



DIVERSIDADE E
INCLUSÃO

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA





A comunicação assertiva é uma das habilidades mais procuradas pelas empresas, sobretudo entre os candidatos a vagas de liderança

Você sabe o que é uma comunicação assertiva e porque este é um método eficaz para a resolução de problemas de comunicação nas empresas?

COMUNICAÇÃO **ASSERTIVA**

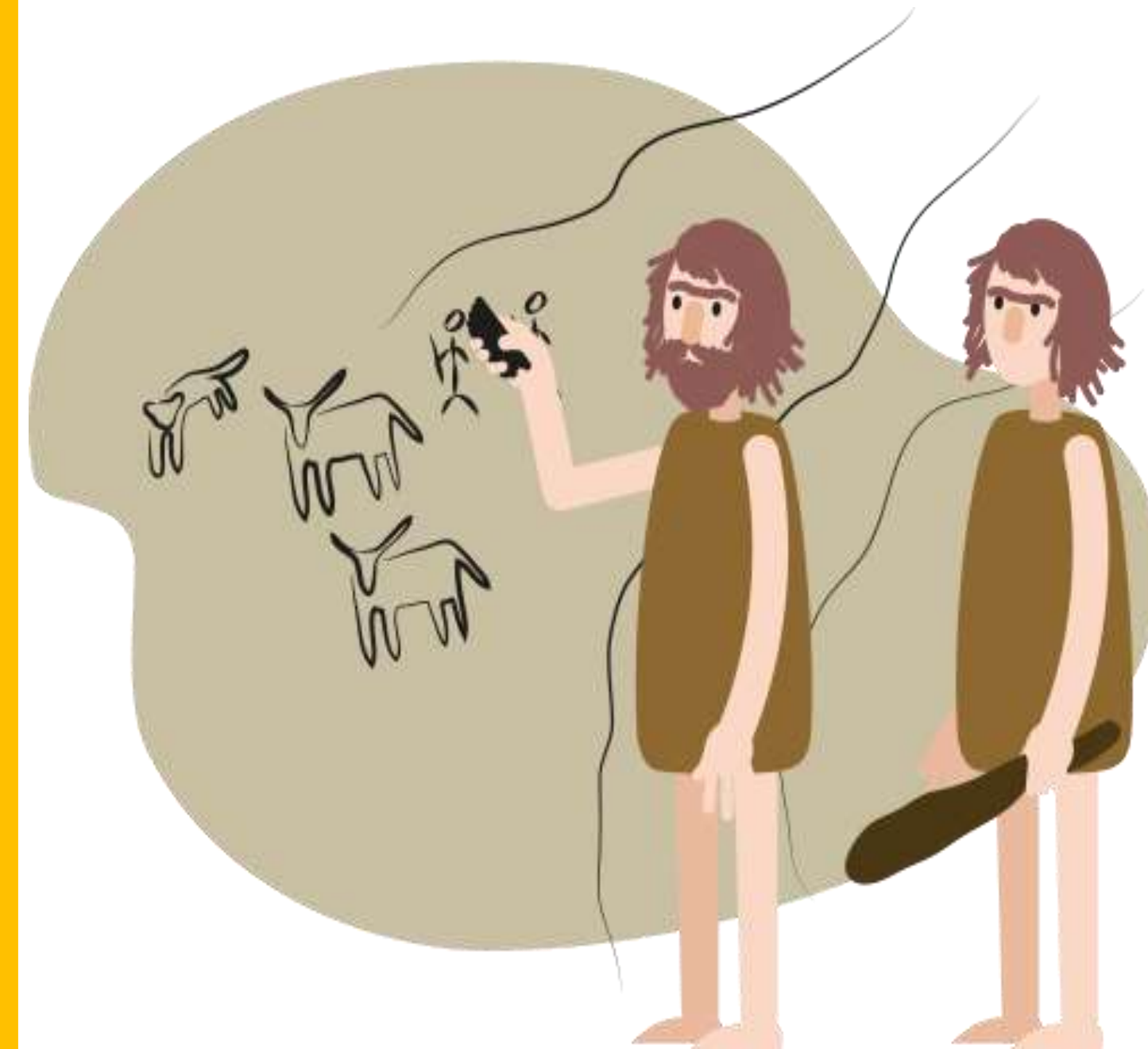
- *Origem da comunicação*
- *Componentes da comunicação*
- *O que é comunicação assertiva*
- *Características do comunicador assertivo*
- *A importância de saber se expressar assertivamente?*
- *Os diferentes tipos de comunicação*
- *Benefícios da comunicação assertiva no ambiente de trabalho*
- *Como ter uma comunicação assertiva?*

Origem da comunicação

Os homens das cavernas, com seu cérebro primitivo, deviam se comunicar através de gestos, posturas, gritos e grunhido

A partir de certo período, esse homem aprendeu a relacionar objetos e seu uso e a criar utensílios para caça e proteção, pode ter passado isso aos demais, através de gestos e repetição do processo, criando assim, uma forma primitiva e simples de linguagem.

Com o tempo, essa comunicação foi adquirindo formas mais claras e evoluídas, facilitando a comunicação não só entre os povos de uma mesma tribo, como entre tribos diferentes. As primeiras comunicações escritas (desenhos) de que se têm notícias são das inscrições nas cavernas 8.000 anos a.C.

