



Articles



People



Learning



Jobs



Games



Get the app

Encontre a sua voz
Está pronto para se tornar um(a)
comunicador(a) extraordinário

o artigo sobre Comunicação Assertiva
mente o seu conhecimento.

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA: Como esta habilidade pode melhorar as suas relações



Susana Cunha

+ Follow

Especialista em Treinos de Comunicação
Eficaz, Assertividade, Empatia | Consultora Empresarial | Formadora de
desenvolvimento Pessoal, Profissional, Liderança | Analista
Comportamental | Mentora | Oradora | CEO Susana Cunha Mentoria®
Published Nov 9, 2022

Quando comunica de forma assertiva, expressa os seus pensamentos, sentimentos e opiniões abertamente e de forma honesta, direta e educada.

Para algumas pessoas é algo fácil de fazer, mas para muitas pode ser um verdadeiro desafio. A boa notícia é que fica mais fácil com a prática.

Neste artigo, mostro-lhe o que é a comunicação assertiva, quais são os seus benefícios e ainda algumas técnicas para pôr em prática esta habilidade social.

O que é a comunicação assertiva?

A comunicação assertiva envolve declarações claras e honestas sobre as suas crenças, necessidades e emoções. Podemos pensar nela como um ponto intermédio saudável entre a comunicação passiva e a comunicação agressiva.

Quando adota um comportamento assertivo, partilha as suas opiniões e defende-se quando é necessário, mas sempre com educação, porque a assertividade envolve o respeito pelas suas próprias ideias, mas também pelas dos outros.

A assertividade na comunicação é bastante útil para resolver conflitos de forma colaborativa, tanto na vida pessoal como em contexto laboral.

9 características de uma comunicação assertiva

Quando pensamos em assertividade, facilmente conseguimos visualizar alguém muito seguro de si. E essa segurança pode transmitir-se de duas formas: Linguagem verbal e não verbal. Deixo-lhe alguns exemplos:

- a) **Contacto visual:** manter o contacto visual direto mostra que o orador é forte e que não se deixa intimidar com facilidade;
- b) **Postura corporal:** manter uma postura assertiva ou com o equilíbrio certo entre força e descontração transmite confiança;
- c) **Tom de voz:** uma voz forte transparece assertividade, enquanto que levantar a voz mostra agressividade e é provável que seja mal recebido;
- d) **Expressão facial:** expressões que não sejam de raiva ou que mostrem ansiedade são essenciais para enviar a mensagem certa;
- e) **Cronometragem:** a comunicação assertiva deve ser colocada em prática no momento certo. Por exemplo: avaliar um colaborador numa reunião de equipa pode não ser a ocasião ideal;
- f) **Linguagem:** utilizar uma linguagem não ameaçadora ou culpabilizadora. Por exemplo: dizer a alguém que se vai arrepender se tiver determinado comportamento. É ameaçador, agressivo e não assertivo.
- g) **Clareza:** ser claro nas suas intenções e necessidades. Por exemplo, "*Podes parar com isso, por favor?*" é algo vago, enquanto que "*Podes, por favor, não ir embora enquanto estamos a conversar? Ainda tenho coisas para te dizer.*" transmite com mais clareza as necessidades.

h) Linguagem positiva: sempre que falar, faça um esforço para dizer as suas frases de forma positiva. Por exemplo: *"Vais deixar a secretária toda desarrumada?"* é menos eficaz do que um pedido positivo, como: *"Já utilizaste o novo módulo de gavetas? Parece ótimo para manter tudo organizado."*

i) Linguagem sem (auto)criticismo. Por exemplo, frases como *"Eu sei que consigo ser irritante, mas podes falar mais baixo?"* e *"Não te deram educação?"* são agressivas e não assertivas. Em vez disso, experimente: *"Desculpa, preciso de um pouco de silêncio agora para me concentrar. É possível?"*

5 benefícios de uma comunicação assertiva

Ainda que possa ser mais difícil adotar um comportamento assertivo do que um agressivo ou até mesmo passivo, vale a pena o esforço.

Aqui estão alguns dos benefícios que uma comunicação assertiva lhe pode trazer:

a) Protege as suas necessidades

Estabelecer limites permite-lhe deixar de fazer coisas com que não se sente confortável.

Ao comunicar de forma assertiva, consegue estabelecer limites em qualquer relação.

