

FLÁVIO LUIZ DORIGON

DIRETO AO PONTO: COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

E-BOOK VERSÃO GRATUITA

grupo
alicerce

Construindo ideias e conectando pessoas

-
- 03 INTRODUÇÃO
 - 04 COMUNICAÇÃO VERBAL
 - 05 COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL
 - 06 ESTILOS DE COMUNICAÇÃO
 - 07 MATRIZ DOS ESTILOS DE
COMUNICAÇÃO
 - 07 DICAS PARA O SUCESSO NA
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA
 - 09 REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA

INTRODUÇÃO

A comunicação é uma habilidade que devemos sempre aprimorar, pois o objetivo é transmitir as informações de forma direta, dinâmica e compreensível, com equilíbrio e controle dos sentimentos para que os objetivos sejam alcançados de forma efetiva, ou seja, de forma assertiva.

Mesmo com os avanços tecnológicos dos meios de comunicação, a essência permanece a mesma, sendo o desejo de transmitir uma informação e receber o seu retorno de forma assertiva. (DONADUZZI; SISMER; NICOLAU, 2018).

Transmitir uma informação parece algo simples ou comum, porém devemos considerar que a interpretação pode variar de acordo com os pensamentos e sentimentos das pessoas. Para comunicar de forma objetiva é necessário se desenvolver por meio de treinamentos e experiências que vivenciamos, pois muitas vezes somos assertivos em questões profissionais e não assertivos em questões simples do dia-a-dia. O importante é buscar acertar sempre e ser compreendido sem gerar dúvidas em quem recebe a informação.

Quando esta comunicação não atinge o objetivo, o ouvinte não compreende a informação, podendo provocar conflito, falhas na resolução de problemas e, conseqüentemente, perda de produtividade.

Atualmente, no ambiente de trabalho, a habilidade da comunicação é entendida como algo precioso, pois algumas funções que envolvam liderança de equipes, interação entre setores, questões relacionadas aos recursos humanos, utilização de recursos financeiros entre outras, na qual o profissional necessita compartilhar informações, tal habilidade contribui para a resolução de conflitos evitando desgastes nas empresas, como perda de tempo e até mesmo prejuízos financeiros.



COMUNICAÇÃO VERBAL

Essa comunicação é realizada pela linguagem falada ou escrita, sendo que para, para o êxito da informação deve existir clareza e conhecimento do nível de intelectualidade dos envolvidos.

A linguagem falada, nada mais é que transmitir uma informação através do ato ou efeito de falar, pois a intenção é chamar a ATENÇÃO dos ouvintes utilizando as palavras. Alguns elementos ajudam a expressar e comunicar melhor, sendo eles:



- 

Entonação: É a forma que as palavras podem ganhar sentidos diferentes, portanto o tom de voz deve ser apropriado ao “tipo” de informação que se necessita transmitir;
- 

Ritmo: O ritmo constante pode ajudar a não perder o “foco” da informação porém a utilização de “pausas” durante o discurso auxilia o ouvinte “respirar” a compreender melhor o que foi informado;
- 

Dicção: Trata-se em transmitir as palavras de forma clara e compreensível. Muito importante é saber utilizar a palavra corretamente e treinar sua pronúncia para não gerar dúvidas no público ouvinte;
- 

Ênfase: É o que se deve destacar em determinada frase, ou seja, aquilo que você considera de extrema importância e deseja que o público compreenda, lembrando que deve-se atuar junto com a entonação.

A linguagem escrita apresenta algumas vantagens, como registrar e armazenar as informações em documentos para consultas posteriores e sanar dúvidas. Igualmente à linguagem falada, a escrita deve ser elaborada de forma clara e objetiva para favorecer o entendimento do leitor. Importante a grafia correta e uso da pontuação adequada, a fim de não prejudicar o sentido da informação.



COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL

Diferente da comunicação verbal, a comunicação não-verbal é realizada com uso de imagens, gestos, expressões faciais e corporais, imagens e sons, e não por palavras escritas ou faladas. As mensagens são transmitidas e entendidas com um simples movimento, um exemplo é o sinal de afirmação com o polegar da mão levantado e o de negação com o polegar voltado para baixo. Na prática, esta comunicação contribui com a comunicação verbal, tornando a informação completa, gerando o estímulo no receptor.

