

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL

AULA 9 — 21.07 2022

Por: Monalisa Cavalcanti

Fone: (15) 98114-2170

E-mail: [monalisacavalcanti.bueno@gmail.com](mailto:monalisacavalcanti.bueno@gmail.com)


**× COMUNICAÇÃO ASSERTIVA**

**× APERFEIÇOAMENTO  
ORGANIZACIONAL**

**Abordagem Contingencial**



# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

CONCEITO  consiste numa comunicação onde se consegue passar as informações com clareza, dinâmica e respeito, obtendo o sucesso do retorno esperado.

A comunicação assertiva configura fazer parte de um conjunto, ora, a habilidade de desenvolver tal técnica, para efetivamente ocorrer o entendimento da mensagem entre as pessoas no dia a dia.

A informação deve ser passada com segurança, clareza e objetividade, prezando sempre na construção de uma conversa, ou seja, em pilares do respeito, transparência e eficiência.



## AGRESSIVIDADE

Áspero, se vê como superior, sarcástico, não considera as necessidades do próximo, crítico e desrespeitoso.



## ASSERTIVIDADE

Respeitoso consigo mesmo e com os outros, impõe suas necessidades de forma firme, empática, educada e eficaz.



## PASSIVIDADE

Submisso, comunicação vaga e sem comprometimento, se diminui e não impõe suas necessidades.

# ✘ **COMUNICAÇÃO ASSERTIVA**

---

**7 dicas de como fazer isso no dia a dia:**

- ✘ **Tenha constância no discurso**
- ✘ **Seja direto: Não deixe dúvidas**
- ✘ **Seja empático**
- ✘ **Seja seguro**
- ✘ **Construa frases com propósito e prazo:**
- ✘ **O corpo fala**

- CONHECER UM AO OUTRO TER UMA BASE,
- VOCÊ SABE OUVIR EM ESSÊNCIA,
- BUSCAR A EVOLUÇÃO CONTÍNUA,
- FALE COM CUIDADO.

EXPRESSAR QUALQUER INFORMAÇÃO DE FORMA CLARA E OBJETIVA, SEMPRE RESPEITANDO AS CRENÇAS E OPINIÕES DE TODOS OS INTERLOCUTORES.

QUALIDADES

CONCEITO

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

COMO TER

PRÁTICA

PENSE COM ANTECEDÊNCIA SOBRE AS POSSÍVEIS CONSEQUÊNCIAS DE SUA MENSAGEM E ESCOLHA NÃO APENAS O QUE VOCÊ VAI DIZER, MAS COMO VOCÊ VAI DIZER.

COMUNIQUE-SE DE FORMA DIRETA, HONESTA E CLARA NO MOMENTO CERTO, SEM MUDAR DE ASSUNTO OU TENTAR MANIPULAR INFORMAÇÕES.

# ✘ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

## ✘ 7 dicas de como fazer isso no dia a dia:

- ✘ **Tenha constância no discurso:** manter um padrão é crucial para construir um bom relacionamento com o cliente, passa a imagem de pessoa confiável e estável. Independente do seu humor no dia, responda o cliente sempre com o mesmo padrão de linguagem, isso ajuda na construção de um relacionamento profissional.
- ✘ **Seja direto:** o ideal, para isso, é usar frases curtas e objetivas. Não dê voltas, vá direto ao assunto. Vamos pegar um tema difícil de exemplo: você precisa reajustar o valor do seu contrato. No lugar de fazer todo um contexto, contando a história da sua família, da situação econômica do país e por fim dizendo que “precisava reajustar o contrato, será que tem como?”, seja direto e objetivo, usando dados a seu favor, se possível: “vou fazer o reajuste anual no nosso contrato, o valor passa a ser xx ao mês”.



# ✘ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

## ✘ 7 dicas de como fazer isso no dia a dia:

- ✘ **Não deixe dúvidas:** crie um discurso que o cliente entenda o que quer na primeira vez que lê a mensagem. Para isso frases curtas também são uma boa saída. A dica é dividir o assunto em tópicos e passá-lo ponto a ponto para o cliente, confirmando se ele entendeu ou está de acordo com cada assunto.
- ✘ **Seja empático:** ser direto não quer dizer ser grosso. Uma comunicação assertiva é objetiva mas precisa ter empatia com o interlocutor, ou seja, mostre que está preocupado com o problema do outro e está comprometido a resolvê-lo da melhor forma. Seguindo o exemplo anterior do cliente pedir uma tarefa fora do horário acordado, mostrar que resolverá a pendência assim que for possível dentro dos termos combinados, dando horário máximo para sua execução e deixando o cliente tranquilo quanto a entrega, é ser empático e assertivo.