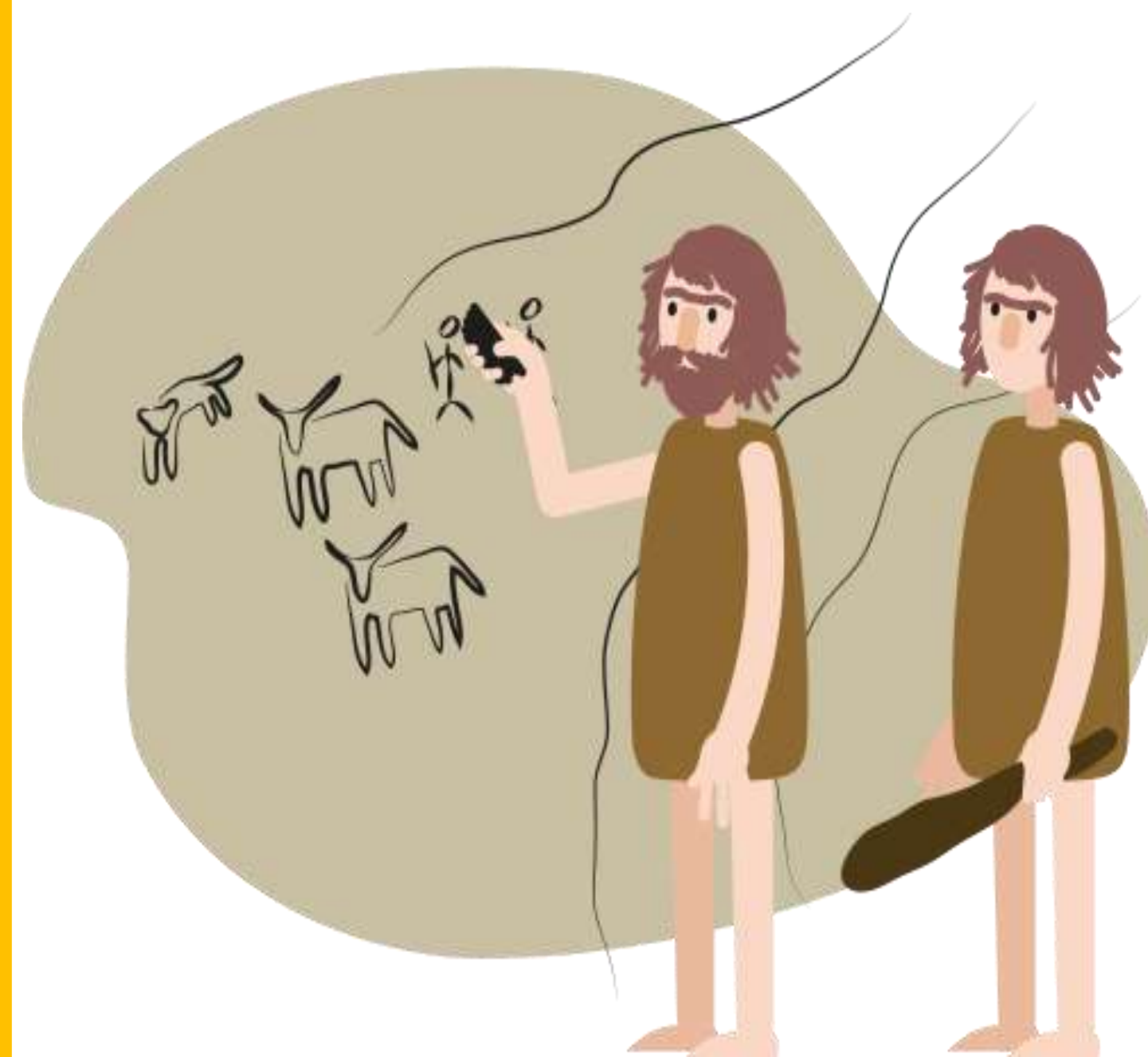


Origem da comunicação

O **povo sumério**, considerada a uma das mais antigas civilizações do mundo, já ocupava a região da **Mesopotâmia** quatro séculos antes de Cristo. Essa civilização foi a primeira a usar o sistema pictográfico (escritas feitas nas cavernas, com tintas).

Esse tipo de escrita era utilizada, também, pelos egípcios que, em 3100 a.C., criaram seus *hierós glyphós* ou “escrita sagrada”, como os gregos as chamavam.

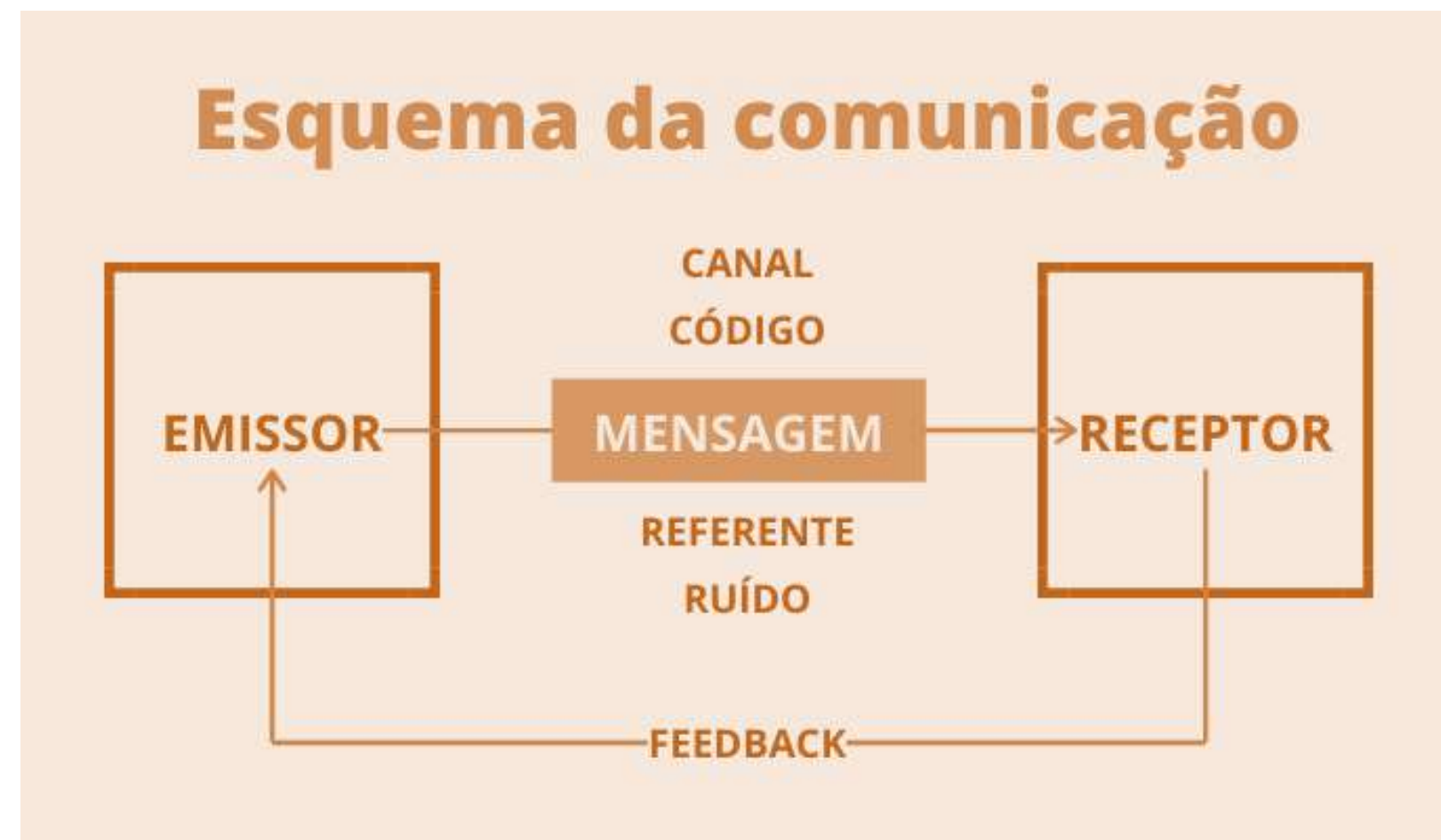
Futuramente, um estágio moderno da comunicação humana foi a descoberta da tipografia (arte de imprimir), pelo alemão Johann Gutenberg, em 1445. Essa invenção multiplicou e barateou os custos dos escritos da época e abriu a era da comunicação social.



Componentes da comunicação

Brevemente, os componentes do processo de comunicação são: o emissor da mensagem, o receptor, a mensagem em si, o canal de propagação, o meio de comunicação, a resposta (feedback) e o ambiente onde o processo comunicativo acontece.

Com relação ao ambiente, o processo comunicacional sofre interferências do ruído e a interpretação e compreensão da mensagem fica subordinada ao repertório (crenças, modo de ser, comportamentos) do receptor.



Componentes da comunicação

Em relação à forma, a comunicação pode ser verbal, não-verbal, gestual e mediada.

Verbal - Comunicação através da fala propriamente dita, formada por palavras e frases. Tem suas dificuldades (timidez, gagueira, etc.), mas ainda é a melhor forma de comunicação.

Não-verbal - Comunicação que não é feita por palavras faladas ou escritas. Usam-se muito os símbolos (sinais, placas, logotipos, ícones) que são constituídos de formas, cores e tipografias, que combinados transmitem uma ideia ou mensagem.



Componentes da comunicação

Em relação à forma, a comunicação pode ser verbal, não-verbal, gestual e mediada.

