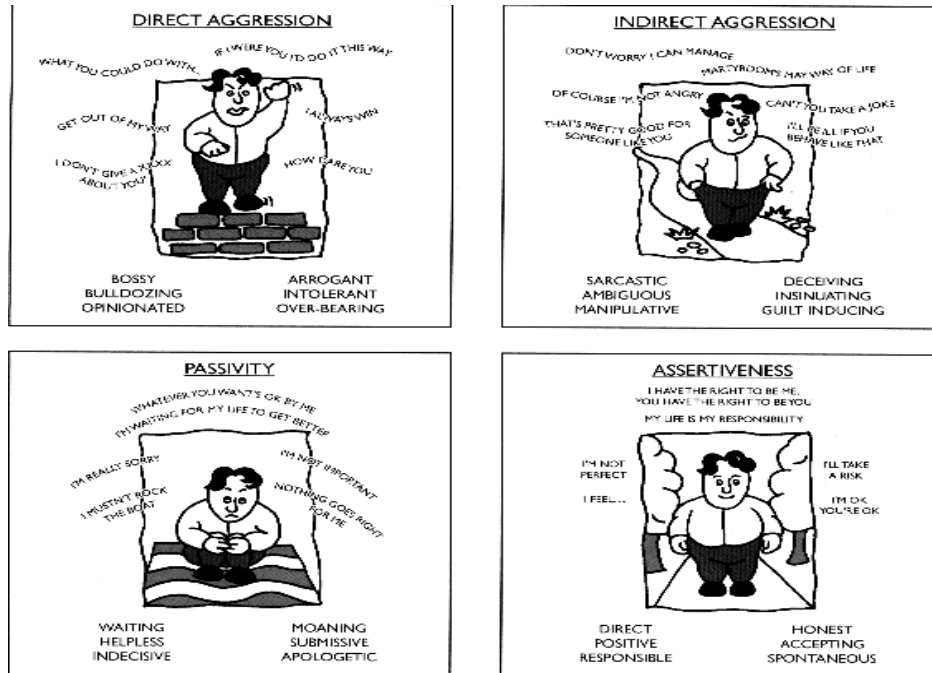


ASSERTIVIDADE: O QUE É, POR QUE É ÚTIL E COMO SE APRENDE?

O que é o Comportamento Assertivo?



Adapted from S. Holland, C. Ward and T. Whitbread 1990

Comportamento Assertivo

O comportamento assertivo pode ser definido como aquele que envolve a expressão directa, pela pessoa, das suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões sem que, ao fazê-lo, ela experiencie ansiedade indevida ou excessiva, e sem ser hostil para o interlocutor. É, por outras palavras, aquele que permite defender os próprios direitos sem violar os direitos dos outros.

Exemplos	
Auto-afirmação	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de defender direitos legítimos - Capacidade de expressar opiniões pessoais - Capacidade de fazer e recusar pedidos
Expressar sentimentos positivos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de fazer e receber elogios - Capacidade de expressar afectos positivos - Capacidade de iniciar e manter conversas
Expressar sentimentos negativos	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de expressar afectos negativos legítimos

Comportamento Não Assertivo

Comportamento Passivo

É aquele em que a pessoa falha na expressão das suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões. Na medida em que a pessoa que tem este comportamento é a primeira a violar os seus próprios direitos, acaba por dar ao outro a permissão para, também ele, o fazer.

Exemplos
-aceder a realizar actividades que não lhe interessam só porque isto lhe foi solicitado -não pedir um favor que é legítimo e do qual se necessita -não manifestar desacordo perante algo com que não se concorda

Comportamento Agressivo

É aquele em que a pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões, mas de uma forma que é hostil, exigente, ameaçadora ou punitiva para com o interlocutor. A pessoa que tem este comportamento defende os seus direitos, mas fá-lo à custa da violação dos do outro.