# ✘ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

## ✘ 7 dicas de como fazer isso no dia a dia:

✘ **Seja seguro:** mesmo que você não saiba resolver algo ou não esteja certo de uma informação, é importante passar segurança para o cliente. Sendo assim, para uma comunicação assertiva, evite frases como “não sei” e “eu acho”. Se você não sabe, diga “vou pesquisar sobre o assunto e volto com uma solução até às xxh” ou ainda “vou perguntar ao responsável e te trago a resposta dentro de xx tempo”. Agora, se você *acha* alguma coisa, prefira estruturas como “eu penso que” ou “de acordo com a minha experiência”. Preste atenção nos vícios de linguagem: às vezes você tem costume de falar “eu acho que sim” quando poderia apenas responder “sim”, passando mais segurança.

✘ **Construa frases com propósito e prazo:** nos exemplos de comunicação assertiva sempre colocamos uma resposta clara aliada de um prazo? Isso faz parte da construção dessa comunicação, dando objetividade ao que é falado, mostrando respeito ao cliente e preocupação em resolver o problema. Além disso, você está sendo respeitoso com você mesmo, ao assumir responsabilidades dentro do prazo que é capaz de resolvê-las.

# × COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

---

## × 7 dicas de como fazer isso no dia a dia:

- × **O corpo fala:** preste atenção na linguagem corporal. Cruzar os braços quer dizer que está fechado para sugestões, balançar o pé quer dizer que está com pressa de sair do local, colocar a mão no queixo quer dizer que está analisando possibilidades, entre outros. Para passar uma mensagem congruente é preciso prestar atenção em todos os sinais que está emitindo, sejam eles verbais e corporais.



**ABORDAGEM CONTINGENCIAL**  
**TEORIA DA CONTINGÊNCIA**  
**APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL**

# ✘ ABORDAGEM CONTINGENCIAL

---

- ✘ A abordagem contingencial explica que existe uma relação funcional entre as condições do ambiente e as técnicas administrativas apropriadas para o alcance eficaz dos objetivos da organização. ... Essa relação funcional é do tipo "se então" e pode levar a um alcance eficaz dos objetivos da organização.

# ✘ **ABORDAGEM CONTINGENCIAL**

## ✘ **6 principais desafios da gestão de pessoas atualmente**

- Identificação de talentos. ...
- Motivação dos funcionários. ...
- Capacitação da equipe. ...
- Engajamento dos colaboradores. ...
- Manutenção do clima organizacional. ...
- Retenção dos talentos.

## ✘ **7 principais desafios do profissional de RH**

- Adaptar-se à inteligência artificial e cultura data-driven. ...
- Mudar o foco da diversidade para a inclusão. ...
- Preparar-se para o efeito “gig economy” ...
- Inovar na experiência do colaborador. ...
- Construir (e manter) uma cultura irresistível. ...
- Preencher os gaps de competências. ...
- Preparar a futura liderança.

# ✘ **ABORDAGEM CONTINGENCIAL**

## ✘ **Quais são os desafios das empresas?**

Tributos. Abrir e manter uma empresa é por si só um grande **desafio**.

Equipe qualificada. importante é que Brasil figura os países com menor nº de talentos...

Gastos. ...

Tecnologia. ...