Linguagem corporal corresponde a todos os movimentos gestuais e de postura que fazem com que a comunicação seja mais efetiva. A gesticulação foi a primeira forma de comunicação. Com o aparecimento da palavra falada os gestos foram tornando-se secundários, contudo eles constituem o complemento da expressão, devendo ser coerentes com o conteúdo da mensagem.

A expressão corporal é fortemente ligada ao psicológico, traços comportamentais são secundários e auxiliares. Geralmente é utilizada para auxiliar na comunicação verbal, porém, deve-se tomar cuidado, pois muitas vezes a boca diz uma coisa, mas o corpo fala outra completamente diferente



Componentes da comunicação

Em relação à forma, a comunicação pode ser verbal, não-verbal, gestual e mediada.

Comunicação mediada - processo de comunicação em que está envolvido algum tipo de aparato técnico que intermedia os locutores.

Toda essa inovação nas formas de comunicação, fez com que a humanidade passasse a viver de uma forma totalmente nova, onde as fronteiras físicas deixam de ser obstáculos à comunicação constante entre os povos. Formas que até alguns anos eram impensáveis, passam a fazer parte do nosso dia a dia.



O que é comunicação assertiva?



A comunicação assertiva é uma das principais competências de um profissional de sucesso. Esta capacidade também demonstra o nível de sua inteligência social, ou seja, sua habilidade de se relacionar com os outros e de conquistar a colaboração das pessoas.

Uma comunicação assertiva é aquela que consegue passar as informações com clareza, dinâmica e respeito, obtendo o retorno esperado. Quando funciona bem, cria um canal aberto que permite o diálogo entre as partes e maior intercolaboração.

O que é comunicação assertiva?



Segundo o dicionário, assertivo é aquele que “expressa segurança ao agir; que se comporta de maneira firme; que demonstra decisão nas palavras”. Ou seja, é mais do que um simples orador. É um bom comunicador!

Mas como ter uma comunicação assertiva? Para as empresas, é essencial contar com profissionais que desenvolvam uma boa capacidade de assertividade na comunicação. São pessoas que conseguem se expressar de forma honesta, clara e concisa. Porém, sem ferir os direitos e individualidades dos outros.

No contexto empresarial, muitas vezes, as falhas de comunicação e ou seja, a não assertiva são alguns dos principais empecilhos. Quando as informações não são compartilhadas de forma correta, surgem, dificuldades nas relações, na execução dos processos e no alinhamento das demandas.

Características do comunicador assertivo



A comunicação é uma excelente ferramenta para o desenvolvimento das relações humanas, seja no âmbito pessoal ou profissional. Existem alguns fatores capazes de influenciar na sua eficiência e a assertividade é um deles.

Para criar um canal de transmissão de mensagem efetivo e se comunicar com assertividade é importante estar atento a alguns pontos e características.

Exercer a inteligência emocional: deve passar as informações que deseja de forma clara, mas também, deve ouvir atentamente e de forma calma quando o outro estiver falando. E ainda deixar de lado as emoções que podem ser sabotadoras para o momento.

Características do comunicador assertivo



Ter atenção aos gestos: é importante ter atenção ao tipo de gestos que você irá fazer, pois eles devem combinar com o que você está transmitindo e não ao contrário.

Sentimento do discurso: lembre-se de que é essencial que a suas palavras faladas ou escritas exibam a emoção que você realmente quer passar. Para isso, utilize a sua própria segurança, confiança e, principalmente, honestidade.

Executar o que discursar: não adianta nada apenas falar o que todos devem ser ou fazer e não seguir o próprio conselho. Muito do que os outros aprenderem com você será por meio de exemplos. Comunicação assertiva e postura profissional caminham juntas!

Características do comunicador assertivo



Motivação: na comunicação, o comportamento não assertivo raramente consegue fazer com que atinjamos o nosso objetivo. A pessoa que não o executa prejudica os negócios, pois há possibilidade de ocorrer falhas que resultam na queda da produtividade e retrabalho, além de causar transtornos no relacionamento entre os colegas de trabalho e os clientes.

Respeito: é fundamental ter respeito por tudo, especialmente seu público. Cuidado com as piadas, observações ou comentários preconceituosos, racistas, machistas e assim por diante. Se você não sabe se o seu discurso ou texto está com toques de preconceito ou não, é só mudá-lo. Além de demonstrar respeito, você evita ruídos, conflitos, desentendimentos e agressividade.

Características do comunicador assertivo



Caminhos alternativos: a pessoa que pratica a comunicação assertiva segue bem a recomendação que dei acima. Ela consegue expressar a discordância e a insatisfação com relação direta ao comportamento ou situação e não à pessoa. Quando não envolvemos um lado que não deveria estar envolvido demonstramos respeito e evitamos constrangimento ou ansiedade. Ou seja: é possível conseguir o que quer ou precisa sem dominar, humilhar ou insultar ao outro.

Solução de situações difíceis: um profissional que usa da assertividade consegue chegar a uma conclusão em relação à resolução rápida de problemas, relacionamento interpessoal entre todos na empresa, aumento da motivação, cria um ambiente em que todos possam expressar suas ideias e reduz os conflitos da equipe. Como ter uma comunicação assertiva

No meio corporativo, ter profissionais assertivos é essencial. A comunicação assertiva é uma habilidade que as empresas costumam procurar nos candidatos a vagas, principalmente entre os que buscam cargos de liderança.

Isso porque atividades como dar feedbacks e delegar tarefas fazem parte do dia a dia de qualquer gestor.

Além disso, nas empresas, problemas de comunicação estão entre os principais empecilhos. Quando uma informação não é passada da maneira certa, surgem problemas nas relações, na execução de tarefas e no alinhamento de demandas, o que pode prejudicar a produtividade e o alcance dos resultados.

A importância de saber se expressar assertivamente?



Mas os benefícios de uma comunicação assertiva não ficam restritos à vida profissional. Ao desenvolver essa habilidade, também fica mais fácil conversar com familiares e amigos, reduzindo o estresse.

A comunicação assertiva permite impor limites sem afastar as pessoas nem causar ressentimentos. Apesar de muitas pessoas acharem que gera confrontos, na verdade ela estreita laços.

A importância de saber se expressar assertivamente?



Os diferentes tipos de comunicação



É possível dividir a comunicação entre as pessoas em algumas categorias. Além da comunicação assertiva, temos outros 3 tipos mais comuns:

- passiva
- agressiva
- passivo-agressiva

Muitas pessoas confundem assertividade com agressividade. Mas, na verdade, a comunicação assertiva é um equilíbrio entre a agressiva e a passiva. Enquanto a primeira pode fazer com que os envolvidos saiam com os sentimentos feridos, a segunda pode levar ao ressentimento.

Os diferentes tipos de comunicação



Comunicação passiva

A comunicação e o comportamento passivos envolvem permitir que limites sejam violados, pois as pessoas que agem dessa maneira deixam de expressar o que realmente sentem. Quando o fazem, é de maneira insuficiente, de modo que os outros não conseguem compreender de fato o que ocorre.

Os diferentes tipos de comunicação



Comunicação agressiva

A comunicação agressiva, por sua vez, inclui expressar-se de maneira hostil, insensível aos sentimentos, direitos e crenças dos outros. O objetivo, normalmente, é forçar a outra pessoa a fazer o que se deseja

Os diferentes tipos de comunicação



Comunicação passivo-agressiva

Já a comunicação passivo-agressiva envolve expressar sentimentos agressivos de maneira indireta, em vez de abordar diretamente o assunto. Isso inclui reclamar pelas costas, ignorar a outra pessoa, chegar atrasado ou fazer tarefas devagar de maneira deliberada.

