

A photograph of a waiter in a white shirt handing a menu to a customer. The waiter's hand is in the foreground, holding a dark menu with the word "MENU" in gold lettering. The customer's hand is visible on the right, also holding a menu. In the background, a woman with blonde hair is looking towards the camera. The image has a semi-transparent dark overlay in the center where the text is located.

---

Assertividade

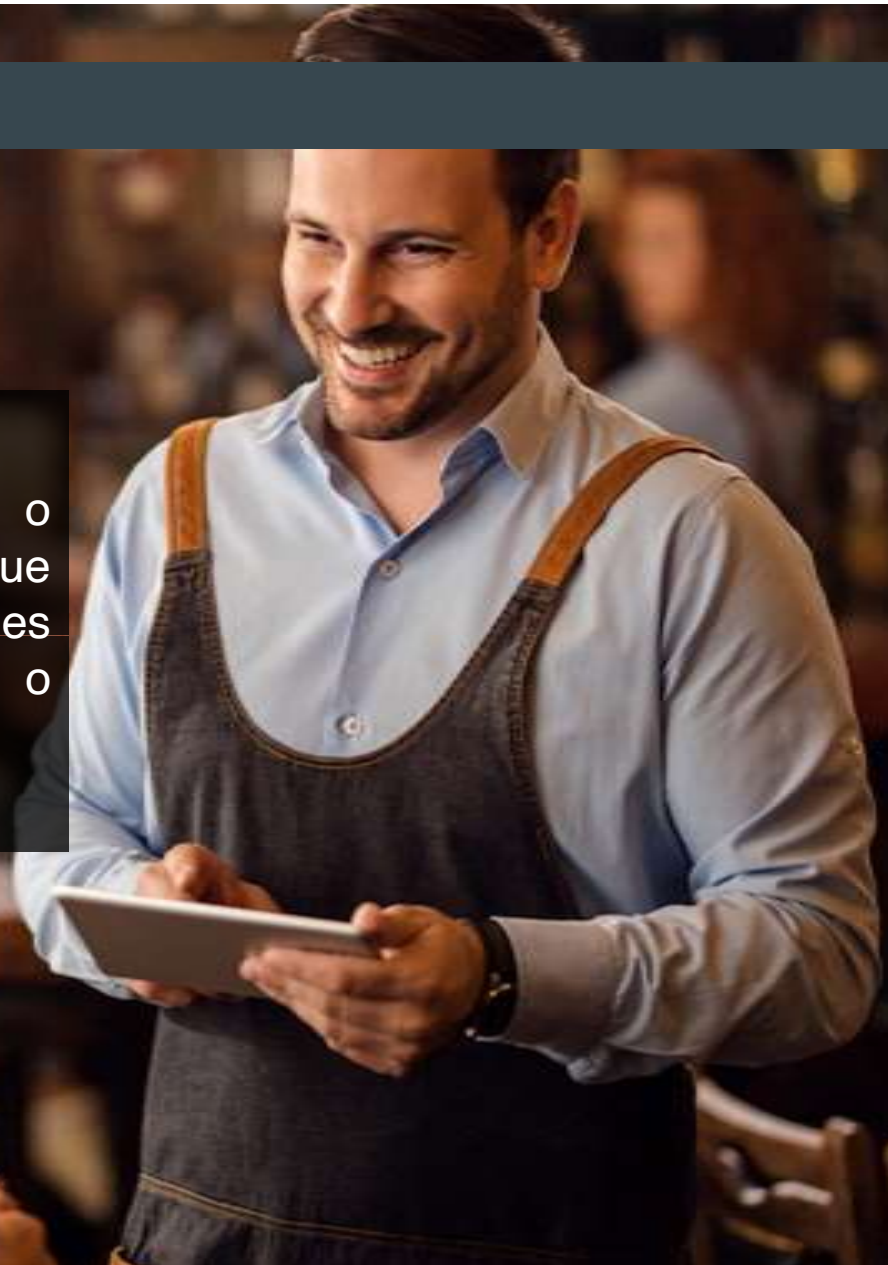
## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

- ❑ **Assertividade** vem de “asserto”, afirmar.
- ❑ Diferente de acertar, afirmar não tem relação com o certo ou errado e sim com a exposição positiva do que se deseja transmitir.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

Uma **pessoa assertiva** é capaz de expressar o mais diretamente possível o que pensa, o que deseja, escolhendo um conjunto de atitudes adequadas para cada situação, de acordo com o local e o momento.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

- ❑ A **assertividade** permite uma comunicação direta por meio de um comportamento que habilita o indivíduo a agir no seu interesse, defender-se sem ansiedade excessiva, expressar os seus sentimentos de forma honesta e adequada, fazendo valer os seus direitos sem negar os dos outros.
- ❑ 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.





## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

A **assertividade é um treino sistemático**, em que o indivíduo tem de reaprender a autenticidade através de uma prática gradual e regular.

Ser verdadeiro não consiste em "dizer tudo o que vem à cabeça", antes na expressão eficaz, visando a evolução satisfatória e realista da situação.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### ❑ Tipos de comportamento provocam esta reação.

