

Quais as suas reacções comunicacionais?

A seguir, são apresentadas onze situações. Para cada uma, estão descritas três reacções possíveis. Assinale qual delas seria a mais provável em si.

Não deve assinalar a sua opinião sobre a correcção ou incorrecção de cada comportamento mas sim deve referir qual seria o seu comportamento mais provável.

Coloque um círculo em torno da letra correspondente à sua resposta. É possível que, em alguns casos, tenha dificuldade em fazer a opção.

Pode até suceder que nenhuma das respostas se ajuste completamente ao que faria.

Nesses casos, opte pela resposta que mais se aproxima da sua reacção mais provável. Seja sincero nas respostas. Refira o comportamento que realmente adoptaria e não aquele que pensa que deveria ou gostaria de adoptar.

1. Um seu colega de trabalho pede-lhe para vir trabalhar no próximo Domingo, de modo a realizarem um trabalho urgente. Isso causa-lhe muito transtorno, pois o tinha planeado fazer desporto. A sua vontade é, pois, recusar. Além disso, o seu colega não tem sido prestável consigo. A sua resposta mais provável seria:

a) «Não estou disposto a sacrificar a minha vida pessoal em prol da empresa. Além disso, o senhor não me merece consideração. Porque me incomoda mais uma vez? Olhe, peça isso ali ao Américo. Talvez ele não tenha coragem para lhe dizer que não!»

b) «A minha família está a precisar muito da minha ajuda. A minha filha tem baixado de rendimento na escola e eu prometi ajudá-la neste fim-de-semana. Acredite que lamento muito não poder aceitar o seu pedido. Afinal, somos colegas de trabalho, não é verdade?! Espero que não me leve a mal!»

c) «O senhor não tem sido muito correto comigo quando lhe tenho pedido ajuda. Além disso, preciso de descansar e de fazer alguma companhia à minha família. Não posso, pois, ajudá-lo.»

2. Você terminou o seu curso na semana passada. Um seu colega diz-lhe que se candidatou a um concurso para um emprego, mas que o prazo já acabou. Você diz-lhe que gostava de se ter candidatado. O colega aparenta lamentar o sucedido (até porque havia 4 vagas!), mas você descobre que ele nada lhe disse porque não queria mais um concorrente para o lugar. Qual seria a sua reacção mais provável?

a) Ia ter com o seu colega e dizia-lhe: «Nunca mais me fales. Sabias bem que eu gostaria de me ter candidatado, mas não me disseste nada. Mereces que eu te faça o mesmo. És um patifezinho.»

b) Ficava muito magoado, mas evitava falar com ele. Se o visse, não se mostrava tão bem disposto como habitualmente, mas não tocava sequer no assunto e fazia os possíveis para não criar «chatices».

c) Falava com ele e dizia-lhe, de modo franco e educado, embora firme: «Não agiste corretamente comigo. Poderias ter-me avisado do concurso. O teu comportamento desiludiu-me. Esperava que te comportasses de outro modo comigo. Não merecia que me fizesses isto, pois já te dei provas que te respeitava.»

3. Está num restaurante. O prato que lhe serviram está demasiado salgado. Chama o empregado e diz-lhe isso mesmo. Ele responde que já várias pessoas o comeram, que ninguém se queixou, e que ele próprio o comeu ao almoço. Qual seria a sua resposta mais provável?

a) Comia (ou não) o resto do prato e, provavelmente, não voltava a esse restaurante.

b) Respondia ao empregado: «Compreendo que o senhor não considere o prato salgado. Mas eu sou muito sensível ao excesso de sal. O senhor compreenderá que eu não queira comer um prato que me parece salgado. Gostaria, pois, que me desse uma alternativa para resolvermos esta situação.»

c) Respondia: «Não me interessa a sua opinião. Também não quero saber o número de pessoas que comeu sem reclamar. Se não reclamaram, o problema é delas. O que eu sei é que o prato está salgado. Portanto, diga lá na cozinha que aprendam a fazer comida. E traga-me um prato em condições, senão vou-me embora e faça com este o que quiser.»

4. São onze e meia da noite. Está em casa, com vontade de dormir. Mas o seu vizinho do andar de cima está a fazer muito barulho. Apesar de o seu vizinho ser recente (só veio morar para ali há duas semanas), já não é a primeira vez que isto acontece. A sua resposta mais provável seria:

a) Batia-lhe à porta e dizia-lhe: «Há quase uma hora que estou a tentar dormir, mas não consigo por causa do barulho que o senhor está a fazer. Será que pode baixar o volume do som? Obrigado.»

b) Ficava incomodado, mas não fazia nada. Pensava para consigo: «Com vizinhos, é melhor não haver conflitos. Um dia, com calma, falo-lhe do assunto».

c) Batia-lhe à porta e dizia-lhe: «Ou o senhor deixa de fazer barulho, ou eu chamo a polícia. Não lhe admito isto».

5. Você chefia uma repartição pública. Um seu funcionário chega tarde ao trabalho. É a terceira ou quarta vez que isto acontece. Você não gosta desse procedimento, especialmente porque o funcionário não lhe dá qualquer explicação. O que faria?

a) Falava com ele e dizia-lhe: «É a terceira ou quarta vez que o senhor chega atrasado. Como sabe, isso prejudica o trabalho da repartição. Quer dar-me alguma explicação? O que poderemos fazer para evitar que isto se repita? Gostaria de ouvi-lo.»

b) Chamava-o ao gabinete e dizia-lhe: «Isto não pode voltar a acontecer. É uma completa irresponsabilidade da sua parte. Arranje maneira de chegar a horas. Ou você só quer o salário ao fim do mês?!»

c) Perguntava-se a si próprio: «Haverá alguma razão forte para que ele faça isto?» Ficava incomodado, sem saber bem o que fazer. Por agora, agia como se não tivesse notado. Esperava por uma melhor oportunidade para lhe dizer alguma coisa.