Os diferentes tipos de comunicação



VÍDEO:

https://www.youtube.com/watch?v=Xs1F6gY-GGo&ab_channel=LouiseErthal

Benefícios da comunicação assertiva no ambiente de trabalho

As falhas de comunicação, muito comuns no ambiente empresarial, estão entre os problemas que mais causam erros de execução, gerando a necessidade de retrabalho e desgastes entre as equipes.

Quando a informação não é transmitida com clareza, os alinhamentos, processos e demandas geralmente não são realizados de forma correta.

Com isso, os resultados da empresa não são alcançados e recursos são desperdiçados.

Desta forma, ao praticar a comunicação assertiva no ambiente profissional, os colegas de trabalho podem até discordar uns dos outros.

Mas isso, sem que seu posicionamento cause constrangimento ou insatisfação aos demais.

Benefícios da comunicação assertiva no ambiente de trabalho

Alguns dos benefícios que a comunicação assertiva traz para o ambiente de trabalho:

- ✓ melhora a capacidade de expressão, a imagem do gestor e, consequentemente, da empresa;
- ✓ aumenta o respeito dos colaboradores, do mercado e da concorrência;
 - ✓ auxilia na resolução de conflitos;
 - ✓ ajuda na capacidade de negociação;
 - ✓ denota mais credibilidade;
- ✓ reduz o estresse por situações ocasionadas pelos ruídos de comunicação.

Como ter uma comunicação assertiva?



Ser assertivo não é fácil. Como qualquer mudança de comportamento, requer prática. Trazemos a seguir algumas dicas que podem ajudar.

✓ Seja objetivo sobre o que você não gosta

Ao abordar um comportamento que você gostaria que outra pessoa mudasse, atenha-se a uma descrição factual do que aconteceu.

Por exemplo, se um colega que tem o hábito de se atrasar chegar tarde novamente para uma reunião, não diga “você sempre atrasa!”, mas sim “deveríamos começar às 10h, mas agora são 10h30”.

Não assuma que sabe quais são as razões da outra pessoa para chegar atrasada, nem que essas razões são para prejudicá-lo.

Como ter uma comunicação assertiva?



✓ Evite julgamentos

Falamos sobre ser objetivo a respeito das situações. Isso inclui, também, evitar julgamentos ao descrever o efeito dessas ações.

Seguindo o exemplo anterior, uma resposta inapropriada seria: “agora, com esse atraso, minha agenda vai ficar bagunçada”. Melhor seria dizer, “agora, será preciso reajustar os próximos compromissos”.

Como ter uma comunicação assertiva?



- ✓ Cuidado com a linguagem corporal

A linguagem corporal e o tom de voz também são importantes para tornar a comunicação mais assertiva. Eles devem refletir sua autoconfiança. É importante ter uma boa postura, fazer contato visual e usar um tom de voz firme, mas agradável.



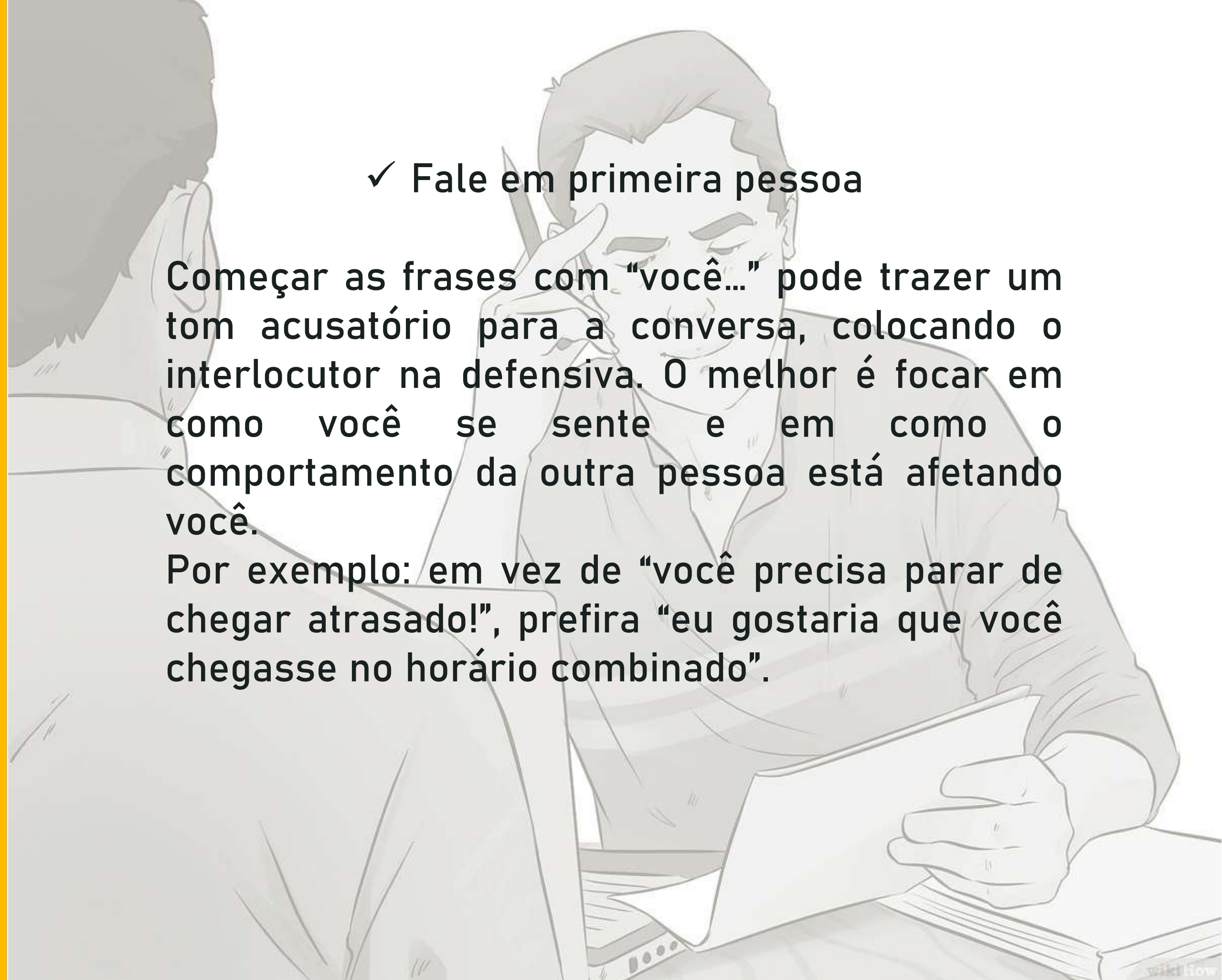
Como ter uma comunicação assertiva?



✓ Fale em primeira pessoa

Começar as frases com “você...” pode trazer um tom acusatório para a conversa, colocando o interlocutor na defensiva. O melhor é focar em como você se sente e em como o comportamento da outra pessoa está afetando você.

Por exemplo: em vez de “você precisa parar de chegar atrasado!”, prefira “eu gostaria que você chegasse no horário combinado”.