- Evitar a mímica e a entoação contrária às palavras.
- Tentar descrever as próprias reações, em vez de avaliar as ações dos outros.
- Expressar-se de forma positiva em vez de desvalorizar, julgar, criticar, ridicularizar ou fazer interpretações, facilitando a expressão dos sentimentos dos outros.

## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos não-verbais assertivos

#### Contacto visual

O olhar deve estar direcionado para o interlocutor enquanto este fala.

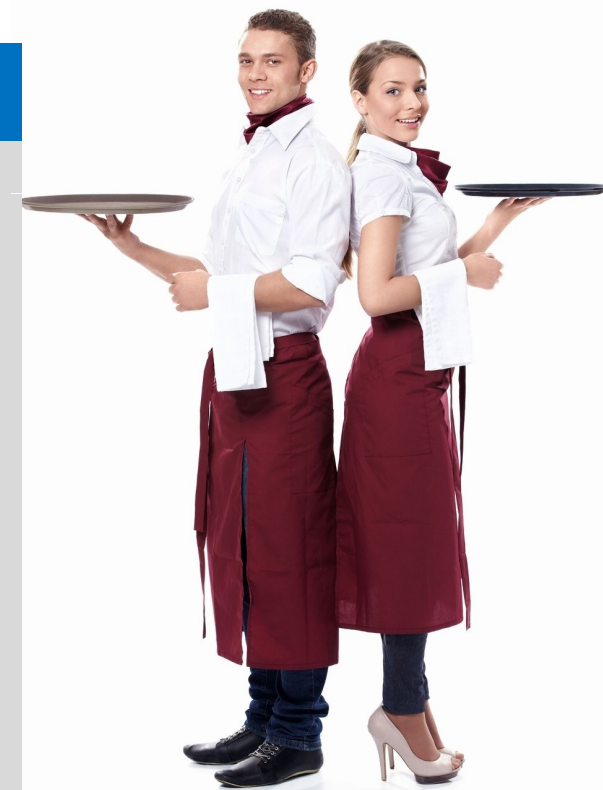
Recomenda-se que mantenha o contacto visual pelo menos durante 50% da conversação.

Atenção um olhar demasiado fixo pode ser interpretado como hostil.

#### Afeto

O tom deve ser firme e convincente, mas nunca hostil.

Deve ser adaptado à situação do momento.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos não-verbais assertivos

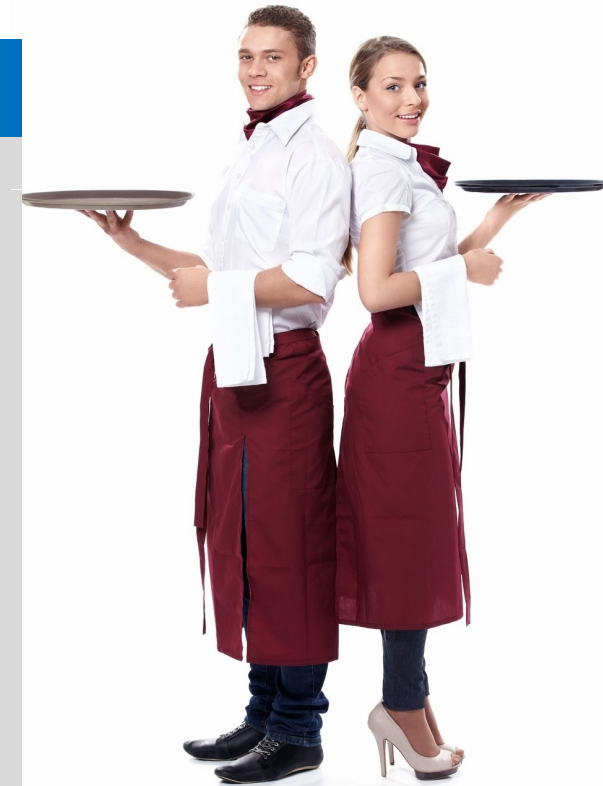
#### Voz

O volume deve ser audível, nem demasiado elevado nem baixo.

A articulação das palavras deve ser clara, sem hesitações. O ritmo deve ser tranquilo.

#### Pausas

Deve fazer-se uma pausa maior para dar entender ao interlocutor que é a sua vez de falar.





## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos não-verbais assertivos

#### Gestos

Podem fazer-se gestos com a cabeça, a cara, os braços e as mãos que enfatizem o discurso.