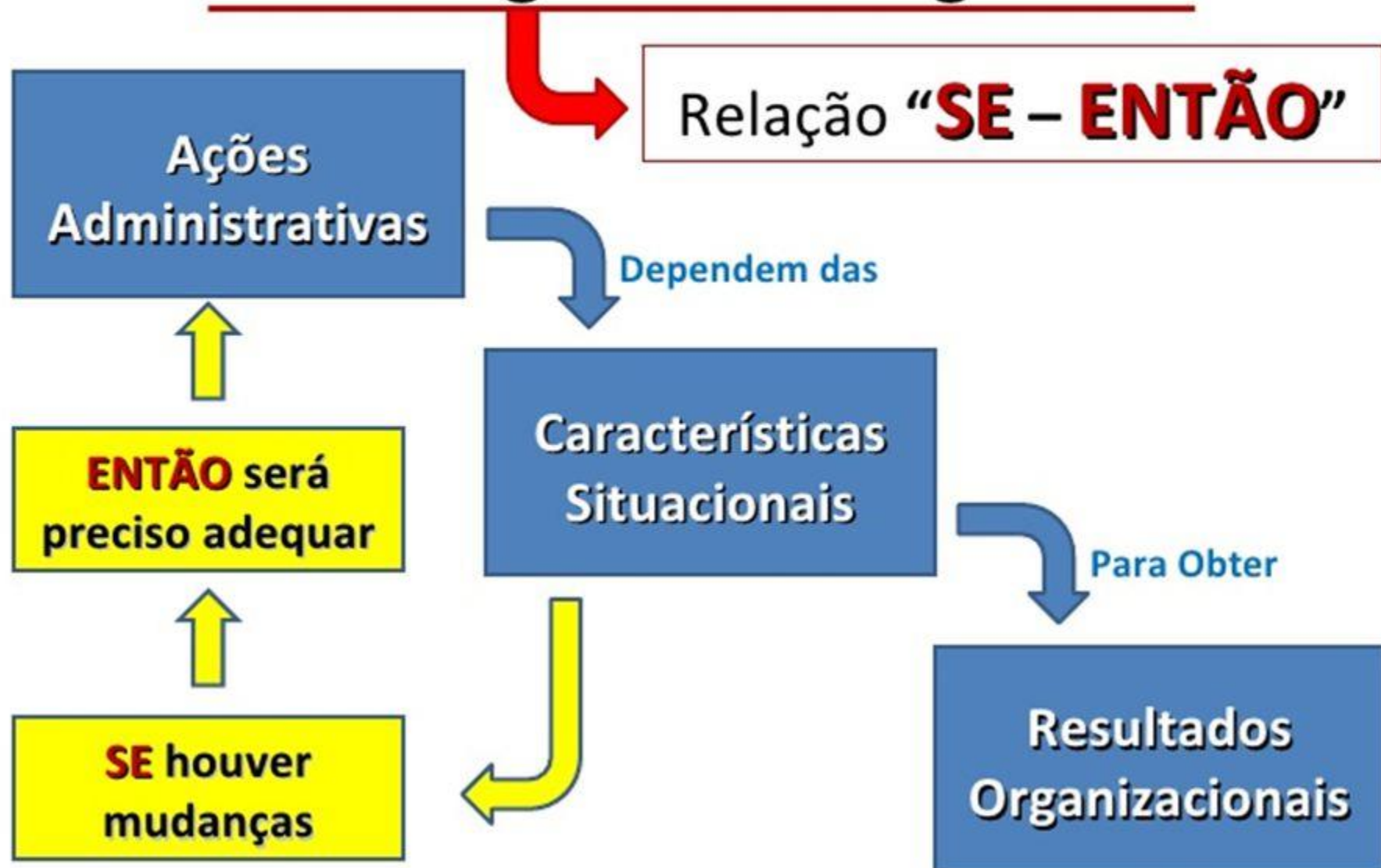
Produtividade.

**Quais os principais desafios da liderança nas organizações atuais?**

**Quais são os principais desafios de um líder?**

- ✘ Alto foco em tarefas e baixo foco em desenvolver pessoas;
- ✘ Falta de transparência e de relações de confiança;
- ✘ Dificuldade em alinhar a equipe às estratégias da **organização**;
- ✘ Centralização de processos e tarefas;
- ✘ Baixa atenção ao engajamento e motivação da equipe.

# Abordagem Contingencial





## RELAÇÃO ENTRE AS ABORDAGENS

- A Abordagem Contingencial não apresenta uma forma única de se compreender a realidade, já a Sistêmica compreende pela complexidade.
- Exemplos:
- O trabalho em equipe interdisciplinar pode ser compreendida pela perspectiva Sistêmica, tendo em vista que os profissionais interagem entre si para um determinado fim.
- As empresas que utilizam-se de pesquisas e dados estatísticos sobre o consumo para determinar sua produção pode ser compreendida sob a luz da Abordagem Contingencial.

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL

## LINGUAGEM DO COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- ✘ 1- TOM DA VOZ: seguro; confiante; uniforme; firme; relaxado e calmo.
- ✘ 2- POSTURA CORPORAL: postura bem posicionada
- ✘ 3- EXPRESSÕES FACIAIS: diretas; autênticas; ser feliz
- ✘ 4- MÃOS E BRAÇOS: movimentos espontâneos





## × BIBLIOGRAFIA

**BENATTI, Camila e Andrea Becker. Comunicação Assertiva: Saber para melhorar.** Literare Books: São Paulo.

**BRUM, Débora. Comunicação Assertiva: Falar e Influenciar.** Literare Books: São Paulo.

**OLIVEIRA, João Baptista de. Boas Dicas para Boas Falas.** 1ed. Lion's: São Paulo.

**POLITO, Reinaldo. Como falar corretamente e sem inibições.** 26ed. Saraiva: São Paulo.

**POLITO, Reinaldo. Oratória para Advogados. Edição Especial – OAB-São Paulo.** Saraiva: São Paulo.

**POLITO, Reinaldo e Rachel. Os Segredos da Boa Comunicação no Mundo Corporativo.** Benvirá: São Paulo.

**PEASE, Barbara e Allan. Desvendando a Linguagem Corporal.** Sextante: São Paulo.

**WEIL, Pierre e Roland Tompakow. O Corpo Fala.** 74ed. Vozes: São Paulo.