

Documento de apoio

COMUNICAÇÃO

A - Para comunicar precisamos pelo menos de duas pessoas... uma que se expressa e outra que ouve!

B - Comunicar é expressar através de mensagens o que somos, o que queremos, pensamos e sentimos.

C - Na comunicação é importante a Escuta Ativa - (PPT 4)

Tipos de Comunicação = Estilos de Comunicação

Todos usamos os **4** tipos de comunicação.
Mas usamos mais uns do que os outros.

- Estilo/Tipo Passivo
- Estilo/Tipo Manipulativo
- Estilo/Tipo Agressivo
- Estilo/Tipo Assertivo ►

Documento de apoio

Sobre Comunicação Assertiva

Introdução

Por todo o mundo, as pessoas comunicam umas com as outras todos os dias. Provavelmente já reparou que as pessoas têm diferentes tipos de comunicação: algumas pessoas parecem poderosas e confiantes, outras são mais calmas e tranquilas, e outras parecem zangadas e são ofensivas.

Dos diferentes estilos de comunicação, pensamos que o estilo de comunicação assertivo é o melhor.

A comunicação assertiva apresenta várias vantagens para os autorrepresentantes. É uma ferramenta valiosa para utilizar não apenas nas suas vidas pessoais, mas também no seu trabalho para o movimento de autorrepresentação.

E o melhor de tudo, é que a comunicação assertiva é uma competência que pode ser aprendida com a prática.

Mas, o que é comunicação assertiva?

Em que outros estilos comunicamos?

Porque é que a assertividade é importante?

Como podemos aprender a utilizar o seu poder para melhorar as nossas vidas?

Vamos olhar para estas questões um pouco mais de perto.

O que é a comunicação assertiva?

Como é que se comporta uma pessoa assertiva?

- Diz aos outros o que pensa e sente sobre uma situação
- Diz o que quer
- Tem uma postura confiante
- Olha as pessoas nos olhos
- Fala com clareza
- Sente-se bem consigo própria
- Respeita os direitos e as opiniões das outras pessoas
- É respeitada e ouvida pelos outros ■

Documento de apoio

Quais são os outros três estilos/tipos de comunicação?

Os outros três estilos/tipos de comunicação que vamos explorar são o passivo, o manipulativo e o agressivo.

O que é a comunicação passiva?

Como é que se comporta uma pessoa passiva?

- Pode ser descrita como sendo “fraquinha”
- Não expressa/guarda para si própria os seus desejos e necessidades
- Permite que outras pessoas tomem as decisões por ela
- Não tem uma postura confiante
- Não se sente bem consigo própria
- Permite que as outras pessoas “passem por cima” dela
- Está “bloqueada” interiormente
- Não olha as outras pessoas nos olhos
- Não fala de forma clara
- Olha para o chão quando fala com outras pessoas
- Pode sentir-se triste ou mal consigo própria
- Pode parecer zangada ou ressentida

O que é a comunicação manipulativa?

Como é que se comporta uma pessoa manipulativa?

- Pode mostrar-se “apagada” ou “imponente”, conforme as circunstâncias
- Toma decisões pelas outras pessoas – leva-as a tomar as decisões que são importantes para si mesma
- Estuda as características do interlocutor ou da situação e age de maneira a conseguir o que quer
- Tem o olhar fugidio ou dominante – ambíguo ►

Documento de apoio

O que é a comunicação agressiva?

Como é que se comporta uma pessoa agressiva?

- Como se estivesse zangada, com raiva
- Quer sempre ganhar
- Não se importa com os sentimentos das outras pessoas
- Não respeita os outros
- Não ouve os outros
- Fala muito alto
- É tensa e pode fechar os punhos e os dentes
- É muitas vezes zangada e ressentida
- Faz com que as pessoas à sua volta sintam que têm de se proteger
- Pode sentir-se mal depois de falar de forma agressiva com os outros
- Comporta-se de forma pouco saudável nas suas relações com os outros, mas também é pouco saudável para si própria

Porque é que a Comunicação Assertiva é a melhor forma de comunicação?

Todos nós já utilizamos os quatro estilos de comunicação em diferentes alturas das nossas vidas.

Mas destes quatro estilos, a comunicação assertiva é a forma mais saudável e eficaz para liderarmos as nossas vidas e para nos relacionarmos com os outros.

A comunicação assertiva é uma ferramenta poderosa quando utilizada pelos autorrepresentantes para a dinamização do movimento de autorrepresentação.

Como é que aprendemos a ser assertivos?

Tudo isto parece excelente não é?

Todos queremos ser eficazes, contribuir para o movimento da autorrepresentação, sentirmo-nos bem connosco próprios, sermos respeitados e ouvidos.

Então vamos todos começar a ser assertivos! Fácil, certo?

Não!

Algumas habilidades/capacidades não nascem connosco, desenvolvemo-las ao longo da vida.

Algumas pessoas aprendem competências assertivas, outras aprendem competências manipulativas, passivas ou agressivas. ►

Documento de apoio

Podíamos pensar que isto não tem importância, mas a verdade é que essa forma de nos expressarmos nos torna na pessoa que somos.

O problema, como já vimos, é que as competências manipulativas, passivas e agressivas não são muito eficazes.

Quando as utilizamos, normalmente não obtemos o que queremos enquanto autorrepresentantes.

Mas todos temos a capacidade de aprender competências assertivas, mesmo quando já aprendemos as manipulativas, passivas e agressivas.

Então a pergunta permanece: Como é que aprendemos a ser assertivos?

Como é que aprendemos qualquer coisa? A praticar, praticar, praticar.

Nós começamos a aprender novas habilidades e a utilizá-las gradualmente no nosso dia-a-dia.

