

ASSERTIVIDADE




Comportamento Não Assertivo Comportamento Passivo

- A pessoa falha na expressão de suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões. Se ela é a primeira a violar seus próprios direitos, acaba por dar ao outro a permissão de também fazê-lo.

Exemplos

- Não pedir favor
- Não manifestar desacordo




Assertividade

☺ É a expressão direta que a pessoa manifesta suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, sem ansiedade indevida ou excessiva e sem ser hostil com o outro.

☺ É um comportamento que permite defender os próprios direitos sem violar os direitos dos outros.

Comportamento Não Assertivo Comportamento Agressivo

- A pessoa expressa suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, mas de uma forma **hostil**, **exigente**, **ameaçadora** ou **punitiva** para com o interlocutor. Defende os seus direitos, mas à custa da violação dos do outro.



Expressões na comunicação

Auto-afirmação 🖱

- Defender direitos legítimos
- Expressar opiniões pessoais
- Fazer e recusar pedidos

Sentimentos positivos 😊


- Fazer e receber elogios
- Iniciar e manter conversas
- Afetos positivos

Sentimentos negativos ☹

- Afetos negativos legítimos

Direto ou Indireto Verbal

- Comentários hostis e humilhantes
- Insultos
- Ameaças
- Sarcasmo
- Comentários maliciosos
- Tom de voz



Direto ou Indireto

Não verbal

- Gestos hostis
- Violência física
- Gestos depreciativos
- Expressões faciais negativas



A assertividade varia conforme as pessoas e as situações

- **Ninguém** é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações.
- A facilidade que a pessoa tem em se comportar de forma assertiva depende também da pessoa a quem esse comportamento se dirige e da situação.



Comportamento Manipulador

- A pessoa expressa suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões de uma forma **implícita** ou **indireta**, com mensagens mistas em que há **contradições** no conteúdo ou entre o conteúdo e o comportamento não verbal.
- Usa a sedução para manipular os outros.

O que se ganha sendo mais assertivo?

- ✓ A assertividade é uma escolha.
- ✓ Os comportamentos não assertivos, a **curto-prazo**, podem ter algumas decorrências positivas, mas suas conseqüências são geralmente negativas.
- ✓ **Os comportamentos assertivos são totalmente vantajosos.**

Exemplos

- “Se os outros conseguem, você deveria conseguir.” (comparar desfavoravelmente o interlocutor, induz)
- Ser simpático demais
- Comportamento queixoso



Como ser mais assertivo?

Conhecimento dos próprios direitos

- A primeira mudança é interna, e passa por adquirir conhecimento de seus direitos (e dos outros).
- Não é parecer satisfeito se não está.



Ter o direito de

- ser **respeitado** e tratado de igual para igual
- manter seus próprios **valores**, respeitando os dos outros
- expressar **seus** sentimentos e opiniões
- dizer **não** sem se sentir culpado
- **mudar** de opinião
- cometer **erros**

Usar a 1ª pessoa

Dizer **eu** significa que você assume a responsabilidade pelos seus pensamentos, sentimentos e ações e que não culpa os outros.

Em vez: "Sabe como é, ninguém consegue decidir sobre estes pontos, não é?"

Dizer: "Eu estou com dificuldade em decidir."

Crenças bloqueadoras

- ✓ Não tenho o direito de recusar pedidos.
- ✓ Não tenho o direito de discordar dos outros.
- ✓ Tenho que ser perfeito e nunca cometer erros.
- ✓ Criticar e ser criticado é terrível.

Expressar empatia

Colocar-se no lugar do outro

Entender o problema como seu

😊 "Você conseguirá terminar sua parte do trabalho até essa semana?"

😊 "Eu compreendo que isso lhe trará dificuldades, mas como posso ajudar se esse projeto está atrasado há uma semana?"

Desenvolvendo a assertividade

Ser claro, conciso e específico

- Falar de forma direta. Usar exemplos explicativos.
- Não pressupor que a outra pessoa já sabe, os outros não lêem pensamentos.

Em vez de: "Lembra que fizemos uma reunião de equipe há uns tempos atrás e que me passaria os dados hoje, então consegui fazer?"

Dizer: "Combinamos que passaria os dados até hoje. Já estão prontos?"

Respeitar os outros

- Os outros têm opiniões e sentimentos diferentes dos nossos.

- Fazer críticas construtivas.

"Fico satisfeito por ter entendido suas tarefas, mas estou preocupado com sua pontualidade. Você pode fazer o possível para entregar esse matéria até às 9 horas?"

apreciação - crítica construtiva - pedido de mudança

Pedir ao invés de se queixar manifestando desagrado

Se não lhe agrada algum comportamento alheio, peça e não se queixe a respeito desse comportamento.

- “Fiquei chateado por você não ter me dado o recado do fulano. Por favor, escreva os recados para mim, na próxima vez, OK?”

crítica construtiva - pedido de mudança

Lembre-se

- Nós somos responsáveis pelos **nossos** comportamentos.
- Se o outro se comportar de forma não assertiva, não precisamos fazer o mesmo!



Flexibilidade
Aceite críticas e manifeste intenção de mudança

“Sua apresentação foi muito longa.”

“Obrigada, vou ver no que posso reduzir.”

Estar flexível para mudança!



Concluindo

- A assertividade não garante a não ocorrência de conflitos.
 - Um desacordo comunicado de **forma assertiva** por ambas as partes leva a um provável **reconhecimento** dessa discordância e uma tentativa de chegar a um acordo ou a uma decisão de manter suas posições respeitando a do outro.