

Assertividade

O que é, por que é útil e como se aprende?



Ser assertivo é expressar de forma clara aquilo que pensas, sentes ou precisas - sem hostilidade e sem te anulares. É, por outras palavras, defenderes os teus direitos respeitando os dos outros.

Não estamos a falar de *comportamento passivo*, quando concordas com o outro ou ficas em silêncio, mesmo que isso contrarie as tuas vontades ou necessidades.

Também não se trata de *comportamento agressivo*, em que impões a tua opinião de forma autoritária, desrespeitando o outro. E também não nos referimos a *comportamento manipulador*, se recorres a palavras subtis ou indiretas para conseguires o que desejas, sem assumires diretamente as tuas intenções.

A assertividade é precisamente o oposto: é uma forma de comunicação direta, honesta e equilibrada. Implica **saber dizer “não”, fazer pedidos, expressar opiniões e manifestar sentimentos de forma firme, mas respeitosa.**

Se isto te parece desafiante, é normal. Ninguém nasce assertivo! Na verdade, a forma como comunicamos vai sendo moldada pelas experiências que temos ao longo da vida. Muitas pessoas têm dificuldade em ser assertivas, porque, no passado, foram punidas quando o foram ou recompensadas quando comunicaram de forma mais passiva, agressiva ou manipuladora. Outras não tiveram modelos assertivos por perto ou contextos que favorecessem esse tipo de aprendizagem. Também as normas culturais (ex: “é falta de educação recusar pedidos”), as nossas crenças pessoais (como “preciso que todos gostem de mim”) e até dúvidas que possamos ter sobre os nossos direitos podem tornar a comunicação clara e direta mais difícil.

Todos temos pontos de partida diferentes nesta “caminhada”. A boa notícia é que podemos treinar e aprender a comunicar de forma assertiva. Neste texto, partilhamos contigo algumas dicas para desenvolveres uma comunicação mais assertiva no teu dia a dia - tanto a **nível verbal** como **não-verbal**.

Comportamento Verbal

Disco Riscado

Ser assertivo implica não apenas expressares a tua opinião ou necessidade, mas assegurares que essa **mensagem é recebida** e levada em consideração. Por vezes, isso pode significar manteres a tua posição mesmo quando enfrentas algum tipo de obstáculo. Por exemplo, quando alguém evita um assunto à espera que desistas do teu pedido ou quando te pressionam a fazer algo que não queres. Nestes casos, é importante **manteres a tua posição**, com atenção ao equilíbrio para que a tua insistência não seja entendida como teimosia ou inflexibilidade.

Exemplo:

A: Gostava de dividir o relatório de forma equilibrada. Podias ficar com a parte da introdução e do enquadramento teórico?

B: Agora estou cheio de coisas para fazer, não podes ser só tu a tratar disso?

A: Percebo que estás com muito trabalho, mas a tarefa é dos dois. Era importante que cada um ficasse com uma parte.

B: E se eu fizer só a conclusão lá mais para a frente?

A: A conclusão é importante, mas tem menos peso e precisamos do resto do trabalho antes. Para ser mais justo, era mesmo melhor dividirmos desde o início. Podemos ajustar os prazos se precisares de mais tempo.

Clareza e Especificidade

Evita rodeios, desculpas ou justificações desnecessárias - isso pode enfraquecer a tua mensagem e até fazer com que te interrompam antes de dares a conhecer o teu ponto de vista. Sei que por vezes usamos muitas palavras por timidez ou por receio de parecer exigentes. Mas, na prática, falar de forma vaga só dificulta que a outra pessoa compreenda o que queres. Por isso, comunica de forma **clara e específica** e não deixes espaço para mal-entendidos. Também não partas do princípio de que a outra pessoa “percebe as dicas”. Diz exatamente o que queres, de forma **objetiva**.

Por exemplo, em vez de dizeres “Lembras-te daquela parte do trabalho que te pedi há uns dias? Já tiveste tempo para ver isso?”, podes dizer “Enviei-te a minha parte do trabalho na quinta-feira. Precisava da tua parte até hoje para poder finalizar. Consegues enviá-la até ao final do dia?”.

Empatizar

Ser assertivo não significa ignorar os sentimentos ou dificuldades dos outros - pelo contrário. Uma comunicação assertiva inclui empatia: reconhecer o que o outro sente ou pensa **mostra que estás a ouvir** e que **valorizas a sua perspetiva**. Isso constrói respeito e compreensão, mesmo quando tens de manter o teu ponto de vista ou fazer

valer os teus direitos. Uma forma prática de demonstrar que estás a ouvir é repetir ou reformular parte do que a outra pessoa disse, antes de te expressares.

Exemplo:

A: Consegues entregar a parte do trabalho até amanhã?

B: Desculpa, estou cheio de prazos esta semana, vai ser complicado.

A: Percebo que estejas com muito em mãos, mas combinámos ter tudo até esta data para termos tempo de rever o trabalho. Preciso mesmo da tua parte até amanhã para conseguirmos cumprir o prazo (combinação de *empatia* com *disco riscado* – as duas técnicas são normalmente usadas em conjunto).

Uso de Frases “Eu”

Usar frases com “eu” em vez de “tu” mostra que estás a **assumir a responsabilidade** pelos teus próprios sentimentos, pensamentos e ações, **sem culpar os outros**. Embora possa parecer difícil sair do padrão de comunicação centrado no “tu”, esse padrão funciona muitas vezes como uma máscara que impede um verdadeiro reconhecimento e aceitação daquilo que sentimos ou pensamos.

Por exemplo, “Eu sinto-me chateada” (e não “Tu chateias-me”) ou “Não concordo contigo” (em vez de “Estás errada”).