A prática da comunicação assertiva em várias situações vai fazer com que seja cada vez mais fácil sermos assertivos na forma como nos expressamos.

A comunicação assertiva pode dar aos autorrepresentantes a oportunidade para:

- Dizer o que querem e precisam enquanto grupo
- Lutar pelos seus direitos de forma mais eficaz
- Se expressarem de uma forma mais clara
- Ganharem o respeito dos outros
- Sentirem-se bem com quem são
- Confiarem que podem falar por si próprios
- Serem vistos pelas outras pessoas de uma forma positiva
- Serem ouvidos, respeitados e levados a sério. ■

Documento de apoio

Exercício 1 - Reflexão em grupo:

Perguntas para a dinamização:

No modo A – todos passam por emissor (pessoa que expressa a mensagem) e recetor (pessoa que tenta perceber a mensagem).

Perguntas chave:

- Que dificuldades sentiram para se expressar?
- Que tipos de expressão usaram?
- Que dificuldades sentiram para compreender o outro?
- O que fizeram para tentar perceber melhor a mensagem?

No modo B – podem colocar-se as mesmas questões.

(Sugestão: enriquecerá a reflexão se o jogo puder ser filmado e observado). ■

Documento de apoio

Exercício 2 - Reflexão em grupo:

Questões de discussão para a representação **passiva**:

1. Esta representação está a mostrar comunicação agressiva, passiva ou manipulativa?
2. Como é que sabem que é passiva?
3. O que é que viram e ouviram que vos mostrou que era passiva?
 - a. Como é que o corpo da pessoa vos pareceu? (pouca energia, cabeça para baixo, olhos para baixo)
 - b. Como é que a pessoa vos soou? (voz baixa, não estava excitada/animada, não estava confiante)
4. Como é que acham que a pessoa se sente consigo própria? (sem controlo, deprimida, triste)
5. Como é que acham que as outras pessoas a vêem? (não sentem respeito, são abusivas)
6. O que acham que acontece a uma pessoa que é sempre passiva? (fica deprimida, aproveitam-se dela, tem uma fraca opinião sobre si própria)
7. As pessoas obtêm o que querem ao serem passivas? Dizem o que querem? ■

Documento de apoio

Questões de discussão para a representação **agressiva**:

1. Esta representação está a mostrar comunicação agressiva, passiva ou manipulativa?
2. Como é que sabem que é passiva?
3. O que é que viram e ouviram que vos mostrou que era passiva?
 - a. Como é que o corpo da pessoa vos pareceu? (pouca energia, cabeça para baixo, olhos para baixo)
 - b. Como é que a pessoa vos soou? (voz baixa, não estava excitada/animada, não estava confiante)
4. Como é que acham que a pessoa se sente consigo própria? (sem controlo, deprimida, triste)
5. Como é que acham que as outras pessoas a vêem? (não sentem respeito, são abusivas)
6. O que acham que acontece a uma pessoa que é sempre passiva? (fica deprimida, aproveitam-se dela, tem uma fraca opinião sobre si própria)
7. As pessoas obtêm o que querem ao serem passivas? Dizem o que querem? ■

Documento de apoio

Questões de discussão para a representação **manipulativa**:

1. É um estilo de comunicação agressiva, passiva ou manipulativa?
2. Como é que sabem que é manipulativa?
3. O que é que viram e ouviram que vos mostrou que era manipulativa?
 - a. Como é que o corpo da pessoa vos pareceu? (olhar fugidio ou dominante)
 - b. Como é que a pessoa vos soou? (a estudar o interlocutor para agir de acordo: dominar ou vitimizar-se)
4. Como é que acham que a pessoa se sente consigo própria? (só pensa em si mesma, no seu bem-estar e em atingir a sua meta)
5. Como é que acham que as outras pessoas a vêem? (consideram-na uma superestrela que conquista tudo o que quer, que é controladora, prepotente, que é temida)
6. O que acham que acontece a uma pessoa que é sempre manipulativa? (não consegue ter uma relação de igualdade com ninguém, é ignorada, não é respeitada) ■

Documento de apoio

Comunicação **assertiva** para as diferentes situações

1. Como é que seria uma resposta assertiva a esta situação?
2. O que é que vêem e ouvem que vos mostre assertividade?
 - c. O que vos diz a forma como a pessoa se comporta?
(por exemplo: bom contacto visual, calma, sensata, directa)
 - d. Como é o tom de voz da pessoa?
(por exemplo: voz normal, confiante, solta, calma)
3. Como é que acham que a pessoa se sente consigo própria?
(por exemplo: sente-se bem consigo própria, feliz, orgulhosa, respeitada)
4. Como é que acham que as outras pessoas a vêem?
(por exemplo: respeitadora, educada, calma, confiante)
5. O que acham que acontece a uma pessoa que é sempre assertiva?
(por exemplo: tem mais hipóteses de obter o que quer da vida, ser feliz, etc.)

REFLEXÃO: As pessoas obtêm o que querem ao serem assertivas?
Dizem o que querem? (a assertividade nem sempre vai fazer com que consigas o que queres, mas tens mais hipóteses se fores assertivo/a)

REFLEXÃO EM GRUPO (OPCIONAL):

- Pode questionar-se o grupo:
“Foi um bom exemplo de comunicação passiva?
Como é que vocês sabem que foi passiva?
Como é que vos pareceu?
Como é que soou?”
(Colocar as respostas num papel branco pendurado com o título
“Comunicação Passiva”)
Colocar as mesmas questões com os restantes tipos de comunicação

OU

- Podem fazer-se estas perguntas logo a seguir as diferentes representações. ■