

ASSERTIVIDADE

UFCD 1531

DIAPOSITIVOS DAS SESSÕES - ASSERTIVIDADE

Bruno Rodrigues



ESTAR EM RELAÇÃO É:

- **Observar o que existe**
Distinguir entre o que existe e o que desejamos
- **Procurar ver o ponto de vista do outro**
Mesmo que não concordemos com ele
- **Ver o outro como um ser humano**
Com sentimentos, valores e necessidades tão válidos como os nossos

Bruno Rodrigues

EMPATIA É:

- A capacidade para captar o mundo particular do outro, como se fosse o seu próprio mundo
- Sem nunca esquecer este “como se”

Vários níveis:

Emocional

- Compreender e partilhar os sentimentos do outro

Cognitivo

- Compreender perspectivas e pontos de vista alheios

Relacional

- Capacidade para transmitir ao outro, de forma verbal e não verbal, a compreensão dos seus sentimentos e ideias

Bruno Rodrigues

ESCUITA EMPÁTICA

- **DÊ ao outro toda a sua atenção**
Não julgue, critique, corrija nem tire conclusões...
- **Observe o outro**
Que emoções parecem estar presentes?
- **Verifique se está a compreender**
Faça perguntas esclarecedoras e diga pelas suas próprias palavras o que lhe parece que o outro está a dizer “Imagino que te sentiste...”, “Se estou a perceber o que dizes...”
- **Fique calado**
frequentemente, depois de ter desabafado, o outro ficará em silêncio... e acabará por chegar à sua própria solução.



ASSERTIVIDADE

PROTEGER OS MEUS PRÓPRIOS LIMITES
E
RESPEITAR OS LIMITES DOS OUTROS



ASSERTIVIDADE - DIFICULDADES

- Imagino que as pessoas não gostarão de mim
 - Como sei que não gostarão de mim?
 - Como vou viver a minha vida, a tentar agradar a toda a gente?
 - Se continuar a pôr as necessidades dos outros à frente das minhas, vou ficar a sentir cada vez mais ressentimento
- Imagino que as pessoas vão retaliar / criticar-me / abandonar-me
 - Pode acontecer... ou pode não acontecer...
 - As pessoas que gostam de mim provavelmente não o farão
 - Se alguém importante para mim não consegue tolerar feedback claro, poderei ter que reavaliar se esta é uma relação saudável para mim

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE - DIFICULDADES

- Imagino que vou ferir os sentimentos dos outros
 - O que estou a fazer é a colocar limites
 - Se me expressar claramente sobre o que sinto e as minhas necessidades, é menos provável que magoe os outros
 - Se eu fôr respeitador e adequado e o outro ficar magoado, esse problema é dele, não meu (responsabilidade pessoal)
- Imagino que vou perder o controlo e explodir
 - É mais provável que isto aconteça se eu não me expressar
 - Quanto mais ressentido me sentir mais provável será que "perca o controlo"

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE - DIFICULDADES

- Imagino que as minhas necessidades e sentimentos não são importantes
 - Todos os seres humanos têm o direito de expressar o que estão a sentir e de solicitar aos outros que respeitem as suas necessidades (Direitos Assertivos)
- Imagino que não tenho o direito de me queixar
 - Receber e dar feedback: necessidade fundamental para a melhoria da comunicação em qualquer relação
- Imagino que me vai dar demasiado trabalho
 - Posso expressar as minhas necessidades e colocar limites (não preciso de ficar muito tempo à volta do assunto)
 - Ser claro vai poupar-me muitas dificuldades e problemas a médio / longo prazo.

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE - COMO?

- Descrever o que acontece: "Quando tu..."
 - Comportamento observável, domínio do "óbvio"
- Descrever o impacto em mim: "Eu sinto..."
 - Informação não disponível ao outro, domínio do "óbvio"
- Propôr mudança: "Gostaria que tu..."
 - Outro comportamento observável, domínio do "óbvio"
 - Que me agradaria mais: informação não disponível ao outro, domínio do "óbvio"

- Consequências: "O que eu farei se voltar a acontecer..."
 - Informação (ainda) não disponível ao outro, domínio do "óbvio"
- Benefícios da mudança: "Sentir-me-ei..."
 - Informação não disponível ao outro, domínio do "óbvio"



Bruno Rodrigues

Assertividade

3 componentes da linguagem assertiva

#1 **"Eu penso"** - relacionada com os factos e na sua compreensão sobre o que se está a passar.
Exemplo: "Penso que não temos passado muito tempo juntos ultimamente - 2 noites na semana passada e uma noite na semana anterior!"

#2 **"Eu sinto"** - dar uma descrição breve e não ofensiva sobre a emoção que aquela situação despoletou. Como se trata daquilo que você sente, as frases devem ser começadas por "eu" e não por "tu".
Exemplo: "Senti-me triste quando pensei em nós ontem" e não "Tu não queres saber de nós!"

#3 **"Eu quero"** - Componente global da assertividade. Pense nela cuidadosamente:
1) Peça uma mudança de comportamento, não de atitude. Não pode esperar que alguém mude aquilo em que acredita ou sente simplesmente porque você não gosta.
2- Peça uma mudança num determinado momento. Não dê uma lista enorme de mudanças. Isso faz com que a outra pessoa se sinta pressionada.
3- Peça algo que possa ser mudado agora. Por exemplo, "A próxima vez que formos sair, quero que tu...", esta é uma frase que rapidamente cai no esquecimento porque vai demorar algum tempo até a próxima saída chegar.