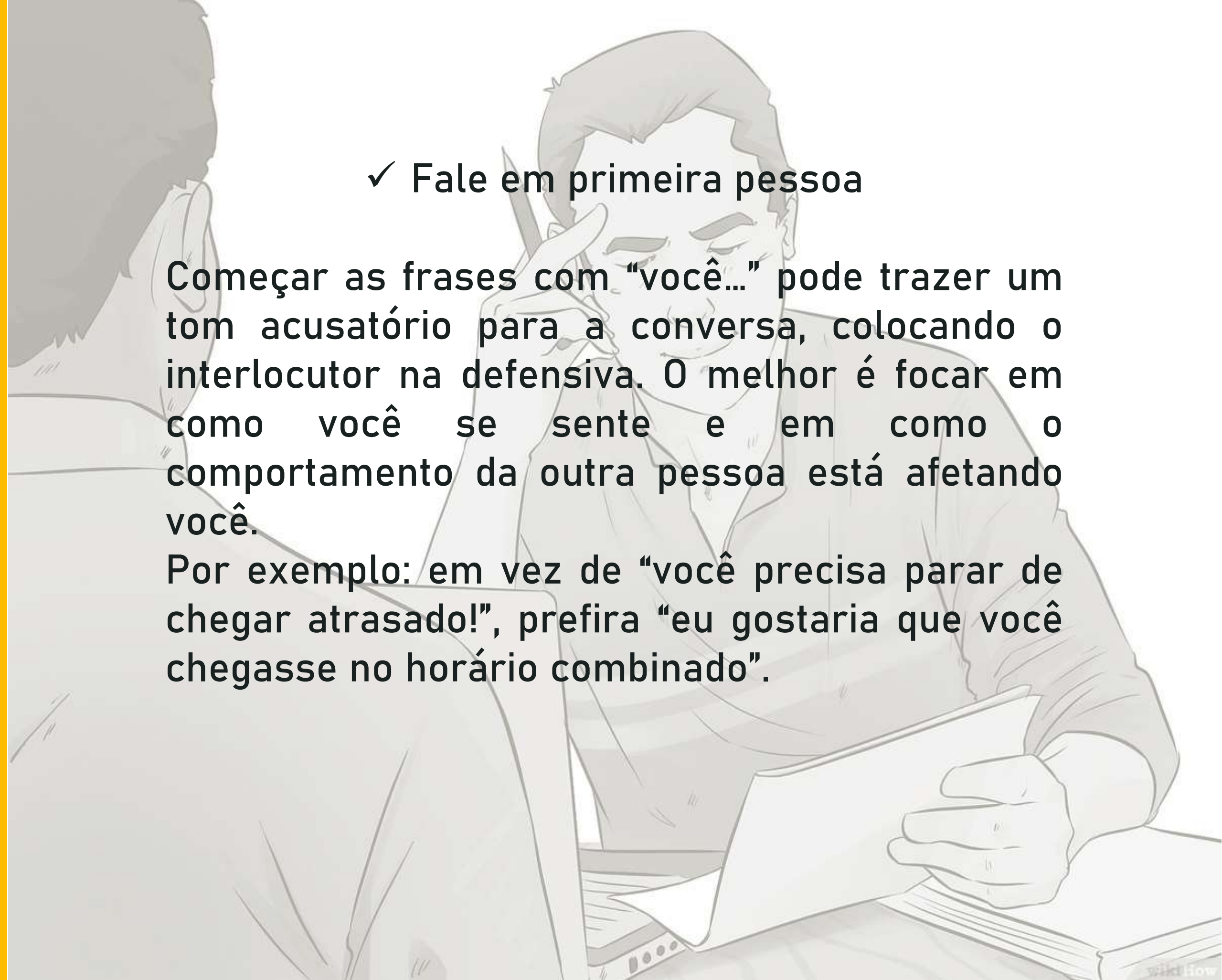
Como ter uma comunicação assertiva?



✓ Fale em primeira pessoa

Começar as frases com “você...” pode trazer um tom acusatório para a conversa, colocando o interlocutor na defensiva. O melhor é focar em como você se sente e em como o comportamento da outra pessoa está afetando você.

Por exemplo: em vez de “você precisa parar de chegar atrasado!”, prefira “eu gostaria que você chegasse no horário combinado”.

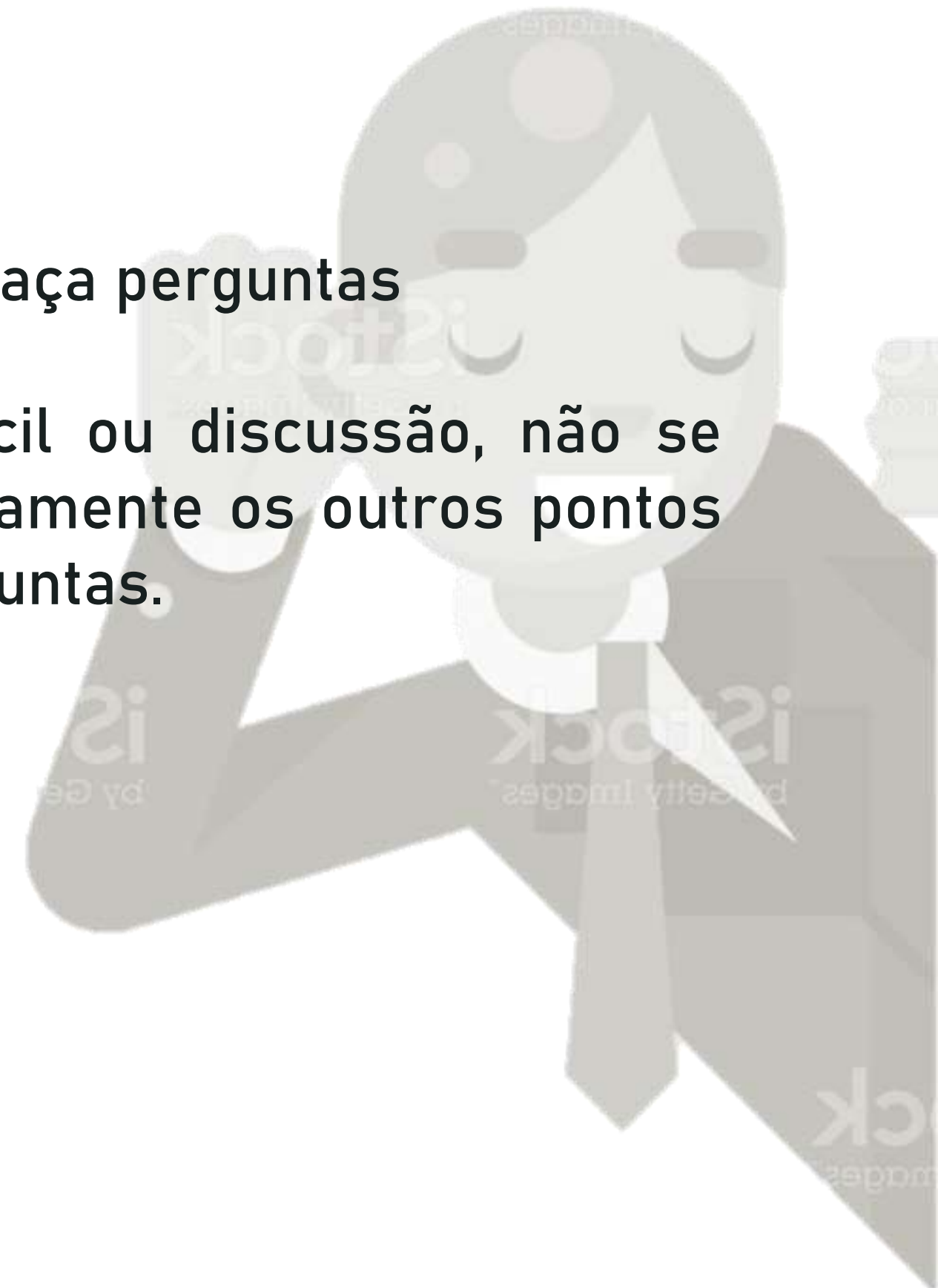


Como ter uma comunicação assertiva?



