



# ASSERTIVIDADE

O comportamento assertivo está diretamente relacionado com a capacidade que cada um tem de conseguir expressar, de forma direta, as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, sem que com isso experiencie ansiedade desnecessária, ou viole as necessidades do outro.

O comportamento assertivo pode também ser compreendido através do contraste entre outros dois tipos de comportamentos: Agressivo e Passivo. Se pensarmos numa linha, em que nas extremidades encontramos a agressividade e a passividade, e que pelo meio se encontra, em diferentes gradações, a assertividade, compreendemos que o comportamento assertivo ocorre nesta linha, aproximando-se por vezes mais de um extremo, por vezes mais do outro, mas nunca chegando a atingir nenhum dos polos, sendo esta oscilação dependente do contexto.

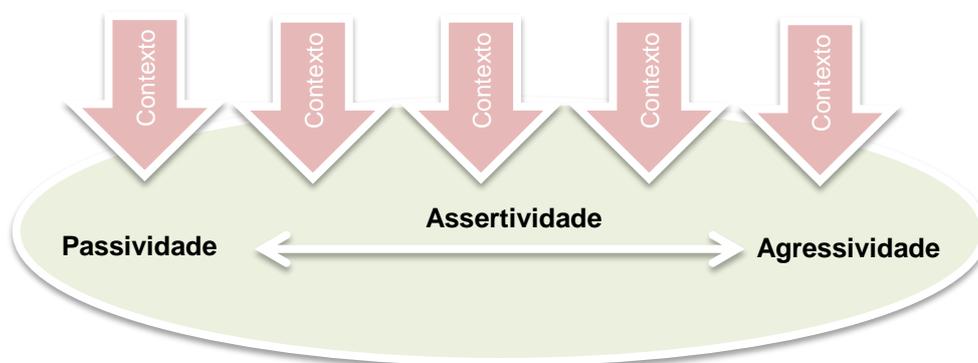


Fig.1 – Comportamento Assertivo

## COMO APRENDI A COMPORTAR-ME DE FORMA NÃO ASSERTIVA?



Modelação



Punição



Reforço

As imagens ilustram alguns dos motivos pelos quais, no presente, algumas pessoas podem ter mais dificuldade em se comportar de forma assertiva. Fatores como o reforço contínuo de comportamentos não assertivos, a punição de comportamentos assertivos, a falta de oportunidade para aprender como se comportar de forma assertiva, ou até mesmo uma educação tendo por base crenças e padrões culturais que inibem a utilização de uma comunicação assertiva, podem dificultar o processo de aprendizagem e treino deste tipo de comportamentos. Estes são alguns dos motivos pelos quais nos tornamos menos assertivos, e que podem tornar o processo de treino, apropriação e desenvolvimento destas aptidões mais demorado.

## COMPORTAMENTO NÃO ASSERTIVO

Ao adotar um comportamento assertivo, embora os propósitos deste possam não ser atingidos na íntegra, o que se verifica é que as pessoas acabam sempre por se sentirem satisfeitas com o resultado final. Esta satisfação está diretamente relacionada com o facto de a utilização de um estilo assertivo implicar que cada pessoa seja fiel a si mesma, no que diz respeito à expressão das suas ideias e concepções.

No quadro abaixo será fácil de compreender e comparar os três estilos de comportamento que se têm vindo a referir anteriormente, e far-se-á referência a um novo estilo comportamental.

	<b>Características do comportamento</b>	<b>Sentimentos do próprio</b>	<b>Sentimentos do outro</b>	<b>Efeito</b>	<b>Resultado final</b>
<b>Passivo</b>	Não expressa desejos, ideias e sentimentos ou expressa-os de forma auto depreciativa  Objetivo: agradar	Ansioso, desapontado consigo mesmo.  Frequentemente revoltado e amargurado depois de ocorrer o comportamento.	Irritação, pena, desagrado.	Não alcança objetivos desejados. Sentimentos de revolta.	Evitamento de situações desagradáveis, evitamento de conflitos, tensão e confronto
<b>Agressivo</b>	Expressão de desejos, ideias e sentimentos à custa dos outros.  Objetivo: dominar ou humilhar	Convencido da sua superioridade.  Por vezes, envergonhado depois de o comportamento ocorrer	Revolta, desejo de vingança.	Não olha a meios para atingir os objetivos  Os outros procuram vingar-se.	Descarga da revolta, sentimentos de superioridade
<b>Assertivo</b>	Expressão de desejos, ideias e sentimentos de forma direta e apropriada  Objetivo: comunicar	Confiante, sentimentos positivos acerca de si próprio quer no momento, quer depois de o comportamento ocorrer	Habitualmente respeitado	Frequentemente alcança os objetivos desejados	Sentimentos positivos, respeito dos outros. Aumento de auto confiança. Promoção dos relacionamentos
<b>Manipulativo</b>	Expressar desejos, ideias e sentimentos de forma indireta e implícita  Objetivo: satisfação pessoal	Subestimação do outro, impotência no cumprimento de alguns objetivos, vitimização de si próprio e auto proteção	Desconfiança, culpa, desagrado, irritação.	Alcance dos objetivos dependente da manipulação bem sucedida do outro	Sentimento de solidão, tensão, auto proteção e evitamento de situações de conflito ou tomada de decisão

