



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

Tema Gerador – Comunicação Assertiva **Aprenda a arte de Falar e Influenciar**

Débora Brum



A comunicação assertiva é uma habilidade essencial que se destaca em nosso cotidiano, impactando diretamente as interações sociais, profissionais e pessoais.

Ao introduzirmos o conceito de comunicação assertiva, é importante entender que se trata de um estilo de comunicação que se baseia no respeito mútuo, na clareza e na sinceridade.

Diferente da comunicação passiva, que se caracteriza pela aceitação de tudo sem expressar opiniões ou sentimentos, e da comunicação agressiva, que visa impor ideias e desconsiderar o outro,

- ***A comunicação assertiva busca um equilíbrio, onde todos os envolvidos na conversa se sentem ouvidos e respeitados.***



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia



No dia a dia, a capacidade de se comunicar de forma assertiva pode transformar relacionamentos, uma vez que permite que as pessoas expressem suas necessidades e sentimentos sem medo de retaliação ou conflito.

Por exemplo, em um ambiente de trabalho, ser capaz de comunicar suas ideias e preocupações de maneira direta e respeitosa não só melhora a dinâmica da equipe, mas também fomenta um clima de confiança e colaboração.

Além disso, no convívio familiar, a comunicação assertiva é fundamental para evitar mal-entendidos e promover um ambiente harmonioso, onde todos têm voz e são valorizados.



Para que a comunicação assertiva seja efetiva, é necessário praticar a escuta ativa, que envolve realmente prestar atenção ao que o outro está dizendo e demonstrar empatia.



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

Essa prática ajuda a construir pontes de compreensão, permitindo que as pessoas se sintam confortáveis para expressar seus pensamentos e sentimentos.

Outra característica importante da comunicação assertiva é a capacidade de manter a calma em situações de conflito.

Os Princípios Fundamentais da Comunicação Assertiva



A comunicação assertiva é uma habilidade essencial que permite às pessoas expressarem seus pensamentos, sentimentos e direitos de forma clara e respeitosa, tanto para si mesmas quanto para os outros.

Os princípios fundamentais que sustentam essa forma de comunicação são a base para um diálogo saudável e eficaz, e são cruciais para promover relacionamentos interpessoais positivos e produtivos.

Primeiramente, a honestidade se destaca como um pilar central da comunicação assertiva.

Ser honesto ao expressar suas opiniões e sentimentos não só reforça a confiança nas relações, mas também garante que a mensagem seja recebida da forma mais autêntica possível.

Ao serem transparentes, os comunicadores assertivos evitam mal-entendidos e criam um ambiente de respeito mútuo.

Em segundo lugar, a empatia é outro princípio fundamental. A capacidade de se colocar no lugar do outro, de entender suas necessidades e sentimentos, é essencial para um diálogo construtivo.

A comunicação assertiva envolve não apenas a expressão de suas próprias opiniões, mas também a escuta ativa das perspectivas alheias.



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

Isso ajuda a criar uma conexão emocional que pode facilitar um entendimento mais profundo entre as partes envolvidas.

O terceiro princípio é o respeito, tanto por si mesmo quanto pelos outros. A comunicação assertiva implica valorizar os próprios direitos e opiniões, sem desconsiderar ou menosprezar os do interlocutor.

Esse respeito mútuo é crucial para estabelecer limites saudáveis e prevenir comportamentos passivos ou agressivos, que podem prejudicar as interações e gerar conflitos desnecessários.

A clareza na comunicação é **o quarto princípio** que merece destaque. A capacidade de articular pensamentos e sentimentos de maneira clara e objetiva é vital para que a mensagem seja compreendida.

Comunicar-se de forma ambígua ou vaga pode levar a interpretações erradas e frustrações.

Um comunicador assertivo deve esforçar-se para ser específico e direto, evitando rodeios e mal-entendidos.

Outra característica importante da comunicação assertiva é a capacidade de fazer solicitações de maneira apropriada.

Ao invés de exigir ou interferir na autonomia do outro, o comunicador assertivo solicita o que deseja de forma educada e direta. Essa abordagem não só demonstra confiança, mas também encoraja a colaboração e as negociações honestas.

Por fim, o autocontrole é um princípio que não pode ser ignorado. Manter-se calmo e centrado durante a comunicação, especialmente em situações de conflito, é essencial para evitar escaladas emocionais.