- ✓ Escute e faça perguntas

Em uma conversa difícil ou discussão, não se esqueça de ouvir atentamente os outros pontos de vista e de fazer perguntas.

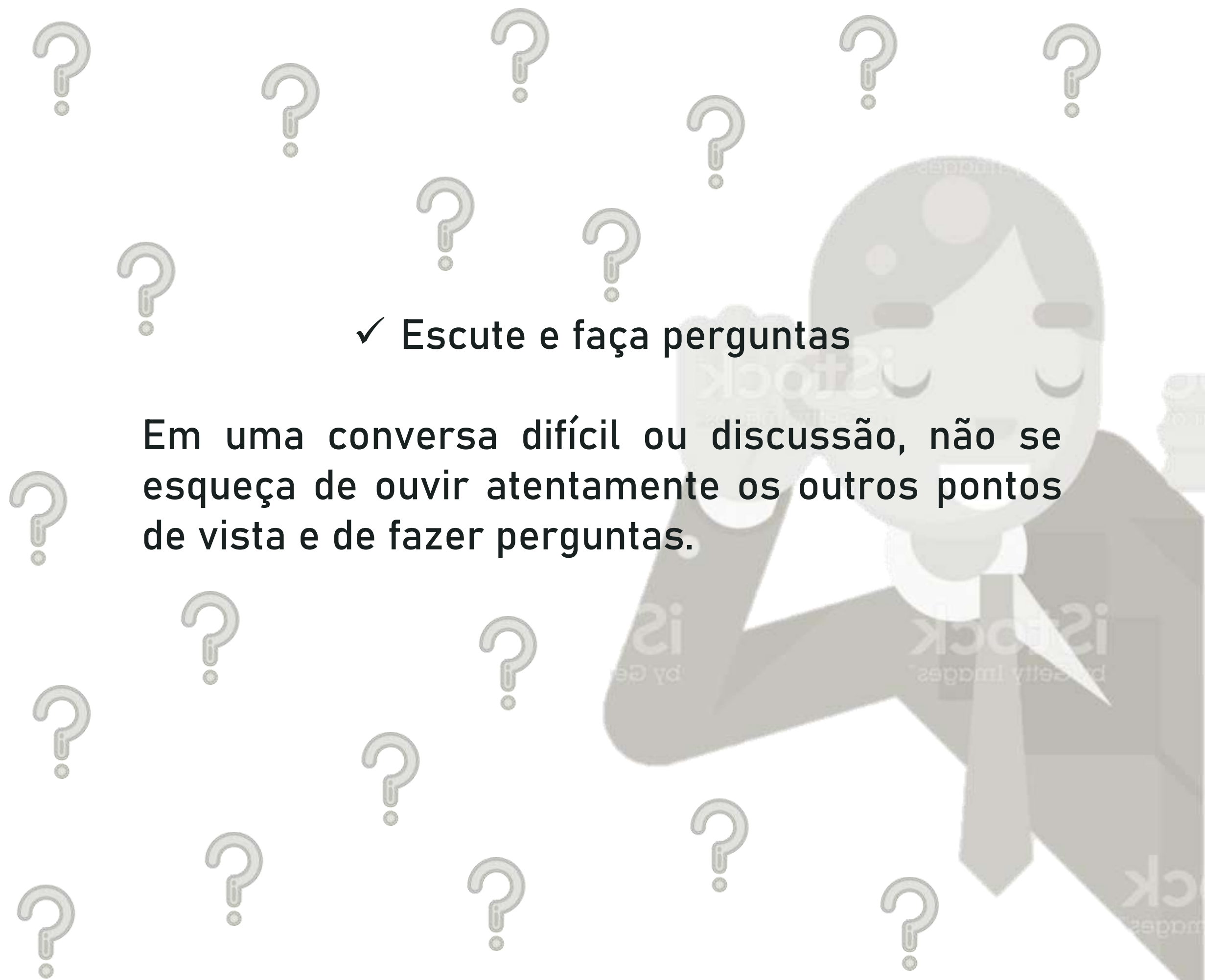


Como ter uma comunicação assertiva?



✓ Escute e faça perguntas

Em uma conversa difícil ou discussão, não se esqueça de ouvir atentamente os outros pontos de vista e de fazer perguntas.



A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:

DICAS!

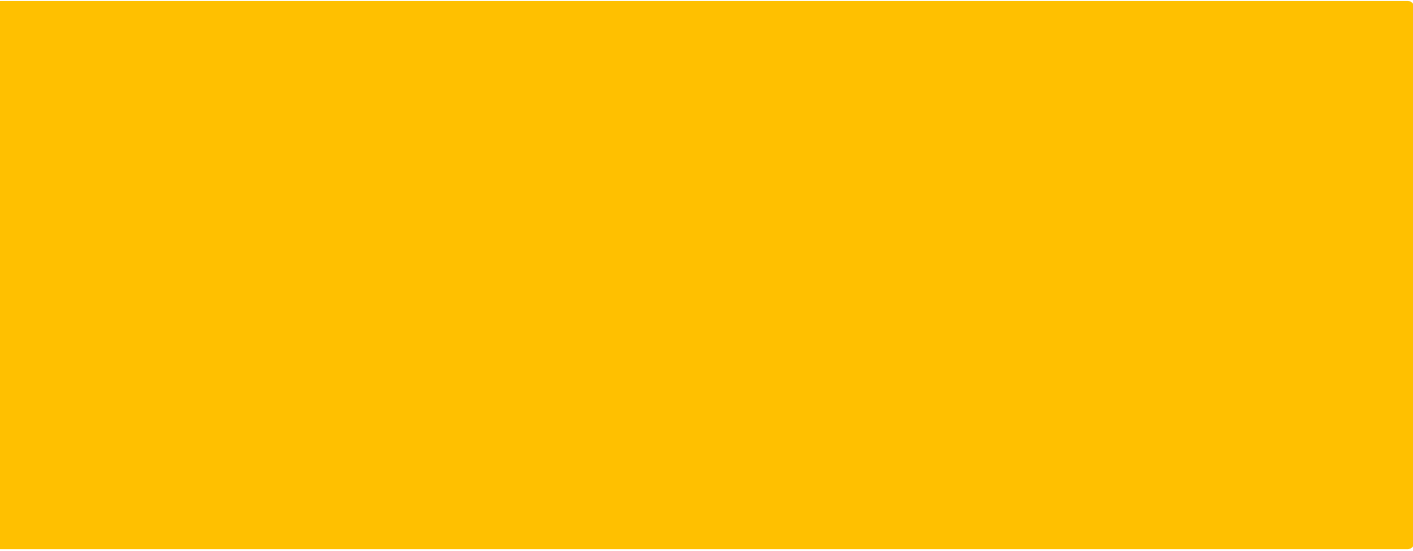


1 - Aprenda a entender o outro

Ao observar o modo como as pessoas à sua volta se comunicam e preferem ser acessadas, você demonstra respeito a elas e facilita a troca de informações. Perceba e sinta o modelo de cada pessoa.

2 - Aprenda a ouvir na essência

Segundo estudo realizado pelo professor de Psicologia Albert Mehrabian, 55% da comunicação humana é feita de forma não verbal, ou seja, realizada por meio de gestos, olhares e postura corporal. Por isso, é importante estar atento a estes sinais para adequar-se e manter a comunicação assertiva nas empresas.