A fim de facilitar o entendimento, é importante destacar algumas formas de comunicação não-verbais utilizadas no dia-a-dia dos profissionais, sendo elas:

- 
Expressões faciais: São as emoções transmitidas pelo rosto. Geralmente utilizada em conjunto com a fala. Visualmente é fácil de identificar os sentimentos como felicidade, tristeza e espanto.
- 
Expressões corporais: São as ações que o corpo assume ao transmitir uma informação, ou seja, é a forma involuntária para “dizer” algo, muitas vezes refletindo nosso sentimento, um exemplo é quando colocamos as mãos na cabeça ou puxamos os cabelos diante de situações complexas.
- 
Gestos: São os movimentos usados para comunicar uma informação específica. Os mais comuns são os gestos manuais onde utilizamos para indicar e comunicar uma mensagem já conhecida.

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

Conforme descrito por Gelis Filho e Blikstein (2013), existem alguns estilos de comunicação que devemos ter cuidados ao aplicá-los, sendo eles:

AGRESSIVO:

Este estilo de comunicação é considerado uma agressão verbal ou uma forma “grosseira” com o intuito de controlar o canal de comunicação evitando interrupções. Não permite que outras pessoas expressem suas ideias e acrescentem opiniões;

PASSIVO:

O estilo passivo é entendido como uma abordagem mais receosa, ou até mesmo intimidada. Muitas vezes utilizada em situações de “fuga” de uma conversa, ou quando a pessoa evita manifestar opiniões.

PASSIVO-AGRESSIVO ou MANIPULADOR:

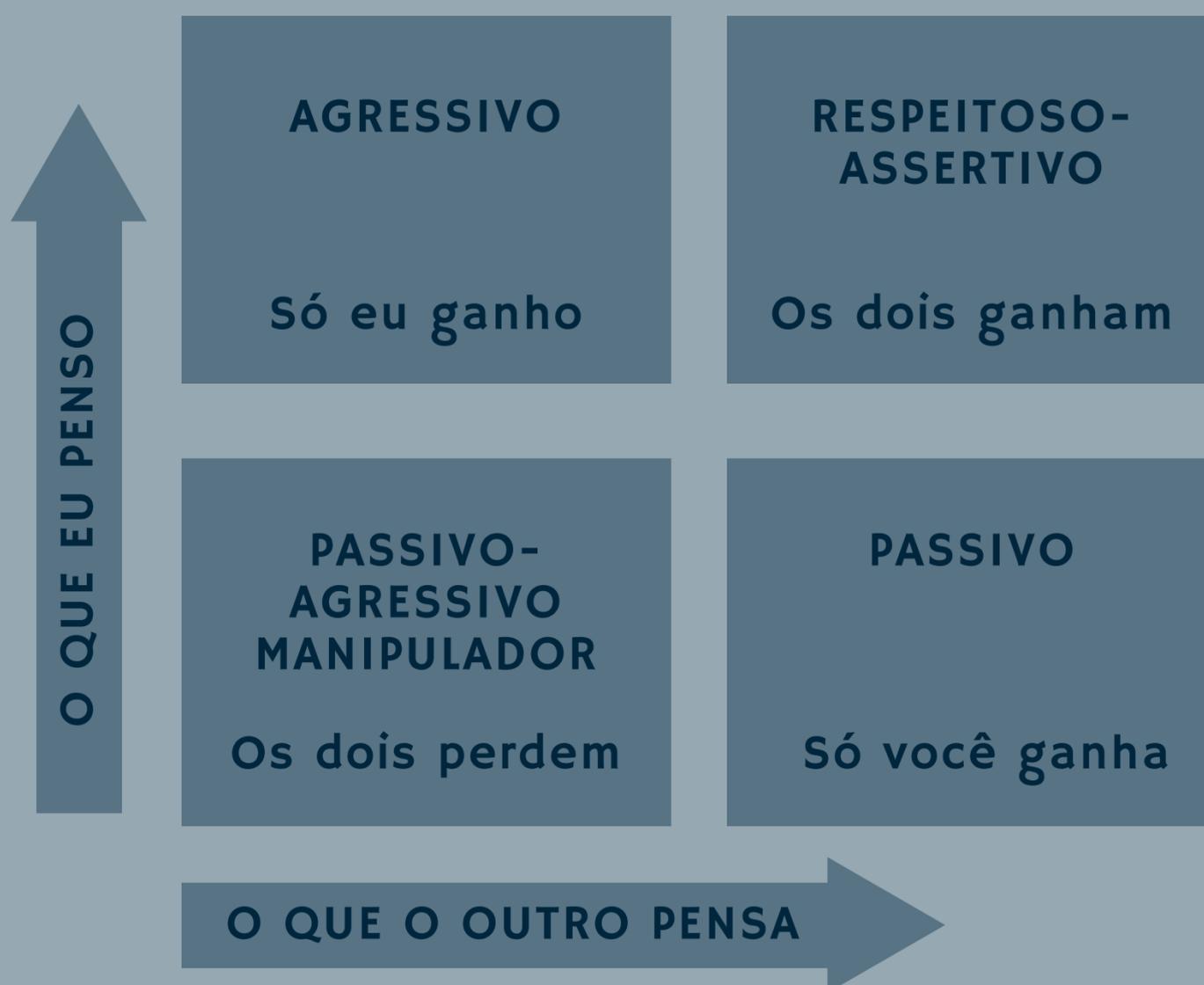
Conhecida como estilo de abordagem “manipuladora” utilizando palavras em tom de crítica impedindo a pessoa dialogar ou expressar suas opiniões. Utilizado frequentemente em reuniões em que o indivíduo, de forma irônica, afronta a comunicação existente. Deve ser utilizada apenas quando necessário.