Quando faz escolhas por si, baseando-se no que é realmente importante para si e para o seu bem-estar, está a valorizar-se e a honrar as suas verdadeiras necessidades.

Criar limites bem definidos e lembrá-los aos outros sempre que necessário, ajuda a manter o controlo em situações potencialmente desafiantes, reduzindo e eliminando sentimentos de ressentimento e frustração.

b) Aumenta a confiança que os outros têm em si

Se para termos uma relação saudável, devemos manter a honestidade, a comunicação assertiva é o caminho a seguir.

As pessoas são mais propensas a confiar em alguém quando sabem que esta dá respostas abertas e diretas.

A comunicação passiva muitas vezes leva a mentiras ou omissões. Se não quer dar a sua opinião com o objetivo de se proteger, pode ser visto como alguém de pouca confiança e que pode ter algo a esconder.

Mesmo que o faça para não magoar alguém ou evitar conflitos, é possível que não confiem em si tão facilmente.

Já a comunicação agressiva, embora não seja propriamente desonesta, pode assustar ou alienar os outros, o que também pode prejudicar a confiança que têm em si.

c) Ajuda a prevenir o stress

Se comunica de forma passiva, as suas necessidades não estão a ser priorizadas e não está a definir os seus limites. Isso, geralmente, leva a níveis elevados de stress, frustração e, a médio ou longo prazo, estados graves de exaustão.

A comunicação agressiva também pode desencadear stress. As pessoas geralmente têm menos inclinação para trabalhar com alguém que parece não se importar com as suas preferências, necessidades ou sentimentos.

d) Ajuda a evitar conflitos

Quando damos respostas agressivas ou dizemos a alguém o que tem de fazer, a probabilidade de haver ressentimento é muito grande e o conflito resultante pode prejudicar a relação.

Uma resposta passiva, como "*Claro, tudo bem, pode ser*", pode evitar conflitos no momento, mas também pode trazer ansiedade e frustração, que tendem a crescer e a surgir numa futura discussão.

Os comportamentos passivo-agressivos são demonstrados muitas vezes com o bater de portas ou comentários sarcásticos. E, como é natural, não são benéficos para nenhuma das partes.

Expressar a sua opinião honesta e respeitosamente ajuda a evitar estes cenários.

e) Promove a confiança e os relacionamentos saudáveis

Comunicar de forma assertiva pode ajudar a elevar a sua autoestima e a melhorar as suas relações.

Quando se sente à vontade para se afirmar, é mais provável que desenvolva relações com pessoas que respeitam as suas necessidades e se sentem seguras para expressar os seus próprios sentimentos.

4 técnicas de comunicação assertiva

Mesmo que a assertividade não seja algo natural em si, ela pode ser trabalhada e melhorada.

Tome nota das 4 técnicas de comunicação assertiva que lhe deixo:

a) Perceba em que área da sua vida tem mais dificuldade em comunicar com assertividade

Algumas pessoas não têm qualquer problema em defender as suas ideias perante pessoas que conhecem bem. No entanto, fazê-lo com desconhecidos pode ser um problema.

Outras podem responder agressivamente quando se sentem ameaçadas ou quando há discussões.

Talvez se sinta confiante em partilhar o que pensa com o seu companheiro, mas comunique de forma passiva com os seus colegas de trabalho.

Ou talvez ainda comunique de forma agressiva no trabalho, pois acredita que é a única maneira de se fazer ouvir.

Identificar estas áreas pode ajudar a dar os primeiros passos em direção a uma comunicação mais equilibrada e saudável.

b) Aprenda a reconhecer os seus próprios sentimentos

Expressar necessidades e opiniões quando não se tem bem claro aquilo que quer e precisa pode ser difícil.

Tirar algum tempo para o autoconhecimento ajuda a entrar em contato com os seus pensamentos e emoções. Se tem dificuldade em nomeá-los, tente parar e prestar atenção à sua experiência interna. Questione-se:

- O que me faz sentir bem?
- O que espoleta em mim a ansiedade?
- O que me deixa triste e me faz infeliz?
- O que gosto mais de fazer?
- O que preferia não ter de fazer?

Prestar atenção quando percebe que não consegue dizer o que pensa, mesmo que no fundo queria falar, também pode ajudar. Que momentos são esses em que quer

mesmo exprimir-se, mas acaba por se conter e não dizer nada?