O autocontrole permite que o indivíduo pratique a comunicação assertiva mesmo em contextos desafiadores, possibilitando uma resposta mais razoável e ponderada frente a pressões externas.

*Em resumo, os princípios fundamentais da comunicação assertiva **honestidade, empatia, respeito, clareza, solicitação adequada e autocontrole** formam uma estrutura sólida que permite interações significativas e construtivas.*



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

Identificando o Estilo de Comunicação: Assertiva, Passiva e Agressiva



*Para entender a comunicação, é essencial identificar os diferentes estilos que as pessoas adotam ao se expressar: **assertiva, passiva e agressiva**. Cada um desses estilos revela não apenas a maneira como o indivíduo se comunica, mas também suas percepções pessoais, suas crenças e a forma como se relaciona com os outros.*

*A **comunicação assertiva** é caracterizada pela habilidade de expressar pensamentos, sentimentos e necessidades de maneira clara e respeitosa.*



*Em contraste, a **comunicação passiva** é marcada pela falta de expressão dos próprios pensamentos e sentimentos, onde o indivíduo frequentemente se anula em favor dos outros.*

Pessoas com um estilo de comunicação passiva tendem a evitar conflitos e podem sentir-se apanhadas numa espiral de frustração por não conseguirem se fazer ouvir.

Elas frequentemente têm dificuldade em estabelecer limites e em afirmar suas necessidades, o que pode resultar em ressentimentos e uma comunicação ineficaz.



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia



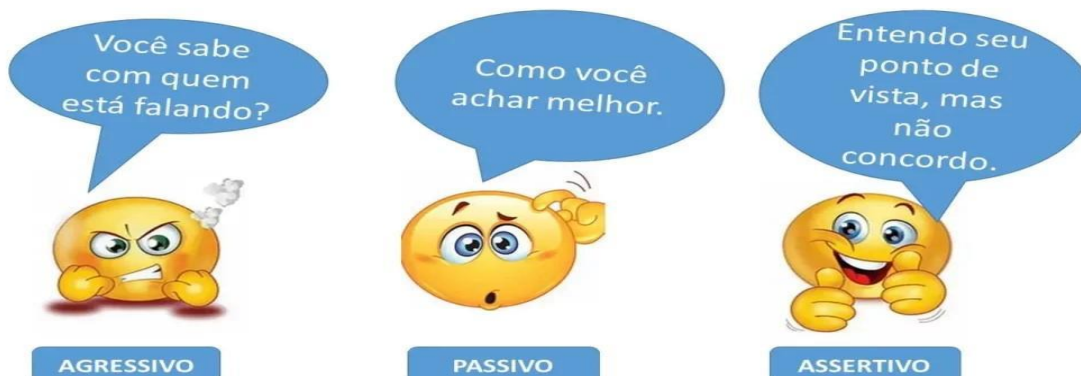
Ainda mais distante está a **comunicação agressiva**, que envolve a expressão de sentimentos e necessidades de maneira hostil e desrespeitosa.

Nesse estilo, a pessoa pode desconsiderar os direitos dos outros, utilizando a força, a manipulação ou a intimidação como formas de conseguir o que quer.

A comunicação agressiva não só prejudica relacionamentos, como também gera um ambiente tóxico, onde a colaboração e a confiança são minadas.

Portanto, reconhecer esses estilos de comunicação é um passo vital para melhorar a efetividade das interações sociais. A identificação permite que indivíduos reflitam sobre seus próprios hábitos comunicativos, possibilitando o desenvolvimento de habilidades que favoreçam a assertividade.

Técnicas Práticas para Desenvolver Habilidades de Comunicação Assertiva





Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

Para aprimorar a comunicação assertiva, algumas técnicas práticas podem ser aplicadas no dia a dia.

Estas abordagens não só ajudam a expressar pensamentos e sentimentos de forma clara, mas também promovem a construção de relacionamentos saudáveis e respeitosos.

A seguir, estão algumas das técnicas mais eficazes para o desenvolvimento dessas habilidades.

- **Uma das técnicas fundamentais é a prática da ***escuta ativa***.**

Isso envolve prestar atenção plena no que o outro está dizendo, demonstrando interesse e evitando interrupções.