**Fig.2 – Comparação de diferentes tipos de comportamento**

Através da Fig.2 é fácil comparar melhor os diferentes tipos de comportamentos, no entanto é importante compreender que nele estão refletidas ideias genéricas e abrangentes, e no que remete para a assertividade as respostas podem ser muito variadas e distintas.

Através de exemplos talvez seja mais fácil identificar, distinguir e reconhecer os diferentes tipos de comportamento e resposta, característicos do comportamento assertivo.

### VAMOS IMAGINAR...

Que está com um trabalho semestral muito importante em mãos e que a sua nota final à disciplina depende dele. Entretanto o seu professor, numa aula, decide solicitar a elaboração de um trabalho extra, com qual ninguém estava a contar, e que lhe irá ocupar várias horas de trabalho e retirar tempo para a elaboração do outro trabalho, mais importante.

<b>Passivo</b>
Sem olhar diretamente para o seu professor e de uma forma muito hesitante diz-lhe que vai ser difícil fazer esse outro trabalho, pois não tem tempo e ainda tem o trabalho semestral para terminar. O seu professor insiste que é importante fazer também o novo trabalho e você aceita a tarefa imediatamente, mesmo estando certo de que vai ser impossível conseguir fazê-la a tempo.
<b>Agressivo</b>
Diz ao seu professor que o método de avaliação que consta do programa não contempla o novo trabalho, por isso, não é obrigado a fazê-lo. Diz ao professor que se quisesse que os alunos fizessem o trabalho teria de ter avisado muito antes. O seu professor insiste e você diz-lhe que apenas fará o trabalho caso este tenha uma ponderação final inferior à que é suposto ter.
<b>Manipulativo</b>
Tem vontade de virar as costas imediatamente ao seu ao seu professor e sair da sala, mas como pensa que isso o pode prejudicar na nota final tenta controlar-se. Olha para o chão e suspira de forma impaciente. Sente-se obrigado a fazer o que ele quer, mas finge que se tem sentido mal fisicamente nos últimos dias, demonstrando com isso incapacidade e indisponibilidade total para a tarefa. Aguarda que o seu professor torne o trabalho facultativo, e se assim o fizer acabará por não ficar mal visto. Se acabar por ter de desempenhar o trabalho, posteriormente, irá avaliar o professor negativamente (vingança).
<b>Assertivo</b>
Olha diretamente para o seu professor, explica que o seu tempo está totalmente ocupado com o trabalho semestral e procura saber qual é a necessidade de realização daquele trabalho, e porque não foi possível avisar antecipadamente da necessidade do mesmo. A seguir, pode tentar definir com o seu professor a nova organização das prioridades dos trabalhos. Pode também perguntar ao seu professor quais serão as consequências previstas pela não realização do referido trabalho, uma vez que o mesmo não consta da avaliação da UC publicada na página. Finalmente, poderá ainda dirigir-se ao Conselho Pedagógico para que se possa informar sobre os seus direitos nesta situação.

### COMUNICAR ASSERTIVAMENTE

A resposta assertiva pode tomar diversos contornos, dependendo sempre do que se quer atingir com a resposta que se elabora. De seguida serão descritas diversas formas de comunicar e diversas estratégias de assertividade.

Podemos limitar-nos a elaborar uma resposta assertiva simples, em que o objetivo é a defesa pessoal de direitos, crenças, sentimentos e opiniões.



