



COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE

Formação Modular UFCD – código 5440 – 25 h

MANUAL DO/A FORMANDA/O

Vol. 2

ASSERTIVIDADE

Formadora Paula Soeiro

2. Estilos de comportamento e comportamento assertivo

- Estilos típicos de comportamento
- Dimensões do comportamento assertivo
- Componente emocional da assertividade
- Desenvolvimento da assertividade

2.1 - Estilos típicos de comportamento

O ser humano é, desde que nasce, exposto a diversas interações sociais, que influenciam o seu desenvolvimento pessoal e social.

A teoria da aprendizagem social (Bandura,1989), que permite compreender como se processa o desenvolvimento e aprendizagem individual, através das relações que se estabelecem com os outros, pressupõe que o ser humano é um organismo ativo, que recebe informação de modelos, pessoas significativas com que se relaciona ao longo da vida, a qual lhe permite aprender não só comportamentos mas também regras de conduta, atitudes inerentes ao comportamento. Esta aprendizagem pode ou não ser posta em prática, dependendo de processos cognitivos que incentivam ou não a imitação e reprodução de comportamentos observados e aprendidos.

Neste âmbito, a assertividade surge como uma atitude inerente à comunicação humana interpessoal, verbal e não verbal, aprendida por modelagem, por observação de modelos desde a infância e cuja prática é influenciada por processos cognitivos que inibem ou não o comportamento assertivo.

A palavra 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.

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. 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.

A pessoa com **comportamentos assertivos**:

Está à vontade na relação face a face;

É verdadeiro consigo mesmo e com os outros, não dissimulando os seus sentimentos;

Coloca as coisas de forma clara e objetiva aos outros, negociando na base de objetivos precisos e claramente determinados;

Procura compromissos realistas, em caso de desacordo;

Negoceia na base de interesses mútuos e não mediante ameaças;

Estabelece com os outros uma relação fundada na confiança e não na dominação nem no calculismo.

Existem diversas metodologias para identificar **Estilos de comportamento assertivo**.

D.I.S.C. (1920, William Marston) – **(A)** alta dominância (ágil, criativo, objectivo, exigente, questiona, confiante); **(I)** alta influência (alegre, comunicativa, perde o foco, sociável, persuasivo, positivo); **(S)** alta estabilidade (paciente, atenção aos detalhes, ponderado nas decisões, não cobra dos outros, cuidadosos, atenciosos, amáveis); **(C)** – alto conformidade (segue normas, cumpridor, aparentemente impessoais, perfeccionista, autodisciplinado).

A existência de um “**eu-afirmativo**” e um “**eu-receptivo**”

O primeiro diz respeito à capacidade de tomar consciência dos próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos e expressá-los de forma clara e autêntica, aceitando-os como parte representativa de si mesmo e da forma como vê se o mundo.

O segundo refere-se à procura de partilha e respeito pelo ponto de vista do outro, valorizando-o enquanto pessoa com iguais direitos que o próprio.

A assertividade parece surgir, assim, como uma atitude de mutualidade entre o eu e o tu, adquirida por princípios de aprendizagem social, que se operacionaliza em determinados comportamentos, sendo os mesmos o alvo preferencial das conceptualizações na área. Ao definir assertividade é forçoso definir os comportamentos e postura que se lhe associam, ou seja, não apenas o que se faz mas também como se faz.

O comportamento assertivo caracteriza-se:

Por ser ativo e não apenas reativo; ser honesto e direto, não recorrendo a artimanhas ou manipulações mas exprimindo-se sem rodeios ou justificações excessivas; ser capaz de comunicação alternada com o outro, atendendo tanto ao próprio discurso como ao do outro e à forma como ele reage ao discurso do próprio.

A postura assertiva caracteriza-se pelo olhar direto e seguro, a expressão facial concordante com o conteúdo verbal, o tom de voz médio, uniforme, bem modulado, a posição direita, próxima, segura e relaxada mas não invasiva.

Antes de mais, indivíduo pode não ter tido acesso a modelos assertivos adequados, não tendo aprendido a ser assertivo. Tendo aprendido a ser assertivo e como fazê-lo, o indivíduo pode ainda assim não o fazer, por influência de processos cognitivos.

A assertividade treina-se. Não é inata.

Por um lado, os comportamentos assertivos poderão ter sido associados, por experiências repetidas, a estímulos negativos, levando o indivíduo a esperar e temer que tal repita se for chamado a ser assertivo, sentindo-se ansioso, pelo que evita a todo o custo situações em que tal possa acontecer.

