

QUESTIONÁRIO DE AUTO-DIAGNÓSTICO NA COMUNICAÇÃO

Instruções

De acordo com cada afirmação, registre com uma cruz na coluna a que corresponde à sua resposta:

Concordo – se pensa ou actua dessa forma a maior parte das vezes

Discordo – se raramente pensa ou actua dessa forma

Tente ser o mais espontâneo possível nas suas respostas.

Após ter preenchido o inventário de auto-diagnóstico, preencha a matriz de correcção do exercício. Cada frase numerada corresponde a uma atitude característica de um dos estilos: agressivo, passivo assertivo e manipulador. As frases foram classificadas em quatro colunas correspondentes aos quatro estilos. Deverá atribuir 1 ponto a cada frase que respondeu “Concordo”. O total dos pontos indica o grau da sua tendência a utilizar cada estilo comunicacional.

Poderá, por último, esboçar o gráfico de resultados, de forma a ter uma melhor percepção dos seus resultados.

Não se esqueça que, seja qual for o seu estilo predominante, cada estilo poderá ser utilizado consoante as situações, ou seja, cada estilo é eficaz em função da situação onde se aplica!

N.º	Frase	Concordo	Discordo
1.	Digo muitas vezes SIM, quando no fundo quero dizer NÃO.		
2.	Defendo os meus direitos sem atentar contra os direitos dos outros.		
3.	Quando não conheço bem uma pessoa, prefiro dissimular aquilo que penso ou que sinto.		
4.	Sou, a maior parte das vezes, autoritário e decidido.		
5.	Geralmente, é mais fácil e mais engenhoso actuar por interposta pessoa do que directamente		
6.	Não receio criticar os outros e dizer-lhes aquilo que penso.		
7.	Não ousa recusar certas tarefas que não fazem parte das minhas atribuições.		
8.	Não tenho receio de manifestar a minha opinião, mesmo face a interlocutores hostis.		
9.	Quando há debate, prefiro retrair-me e “ver o que é que a coisa dá”.		
10.	Várias vezes me censuram por ter espírito de contradição.		
11.	Tenho dificuldade em escutar os outros.		
12.	Faço tudo o que posso para ficar “no segredo dos deuses” e tenho-me dado bem com isso.		
13.	Consideram-me, em geral, bastante “manhoso” e hábil nas relações com os outros.		
14.	Mantenho com os outros relações mais fundadas sobre a confiança do que sobre a dominação ou o calculismo.		
15.	Prefiro nunca pedir ajuda a um colega, ele poderá pensar que eu não sou competente.		
16.	Sou tímido e tenho grandes bloqueios quando tenho que realizar uma acção pouco habitual.		
17.	Chamam-me “sopinhas de leite”, fico enervado e isso faz rir os outros.		
18.	Sinto-me bastante à vontade nas relações face a face.		
19.	Faço “fitas” muitas vezes: é a melhor maneira de conseguir o que quero.		
20.	Sou um “fala-barato” e corto a palavra aos outros sem me dar conta disso.		
21.	Sou ambicioso e estou pronto a fazer o que for necessário para realizar os meus objectivos.		

N.º	Frase	Concordo	Discordo
22.	Em geral, sei o que é preciso fazer, isso é importante para ser bem sucedido.		
23.	Em caso de desacordo, procuro os compromissos realistas assentes na base dos interesses mútuos.		
24.	Prefiro “pôr as cartas na mesa”		
25.	Tenho tendência para deixar para mais tarde as coisas que tenho para fazer.		
26.	Deixo, muitas vezes, um trabalho a meio sem o acabar.		
27.	Em geral, mostro aquilo que sou, sem dissimular os meus sentimentos.		
28.	É preciso muita coisa para me intimidarem.		
29.	Meter medo aos outros pode ser um bom meio para garantir o poder.		
30.	Quando “me levam à certa” uma vez, vingó-me na próxima.		
31.	Quando se critica alguém, é muito eficaz censurar-lhe o facto de ele não seguir os seus próprios princípios. Forçamo-lo, assim, a estar de acordo.		
32.	Sei tirar partido do “sistema”; sou “desenrascado”.		
33.	Sou capaz de ser eu próprio, continuando a ser aceite socialmente.		
34.	Quando não estou de acordo sei dizê-lo desapaixonadamente e com clareza.		
35.	Tenho preocupações de não incomodar os outros.		
36.	Tenho sérias dificuldades em fazer opções.		
37.	Não gosto de ser a única pessoa dentro de um grupo a pensar de determinada maneira. Nesse caso prefiro retirar-me.		
38.	Não tenho receio de falar em público.		
39.	A vida “é uma selva”.		
40.	Não tenho receio de enfrentar os desafios perigosos e arriscados.		
41.	Criar conflitos pode ser mais eficaz do que reduzir tensões.		
42.	A franqueza é a melhor maneira de ganharmos confiança nas nossas relações com os outros.		
43.	Sei escutar e não corto palavra aos outros.		