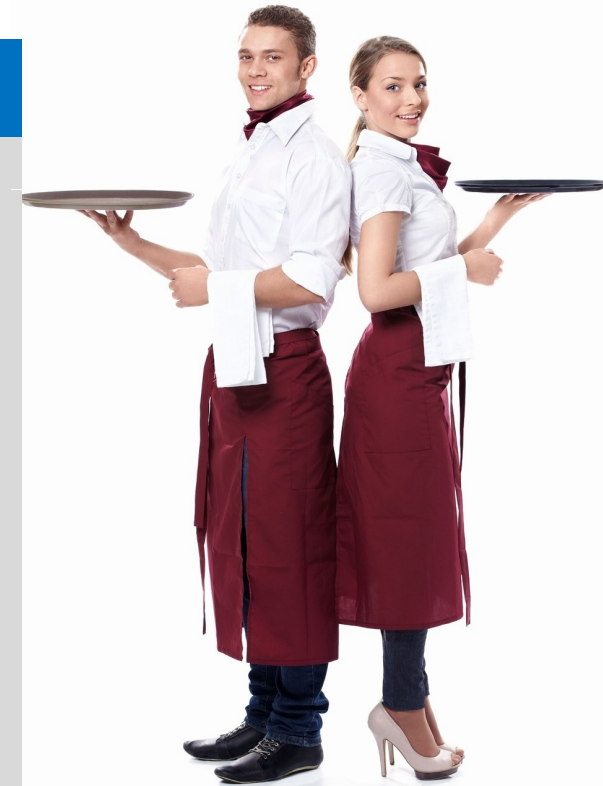
Estes gestos devem ser naturais, sem forçar a mensagem.

Evitar gestos como apontar o dedo indicador que pode ser entendido como uma ameaça, e em geral qualquer outro que possa transmitir hostilidade.

#### Postura corporal

O corpo deve estar direito mas relaxado.

A cabeça erguida, olhando para o interlocutor.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos verbais assertivos

#### Expressão que indique compreensão pelo outro

Compreender o outro não significa estar de acordo. Devemos fazer um esforço para entender os motivos e ponto de vista do interlocutor.

Se necessário pedir informações mais claras para depois poder formular uma frase síntese que seja objetiva e sem formular juízos de valor.

Suponhamos que um cliente lhe faz uma exigência em tom hostil: “Amanhã passo por cá novamente quero que me tratem deste assunto.

Ando a pagar para não trabalharem.” A sua resposta poderá ser:  
*“Entendo que provavelmente esteja aborrecido e que necessite disto com urgência...”*



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos verbais assertivos

#### Expressão do problema

De seguida deve expor o problema de forma clara e concisa.

Continuando o exemplo anterior, podia dizer o seguinte: "*porém, incomoda-me exija que exija o assunto resolvido numa margem tão curta de tempo e que insinue que perdemos tempo sem trabalhar*".



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos verbais assertivos

#### Desacordo verbal

Aconselha-se a utilizar uma fórmula breve com "*não estou de acordo com...*", ou "*não estou disposto a fazê-lo...*".

Para o exemplo que estamos a seguir bastaria: "*não posso aceitar esse prazo ...*".



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos verbais assertivos

#### Pedido de mudança de conduta

Este ponto é essencial em termos de comunicação assertiva.

Deve oferecer ao recetor uma informação de como espera que ele se comporte no futuro.

No exemplo poderíamos apresentar a seguinte solução: *"peço-lhe que de agora em diante nos peça para tratar deste tipo de assuntos com a antecedência mínima de uma semana para que possamos ter tudo pronto atempadamente"*.





## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Comportamentos verbais assertivos

#### Proposta de solução

Suponhamos que no exemplo anterior o cliente insiste que na sua empresa os assuntos não são tratados atempadamente porque perdem muito tempo sem trabalhar.

Neste ponto seria importante oferecer uma solução alternativa que o fizesse mudar essa opinião.

Uma delas poderia ser: *"creio que se nos pedir para tratar do assunto com a antecedência que lhe referi, nos dará o tempo suficiente para termos tudo pronto e o senhor não ter que se incomodar em voltar cá mais vezes para tratar do mesmo assunto"*.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Atitudes de base à comunicação assertiva

#### Autoestima

Tendo em conta que a assertividade pressupõe a nossa autoafirmação, é importante aprender a aceitar as nossas características, de forma a desenvolver a nossa autoestima, sem pessimismos, condescendências ou suposições.

#### Determinação

Surge como o resultado da energia associada à nossa força de vontade para prosseguir com os nossos objetivos até ao fim.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Atitudes de base à comunicação assertiva

#### Empatia

Consiste na capacidade de nos colocarmos no lugar do outro, procurando compreendê-lo, escutá-lo não fazendo juízos de valor.

#### Adaptabilidade

Capacidade de nos adaptarmos ao tipo de comunicação do outro.

Ex: se estamos a falar com adultos falamos de uma forma diferente de quando estamos a falar com crianças. falar com um familiar é diferente de falar com desconhecido.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Atitudes de base à comunicação assertiva

#### Autocontrole

É a capacidade de controlar os nossos sentimentos e emoções negativos de modo a não interferirem na relação com o outro.

#### Tolerância à frustração

Resistência aos aspetos mais negativos da nossa vida.

Caracteriza-se pela capacidade de gerir as tensões e conflitos nas nossas relações com os outros.



## 2. COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO

### Atitudes de base à comunicação assertiva

#### Sociabilidade

Um comunicador assertivo deve ter prazer em comunicar e relacionar-se com os outros.