A escuta ativa não apenas reforça a conexão entre as partes envolvidas, mas também cria um ambiente mais aberto para a troca de ideias. Para praticar, é útil usar frases de verificação como "Se entendi corretamente, você está dizendo que...". Essa técnica valida a perspectiva do outro e permite a clarificação de pontos confusos.

- **Outra abordagem vital é o uso de *declarações em primeira pessoa*. Essa técnica envolve expressar pensamentos e sentimentos com frases que começam com "Eu...", o que ajuda a comunicar necessidades e opiniões sem responsabilizar o outro.**
- **Por exemplo, em vez de dizer "Você nunca me escuta", pode-se reformular para "Eu me sinto ignorado quando minhas opiniões não são consideradas".**
- **Isso diminui a defensividade e abre espaço para o diálogo.**

*****A assertividade não é apenas sobre o que dizer, mas também como dizer***.**

A comunicação não-verbal, como a postura, o tom de voz e a expressão facial, desempenha um papel crucial. Manter uma postura aberta, olhar nos olhos e usar um tom de voz firme e calmo são maneiras de transmitir segurança e sinceridade.



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

- A prática de *****fazer pedidos claros e diretos***** também é essencial. Muitas vezes, as pessoas evitam fazer pedidos por medo de incomodar ou serem rejeitadas.
- Além disso, a técnica da *****negociação***** é uma ferramenta importante para a comunicação assertiva.
- Por último, a *****autoafirmação***** é uma técnica que pode ajudar a fortalecer a autoestima e a confiança, fundamentais para a assertividade.

Em suma, as técnicas práticas para desenvolver a comunicação assertiva são diversas e complementares. A prática regular dessas abordagens, combinada com a auto-reflexão e a disposição para aprender com experiências diversas, pode levar a um domínio significativo das habilidades de comunicação assertiva.

Superando Barreiras e Medos na Comunicação Assertiva



A comunicação assertiva é uma habilidade essencial, mas muitas pessoas enfrentam barreiras e medos que dificultam sua prática. Dentre os obstáculos mais comuns, destacam-se o medo do julgamento, a insegurança e a falta de autoconhecimento.



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia



Um dos maiores desafios é o medo do julgamento por parte dos outros.

Muitas pessoas temem que suas opiniões e sentimentos sejam desvalorizados ou criticados.

Isso faz com que elas hesitem em se expressar, levando a um estilo de comunicação mais passivo ou até agressivo.

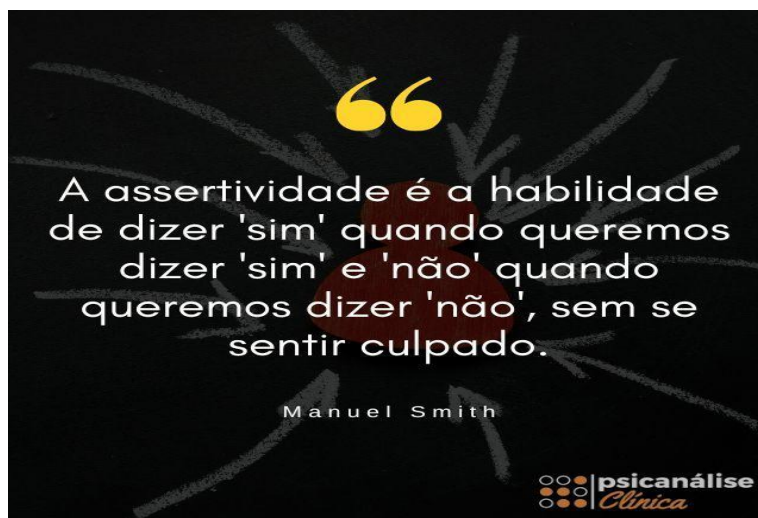
Para superar esse medo, é importante desenvolver uma mentalidade de aceitação. É fundamental entender que cada pessoa tem suas próprias experiências e percepções, e que a divergência de opiniões é normal.

Superar barreiras e medos na comunicação assertiva exige autoconhecimento, aceitação e prática. Ao cultivar uma mentalidade positiva e métodos de preparação, qualquer pessoa pode aprimorar sua habilidade de se expressar de maneira assertiva, levando a relacionamentos mais saudáveis e comunicação eficaz.

