

PERFIS COMUNICACIONAIS

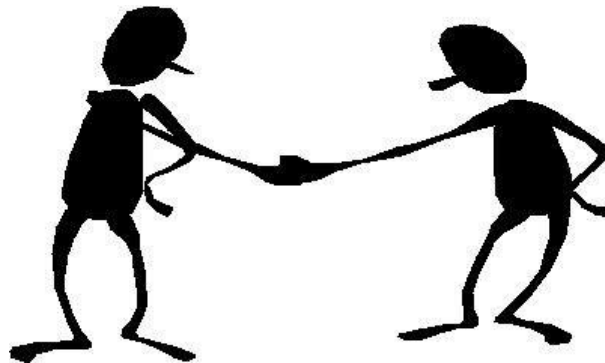
MARIANA AZEVEDO

INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE

COMUNICAÇÃO

Temos uma forma própria de nos relacionar mais ou menos estável, isto é, comportamo-nos e agimos de forma própria com os outros, durante um processo de interacção social, pelo que é conveniente adotar um estilo de relacionamento e comunicação assente em atitudes eficazes.





1. PASSIVO

A atitude passiva é uma atitude de **evitamento** em relação às pessoas e aos acontecimentos. O comportamento assenta no **respeito pelos outros** e não em si próprio. Em vez de se afirmar tranquilamente, o passivo afasta-se ou submete-se, não agindo. Procura evitar conflitos e **silencia as suas necessidades, direitos e sentimentos**, não comunicando de forma clara e directa. Geralmente torna-se numa **pessoa ansiosa** que apresenta dores de cabeça com frequência e sofre de insónias. O passivo não age porque tem medo das decepções. **Tímido e silencioso**, ele nada faz, escondendo-se por detrás da máscara da modéstia.



PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS - PASSIVIDADE

- Não faz valer os seus direitos
- Não exprime as suas opiniões e sentimentos
- Não comunica as suas necessidades, direitos e sentimentos, de forma clara e directa
- Tende a evitar conflitos a todo o custo
- Tem dificuldade em dizer “não”
- É muito sensível à opinião dos outros
- Sente as situações ou as pessoas como ameaçadoras
- Desvaloriza as suas próprias capacidades

JUSTIFICAÇÕES MAIS COMUNS DA PASSIVIDADE

- | | |
|---------------------------------------|------------------------------|
| • “É preciso saber ceder” | “Não sou o único” |
| • “Não gosto de prolongar discussões” | “Temos de ser compreensivos” |
| • “Os outros são mais importantes” | “Por mim tudo bem” |
| • “Se achares que está bem assim...” | |

CONSEQUÊNCIAS - PASSIVIDADE

- Insatisfação de uma das partes
- Qualidade de resultados pouco satisfatória
- Elevados níveis de frustração
- Perda de auto-estima e respeito por si próprio
- Má utilização da sua energia vital
- Aumento de tensão nervosa
- Revolta e sofrimento
- Ressentimento e rancor
- Procrastinação das decisões difíceis
- Falta de iniciativa
- Agravamento de problemas simples
- Dificuldade em dizer “não”
- Procura estar sempre de acordo
- Faz afirmações como se fossem perguntas
- Justifica-se e desculpa-se constantemente
- Dificuldade em tomar iniciativas

COMPORTAMENTOS NÃO-VERBAIS MAIS COMUNS - PASSIVIDADE

- Tom de voz baixo, monocórdico, gentil, doce e caloroso
- Discurso hesitante e pausado, oscilando entre a rapidez e a lentidão
- Expressão de nervosismo e ansiedade - sobancelhas levantadas, olhar apelativo, sorriso nervoso
- Olhar evasivo e fugidio
- Movimentos intensos – mãos agitadas, pés com pequenos movimentos, tiques nervosos
 - Cabeça baixa, ombros caídos, corpo dobrado sobre si.

2. AGRESSIVO

O estilo agressivo observa-se através de comportamentos de **ataque** contra as pessoas e acontecimentos, manifestando expressões hostis (por palavras ou acções), procurando esconder sentimentos de insegurança.

O agressivo submete os outros através de uma comunicação clara e directa mas inadequada das suas necessidades, direitos e sentimentos. **Fala alto, interrompe e faz barulho** enquanto os outros

se exprimem. Desgasta psicologicamente as pessoas que o rodeiam e pensa que, através do seu método é sempre ganhador. Este tipo de comportamento tem por base o respeito por si não respeitando o outro.



PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS - AGRESSIVIDADE

- **É autoritário**
- **É intolerante**
- **É contestatário**
- **Interrompe sistematicamente**
- **Sorriso irónico**
- **Não respeita os direitos/sentimentos dos outros**
- **Necessita de se mostrar superior aos outros**
- **Menospreza os outros, tentando dominá-los**

JUSTIFICAÇÕES MAIS COMUNS DA AGRESSIVIDADE

- “Se não tivesse aprendido a defender-me, há muito que teria sido devorado.”
- “Prefiro ser lobo a ser cordeiro”
- “Neste mundo é preciso saber impor-se”
- “As pessoas gostam de ser guiadas por alguém com temperamento forte”

CONSEQUÊNCIAS - AGRESSIVIDADE

- Diminuição da qualidade das tarefas
 - Raiva
 - Mágoa
 - Humilhação
- Depressão
- Frustração
- Temor ... no trabalho
- Agressividade
- Inibição por parte dos outros

COMPORTAMENTOS VERBAIS MAIS COMUNS - AGRESSIVIDADE

- Afirmações começadas por “eu”
- As opiniões são expressas como fossem factos
- Interrupções sistemáticas
- Hostilidade generalizada
- Perguntas ameaçadoras e intimidantes
- Os pedidos são feitos como instruções ou ameaças
- Sarcasmo
- Não controla o tempo quando fala

COMPORTAMENTOS NÃO-VERBAIS MAIS COMUNS - AGRESSIVIDADE

- Tom de voz alto, firme, áspero
 - Discurso fluente, rápido, seguro e abrupto
 - Sarcasmo, menosprezo, autoritarismo e intolerância
 - Expressão de arrogância

- Sorriso sarcástico
- Olhar fixo e penetrante
- Movimentos do corpo bruscos
- Postura rígida e tensa

3. MANIPULADOR

O manipulador procura satisfazer as suas necessidades através de meios **pouco explícitos ou acções indirectas**. Ele não se implica nas relações interpessoais **explorando os outros** de forma astuta e mudando de opinião conforme o seu interesse. O seu estilo de interacção caracteriza-se por **manobras de distração** ou manipulação dos sentimentos dos outros. O manipulador não fala claramente dos seus objectivos e é uma pessoa muito estratégica e teatral. Assim, o seu comportamento assenta no respeito por si e não pelo outro.



PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS - MANIPULAÇÃO

- Tem uma relação táctica com os outros

- Tende a desvalorizar o outro com frases humorísticas
- Exagera e caricatura informações
- Utiliza a simulação
- É especialista em rumores e insinuações
- Cria mais conflitos do que reduz tensões • Faz chantagem emocional
- Fala baixo
- Não se pronuncia nos debates
- Apresenta-se como mediador
- Nunca apresenta claramente objectivo

JUSTIFICAÇÕES MAIS COMUNS DA MANIPULAÇÃO

- “O segredo é a alma do negócio”
- “A Victória é dos espertos”

CONSEQUÊNCIAS - MANIPULAÇÃO

- Desconfiança face aos outros
- Aumento da tensão nervosa
- Dificilmente recupera a confiança dos outros.
- Ira e desconfiança
- Afastamento e indiferença
- Agressividade
- Isolamento e solidão
- Vai perdendo a credibilidade à medida que os seus “truques” são descobertos
- Uma vez descoberto tende a vingar-se dos outros

... no trabalho

- Geram ambiente tenso
- Criam conflitos

COMPORTAMENTOS VERBAIS MAIS COMUNS - MANIPULAÇÃO

- Não se exprime de forma aberta e franca, dissimulando as suas opiniões e sentimentos
- Insinua e culpabiliza
- Não intervém nos debates.

COMPORTAMENTOS NÃO-VERBAIS MAIS COMUNS - MANIPULAÇÃO

- Tom de voz alto ou baixo, mais gentil ou áspero conforme o impacto que pretende ter.
 - O discurso varia conforme a situação e interlocutores
 - Apresenta-se como mediador.
 - Exprime o que sabe que impressiona os outros.
 - Conforme as circunstâncias poderá ter um olhar fugidio ou dominador
- Postura corporal - conforme o interlocutor pode fazer movimentos a adequar a sua postura, tipicamente passiva, agressiva ou assertiva

4. ASSERTIVIDADE

As pessoas assertivas ou afirmativas são capazes de defender os seus direitos, os seus interesses e de exprimir os seus sentimentos, os seus pensamentos e as suas necessidades de forma aberta, directa e honesta. A comunicação é clara e aberta, afirmando os seus direitos sem “pisar” os direitos dos outros. A pessoa assertiva tem respeito por si própria e pelos outros e está aberta ao compromisso e à negociação. Aceita que os outros pensem de forma diferente de si, respeitando as diferenças sem as rejeitar.