N.º	Frase	Concordo	Discordo
44.	Levo até ao fim aquilo que eu decidi fazer.		
45.	Não tenho medo de exprimir os meus sentimentos, tal e qual como os sinto.		
46.	Tenho jeito “para levar as pessoas” e fazer impor as minhas ideias.		
47.	O elogio ainda é um bom meio de se obter o que se pretende.		
48.	Tenho dificuldade em controlar o tempo em que estou no uso da palavra.		
49.	Sei manejar bem a ironia mordaz.		
50.	Sou servil e tenho uma vida simples: às vezes até me deixo explorar um pouco.		
51.	Gosto mais de observar do que de participar.		
52.	Gosto mais de estar na “geral” do que na primeira fila.		
53.	Não penso que a manipulação seja uma solução eficaz.		
54.	Não é necessário anunciar depressa demais as nossas intenções: isso pode causar-nos dissabores.		
55.	Choco muitas vezes as pessoas com as minhas atitudes.		
56.	Prefiro ser lobo a ser cordeiro.		
57.	A manipulação dos outros é muitas vezes a única maneira prática para obtermos o que queremos.		
58.	Sei, em geral, protestar com eficácia, sem agressividade excessiva.		
59.	Penso que os problemas não podem ser realmente resolvidos sem procurarmos as suas causas profundas.		
60.	Não gosto de ser mal visto.		

A MATRIZ DE CORRECÇÃO

Atitude de Fuga Passiva		Atitude de Ataque Agressivo		Atitude de Manipulação		Atitude de Assertividade	
1		4		3		2	
7		6		5		8	
15		10		9		14	
16		11		12		18	
17		20		13		23	
25		21		19		24	
26		28		22		27	
35		29		31		33	
36		30		32		34	
37		39		41		38	
50		40		42		43	
51		48		46		44	
52		49		47		45	
59		55		54		53	
60		56		57		58	

GRÁFICO DE RESULTADOS

15				
-				
-				
-				
-				
10				
-				
-				
-				
-				
5				
-				
-				
-				
-				
0	Passivo	Agressivo	Manipulador	Assertivo

COMPORTAMENTO PASSIVO

Trata-se de um comportamento em que os comunicadores evitam expressar opiniões, vontades e sentimentos próprios, submetendo-se facilmente aos comportamentos dos outros. Manifesta fuga, submissão e dependência relativa aos acontecimentos e aos outros.

As suas características mais importantes são a fuga e a subordinação. Os comportamentos passivos provocam no próprio a aceitação de tarefas insignificantes e opressivas, sentimentos de desvalorização pessoal, perda de energia anímica, ressentimento e até desejo de vingança no limite.

Difícilmente estimula comportamentos assertivos nos outros.

Geralmente querem fazer crer que são empurrados para a passividade e que não retiram qualquer proveito dela. Nalguns casos porém, escolhem-se comportamentos passivos porque através deles conseguem obter, talvez com alguma lentidão mas segurança, o que pretendem. O único senão, a não menosprezar, reside no facto de os comportamentos passivos não conduzirem a médio prazo à realização pessoal.

Sinais: desvalorização e desclassificação de si próprio. Expressões verbais de fuga/evasão e subordinação.

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

O termo agressividade pode ser definido como pressão indevida e ilegítima que viola o território do outro.

Este comportamento é particularmente eficaz sobretudo num curtíssimo prazo e, por isso, os comunicadores servem-se frequentemente dele quando querem actuar depressa e bem.

Visa-se conseguir a submissão dos interlocutores, mas eles também podem ripostar com agressividade ou manipulação. Nesses casos, o ciclo vicioso da dominação/dependência transformar-se-á em espiral de violência. Os comunicadores que utilizam frequentemente comportamentos agressivos, reparam mais facilmente nos estragos externos provocados pelas suas actuações, do que nas feridas internas, além das que infligem a eles próprios.

A comunicação agressiva empobrece a inteligência do próprio, reforça a vontade de mais agressividade, sobretudo se tiver sido recompensada na medida e na forma esperadas – aprofunda o sentimento do mal amado.

O feitiço, sem se dar por isso, pode virar-se contra o feiticeiro.

Sinais não verbais: rosto tenso, sobrancelhas carregadas, olhos desorbitados, muito abertos ou semicerrados, apontar com o dedo, bater na mesa, mostra-se ativo e gélido, voz batida ou imponente.

COMPORTAMENTO MANIPULADOR

O que caracteriza essencialmente o manipulador é a utilização da linguagem como disfarce, habitualmente ao serviço dos interesses próprios, e em detrimento dos alheios. O manipulador consegue os seus objectivos ao afirmar-se abertamente e de maneira que os interlocutores colaborem na realização dos seus intentos sem se aperceberem.

Lisonja, insinuação, chantagem subtil, utilização do sentido dúbio das palavras, são características muito presentes no comportamento manipulador. Comportamentos deste género desenvolvem-se muito em escalões intermédios de organizações fortemente burocráticas, com vantagens apreciáveis para os titulares das funções e com alguns prejuízos para as organizações.

Sinais: Recurso a representação, sendo particularmente significativos os sinais verbais; duplicidade (arredondamento) do discurso.

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Permite ao comunicador afirmar as opiniões, vontades sentimentos próprios e simultaneamente, respeitar e promover as opiniões, vontades e sentimentos do interlocutor. O comportamento assertivo visa desenvolver simultaneamente a proactividade e afirmatividade de todos os comunicadores, sem subserviências nem desigualdades.

Por princípio o comportamento assertivo deveria induzir apenas respostas assertivas. A força psicológica que cria, afasta a dominação, dependência ou dissimulação.

Na prática porém os interlocutores, apesar de estimulados a comportarem-se assertivamente mantém a liberdade de responder nos outros registos.

O poder influenciador do comportamento assertivo resulta de três factores: transparência da linguagem, força exemplar de afirmação pessoal e resolução de conflitos através de negociação – a sua postura é ganhar/ganhar.

As raízes ou pilares que suportam a capacidade de afirmação pessoal através da comunicação são, a auto-estima, a determinação e a consciência do direito à auto-afirmação.

Sinais: discurso simples e directo, não explora truques de linguagem – os sinais têm sempre um valor facial preciso.