Autorrevelação

Reconhecer e expressar os teus sentimentos é uma parte fundamental do uso de frases com “eu”. Se sentes dificuldade em dizer “não”, pedir algo ou fazer uma crítica é provável que um sentimento desconfortável - como medo, vergonha ou insegurança - esteja a bloquear a tua assertividade. Ao identificares e expressares esses sentimentos, tornas mais fácil uma comunicação direta e autêntica. Além disso, mostrar o que sentes ajuda o outro a ver-te como uma pessoa real e acessível.

Podes, por exemplo, dizer “Fico envergonhada a pedir-te isto, mas achas que podes devolver-me o dinheiro que te emprestei a semana passada?” ou “Fico mesmo chateada quando críticas ou desfazes o meu trabalho. Podes dizer-me o que gostas e não gostas naquilo que faço?”.

Respeitar os Outros

Ao rejeitar um pedido ou fazer uma crítica é importante **deixar claro que não estás a atacar a pessoa**. Rejeitar um pedido ou apontar algo que não correu bem significa apenas que tens uma posição diferente naquela situação.

Exemplo:

A: Vamos beber um copo depois das aulas?

B: Hoje não vou, mas gostava de falar um bocado contigo ainda esta semana.

Neste exemplo, rejeitas o convite, mas demonstras apreço ao sugerir outro momento - mostrando que valorizas a pessoa, mesmo não podendo aceitar o seu pedido.

Pedido de Mudança de Comportamento

Quando algo te incomoda ou causa prejuízo, é importante comunicares diretamente com a outra pessoa e pedir uma mudança de comportamento. Esta é uma técnica especialmente útil para fazer uma crítica construtiva ou responder a comentários destrutivos. Ao focar no comportamento (e não na pessoa) e ao expressar de forma clara o que se gostaria que fosse diferente, dá-se à outra pessoa a oportunidade de **compreender o impacto das suas ações** e de **ajustar a forma como se relaciona**.

Alguns exemplos possíveis: “Por favor, não me critiques à frente do professor” ou “Estou chateada por não me teres transmitido o feedback do professor logo de manhã. Gostava que o fizesses numa próxima vez.”

Enevoar

A técnica do enevoar consiste em reconhecer calmamente a parte verdadeira de uma crítica, sem concordar totalmente com ela nem entrar em confronto ou em discussões defensivas. Ao aceites esse elemento de verdade, evitas escalar o conflito e manténs o controlo da situação, protegendo a tua posição.

Esta técnica pode ser útil para **lidar com críticas ou rejeições** quando percebes que o outro tem, pelo menos em parte, razão. Ao admitires esse ponto, consegues desarmar a crítica sem te deixares arrastar para uma discussão sobre uma eventual falha tua. No entanto, se for usada com muita frequência ou em assuntos importantes, pode transmitir a ideia de que não estás a levar a situação a sério ou que não estás disponível para resolver o problema. Por isso, deve ser reservada para situações pontuais e de menor relevância.

Exemplo:

A: Este trabalho ficou muito confuso, nem percebi a tua parte!

B: Sim, é possível que a minha parte tenha ficado confusa.

Oferece-te para Mudar

Depois de aceites a crítica de alguém, se te fizer sentido, oferece-te para mudar o teu comportamento mostrando consciência e vontade de evoluir.

Exemplo:

A: Achei a tua apresentação muito longa...

B: Concordo. Vou repensá-la e cortar o tempo para metade.

Comportamento Não-Verbal

Sabias que cerca de **70% daquilo que o recetor percebe da tua mensagem é fornecido**

através do teu comportamento não-verbal? A linguagem corporal adequada confirma e sublinha o que se diz, pelo que deve ser concordante com o conteúdo da mensagem.

Alguns dos aspetos que podes ter em consideração incluem:

Espaço Pessoal	A distância deve ser confortável para ti e para o outro, o que depende da situação e do grau de familiaridade. Por exemplo, se sentes que a altura do outro te coloca em desvantagem, podes sugerir que ambos se sentem para falar.
Expressão Facial	Concordante com aquilo que estás a dizer e, particularmente, com os sentimentos que estás a expressar.
Voz	Discurso fluente: ritmo adequado e estável e um tom de voz suficientemente alto para ser ouvido, mas sem exageros que possam soar agressivos ou irritantes. A entoação deve acompanhar o sentido das palavras, transmitindo interesse e intenção. Faz pausas quando for apropriado – para dar ênfase ou organizar o pensamento.
Gestos	Expressivos, mas equilibrados: utiliza gestos que reforcem a mensagem, sem exageros. Evita movimentos distrativos, como batucar com os dedos ou roer as unhas, e também gestos que possam prejudicar a comunicação, como tapar a boca com a mão ou cruzar os braços.
Postura Corporal	Estável e descontraída: direita, transmitindo segurança, mas sem rigidez nem desleixo.

Uma consideração final

A assertividade não evita todos os conflitos, mas ajuda a lidar com eles de forma mais construtiva. Quando há desacordo, comunicar de forma assertiva aumenta a

probabilidade de encontrar um compromisso ou, pelo menos, de manter o respeito mútuo. No fim, cada pessoa é responsável pelo seu comportamento - se a outra parte optar por não ser assertiva, essa escolha é dela.

Notas:

¹Os exemplos apresentados são apenas ilustrativos – adapta-os ao teu estilo, à tua forma de comunicar e às situações que enfrentas no dia a dia.

²Ao longo do texto utiliza-se o género feminino, em consonância com o género da autora.

Autores: Catarina Dias e Guiomar Gabriel

Adaptado por Catarina Carvalho

GAPsi – Gabinete de Apoio Psicopedagógico

Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa

Setembro de 2025