Aplicando a Comunicação Assertiva em Diversos Contextos de Vida



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia



- A **comunicação assertiva** é uma habilidade essencial que pode ser aplicada em diversos contextos da vida cotidiana, promovendo relacionamentos saudáveis e respeitosos. Dentre esses contextos, podemos destacar a comunicação familiar, profissional e social, cada um apresentando suas particularidades e desafios.

No **ambiente familiar**, a comunicação assertiva pode melhorar significativamente as interações entre membros da família.

Por exemplo, durante uma discussão sobre a divisão de tarefas domésticas, uma abordagem assertiva pode envolver a expressão de desejos e preocupações de forma direta.

No **contexto profissional**, a comunicação assertiva é vital não apenas para manter um ambiente de trabalho harmonioso, mas também para garantir que as ideias e feedbacks sejam compartilhados efetivamente.

- Além disso, saber lidar com críticas e feedbacks de maneira assertiva ajuda a construir resiliência e a fortalecer relações profissionais

Aplicar a comunicação assertiva nos diversos contextos da vida exige prática e autoconhecimento. À medida que os indivíduos se tornam mais conscientes de suas emoções e de como elas afetam as interações, eles podem se apropriar dessas habilidades, fortalecendo suas relações e criando um ambiente mais harmonioso e produtivo tanto em casa, quanto no trabalho e nas interações sociais.



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

5 citações chave de Comunicação Assertiva

- 1. A comunicação assertiva é a ponte que conecta a clareza e a empatia, promovendo relacionamentos saudáveis.**
- 2. Dizer 'não' com confiança é uma habilidade essencial para estabelecer limites pessoais e profissionais.**
- 3. Escutar ativamente é tão importante quanto falar; é através da escuta que se constrói o entendimento mútuo.**
- 4. A linguagem corporal complementa as palavras; portanto, cultivar uma postura aberta é fundamental para a assertividade.**
- 5. Conflitos mal resolvidos podem ser transformados em oportunidades de crescimento, desde que abordados com uma comunicação eficaz.**

Sugestão de livros

- 1. “Comunicação Assertiva: Aprenda a Arte de Falar e Influenciar”**
 - **por Débora Brum (Autor)**
 - **Editora**
Literare Books International

Como falar com segurança, despertando o interesse e a atenção dos seus ouvintes? Como fazer suas ideias se destacarem diante do turbilhão de informações disponíveis atualmente? Fruto de muito estudo e mais de 17 anos de treinamentos e palestras sobre Comunicação Humana em empresas de todo o país, nesse livro a autora Débora Brum concilia teoria e prática, trazendo técnicas, ferramentas e estratégias para comunicar o que precisa ser dito com segurança, respeito, clareza e empatia, gerando conexões verdadeiras, resolvendo conflitos, compartilhando ideias e gerando relações de confiança e colaboração. Tão importante quanto saber **O QUE FALAR, é COMO FALAR.**

- 2. “Comunicação Assertiva na Prática: Edição revisada e ampliada com exercícios práticos”**

- **por Ana Lucia Spigolon (Autor)**

"Comunicação Assertiva na Prática" é um guia direto e acessível para quem deseja melhorar seus relacionamentos pessoais e profissionais por meio de uma comunicação mais consciente, empática e eficaz. Com linguagem simples, exemplos do cotidiano e exercícios práticos, o livro ensina como desenvolver a



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

assertividade, dar e receber feedbacks construtivos, lidar com conflitos e se posicionar com segurança e respeito. Ideal para estudantes, profissionais, educadores e líderes que buscam evoluir na forma de se comunicar.

3. “Comunicação não violenta - Nova edição: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais”

