem da realidade.

V.IV. Processamento reflexivo (empático)

O Processamento Reflexivo consiste:

- > Na entrada de informação.
- > Compreensão e organização da informação.
- > Transformação desta informação em conhecimento.
- > Armazenamento do conhecimento.
- > Na saída de informação dando-se o feedback (informação de retorno)



Competências:

- Capacidade de recolher dados
- Capacidade de interpretar dados
- Capacidade de pensar as consequências do trabalho desenvolvido e de aplicar os resultados futuros

Requisitos e Atitudes:

- Mentalidade aberta para escutar e respeitar diferentes perspetivas, ter em conta possíveis alternativas e reconhecer a possibilidade de erro.
- Responsabilidade para considerar as consequências do trabalho desenvolvido tanto no curto como no médio prazo.
- Entusiasmo, predisposição para questionar, curiosidade para procurar, energia para mudar.

VI. TIPOS DE PERGUNTAS NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O que fazem as perguntas? Porque as fazemos?

- Boas perguntas fazem-nos pensar.
- Boas perguntas obtêm boas informações.
- Boas perguntas esclarecem o que o outro precisa, na opinião dele.
- As boas perguntas levam ao objetivo comum de descobrir concordâncias, opiniões, conhecimento, etc.

É necessário ser-se hábil em colocar-se no lugar dos seus interlocutores (empatia). Todos nós temos uma tendência de fazer pressuposições, com isso tiramos conclusões precipitadas e ignoramos informações, conseqüentemente obstruímos a comunicação. Uma boa forma de evitar essa tendência é parar por um segundo e formular uma questão.

VI.I. Perguntas Abertas

Perguntas abertas encorajam o interlocutor a falar mais e com isso fornecer mais informações. Perguntas abertas mostram interesse na conversa e ajuda a clarificar pontos obscuros ou mal entendidos.

- O que aconteceu?
- Que perspectivas vê nessa ideia?
- Como correu o projeto de trabalho?

Estas perguntas estimulam ideias e discussão. O propósito das perguntas abertas é iniciar um assunto e explorar novos caminhos. Elas abrem as possibilidades. Geralmente não podem ser respondidas com um simples sim ou não.

As perguntas abertas são um meio de estabelecer a empatia no início de uma conversa, quando se tem poucas informações, ou quando as perguntas devem ser generalizadas. Leva a uma atitude reflexiva do outro e, assim, podemos avaliar emoções e sentimentos. Por exemplo:

- **Como** estão os negócios, de modo geral?
- **O que** achas daquele local?
- **Onde** mais costumam viajar?
- **Quando** é que será o melhor momento, na sua opinião?
- **Qual** o plano pra as férias?
- **Quem** entrava no filme?

Utilização de perguntas abertas: As perguntas abertas têm como resposta muitas alternativas e permitem-nos obter mais informações do que as perguntas fechadas que só têm como resposta sim ou não. Exemplos de perguntas abertas: Como? Porquê? Quando? Onde?

V.II. Perguntas Fechadas

Perguntas fechadas são aquelas que convidam o interlocutor a respostas do tipo sim ou não. Elas focam a informação, sendo mais específicas que as questões abertas e usadas para confirmação da situação ou mensagem, obter uma resposta ou um detalhe específico, verificar compreensão ou clarificar uma informação já recebida. São boas para direcionar o rumo da conversa. Por vezes, são chamadas de perguntas reflexivas porque refletem as palavras do outro de volta para ele. Sempre que tiver dúvidas, verifique a concordância com uma pergunta fechada. Isso é particularmente importante em muitos contatos profissionais, quando se quer objetivar um assunto e verificar/assumir um dado compromisso ou acordo.

Exemplos:

- Como correu o dia?
- Já tinha relatado este problema antes?
- Concorda que essa é a melhor ação para esse momento?
- Então temos falta de stock?
- Percebo que preferem esta ideia. Correto?

V.III. Perguntas de Retorno

Colocam-se na sequência de uma informação prestada ao nosso interlocutor. Têm como objetivo garantir o rigor da perceção dele, ou seja, garantirmos que o outro percebeu/percecionou corretamente a informação que nós transmitimos, enquanto emissores. Exemplos:

- Fiz-me entender?
- Não sei se fui explícito no que disse...

V.IV. Perguntas de Reformulação

A reformulação serve para resumir o que outro acabou de dizer e confirmar se a mensagem foi bem percebida. Colocam-se na sequência de uma solicitação do nosso interlocutor. Têm como objetivo garantir o rigor da nossa perceção sobre a mensagem que nos enviaram. É através delas que podemos verificar se a mensagem que recebemos corresponde à ideia que o nosso interlocutor, como emissor, nos quis transmitir. Assim, o outro tem hipótese de saber se a sua mensagem foi realmente recebida para, em caso contrário, a poder completar ou emendar. A não utilização deste mecanismo pelo recetor deixará o emissor na dúvida sobre a eficácia da sua mensagem. Por isso, “pegamos” novamente no que nos foi dito para que o nosso interlocutor possa confirmar ou não. Em situações de reformulação, onde se procura, de forma sintética, estruturar a mensagem recebida, há frases que se devem utilizar como introdução. Exemplos:

- Está a dizer-me que...
- Se eu bem compreendi...
- Talvez quisesse dizer...
- Resumindo...
- Em síntese...

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Comunicação é um processo de duas vias. Se não se consegue ouvir e entender o que se está a dizer, não há comunicação efetiva. Para que uma comunicação seja eficaz, precisamos **ouvir ativamente**. Isto pode parecer óbvio, na medida em que a ação de ouvir é passiva, no entanto existe uma grande diferença entre escutar o que está a ser dito e ouvir ativamente e, consequentemente, compreender o significado da comunicação. Ouvir ativamente, observar e olhar cuidadosamente do seu interlocutor são habilidades importantes, porque desta forma se poderá primeiro reconhecer quem é o interlocutor e segundo perceber se a mensagem está a alcançar o seu êxito. A natureza nos deu dois ouvidos e uma só boca. A velha filosofia chinesa ensina que falar é plantar e ouvir é colher.

No nosso relacionamento diário com os outros, temos o direito de ser tratados com respeito, dignidade, cortesia e consideração; temos o direito de ser reconhecidos como Pessoa e de exprimir os nossos estados emocionais de maneira apropriada. Podemos dizer não, quando convém fazê-lo, sem nos sentirmos egoístas ou nos deixarmos manipular por medo, suborno ou culpa. É nosso direito considerar as nossas próprias necessidades, tão importantes como as dos demais. Temos, ainda, o direito de errar e de tirar do erro uma experiência de aprendizagem. Vamos usar da assertividade quando esses direitos, que poderíamos receber naturalmente, nos são negados. Isso não significa desrespeitar os direitos do outro pois são os mesmos que os nossos. **A comunicação e comportamento assertivo** é perfeitamente aprendido, basta gradualmente incorporarmos padrões que nos permitam viver bem connosco e com as outras pessoas, equilibrando os nossos direitos com os direitos dos outros.

"Cem vezes ao dia lembro-me que a minha vida, interior e exterior, depende do trabalho que outras pessoas estão a fazer neste momento. Por isso devo-me esforçar para retribuir, pelo menos em parte, esta generosidade." *Albert Einstein*