Consciência emocional e assertividade na comunicação são habilidades que muitas vezes se desenvolvem juntas.

Aumentar a consciência emocional também ajuda a compreender quais os momentos em que deve intervir e dar a sua opinião honesta ou quando é melhor oferecer apenas o silêncio.

c) Utilize mais vezes o “eu” nas suas frases

Ao fazer um pedido ou expressar os seus sentimentos, tente usar a primeira pessoa do singular (eu).

Estas frases ou declarações concentram as suas necessidades e sentimentos, em vez de assumirem as dos outros.

Se um colega lhe pedir ajuda quando já está na sua hora de sair, tente dizer: *“(Eu) tive um dia difícil e preciso mesmo de sair a horas. Ajudo-te amanhã de manhã. Parece-te bem?”*

Provavelmente, vai ter uma resposta mais positiva do que se disser *“Não, não vai dar. Já são horas de sair e tenho muito que fazer em casa”*.

d) Pratique com a sua família e com as pessoas mais próximas

Pode parecer muito mais seguro praticar a assertividade com pessoas em quem confia, mas fazer pedidos e expressar as suas opiniões com elas vai fazer com que consiga ter conversas mais difíceis, como aquelas que podem surgir no seu local de trabalho.

Se tende a comunicar de forma mais agressiva, peça aos seus entes queridos que lhe digam quando se sentirem atacados ou não ouvidos. Isso ajuda a perceber em que momentos deve ajustar o seu discurso.

Considerações finais

Como referi algumas vezes ao longo deste texto, comunicar de forma assertiva pode ser difícil, especialmente quando se preocupa muito com o que os outros pensam.

Muitas vezes, a assertividade é confundida com a agressividade, mas isso não significa que deve evitá-la.

Tenha apenas atenção a 4 coisas quando o fizer:

- Mantenha um discurso claro e específico;
- Preste atenção à linguagem não verbal (corporal) de quem ouve;
- Pergunte o que pensa(m), sente(m) e o que sugere(m) que se faça;
- Mantenha a calma.

Quando usada com habilidade, a comunicação assertiva é a melhor abordagem em qualquer situação.

Nunca é errado expressar aquilo que pensa ou sente e existem muitas maneiras de fazê-lo com prudência e respeito.

O que gostava de ler mais sobre a comunicação assertiva? Deixe as suas sugestões nos comentários.



Like



Comment



Share



33 · 11 Comments

João Carlos Correia

1y

TL

Transparente e esclarecedor. Desmistifica os receios da assertividade.

Like · Reply | 1 Reaction

Fernando Couto

1y

Commercial Diretor

Muito bom, está assim refletido uma componente do teu trabalho que bem sabes desenvolver, sucesso é consequência!

Like · Reply | 1 Reaction

Tiago Di Matteo Arakelian

1y

Operations Manager | Technical Assistance Manager | Industrial Maintenance Manager | Mechanical Engineer | Su...

A comunicação assertiva faz a diferença de forma positiva em todo o processo.

Like · Reply | 2 Reactions

Karla Martins

1y

Especialista em LinkedIn & Marca Pessoal || Posicione-se com Visibilidade Autêntica e atraia Clientes através do Li...

Excelente artigo, [Susana Cunha](#). Muito completo e esclarecedor.

Like · Reply | 1 Reaction

Jorge Príncipe

1y

em construção, sempre! | pai | provocador profissional de transformação | engª humana eectiva § | inteligência ta...

Excelente síntese, mas abrangente, que destaca a relevância da assertividade no impacto pessoal e social!

As técnicas para a implementação prática, com aumento da autoconsciência, são a cereja!

Like · Reply | 2 Reactions

See more comments

To view or add a comment, [sign in](#)

More articles by this author

Tomada de decisão: o que é, quais as fases e insights...

Apr 24, 2024

Autoliderança: o que é, e quais são as estratégias q...

Feb 29, 2024

Comunicação não verb: significado, tipologias

Dec 29, 2023

[See all](#)

Explore topics

Sales

Marketing

Business Administration

HR Management

Content Management

Engineering

Soft Skills

[See All](#)

[Privacy Policy](#)

[Cookie Policy](#)

[Copyright Policy](#)

[Brand Policy](#)

[Guest Controls](#)

[Community Guidelines](#)

[Language](#)