Assertividade A Técnica de Auto-Afirmação “DESC”

Ser assertivo pressupõe ser-se afirmativo e um comunicador eficaz. Para tentar fazer corresponder estas duas características, utilize a técnica de auto-afirmação “DESC”, que tem como finalidade exercitar a capacidade de auto-afirmação de forma construtiva, permitindo a antecipação das situações e dos comportamentos.

Esta técnica consiste em quatro etapas:

D – DESCREVE – O Sr. A descreve o comportamento do Sr. B de uma forma tão precisa e objectiva quanto possível.

E – EXPRESSA – O Sr. A transmite ao Sr. B o que sente e pensa em relação ao seu comportamento (sentimentos, preocupações, desacordos ou críticas).

S – ESPECÍFICA (do inglês specify) – O Sr. A propõe de forma específica ao Sr. B uma forma realista de modificar o seu comportamento.

C – CONSEQUÊNCIAS – O Sr. A tenta interessar o Sr. B pela solução proposta, indicando-lhe as possíveis consequências benéficas que a nova atitude lhe traria.

Bruno Rodrigues

Assertividade A Técnica do “Disco Riscado”

O “disco riscado” consiste simplesmente em repetir a nossa resposta tantas vezes quantas forem necessárias para vencer a pressão exercida pelo interlocutor. Nesta comunicação é importante que sejamos capazes de resistir à tentação de nos justificarmos ou de contra atacarmos as “acusações” do nosso interlocutor. É geralmente eficaz quando lidamos com pessoas manipuladoras.

Exemplo:

N – Porque não arruma o seu local de trabalho todas as semanas?

R – *Porque não me apetece arrumá-lo.*

N – Mas olhe que ele teria melhor apresentação!

R – *Talvez, mas não me apetece arrumá-lo.*

N – Porque não experimenta amanhã?

R – *Porque não me apetece.*

N – Você não tem espírito de equipa.

R – *É possível que tenha razão, mas eu acho que o meu local de trabalho está bem assim.*

N – Mas porque é que o incomoda tanto arrumá-lo?

R – *Não me incomoda nada, simplesmente não me apetece.*

N – Mas porque é que não lhe apetece?

R – *Porque não me apetece.*

Bruno Rodrigues

Assertividade - A Técnica do “EDREDÃO”

A ideia do "edredão" deve-se ao psicólogo M. Smith e é muito simples. Consiste em responder a cada frase com "É verdade" sempre que se trata de um facto indiscutível, ou com "É possível" sempre que é emitida uma simples opinião.

A técnica do "edredão" é particularmente eficaz face às críticas mal intencionadas e não argumentadas (justificadas), podendo ajudar as pessoas "hipersensíveis" a adquirir um mínimo de segurança face às críticas de má fé.

Exemplo:

B – O seu local de trabalho está cheio de papéis!

M – É verdade.

B – Está uma grande confusão!

M – É possível.

B – Mas não acha que está exageradamente desarrumada?

M – É possível. É uma questão de opinião.

B – Não podia arrumá-lo de vez em quando?

M – Sim, é verdade, podia, se quisesse.

B – Então, de que é que está à espera?

M – Não acho que isso seja, de momento, extremamente necessário.

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE EM DISCUSSÕES



- Técnica do disco partido
 - Repetir o nosso ponto de vista / resposta, com tranquilidade, sem entrar em discussão nem responder a provocações:
 - “Tinha de acabar um trabalho e não tinha outra hora.”
- Técnica do adiamento assertivo
 - Para quando não temos a resposta naquele momento ou nos sentimos confundidos e / ou sem conseguir pensar com clareza:
 - “Escuta, este é um assunto difícil. Se achares bem, não falamos disso agora, que tenho trabalho, e amanhã conversamos com calma, está bem?”

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE EM DISCUSSÕES



- Técnica para processar a mudança
 - Focar a atenção no processo, em vez de no conteúdo:
 - “Estamos a desviar-nos do assunto.”
 - “Estamos os dois cansados. Talvez esta discussão não tenha tanta importância como lhe estamos a dar, não achas?”
- Técnica do acordo assertivo
 - Reconhecemos que a outra pessoa tem razão para estar aborrecida, mesmo quando não gostamos da forma como está a falar connosco:
 - “Tens razão, chegámos tarde por minha culpa. Mas sabes que normalmente não costumo ser atrasado.”

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE EM DISCUSSÕES



- Técnica da pergunta assertiva
 - Pedir à pessoa mais informação sobre os seus argumentos, para percebermos melhor aquilo a que ela se está a referir:
 - “Que te incomoda exactamente no meu comportamento?”
 - “Que sugeres que eu mude, de forma a que não volte a acontecer?”
 - A decisão de mudar ou não o nosso comportamento continua a ser nossa:
 - “Acho que percebi. Vou pensar nisso.”

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE: FIGURAS DE AUTORIDADE



- Cuidados especiais:
 - Respeitar a “posição de autoridade” do outro
 - Pedir para falar em privado
 - Expressar o próprio ponto de vista
 - Não partir do princípio que se sabe melhor do que o outro
 - Garantir que não se disse nada desrespeitoso ou desadequado

Bruno Rodrigues

ASSERTIVIDADE: FIGURAS DE AUTORIDADE



- Cuidados especiais:
 - Respeitar a “posição de autoridade” do outro
 - Pedir para falar em privado
 - Expressar o próprio ponto de vista
 - Não partir do princípio que se sabe melhor do que o outro
 - Garantir que não se disse nada desrespeitoso ou desadequado

Bruno Rodrigues

COMUNICAÇÃO E LIMITES



"A comunicação gera comunidade: compreensão, intimidade e apreço mútuo."

"O caminho para limites bem colocados é um processo natural que começa quando nos damos valor e que evolui à medida que damos passos no sentido de sermos donos da nossa vida e de nos protegermos."

Bruno Rodrigues