Por outro, o indivíduo pode viver segundo crenças estabelecidas e enraizadas acerca de si próprio e do outro que o impedem de comportar-se assertivamente. Estas dificuldades ao nível do comportamento assertivo levam a que o indivíduo adopte determinados estilos de comunicação não assertivos.

Os programas de treino ou intervenção na assertividade têm sido dirigidos aos mais diversos objetivos: o aumento do uso do preservativo, a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis, a prevenção do consumo de álcool ou de substâncias, a gestão de situações de divórcio, o lidar com o bullying na escola, o aumento da auto-estima.

Vemos, assim, a importância dada à competência assertiva para o bem-estar físico, pessoal e social do indivíduo. Por isso mesmo, existem também programas de treino de assertividade gerais, dirigidos a que o indivíduo aumente o seu nível de competência assertiva, para que possa fazer face adequadamente a qualquer necessidade contextual com que se depara.

Ser assertivo é encontrar o equilíbrio, gerir da melhor forma estes três vetores, sendo individual e autêntico, e sendo social, respeitando e adequando-se às regras do grupo social em que se insere.

Comunicação interpessoal e assertividade
UFCD – código 5440 – 25 h

Ser assertivo é conhecer, respeitar e fazer valer a própria individualidade, na relação com um grupo social a que se deseja pertencer.

Agir assertivamente é condição para o bem-estar pessoal, pela consciência, aceitação e valorização de si mesmo; para que se contribua para o bem-estar do outro, fazendo-o sentir-se atendido, respeitado e valorizado; e para que se construam relações fomentadoras de realização e construção pessoal e social

2.2 - Dimensões do comportamento assertivo

Estamos perante mudanças significativas em todos os aspetos de nossa sociedade: religião, família, trabalho, modo de vida, educação e governo. Muitas das instituições sociais, através das quais as pessoas encontravam segurança no passado, não são mais seguras ou presentes como costumavam ser.

Na cultura ocidental tradicional, o individuo foi condicionado a ver-se e experimentar-se de modos negativos - com muito medo e vergonha e culpa. Qualquer que seja o relacionamento (pai/mãe e filho/a, docente e discente, sacerdote e fiéis, juíza e réu, políticos e povo), a pessoa foi condicionada para olhar para fora e para cima, para a figura de autoridade, a fim de receber instruções sobre como devia ser e agir.

O comportamento que torna a pessoa capaz de agir em seus próprios interesses, de se afirmar sem ansiedade indevida, a expressar sentimentos sinceros sem constrangimento, ou a exercitar os seus próprios direitos sem negar os alheios, é denominado de comportamento assertivo.

Vantagens do comportamento assertivo

A pessoa não-assertiva tende a pensar na resposta apropriada depois da oportunidade passar. A pessoa agressiva pode responder muito vigorosamente, causando uma forte impressão negativa e mais tarde arrepender-se disso.

Pesquisas demonstram que a aprendizagem de respostas assertivas inibirá ou enfraquecerá a ansiedade previamente experimentada em relações interpessoais específicas. Quando a pessoa se torna mais capaz de se afirmar e fazer coisas por iniciativa própria, ela reduz apreciavelmente sua ansiedade ou tensão anteriores em situações críticas e aumenta seu senso de valor como pessoa. Este mesmo senso de valor está geralmente ausente na pessoa agressiva, cuja agressividade pode mascarar sentimentos de culpa e de insegurança.

A atitude assertiva tende a reduzir as tensões inter-individuais. O sujeito apresenta uma postura que se adequa à sua mensagem; não fala demais nem exagera nos gestos e olha o seu interlocutor nos olhos.

Cada indivíduo tem os mesmos direitos fundamentais que tem seu semelhante em relações interpessoais. Existe uma forte tendência na nossa sociedade para avaliar seres humanos em escalas que fazem a pessoa “melhor” que as outras. As estruturas sociais perpetuam estes mitos e outros semelhantes, e permitem aos seres humanos nestes papéis serem tratados como se valessem menos, considerando-se apenas os papéis hierárquicos. A orientação cultural em relação ao desenvolvimento do comportamento assertivo é inadequada.

Ao defender o comportamento assertivo, reforça-se o facto de que ninguém tem o direito de se aproveitar de outro simplesmente por uma questão de se tratar de seres humanos. Sendo assertiva,

Comunicação interpessoal e assertividade
UFCD – código 5440 – 25 h

a pessoa está aprendendo a dar e receber em igualdade com os outros e estar mais a serviço de si e dos outros.

