

A COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

- Loureiro, C. (2011). Treino de Competências Sociais – uma estratégia em saúde mental: Conceptualização e Modelos Teóricos. *Revista da Sociedade Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (6), 7-14.
- Loureiro, C. (2013). Treino de Competências Sociais – uma estratégia em saúde mental: Técnicas e Procedimentos para a intervenção. *Revista da Sociedade Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, (9), 41-47.
- Riley, J. B. (2004) Comunicação em enfermagem, 4^aed. Loures: Lusociência.

ASSERTIVIDADE

- *Assertus (Latim) – “chamar a si, reivindicar, reclamar, afirmar, dizer, defender ...”*

- *“... envolve o assumir de um papel activo, ter uma atitude positiva, cuidar e não julgar os outros. Salvaguardar os seus direitos, e sem negar os dos outros, comunicar o que pretende de forma clara, directa, sem ameaças ou ataques.”* (Scott, 1996 citado por Riley, p.9, 2004)

Assertividade

- É um estilo de comunicação que nos permite ser mais construtivos na relação com os outros.
- A assertividade é uma competência que pode ser aprendida e não um apenas um traço de personalidade (Galassi & Galassi, 1977).
- É uma escolha
- Pode ser desenvolvida mediante um treino sistemático e estruturado.

Ser Assertivo...

- Fará com que os outros aumentem o seu respeito e admiração por nós.
 - Permitirá que, ao defendermos os nossos direitos, consigamos que as nossas preferências sejam respeitadas e as nossas necessidades satisfeitas.
 - É um estilo de relacionamento interpessoal que poderá ser extremamente recompensador uma vez que proporciona maior proximidade entre as pessoas e maior satisfação na comunicação das nossas emoções.
-

PORQUE APRENDEMOS A NÃO SER ASSERTIVOS?

- Punição
- Reforço
- Modelagem
- Falta de oportunidade
- Incerteza em relação aos próprios direitos
- Crenças e valores pessoais
- Padrões culturais

CRENÇAS IRRACIONAIS / DIREITOS ASSERTIVOS

1 - O ser humano tem que ser querido e aceite por todo a gente.

(...)

3 - É horrível quando as coisas não acontecem como planeámos.

(...)

8 - Deve-se ser inteiramente competente, adequado e realizado em todos os aspectos para ter valor.

(...)

10 – Devemos estar permanentemente preocupados com os problemas dos outros.

1 – O direito a ser tratado com respeito e dignidade.

(...)

6 – O direito a dizer “NÃO” sem sentir culpa.

(...)

11 – O direito de decidir não ser assertivo.

(...)

17 – O direito a superar-me ainda que superando os outros.

Crenças irracionais/ Direitos assertivos

“Os enfermeiros são pessoas responsáveis. Entregam-se tanto e tão intensamente às suas responsabilidades que por vezes se surpreendem com a possibilidade de usufruir dos seus próprios direitos”. (Chenevert, 1993 citado por Riley, p.253, 2004)

AUTO-ESTIMA

Muito negativa

Muito positiva



Crenças erradas que distorcem a realidade

BAIXA AUTO-ESTIMA

- Dificuldade em lidar com aspectos do dia-a-dia
- Reage mal a críticas
- Mostra-se perturbado quando o rejeitam
- Atitude passiva/agressiva
- Sente-se inferior
- Atribui o êxito a factores externos
- Atribui o fracasso a factores internos

COMPORTAMENTOS COMUNICACIONAIS

Literatura Inglesa e Americana

- Assertivo
- Agressivo
- Não assertivo/Passivo
- Passivo/Agressivo

Literatura francesa

- Assertivo
- Agressivo
- Não assertivo/Passivo
- Passivo/Agressivo
- Manipulador

TRANSPARÊNCIA DA
LINGUAGEM

RESPEITO PELO OUTRO

ALTO

BAIXO

ALTA

ASSERTIVIDADE

AGRESSIVIDADE

BAIXA

PASSIVIDADE

MANIPULAÇÃO

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- Permite ao comunicador afirmar as opiniões, vontades e sentimentos próprios e ao mesmo tempo **respeitar e promover** as opiniões, vontades e sentimentos dos outros.
- Não há espaço para dominação, dissimulação ou dependência.

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- Aumenta o respeito por nós próprios, reduz a noção de insegurança e vulnerabilidade.
- Aumenta a autoconfiança no relacionamento com os outros, diminuindo a necessidade de aprovação para aquilo que fazemos.
- Clareza da mensagem, afirmação pessoal e a resolução de conflitos através da negociação (ganhar/ganhar).