6. Está no cinema, mas dois indivíduos atrás de si não se calam. Está incomodado porque tem dificuldade em seguir o filme. A sala tem lugares vagos, mas ficam muito perto do ecrã, e você não gosta nada de se sentar lá à frente. Qual seria a sua reação mais provável?

a) Aguentava algum tempo, esperava que eles se calassem e evitava incómodos. Se o barulho continuasse, mudava de lugar.

b) Virava-se para trás e dizia-lhes: «Gostaria muito de ver o filme com atenção. Pedia-lhes o favor de não me importunarem. Obrigado.»

c) Virava-se para trás e dizia-lhes: «Calem-se, se fazem favor. Ou querem que vá chamar o responsável pela sala? Já não há respeito pelos outros? Porque não vão falar lá para fora? Não sabem comportar-se em sociedade?!»

7. Acaba de chegar a casa e repara que o artigo que comprou na loja tem um defeito. Volta à loja e mostra o defeito ao empregado. Ele responde-lhe que o defeito é muito pequeno, que ninguém notará e que não vale a pena ficar preocupado. Qual seria a sua resposta?

a) «Acha mesmo que ninguém nota? Olhe, se calhar tem razão. Deixe-me ver...! Pois não, não se nota. Ainda bem. Obrigado, até à próxima.»

b) «Não se nota?! Deve estar a brincar comigo. Já lhe paguei, não é verdade? Então, vá-me buscar um artigo sem defeito, ou devolva-me o dinheiro. Não quero discutir consigo. E digo-lhe mais: jamais cá voltarei.»

c) «Talvez tenha razão. Mas eu preferia que me trocasse o artigo ou me devolvesse o dinheiro.»

8. Você está a dirigir uma reunião. Mas as pessoas estão a falar de assuntos que não fazem parte da agenda. Qual seria a sua resposta mais provável?

a) «Peço-vos desculpa. Mas... se não se importassem... eu queria continuar a reunião. Já é tarde e, se não nos despacharmos, teremos que realizar nova reunião. Eu sei que é aborrecido – mas pedia-vos um pouco mais de atenção.»

b) «Como sabem, temos ainda vários assuntos a discutir. O que estão a falar pode ser muito interessante, mas nada tem a ver com os motivos desta reunião. Vamos voltar ao assunto que estávamos a tratar.»

c) «Se querem conversar, não apareçam cá sequer. Não estou disposto a continuar nisto. Vamos ao trabalho. Ou querem que fiquemos aqui até à meia-noite?»

9. Uns seus amigos telefonam-lhe às onze da noite, propondo visitá-lo. A sua verdadeira vontade é deitar-se, porque no dia seguinte terá que se levantar cedo para fazer uma viagem longa. Como lhes responderia?

a) «Eu gostava muito de vos receber, mas estava mesmo a preparar-me para me deitar. Amanhã tenho que me levantar cedo, porque vou fazer uma viagem de 300 km. Porque não combinamos outro dia?»

b) «Olha lá, já viste que horas são? Amanhã é dia de trabalho.»

c) «Olha, ainda bem que telefonaste. Não, ainda não me ia deitar. Ainda não é tarde. Podem vir.»

10. O seu chefe faz uma crítica ao seu trabalho, que você considera ser muito injusta. A sua reação mais provável seria:

a) Sentir-se-ia triste e incompreendido. Comentava o assunto com um seu amigo, mas nada dizia ao seu chefe.

b) Dizia ao seu chefe: «O senhor está a ser injusto comigo. E fez-me esse comentário porque não sabe o que aconteceu. Eu sempre fui bom funcionário. Pensa que não sei o que valho?»

c) Dizia ao seu chefe: «Eu penso, sinceramente, que o senhor não tem razão na crítica que me fez. Sinto que foi injusto comigo. No entanto, posso estar enganado, e até agradeço que me explique o que pensa. Como sabe, quero aprender a trabalhar cada vez melhor.»

11. Acabou de apresentar ao seu chefe uma ideia ótima para resolver um problema do serviço. Mas ele não a aceitou. O que faria?

a) Perguntava-lhe porquê e, tendo em conta as opiniões dele, procurava melhorar a proposta.

b) Sentia-se incompreendido, triste e perguntava a si próprio porque é que isso teria acontecido.

c) Mostrava-se desagrado e fazia o seguinte comentário: «Não percebo porque a minha ideia é assim tão má. Afinal, não valeu a pena esforçar-me. E não fique à espere que eu volte a empenhar-me nos problemas do serviço. Estou farto!»

O questionário a que respondeu procura medir as suas tendências assertivas, agressivas e passivas. Para avaliar o seu perfil, proceda do seguinte modo:

1. Assinale as respostas na tabela seguinte, colocando um círculo em torno da letra correspondente à sua resposta.

2. Some o número de respostas em cada coluna.

Situações n.ºs	Assertividade	Agressividade	Passividade
1	c	a	b
2	c	a	b
3	b	c	a
4	a	c	b
5	a	b	c
6	b	c	a
7	c	b	a
8	b	c	a
9	a	b	c
10	c	b	a
11	a	c	b

Quantas respostas assinalou

em cada coluna?

☐☐☐