COMPORTAMENTOS **Não-verbais** ASSERTIVOS

Contato visual - O olhar deve estar direcionado para o interlocutor enquanto este fala. Recomenda-se que mantenha o contato visual pelo menos durante 50% da conversação. Mas 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.

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.

Gestos - Podem fazer-se gestos com a cabeça, a cara, os braços e as mãos que enfatizem o discurso. Deve-se ter em atenção que estes gestos devem ser naturais, sem forçar a mensagem. Evitar-se 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.

COMPORTAMENTOS **verbais** ASSERTIVOS

Escolha de **palavras** assertivas - Por forma a ser-se assertiva/o, os pensamentos, sentimentos e opiniões deverão ser comunicados com base em palavras diretas, honestas, apropriadas e respeitosas. Algumas palavras simplesmente não condizem com estes critérios e não podem, por isso, ser usadas de forma assertiva. As palavras são só um dos aspetos de uma comunicação assertiva.

Diretrizes básicas:

- Use enunciados EU em vez de enunciados TU;
- Utilize descrições factuais em vez de juízos ou exageros;
- Exprima pensamentos, sentimentos e opiniões responsabilizando-se por eles;
- Use pedidos ou diretivas (ordens) claras e diretas quando quiser que os outros façam qualquer coisa, em vez de insinuar, ser indireta/o ou fazer suposições.



Ao continuar a utilizar palavras inapropriadas vai reforçar velhos hábitos e interferir com o ser verdadeiramente assertiva/o. Em contrapartida, se utilizar palavras diretas, honestas e assertivas aumenta as suas possibilidades de êxito e melhora os seus relacionamentos.

Para chegarmos no nível de excelência de alguma coisa, ou seja, de fazermos bem feito e com qualidade, a nossa mente passa por quatro processos de aprendizagem distintos, que são:

Incompetência inconsciente: quando desconhecemos algo, portanto não desejamos e nem sabemos como fazer pois nem sabemos que existe (a pessoa não sabe que não sabe).

Incompetência consciente: quando sabemos que existe algo, desejamos possuir ou ter aquela determinada competência mas não sabemos o que fazer (a pessoa sabe que não sabe).

Competência consciente: quando começamos a treinar a nova competência, mas agimos de forma lenta, robotizada pois estamos pensando para fazer – consciente (a pessoa sabe que sabe).

Competência inconsciente: é quando aprendemos a fazer de forma natural, sem pensar em como fazer, de forma automática. O diferencial deste estágio é que fazemos acontecer sem esforço. (a pessoa sabe fazer e faz muito bem sem pensar).

2.3 - Componente emocional da assertividade

Assertividade emocional é escutar, entender, analisar e expressar as emoções demonstrando autocontrole e maturidade.

No nosso corpo existem dois órgãos fundamentais: o nosso cérebro e o nosso “coração”. O cérebro compõe-se de camadas, em que as mais profundas correspondem ao cérebro emocional (inteligência emocional - emoção) enquanto as camadas mais recentes correspondem ao cérebro cognitivo (inteligência racional - razão). Enquanto a inteligência emocional se desenvolve por toda a vida e pode ser cultivada em qualquer idade, a outra evolui muito pouco.

A relação entre a emoção e a razão é a chave da inteligência emocional, sendo esta relação estabelecida pelo sistema nervoso periférico autónomo. O sistema nervoso periférico autónomo é constituído por dois ramos: simpático e parassimpático. Estes dois ramos funcionam um como acelerador e o outro como travão e estão constantemente em equilíbrio.

É neste equilíbrio que desenvolvemos relações sociais cada vez mais complexas. Quando não acontece ocorrem as situações de ansiedade e stress, pois o “coração” deixa de estar submetido ao efeito regulador do travão parassimpático. Harmonizar esta relação íntima entre “coração e cérebro” acarreta efeitos benéficos na totalidade do nosso corpo.

As pessoas emocionalmente inteligentes usam a razão para compreender as emoções (as próprias e as dos outros) e lidar com elas, e recorrem às emoções para interpretar a envolvente e tomar decisões mais racionais. Nesta lógica, a emoção torna o pensamento mais inteligente, e a inteligência permite pensar e usar de modo mais apurado as emoções.