RESPEITOSO-ASSERTIVO:

Esta abordagem é a IDEAL, pois evita desgaste emocional. Geralmente respeitosa e em tom calmo, deixa a comunicação mais harmônica. Em resumo, este estilo evita utilizar comportamentos inadequados.



MATRIZ DOS ESTILOS DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Adaptado de ESCOLA CONQUER (2020).

DICAS PARA O SUCESSO NA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

O mais importante para o sucesso de uma comunicação assertiva é sem dúvidas o **AUTOCONHECIMENTO**. A melhor forma de aprimorar as técnicas e dominar os estilos de comunicação é o treinamento e aperfeiçoamento constante. Algumas dicas podem ser valiosas para se comunicar de forma eficiente e eficaz, são elas:

- ✓ **DOMINE O ASSUNTO**
Estude e pesquise **MUITO** sobre o assunto que deseja comunicar!
Prepare-se!
- ✓ **ESCUTE**
Saiba escutar! Tenha paciência para ouvir o que o outro tem a dizer, mesmo que não concorde!
- ✓ **EMPATIA**
Coloque-se no lugar do próximo! Busque entender o perfil do ouvinte!
- ✓ **ESCOLHA AS PALAVRAS**
Conheça o público. Geralmente utilizar palavras simples é a melhor opção. Evitar utilizar palavras negativas, a menos que seja pertinente para a ocasião!
- ✓ **POSTURA**
A postura é um dos itens mais importante, pois gestos demasiados podem dar a impressão de nervosismo e insegurança. Mantenha a calma!



REFERÊNCIAS

DONADUZZI, Mirian Fochezatto. SISMER, Ana Claudia. NICOLAU, Diego. A INFLUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA NO AMBIENTE DE TRABALHO EM UMA INDÚSTRIA DO RAMO FARMACÊUTICO. (2018). Disponível em: <http://tcconline.fag.edu.br:8080/app/webroot/files/trabalhos/20181012-173217.pdf>

ESCOLA CONQUER. A comunicação na era da inteligência artificial. Curitiba - PR, 2020. E-book

GELIS FILHO, Antônio, BLIKSTEIN Izidoro. (2013). Comunicação assertiva e o relacionamento nas empresas. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/20706/19443>>

BIBLIOGRAFIA

MARTINS, Vera. (2017). Seja assertivo - como conseguir mais autoconfiança e firmeza na sua vida profissional e pessoal. Rio de Janeiro - RJ. Alta Books.

ROSENBERG, Marshall B. (2003). COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA - TÉCNICAS PARA APRIMORAR RELACIONAMENTOS PESSOAIS E PROFISSIONAIS. 2ª Edição. São Paulo - SP: Editora Ágora.



Flávio Luiz Dorigon é Engenheiro de Segurança do Trabalho pela Pontifícia Universidade Católica (PUC/PR) e Engenheiro Florestal pela Universidade do Contestado (UnC/SC), com Aperfeiçoamento em Gestão Florestal pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Possui diversos cursos de aprimoramento no âmbito da engenharia, sendo eles direcionados ao desenvolvimento técnico e gestão.

Atuou como responsável técnico em projetos de grande porte, coordenou equipes administrativas e operacionais, gerenciou orçamentos e planejamentos (físicos e financeiros), supervisionou atividades técnicas e conduziu trabalhos de certificação nas empresas que trabalhou.

grupo
alicerce

Construindo ideias e
conectando pessoas

  ALICERCE.GRUPO

 ALICERCEGRUPO.COM.BR

 CONTATO@ALICERCEGRUPO.COM.BR