A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:

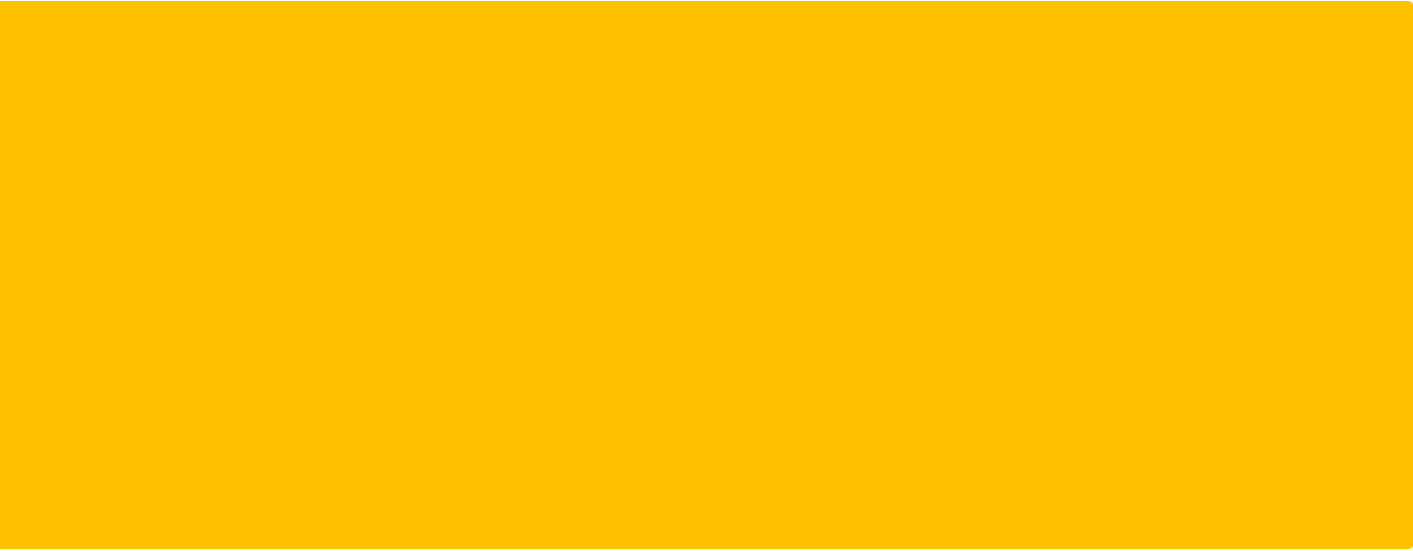


3 - Atenção à sua fala

Será que o modo como você se expressa é adequado? É preciso observar a forma como falamos. Portanto, preste atenção se o seu tom de voz, palavras, expressões físicas e faciais estão passando uma mensagem contrária a que deseja.

Sem o cuidado necessário, é possível que críticas e frases com duplo sentido sejam interpretadas de maneira errada.

Seja claro e objetivo: foque no conteúdo que deseja transmitir e faça-o de forma concisa, sem ser grosseiro.



A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:



3 - Atenção à sua fala

Será que o modo como você se expressa é adequado? É preciso observar a forma como falamos. Portanto, preste atenção se o seu tom de voz, palavras, expressões físicas e faciais estão passando uma mensagem contrária a que deseja.

Sem o cuidado necessário, é possível que críticas e frases com duplo sentido sejam interpretadas de maneira errada.

Seja claro e objetivo: foque no conteúdo que deseja transmitir e faça-o de forma concisa, sem ser grosseiro.

DICAS!



4 - Acerte o momento

Escolha o momento e o tempo certo para se manifestar. Isso porque, embora o que você tenha a dizer seja importante, é essencial sentir e perceber a hora certa de falar. Muitas vezes, por falta de sensibilidade, acabamos nos comprometendo e comprometendo outras pessoas ao falar coisas no momento errado.

A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:

A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:

DICAS!



5 - Tenha embasamento

Características como conhecimento técnico, boas leituras e domínio da língua falada e escrita conferem embasamento e maior capacidade de argumentação e diálogo, fortalecendo sua comunicação assertiva.

Caso aconteça de ser pego desprevenido: seja humilde. Se não souber responder, é preferível falar que não possui esse conhecimento e irá estudar sobre o assunto. Se o ouvinte souber mais sobre o tema, pode inclusive pedir sugestões criação um momento de aprendizado em conjunto.

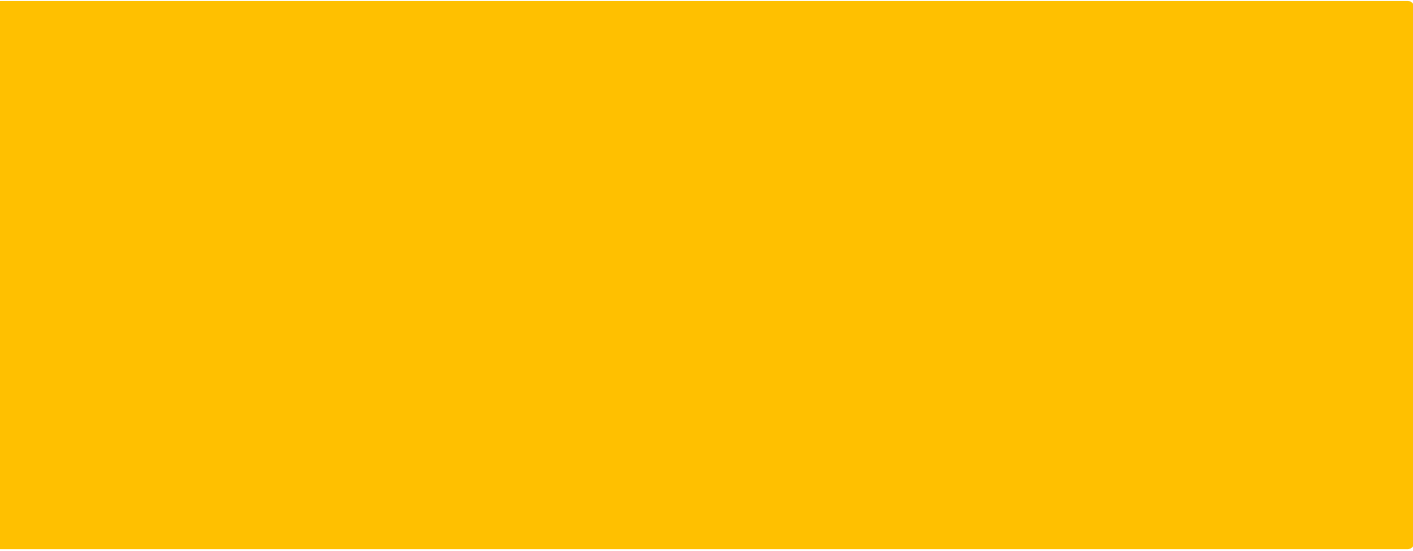
DICAS!



6 - Seja um bom intermediador

Caso seus colegas de trabalho e amigos tenham dificuldades de expressar seus conhecimentos e opiniões, você pode ajudá-los a tornarem públicas suas mensagens. Com seu exemplo, eles podem se encorajar a praticar melhores formas de comunicação. Seja solícito, inspire e ensine o que você sabe.

A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:



A comunicação assertiva também é uma das habilidades e competências necessárias para que um profissional se torne um bom gerente de projetos. Veja algumas dicas de comunicação assertiva:



7 - Busque evolução contínua

Trabalhar para manter sua capacidade de comunicação é essencial para obter bons resultados e garantir o andamento de suas relações interpessoais. Invista em aprimoramento e continue a comunicar-se bem.