Quando se fala em relacionamento humano, a forma como se processam as percepções é muito importante, tanto que existem processos terapêuticos que trabalham basicamente a mudança de percepção. É através da percepção que avaliamos coisas e pessoas que estão a nossa volta e damos os significados que satisfaçam aos nossos papéis e a nossa identidade.

Por causa da nossa percepção, interagimos, não com as pessoas ou objetos, mas com a imagem que fazemos deles. Por isso a **empatia** (colocar-se no lugar do outro e ver a situação com os olhos do outro) é reconhecida como uma técnica de compreensão mútua que leva à cooperação.

Inferência - quando que adotamos crenças baseadas em conclusões inferidas do que observamos e nem sempre comprovadas, acrescidas pela nossa experiência passada. A inferência é inevitável, é inerente à condição humana. Não conseguimos viver sem acrescentar significados ou tirar conclusões sobre coisas, pessoas e situações... Daí a importância da atitude assertiva no sentido de usar a escala da inferência adequadamente.

2.4 – Desenvolvimento da assertividade

Como ser assertivo

Tornando o nosso pensamento mais transparente aos outros; verificando os dados observáveis, nos quais se baseiam nossas afirmações; confirmando se os outros estão a ver os mesmos dados e tendo

Comunicação interpessoal e assertividade

UFCD – código 5440 – 25 h

abertura para trocar feedback sempre que for necessário. Estamos perante um processo para desenvolver a flexibilidade, característica primordial na postura assertiva.

Existem passos ou princípios para aplicar a assertividade, cuja prática implica sempre uma determinada ordem. No início poderá parecer complicado e difícil, mas à medida que vamos praticando acaba por se tornar natural.

1º passo/princípio - escute ativamente o que está a ser dito e mostre ao outro que não só o ouve como o compreende;

2º passo/princípio - diga o que pensa e o que sente;

3º passo/princípio - diga o que deseja que aconteça.

Uma vez entendidos e adquiridos os princípios, existem atitudes-chave e técnicas complementares que poderão ajudar na competência e no aumento de confiança das pessoas à procura de mais assertividade. São elas:

I – D. E. E. C.

Trata-se de um método que pressupõe a negociação, como base do entendimento. Chamada D.E.E.C. porque são as iniciais de Descrever, Expressar, Especificar e Consequência.

II – Técnica do Disco Riscado

Com a técnica do DISCO RISCADO torna-se necessário repetir a mensagem até que não seja mais ignorada ou deturpada pelo outro. É também importante utilizar repetidamente algumas das mesmas palavras em diferentes frases. Isto reforçará a parte principal da mensagem, atuando de forma preventiva quanto à hipótese de nos perdermos em assuntos paralelos ou parasitas que façam esquecer a mensagem central (o objetivo final).

III – Dizer NÃO

DIZER NÃO é, para algumas pessoas, tremendamente difícil. Sendo várias as razões que o justificam, há duas que são as mais frequentes: 1) algumas pessoas procuram agradar sempre aos outros e sentem que DIZER NÃO é uma resposta muito desagradável e muito mal recebida; 2) outras têm medo de uma reação agressiva que um NÃO pode provocar.

IV – Compromisso Exequível

Compromisso exequível significa dar a cada pessoa espaço de manobra, com vista a que se possa construir uma solução aceitável por todas as partes envolvidas. O que significa que cada pessoa contribui com algo da sua posição/proposta, por forma a evitar situações extremas e a conseguir construir soluções intermédias. Por outras palavras, é a procura de uma terceira alternativa.

IV – Diálogo Interior Positivo

A técnica do Diálogo Interior Positivo pode revelar-se muito útil sempre que enfrentamos situações de crise. Não se trata, como é óbvio, de ter pensamentos cor-de-rosa, uma vez que isso é falso otimismo. Trata-se antes de procurar evitar uma queda em espiral, através de pensamentos e posições positivas, mas realistas.

V – Fogging (Edredão)

Quando alguém nos ataca e/ou se dirige a nós com intenções manifestamente agressivas espera sempre que haja uma resposta reativa – uma reação emocional – da nossa parte.

A técnica é usada para acalmar a agressão do nosso interlocutor através de uma resposta não-esperada pelo nosso interlocutor, causando um efeito-surpresa. O princípio desta técnica reside nos passos seguintes:

1. Devemos concordar em parte com o outro;
2. Não devemos reagir, mas sim responder;
3. Devemos centrar a nossa atenção nos factos.

O indivíduo assertivo tem controlo total de si mesmo nas relações interpessoais, sente-se confiante e capaz sem afetação ou hostilidade, é basicamente espontâneo na expressão de sentimentos e emoções, e é geralmente respeitado e admirado pelos outros.