*“Compreendo a necessidade do trabalho, mas gostaria de uma oportunidade para o ajudar a compreender os meus motivos.”*

Quando uma resposta assertiva simples não funciona, uma possibilidade consiste em graduar o nível de assertividade da resposta em função da insistência do outro:



*“Lamento não conseguir fazer a tarefa que me pede de imediato”; “Realmente não consigo executar a tarefa de momento, tenho outro assunto que necessita de ser resolvido com maior urgência”; “Peço*

*que não insista, só após a solução deste assunto pendente é que irei conseguir executar a tarefa que me pede”*

Quando as ações contradizem as palavras, também é possível gerir as situações de forma assertiva. Quando surgem estas discrepâncias entre ações e compromissos verbais, é necessário ter em atenção alguns aspetos, para que a resposta elaborada possa ser o mais assertiva possível. É necessário que se contemple na resposta a descrição o mais objetiva possível do compromisso a que a outra pessoa se propôs, nomear o que a pessoa na realidade está a fazer e por fim expressar o que realmente se pretende. O que acontece neste caso é uma afirmação da assertividade, através do confronto direto com o outro, evitando a forma agressiva.



*“Comprometeu-se comigo a dedicar diariamente algum tempo à elaboração do relatório, tínhamos acordado que só assim seria possível concluí-lo. Vejo agora que não dedicou tempo suficiente à elaboração do relatório, logo a finalização do mesmo dentro do prazo será complicada. O que acha que o impediu de cumprir com o acordado?”*

Uma forma de tornar a assertividade muito eficaz, consiste em começar algumas frases por “EU”. O uso do “EU” reforça a sua disponibilidade de assumir a responsabilidade pelos seus sentimentos ou opiniões, retirando qualquer responsabilidade dos outros. Sem o “eu” acaba por nunca existir um compromisso assertivo claro e direto, sobre o que pensa ou sente.



*“Eu sinto-me motivado para a tarefa” em vez de “a equipa motiva-me para a tarefa”  
“Eu não concordo” em vez de “Estás errado.”*

A mudança de comportamento é sempre uma boa opção de assertividade, quando está de acordo com a nossa forma de pensar e sentir. Por norma, a sugestão de mudança aparece agregada a outras técnicas de comunicação assertiva, nomeadamente a uma assertividade negativa e a um questionamento negativo.



*“Estou de acordo com o seu reparo (assertividade negativa), realmente a minha exposição oral foi muito extensa. Vou repensa-la e posteriormente, quando voltar a fazê-la, usarei menos tempo.”  
“Parece-me aborrecido. Isso teve a ver com a minha forma de conduzir a situação?” (questionar pela negativa)*

É importante que no contacto com o outro possamos demonstrar que não é nossa intenção atacar, mas que a nossa intenção é dizer algo assertivo e específico do comportamento daquela pessoa, ou rejeitar o seu pedido sem que isso seja diretamente voltado para a pessoa.



*“Fico contente por teres percebido as tuas tarefas tão rapidamente, no entanto estou preocupado com a tua pontualidade, será que consegues chegar as 9:00?”*

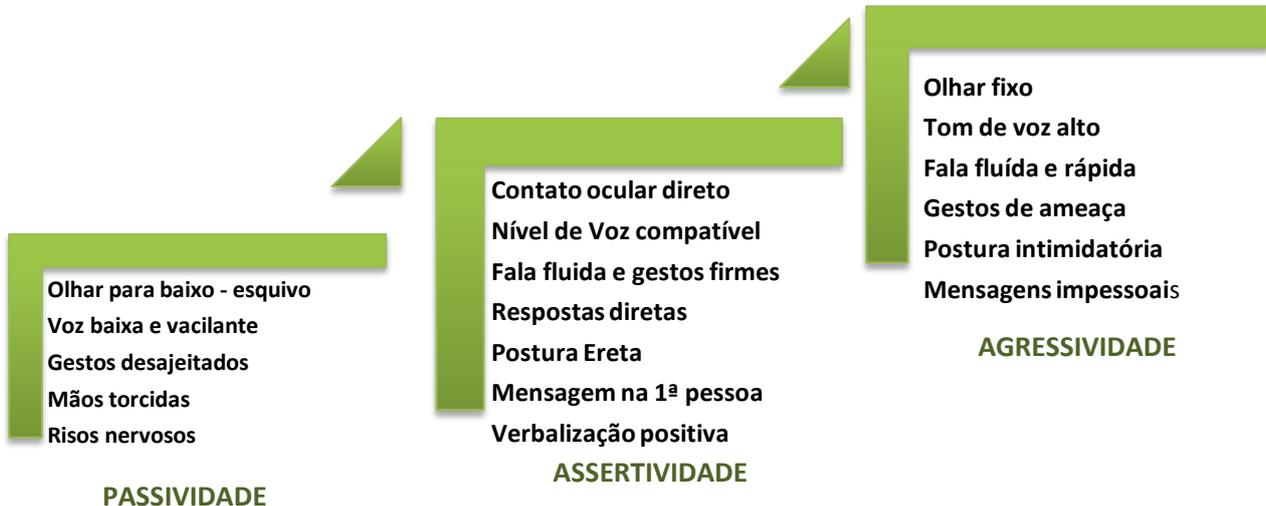
Nem sempre é possível evitar determinados comportamentos constrangedores por parte do outro, mesmo que a resposta seja o mais assertiva possível. Comportamentos agressivos, evasivos ou de insistência são comuns. Como lidar com eles? Algumas são as técnicas enumeradas por diversos autores. Existe sempre a hipótese de tentar ignorar algum comentário mais agressivo ou insultuoso, mantendo-se fiel aos seus objetivos e não entrando em discussão:



*“Parece-me que está muito exaltado, acho melhor falarmos sobre este assunto mais tarde.”*

# COMPORTAMENTOS NÃO-VERBAIS

## O QUE GANHO EM SER ASSERTIVO?



Como uma grande parte dos comportamentos, a assertividade é mais uma opção de comportamento a ter. Não é imposto, cabe a cada um compreender quais os benefícios que uma forma de comunicar assertiva pode proporcionar. É importante termos em conta que os “homens não são ilhas”, como tal os nossos comportamentos não caem no vazio e teremos sempre alguma repercussão dos mesmos. Embora a curto-prazo os comportamentos não assertivos possam ser tentadores por facilitarem de imediato o cumprimento de certos objetivos pessoais, a longo prazo poderão ser causa de muitos problemas. Como se referiu anteriormente, a assertividade é uma competência treinável, e todas as estratégias enumeradas anteriormente ajudam a tornar as situações mais claras e objetivas, evitando equívocos e ações contra os desejos pessoais de cada um.

Compreender as vantagens e os ganhos de uma forma de relacionamento social assertiva, pode facilmente resumir-se num conjunto de questões. Já observou como é o seu relacionamento os outros? Frequentemente as pessoas aproveitam-se de si? Evita certas situações sociais porque se sente muito ansioso(a)? Já perdeu um emprego ou encontro por não ter conseguido conversar com alguém? Já comprou alguma coisa que não queria, porque “não soube dizer não”? Já foi criticado por alguém por ter um comportamento mais indeciso? Este é um conjunto de questões que resume bem os contras que uma comunicação não assertiva pode proporcionar.

Uma das tomadas de consciência que deve ter está relacionada com os direitos da comunicação interpessoal, comuns a todos os seres humanos, mas tantas vezes negados e só muito infrequentemente expressos de forma explícita. Recordá-los com frequência, fazê-los respeitar em si e nos outros, eis um excelente ponto de partida no seu desenvolvimento pessoal de um estilo mais assertivo de comunicar.

## DIREITOS DA PESSOA ASSERTIVA

1. Eu tenho o direito de ser respeitado e tratado de igual para igual, qualquer que seja o papel que desempenho ou o meu estatuto social;
2. Eu tenho o direito de manter os meus próprios valores, desde que eles respeitem os direitos dos outros;
3. Eu tenho o direito de expressar os meus sentimentos e opiniões;
4. Eu tenho o direito de expressar as minhas necessidades e de pedir o que quero;
5. Eu tenho o direito de dizer não sem me sentir culpado por isso;
6. Eu tenho o direito de pedir ajuda e de escolher se quero prestar ajuda a alguém;
7. Eu tenho o direito de me sentir bem comigo próprio sem sentir necessidade de me justificar perante os outros;
8. Eu tenho o direito de mudar de opinião;
9. Eu tenho o direito de pensar antes de agir ou de tomar uma decisão;
10. Eu tenho o direito de dizer “não estou a perceber” e pedir que me esclareçam ou ajudem;
11. Eu tenho o direito de cometer erros sem me sentir culpado;
12. Eu tenho o direito de fixar os meus próprios objetivos de vida e lutar para que as minhas expectativas sejam realizadas, desde que respeite os direitos dos outros.

## CARACTERÍSTICAS DA PESSOA ASSERTIVA

<b>Se Sou Assertivo:</b>	<b>Uso frases na primeira pessoa: "EU"</b>	<b>Peço o que quero</b>
<b>Aceito elogios</b>	<b>Prático com frequência a minha assertividade</b>	<b>Escuto as críticas antes de as aceitar ou rejeitar</b>
<b>Reconheço e aceito os meus pontos fortes e fracos</b>	<b>Recuso o que não quero</b>	<b>Exponho sempre os meus pontos de vista e de forma</b>
<b>Faço escuta activa</b>	<b>Faço escolhas e tomo decisões</b>	<b>Dou poder a mim próprio</b>

**Ficha Técnica:**  
Autor: Gonçalo Moura  
Revisão: Lúcia Coelho e Isabel Gonçalves