

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL

AULA 8 — 18.07 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.

# Dicas para uma comunicação assertiva

Praticar a escuta ativa e interativa

Saber perguntar

Checar o entendimento entre as partes

Expressar suas emoções com educação e parcimônia

Ser transparente e honesto

Viver no momento presente

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

---

A assertividade é uma das qualidades mais importantes que definem um bom comunicador. Aplicar uma comunicação mais assertiva significa ser claro e firme; é ser autoconfiante e não ter receio de expor uma opinião.

Saber o que e como falar é uma necessidade para profissionais de todas as áreas. A assertividade pode ser exercitada todos os dias, em situações corriqueiras que podem servir como treinamento para os momentos mais difíceis.

✘ Como lidar com essa situação sem criar um clima chato ou perder a amizade?

# ✘ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

## 6 Ações para Tornar a Sua Comunicação Mais Assertiva

- ✘ **1. Posicione-se!** Com muito tato, mostre o que você pensa e quem você é.

Demonstre empatia, olhe nos olhos e sinta o quanto é bom buscar o diálogo como a melhor forma de resolver os problemas.

- ✘ **2. Não se sinta obrigado a agradar a todos.**

O melhor é fazer o que precisa ser feito em primeiro lugar, sem culpa e sem medo!

- ✘ **3. Saiba dizer não.**

Dizer sim é muito bom, mas um “não” sincero e falado de forma correta é melhor do que um “sim” falado para agradar. Se possível, ofereça uma alternativa. Dessa forma, apesar de dizer não, você demonstra comprometimento para com a pessoa com quem você está falando. Ex.:

- Sei que é importante para você, mas não terei como ir...
- Infelizmente, não posso ajudá-lo pois....
- Neste momento, eu não vou conseguir lhe ajudar com o que você precisa, mas posso indicar alguém que possa!
- Eu adoraria ..., mas tenho outros planos/compromissos....



# ✘ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

## 6 Ações para Tornar a Sua Comunicação Mais Assertiva

### ✘ 4. Ouça com atenção.

Para ser um bom comunicador, é vital saber ouvir com interesse e atenção. Muitas vezes, entramos em modo “piloto automático”. Ouvir é uma habilidade importantíssima e é um exercício de paciência e respeito ao próximo.

### ✘ 5. Não aja e nem fale por impulso.

Este ponto é o que gera grande impacto nos relacionamentos! Antes de falar, seja o que for, em qualquer situação, o melhor é parar, pensar, considerar as consequências de falar o que vier à mente, e só então, falar. Parar e calar-se até a raiva passar possibilita a mudança de um padrão de comportamento. Como resultado positivo, promove atitudes mais sensatas e equilibradas.

### ✘ 6. Use bem a sua voz:

Reconheça o seu jeito de falar. Perceba se é possível falar mais devagar, mais baixo, com mais suavidade. O que acontece quando não somos assertivos, é que podemos nos sobrecarregar, o que não faz bem para a nossa saúde mental e emocional, além de prejudicar a comunicação pessoal. Em todas as conversas precisamos ter empatia, e escolher com cautela a melhor maneira de falar. **Fale bem, viva melhor!**

## 12 Sugestões Assertivas

01. Procure sugestões, não culpados;
02. Analise a situação;
03. Mantenha um clima de respeito;
04. Aperfeiçoe a habilidade de ouvir e falar;
05. Seja construtivo ao fazer uma crítica;
06. Procure a solução Ganha-ganha;
07. Aja sempre no sentido de eliminar os conflitos;
08. Evite preconceitos;
09. Mantenha a calma;
10. Quando estiver errado, reconheça;
11. Não varra os problemas para debaixo do tapete;
12. Nunca deixe de treinar um comportamento assertivo.

# ✘ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

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

- ✘ **Tenha constância no discurso:** manter um padrão é crucial para construir.
- ✘ **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.
- ✘ **Não deixe dúvidas:** crie um discurso que o cliente entenda o que quer na primeira vez que lê a mensagem. Frases curtas também são uma boa saída. A dica é dividir o assunto em tópicos e passá-lo ponto a ponto.
- ✘ **Seja empático:** ser direto não quer dizer ser grosso. Uma comunicação assertiva é objetiva mas precisa ter empatia com o interlocutor.
- ✘ **Seja seguro:** mesmo que você não saiba resolver algo ou não esteja certo de uma informação, é importante passar segurança. 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”.
- ✘ **Construa frases com propósito e prazo:** percebeu que nos exemplos de comunicação assertiva sempre colocamos uma resposta clara aliada de um prazo? Isso faz parte da construção dessa comunicação, dando objetividade ao falar, mostra respeito e preocupação pelo problema.
- ✘ **O corpo fala:** atenção na linguagem corporal. Passar uma mensagem congruente é preciso prestar atenção em todos os sinais: verbais e corporais.



## × 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.