A autenticidade implica sempre abster-se de julgar e fazer juízos de valor sobre os outros; não utilizar mímica e entonação opostas ao que se diz por palavras (não pode haver dissonância entre a linguagem verbal e a linguagem corporal); Descrever as suas reações mais do que as reações dos outros; facilitar a expressão dos sentimentos dos outros e não os bloqueia.

Expressão que indique compreensão pelo outro - Compreender o outro não significa estar de acordo. Neste ponto temos que fazer um esforço para entender os motivos e ponto de vista do interlocutor. Se necessário, devem-se pedir informações mais claras para depois poder formular uma frase síntese que seja objetiva e sem formular juízos de valor.

Expressão do problema - deve expor o problema de forma clara e concisa.

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

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

Adaptabilidade - É a capacidade de nos adaptarmos ao tipo de comunicação do outro.

Autocontrolo - É a nossa capacidade de controlar os nossos sentimentos e emoções negativas de modo a não interferirem na relação com o outro.

Tolerância à frustração - Tem a ver com a nossa resistência aos aspetos mais negativos da nossa vida. Caracteriza-se pela capacidade de gerir as tensões e conflitos nas nossas relações com os outros.

Alguns exemplos de comportamentos assertivos

SER ASSERTIVO ...a fazer pedidos

Não se desculpar nem se autojustificar enquanto se faz um pedido; ser discreto e breve; não explorar a boa vontade do outro; dar razões para o pedido (poucas mas autênticas).

...a recusar pedidos

Esclarecer o pedido; reconhecer o pedido; dar razões que justifiquem a recusa; não “almofadar a recusa” com pedidos de desculpa e com razões suplementares.

...na defesa de opinião e de direitos

Alegar que se compreende a opinião do outro; falar na primeira pessoa do singular; utilizar uma linguagem correta, objetiva e clara; exemplificar e argumentar.

... em casos de tentativa de manipulação

Alegar claramente que aquilo que o interlocutor está a tentar parafrasear não corresponde aquilo que disse; se o interlocutor se repetir, repita-se também; afirmar diretamente que não está a perceber onde é que o interlocutor quer chegar; pedir sempre informação objetiva, real e verdadeira e que se possa provar; colocar questões ao interlocutor.

...a expressar afeto e prazer

Comunicação interpessoal e assertividade

UFCD – código 5440 – 25 h

Ser breve e direto; elogiar atividades e resultados concretos; utilizar com frequência o EU; evitar comparações com os outros ou com o passado; elogiar de forma imediata; variar a forma de elogiar consoante o grau de agrado.

... a receber elogios

Aceitar o elogio, quando se considera o elogio merecido; no caso de se considerar o elogio não merecido, agradecer e exprimir a nossa opinião; não pensar que é presunção concordar com os elogios.

... na expressão de sentimentos

Identificar a situação ou comportamento que desencadeou o sentimento; descrever o sentimento, falando na primeira pessoa do singular.

FONTES E RECURSOS

- IEFP , manual_ufcd_5440_-_comunicacao_interpessoal_e_assertividade IEFP_pdf
- Rego, Arménio “Comunicação Pessoal e Organizacional, Manual de Exercícios”, edições Silabo, ISBN 9789726188520
- <http://www.exedrajournal.com/wp-content/uploads/2014/09/07.pdf>
- http://www.europass.pt/documentos/8._Kit_Europass___Comunica__o_e_Trabalho.pdf
- https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa_140327005%20Ci%C3%AAs%20Empresariais.pdf
- “Olá, Obrigado! – Competências sociais e Assertividade” (Moreira, 2004b).

2.1

<https://ocomecodavida.com.br/arquitetura-do-cerebro-ambiente-e-interacao/>

<https://www.youtube.com/watch?v=w38Ed9RPylw>

<https://www.youtube.com/watch?v=8GNWnOzCzN4>

<https://www.youtube.com/watch?v=qmCWjjZketo>

2.2

<https://www.youtube.com/watch?v=S4l2k4OaOFc>

<https://www.youtube.com/watch?v=phQDinMbmic>

<https://www.youtube.com/watch?v=Q7BqXLE1iqM>

2.3

<https://www.youtube.com/watch?v=5E7pGodyL6U>

<https://vimeo.com/256356137>

2.4

<https://www.youtube.com/watch?v=ESk4e3fgXhk>