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Comportamento observável

- Postura direita e descontraída, ombros direitos
- Movimentos casuais com as mãos
- Ar pensativo e sério
- Interessado, atencioso, sorriso genuíno
- Mantém contacto visual
- Voz clara, firme agradável, suave
- Mesmo tom de voz
- Risos associados ao humor

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Sentimentos e emoções

- Auto-estima saudável
- Satisfação nos relacionamentos
- Respeito por si próprio
- Sensação de controle emocional

Padrões de pensamento

- Conhecem e acreditam nos seus próprios direitos e nos dos outros
- Convicções/crenças geralmente racionais

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

Consequências

- Desarmam quem os atacam
- Os outros sentem-se respeitados e valorizados
- Esclarecem equívocos
- Pessoa “boa” mas não “tonta”

“Todos somos diferentes mas igualmente importantes”

“É natural cometer erros e dizer não sei”

“Nas relações a responsabilidade é partilhada”

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

O ASSERTIVO NÃO DIZ	O ASSERTIVO DIZ
1. Estás sempre a interromper o meu trabalho.	1. Eu gostaria de realizar o meu trabalho sem interrupção. Pode ser?
2. Tu és traidor.	2. Eu senti-me traído na confiança que tinha em ti.
3. És um incompetente.	3. Há tarefas em relação à tua função que tens que aprender a fazer para seres mais competente.
4. Só um idiota como tu é que apresenta essa solução.	4. Como chegaste a essa solução? Quais as consequências dessa solução.

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

- Defendem os seus direitos violando os direitos dos outros
- Pressionam os outros e obrigam-nos a reagir contra a sua vontade
- Ferem o outro menosprezando as suas capacidades
- Restringem diretamente o território do outro
- Age como uma pessoa **reivindicativa** face aos outros
- Age como que fosse **intocável** e não tivesse falhas nem cometesse erros

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

- Têm necessidade de se mostrarem **superiores** aos outros
- **Desprezam** os direitos e os sentimentos dos outros
- Pode ser uma **defesa** ou uma **falta de competência** para enfrentar situações de tensão

“Eu quero isso feito imediatamente”

“Tem que ser assim, senão...”

Vais porque eu quero”

“Cala-te”

“Quem manda aqui sou eu”

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

Comportamento observável

- Postura direita, tensa, rígida, ombros para trás, queixo levantado ou para a frente
 - Rosto tenso, sobrancelhas carregadas
 - Olhos fulminantes e muito abertos ou semicerrados
 - Aponta com o dedo, bate na mesa
 - Altivo e gélido
 - Tom de voz alto ou baixo, áspero
 - Discurso preciso e calculado recorrendo a insultos ou ameaças
 - Risos sarcásticos.
-

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

Sentimentos e emoções

- Ansiedade crescente
- Solidão
- Sensação de incompreensão
- Culpa e frustração
- Baixa auto-estima
- Sensação de falta de controle
- Irritação crescente que se estende a mais pessoas e mais situações
- Honestidade emocional

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

Padrões de pensamento

- “Agora só conto eu, o que tu pensas/sentes não me interessa”
- “Se não for assim fico demasiado vulnerável”
- Tudo se restringe a ganhar ou perder
- Crenças irreais

Consequências

- Rejeição ou evitamento pelos outros.
- “Círculo vicioso”.

COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO/PASSIVO

- Não defende os direitos e interesses pessoais
- Respeita os outros mas não se respeita a si mesmo
- Manifesta fuga, submissão e dependência relativamente aos acontecimentos e aos outros
- Raramente está em desacordo
- Tende a ignorar os seus direitos e os seus sentimentos
- Tende a evitar conflitos a todo o custo
- Tende a ser explorado e a ser uma vítima

COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO/PASSIVO

- Não afirma as suas necessidades porque é muito sensível às opiniões dos outros
- Dificilmente diz não, porque pretende agradar a todos
- Sente-se bloqueado perante um problema
- Tem medo de importunar os outros
- Deixa que os outros abusem dele
- A sua “cor” é a cor do ambiente onde está inserido
- Tende a fundir-se com o grupo.

O passivo chama a isto adaptação

COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO/PASSIVO

Comportamento observável

- Postura contraída, ombros encolhidos
- Muitos movimentos com as mãos
- Rosto tenso, sobrancelhas levantadas, evita o contacto ocular
- Voz sumida e apagada
- Hesitações, pára no meio do discurso, silêncios
- Insegurança em saber o que dizer e o que fazer
- Riso nervoso e forçado

COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO/PASSIVO

Sentimentos e emoções

- Sentem-se pessoas sacrificadas
- Sentimentos de culpabilidade, ansiedade e frustração
- Fuga, submissão e dependência em relação aos acontecimentos e aos outros
- Baixa auto-estima
- Desonestidade emocional

COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO/PASSIVO

Padrões de pensamento

- Evitam incomodar ou ofender os outros
- Sensação constante de ser incompreendido, manipulado, ignorado
- Muita energia mental e pouca exterior
- Crenças irreais

COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO/PASSIVO

Consequências

- Perda de auto-estima
- Perda de apreço das outras pessoas
- Pouco respeitados
- Faz os outros sentirem-se culpados ou superiores
- Problemas somáticos
- Acessos repentinos de agressividade desmedida

COMPORTAMENTO MANIPULATIVO

- Utilização da linguagem como disfarce, ao serviço dos interesses próprios e em detrimentos dos alheios
- Conseguir os seus objectivos sem se afirmar abertamente levando os outros a realizarem as suas vontades, quase sem se aperceberem disso
- Existe alguma forma de lisonja, insinuação, chantagem, sarcasmo
- Facilidade em alcançar os seus objectivos, inclusive os de puro prazer de representar
- O manipulador não se implica nas relações interpessoais
- Utiliza manobras de distração ou manipulação dos sentimentos dos outros.

COMPORTAMENTO MANIPULATIVO

Comportamento observável

- Tom de voz baixo, pouca clareza no discurso
- Incongruência entre a comunicação verbal e não verbal
- Pressiona/força o outro
- Compara desfavoravelmente/evita indirectamente a tarefa
- É mais hábil em criar conflitos, do que em reduzir as tensões existentes
- Apresenta discursos diferentes, conforme o interlocutor
- Não se aproxima quando há debate: fala baixo e por "segredinhos"

COMPORTAMENTO MANIPULATIVO

Sentimentos e emoções

- Chantagem emocional
- Paternalização
- Explora as vulnerabilidades do interlocutor
- Simpático em demasia
- Desculpas para obter compaixão

COMPORTAMENTO MANIPULATIVO

Padrões de pensamento

- Baixo respeito pelos outros
- Desvaloriza os outros
- Desconfia das intenções do outro

Consequências

- Como consequência imediata a perda de credibilidade e a longo prazo o fracasso, pois perde a capacidade de estabelecer relações com os outros com base na confiança recíproca

Comportamento Assertivo

Nós somos importantes

Atitude Geral:

- Comunicação clara e objectiva das necessidades, direitos e sentimentos;
- Respeita-se a si e aos outros;
- Pronuncia-se de forma serena e construtiva.

Assertividade gera assertividade

Máscaras:

- Não tem
- É uma pessoa genuína

Efeitos nos outros:

- Bem-Estar
- Admiração

Efeitos no próprio:

- Bem-Estar
- Elevada Autoestima

Comportamento Agressivo

Tu não és importante

Atitude Geral:

- Hostilidade e tentativa de controlo coercivo de pessoas e situações;
- Respeito por si e não pelos outros;
- Comunicação clara e directa das necessidades, direitos e sentimentos, embora desadequada.

Agressividade gera agressividade

Máscaras:

- Gentileza
- Defesa de causa e/ou ameaças;
- Reparação de prejuízo.

Efeitos nos outros:

- Temor / inibição;
- Agressividade / Cólera
- Frustração / humilhação;
- Depressão.

Efeitos no próprio:

- Sentimento de poder;
- Culpa;
- Frustração;
- Depressão.

Comportamento Passivo

Eu não sou importante

Atitude Geral:

- Evita pessoas e situações geradoras de ansiedade;
- Respeita os outros, mas não se respeita;
- Não comunica claramente necessidades, direitos e sentimentos.

Passividade gera Desrespeito

Máscaras:

- Modéstia;
- Espírito de conciliação;
- Sentido de disciplina;
- Adaptabilidade.

Efeitos nos outros:

- Pena / indiferença / evitamento;
- Irritação;
- Culpabilização / exploração.

Efeitos no próprio:

- Frustração;
- Revolta/Agressividade;
- Depressão/Problemas psicoss
- Perda de Auto-estima.

Comportamento Manipulativo

Tu és importante... para os meus objetivos

Atitude Geral:

- Procura de satisfação de vontade/necessidades próprias, por meios não explícitos ou por ação indireta;
- Respeito por si e não pelos outros;
- Ausência de comunicação clara e direta de necessidades, direitos e sentimentos.

Manipulação gera Desconfiança

Máscaras:

- Mediação;
- Boa vontade;
- Franqueza;
- Confidência.

Efeitos nos outros:

- Sentimentos de culpa/exploração
- Indiferença/evitamento;
- Agressividade/cólera;
- Desconfiança.

Efeitos no próprio:

- Sentimento de poder;
- Frustração/depressão;
- Isolamento/solidão.

■ Em resumo

“O facto de uma interacção resultar satisfatória, depende de nos sentirmos valorizados e isto, por sua vez, não depende tanto dos outros, mas do facto de possuirmos uma série de competências para responder correctamente e uma série de convicções ou esquemas mentais que nos façam sentir bem connosco próprios.”

(Castanyer, p.21, 2002)