- **por Marshall B. Rosenberg (Autor)**
- **Editora Ágora**

Em um mundo violento, cheio de preconceitos, conflitos e mal-entendidos, buscamos ansiosamente soluções para melhorar nossa relação com os outros. Nesse sentido, a boa comunicação é uma das armas mais eficazes. Grande parte dos problemas entre casais, pais e filhos, empregados e empregadores, vizinhos, políticos e governantes pode ser amenizada e frequentemente evitada apenas com palavras. Porém, saber ouvir o que de fato está sendo dito pelo outro e expressar o que de fato queremos dizer, embora pareça tarefa simples, é das mais difíceis. Nesta obra, best-seller no Brasil e no mundo, Marshall Rosenberg explica de maneira revolucionária os valores e princípios da comunicação não violenta, que se baseia em habilidades de linguagem e comunicação que fortalecem nossa capacidade de manter a humanidade, mesmo em condições adversas. Usando sua experiência como psicólogo clínico e criador do método da CNV, ele ensina o leitor a: • entregar-se de coração aos relacionamentos e se libertar dos condicionamentos e dos efeitos de experiências passadas; • identificar e expressar sentimentos; • expressar a raiva de forma não violenta; • transformar padrões negativos de pensamento; • resolver seus conflitos com os outros de forma pacífica; • criar relacionamentos interpessoais baseados em respeito mútuo, compaixão e cooperação. Nesta nova edição, que conta com um capítulo inédito sobre mediação e solução de conflitos e prefácio de Deepak Chopra, Marshall Rosenberg consolida seu trabalho, reconhecido mundialmente, e compartilha com os leitores ensinamentos testados e comprovados na prática.

Sugestão de vídeo

1. Trecho do Filme: Escritores da Liberdade - insights da Comunicação não violenta CNV

<https://www.youtube.com/watch?v=-lsEBLxjNkM>

2. AGRESSIVO, PASSIVO OU ASSERTIVO?



Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

<https://www.youtube.com/watch?v=rd1mCZVNxE>

3. Escuta Ativa: O Segredo da Comunicação que...

<https://www.youtube.com/shorts/l1Sr8hEpcIE>

Sugestão de Questões para reflexão

1. ***“A assertividade é a capacidade de nos expressarmos aberta e honestamente, sem negarmos os direitos dos outros. ” Comente***
2. ***(Um chefe chama um de seus colaboradores. E pergunta como se sente trabalhando em Equipe. O colaborador responde. – Bom. Desde que não tenha Gente dando palpite. Me sinto muito bem!)* Adaptado***

- **Comente a Charge**



3. ***(O pai do Cebolinha sente-se incomodado, chama atenção do filho por ele estar em sua brincadeira, batendo tambor dentro de casa. O Cebolinha se retira da sala chorando. O pai senta em uma poltrona entediado/ frustrado, pois o barulho continuou, desta vez com o choro do filho).***
Adaptado*

- **Comente a tirinha abaixo:**

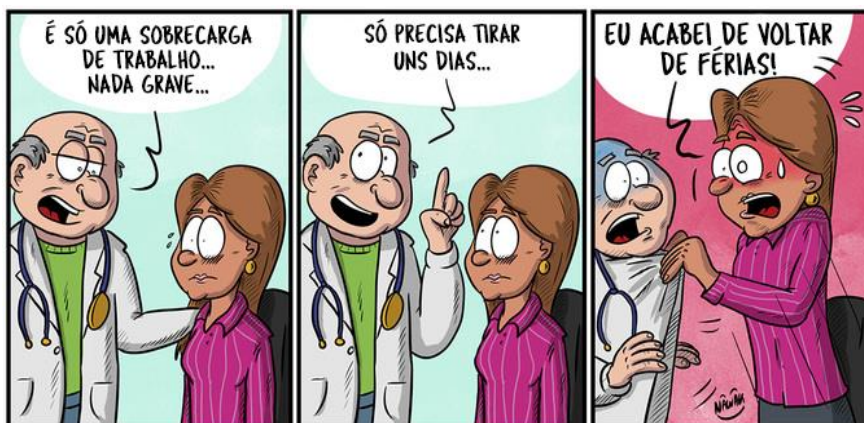


Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia



4. (Uma colaboradora passa em consulta médica, parecendo um pouco abalada e o médico diz a ela, que o que sente é só uma sobrecarga de trabalho, nada grave, que só precisa tirar uns dias. Ela demonstrando um certo descontrole alega que acabou de voltar de férias.) Adaptado *

- Comente a Charge abaixo:



5. Comente a charge abaixo:





Material organizado por: Professora Maria Aparecida Cubilia

6. ***“É mais fácil falar sobre como lidar com a agressividade do outro, do que realmente “fazer”. Isso porque, quando ao vivo, nosso corpo reage com um banho hormonal que origina uma série de reações automáticas, muitas vezes contra produtivas.” Comente.***



7. ***Comente a charge abaixo:***