A comunicação assertiva é essencial a todo profissional e a todos aqueles que desejam conquistar uma carreira de sucesso!

VÍDEO:

https://www.youtube.com/watch?v=sSQL5BCaCzE&ab_channel=TRTGo%C3%A1s

Referências

<https://robsoncamargo.com.br/>

<https://resultadosdigitais.com.br/>

<https://smartalk.com.br>

www.nurap.org.br



*DIVERSIDADE E
INCLUSÃO*





DIVERSIDADE E
INCLUSÃO

DINÂMICA DE GRUPO PARA AS TURMAS PRESENCIAIS



DINÂMICA_Escalada



Objetivo: Pratique a comunicação assertiva dentro do coletivo.

Tempo requerido: 90 minutos aproximadamente.

Tamanho do grupo: Ilimitado.

Lugar, colocar: Amplo espaço no qual os participantes podem trabalhar por subgrupos.

Materiais necessários: Fólios e caneta para cada participante.

CADA UM AGORA PRESTE BASTANTE ATENÇÃO E CONCENTRE-SE

Solicitamos que cada um escreva em seu caderno uma frase que contenham 10 palavras (não entram preposições, conjunções e pontuação), lembrando que são palavras e não caracteres. Só que o desafio será incluir os 05 valores do NURAP na sua frase (fazendo parte das 10 que você irá escrever, teremos no total 15 palavras, são elas:

TEREMOS
AQUI 10
MINUTOS
PARA
ELABORAR
ESSA
FRASE



- ✓ Amor;
- ✓ Respeito;
- ✓ Confiança;
- ✓ Criatividade,
- ✓ Comprometimento

Agora que todos já possuem uma frase de impacto... VAMOS INICIAR OS JOGOS.

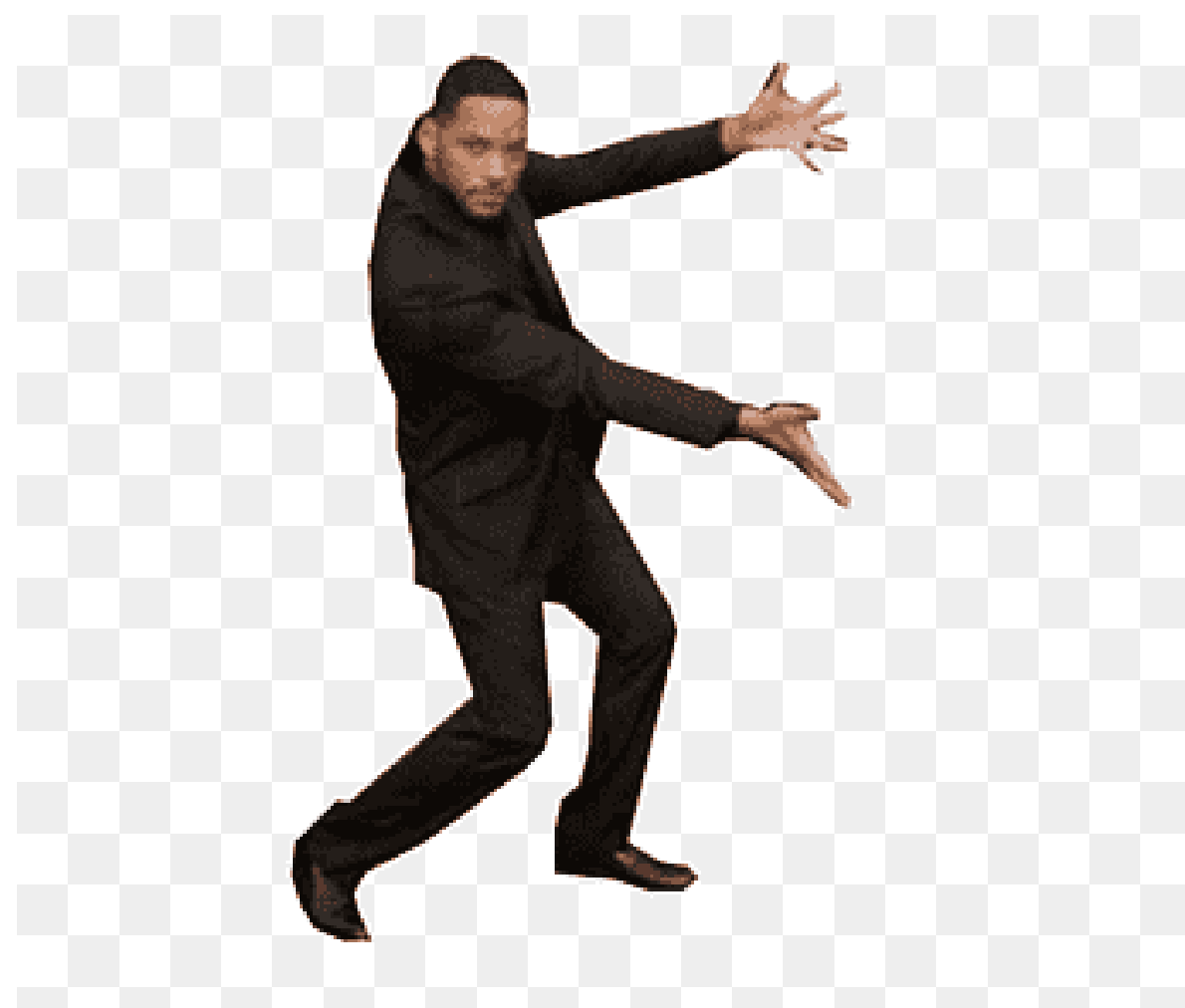
- ✓ Organizem-se em grupos de no máximo 5 pessoas;**
 - ✓ Por gentileza, não arrastar as carteiras;**
- ✓ Procure o colega que esta próximo a você, ACOLHA O COLEGA QUE ESTA LONGE DE VOCÊ;**
 - ✓ Você vai precisar da sua frase para continuar;**
- ✓ Eleja uma pessoa no grupo para ser o ESCRIVÃO;**

- ✓ VAMOS AO QUE INTERESSA ?**

CADA GRUPO (já organizado) AGORA PRESTE BASTANTE ATENÇÃO E CONCENTRE-SE

Solicitamos que cada grupo escreva em uma folha um texto coeso e coerente unindo TODAS AS FRASES. Mas atenção para as exigências:

TEREMOS
AQUI 20
MINUTOS
PARA
ELABORAR
ESSA
FRASE



- ✓ Texto com início, meio e fim;
- ✓ Texto com sentido e compreensão;
 - ✓ Texto objetivo;
 - ✓ Texto conexo,
- ✓ CAPRICHE, O TEXTO SERÁ LIDO PARA TODOS

APRESENTAÇÃO DOS TEXTOS

- *Muito bom pessoal, agora é só se organizar para realizar a leitura aos demais colegas.*
- *Só que os demais colegas vão julgar se o seu texto seguiu as normas dando nota de 1 A 9*

CADA GRUPO QUE TIVER ASSISTINDO, ATENÇÃO:

- *Dê a Nota de 01 A 09 para o texto do grupo que estiver apresentando*
- *Explique a sua Nota com argumentações voltadas ao tema de hoje: COMUNICAÇÃO ASSERTIVA*

GRATIDÃO POR HOJE PESSOAL



*DIVERSIDADE E
INCLUSÃO*