	Exemplos	
	Directo	Indirecto
Verbal	Comentários hostis e humilhantes, insultos, ameaças	Sarcasmo, comentários maliciosos, «intriguinhas»
Não verbal	Gestos hostis e ameaçadores, violência física	Gestos hostis e depreciativos quando a atenção do interlocutor está orientada para outro lado

Comportamento Manipulativo

É aquele em que a pessoa expressa as suas necessidades ou preferências, emoções e opiniões de uma forma implícita ou indirecta, frequentemente com «mensagens mistas», em que há contradições no conteúdo ou entre o conteúdo e o comportamento não verbal. É o caso de mensagens cujo objectivo é levar o interlocutor a adivinhar o que quer dizer ou a sentir-se tão mal ou responsável pela pessoa que fará o que ela quer, ainda que contra a sua vontade. A pessoa que tem este comportamento procura a satisfação das suas necessidades violando os direitos dos outros, mas fá-lo de forma indirecta.

Exemplos

- «se fosses mesmo um bom colega, tu...»/«se fizeres isso então eu não sei o que farei» (chantagem emocional);
- «se eu fosse a ti...»/ «eu penso que devias» (decidir no seu lugar);
- «eu faço isso por ti» (paternalização);
- «se me fizeres isto, ficar-te-ei eternamente grato» (oferecer recompensas);
- «não sei bem, pode vir a ser difícil para mim fazer isso» (evitar indirectamente a tarefa);
- «tu pareces um bocado à nora com esse trabalho» (explorar as vulnerabilidades do interlocutor);
- «isto interessa-te» (fazer de conta que se pensa nos interesse do outro quando se está a pensar nos próprios);
- fingir-se cansado ou incapaz obrigando o interlocutor a decidir por ele /«não me importo» (forçar passivamente o outro a fazer as coisas por ele, julgando-o depois se elas correrem mal);
- «não posso porque neste momento a minha família está toda doente» (dar desculpas para obter compaixão);
- «talvez seja assim» (dito num tom de voz em que o interlocutor percebe claramente que quer dizer «não!»);
- «todos os outros pensam que esta é uma boa ideia» (pressionar o interlocutor fazendo-o sentir-se isolado);
- «se os outros conseguem isto, porque é que tu não consegues?» (comparar desfavoravelmente o interlocutor);
- «claro que faço o que me estás a pedir» dito com uma expressão de desagrado (contradição entre o conteúdo da mensagem e o comportamento não verbal)
- silêncio (usado passivamente de forma a que o interlocutor adivinhe o que quer ou agressivamente, de forma a que sinta que o está a cansar);
- ser simpático em demasia;
- dizer às outras pessoas o que se gostava que o interlocutor fizesse esperando que a mensagem lhe chegue aos ouvidos;
- lamuriar-se.

A assertividade varia conforme as pessoas e as situações

Um aspecto que é importante ter em conta é que NINGUÉM é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações. Para cada pessoa, a facilidade que tem em comportar-se de forma assertiva depende muito da pessoa a quem esse comportamento se dirige (pais, professores, amigos, namorado/a, crianças, etc) e da situação em que se encontra (auto-afirmação, expressão de sentimentos positivos, expressão de sentimentos negativos, etc). Quando muito, pode-se dizer que a pessoa assertiva é capaz de se comportar com assertividade com muitas pessoas e em muitas situações.

Como aprendi a comportar-me de forma não assertiva?

A assertividade não é uma característica inata que se tem ou não. O que acontece é que, as aprendizagens que uma pessoa fez ao longo da vida conduzem a que, no momento actual, ela tenha ou não a capacidade de se comportar de forma assertiva.

Embora seja difícil dizer quais os motivos que fizeram com que, no presente, determinada pessoa tenha dificuldade em se comportar de forma assertiva com determinadas pessoas e em determinadas situações, existe um conjunto de factores que pode ser considerado. Por exemplo:

Punição	Muitas vezes as pessoas têm dificuldade em comportar-se de forma assertiva em determinados momentos porque, no passado, foram repetidamente punidas (física ou verbalmente) por se expressarem em momentos semelhantes.
Reforço	Muitas vezes as pessoas têm dificuldade em comportar-se de forma assertiva em determinados momentos porque, no passado, foram repetidamente recompensadas por se comportarem de forma não assertiva em momentos semelhante.
Modelagem	Muitas vezes as pessoas aprendem a comportar-se de modo não assertivo por observação e imitação do comportamento não assertivo de pessoas que sejam próximas e significativas, como os pais.
Falta de oportunidade	Muitas vezes as pessoas comportam-se de forma não assertiva porque, no passado, não tiveram oportunidade para aprender formas de comportamento mais adequadas; quando confrontadas com uma situação nova, não sabem como responder (e, adicionalmente, sentem-se desconfortáveis por causa desta falta de conhecimento).
Padrões culturais e crenças pessoais	Várias normas culturais (por exemplo «é falta de educação recusar pedidos») e crenças pessoais (por exemplo «quero que todas as pessoas gostem de mim»), que aprendemos ao longo da vida, podem funcionar como prescrições contra a assertividade, resultando em respostas não assertivas.
Incerteza relativamente aos próprios direitos	As pessoas podem responder às situações de forma não assertiva por não conhecerem os seus direitos nessa situação – elas podem nunca ter aprendido quais são os seus direitos (e os limites desses direitos) em situações sociais.

O que é que ganharia em me comportar de forma mais assertiva?

A assertividade é uma escolha. Da mesma forma que determinada pessoa aprendeu a comporta-se de forma não assertiva, pode aprender um conjunto de competências que lhe permitam comportar-se com maior assertividade. Que vantagens tem em fazê-lo?

A resposta a esta questão pode ser dada, em primeiro lugar, pela análise das consequências de cada tipo de comportamento. É importante não esquecer que os comportamentos que temos não ocorrem num vácuo – eles repercutem sobre a pessoa que os tem e sobre aquele que os recebe, quer de forma imediata, quer a longo prazo. O que acontece é que, ainda que os comportamentos não assertivos tenham, a curto-prazo, algumas consequências positivas para o próprio (que é, aliás, o que

explica que se mantenham), as suas consequências são, num balanço global, negativas; os comportamentos assertivos são, por outro lado, quase universalmente vantajosos.

Se ainda não estás convencido, tem em atenção o seguinte: a assertividade, depois de aprendida, poderá vir a ser mais uma ferramenta, de entre o conjunto de que já dispões. Nada te obriga a utilizá-la, mas caso ela se venha a revelar necessária, é bom saber que lá está.

Como posso fazê-lo?

Conhecimento dos próprios direitos

A primeira mudança é interna, e passa por adquirir conhecimento dos direitos que te assistem (e, igualmente, a cada uma das pessoas que te rodeiam). Uma amostra destes direitos poderá ser a seguinte:

- 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
- Eu tenho o direito de manter os meus próprios valores, desde que eles respeitem os direitos dos outros
- Eu tenho o direito de expressar os meus sentimentos e opiniões.
- Eu tenho o direito de expressar as minhas necessidades e de pedir o que quero
- Eu tenho o direito de dizer não sem me sentir culpado por isso
- Eu tenho o direito de pedir ajuda e de escolher se quero prestar ajuda a alguém
- Eu tenho o direito de me sentir bem comigo próprio sem sentir necessidade de me justificar perante os outros
- Eu tenho o direito de mudar de opinião
- Eu tenho o direito de pensar antes de agir ou de tomar uma decisão
- Eu tenho o direito de dizer «eu não estou a perceber» e pedir que me esclareçam ou ajudem
- Eu tenho o direito de cometer erros sem me sentir culpado
- Eu tenho o direito de fixar os meus próprios objectivos de vida e lutar para que as minhas expectativas sejam realizadas, desde que respeite os direitos dos outros

Tem também em conta algumas coisas que podes estar a dizer a ti próprio, e que podem estar a tornar difícil comportares-te de forma assertiva. Alguns exemplos destes «pensamentos bloqueadores da assertividade» são os seguintes:

Pensamentos sobre direitos e responsabilidades	Não tenho o direito de recusar pedidos aos meus amigos -Não tenho o direito de fazer pedidos às outras pessoas Não tenho o direito de discordar com os outros, particularmente com a autoridade Não tenho o direito de ficar zangado, particularmente com as pessoas de quem gosto
Pensamentos sobre a imagem que quero dar de mim	Tenho que ser amado ou, pelo menos, admirado por todos os que me rodeiam Tenho que ser perfeito e nunca cometer erros
Pensamentos sobre as consequências prováveis do meu comportamento	Se eu criticar a pessoa X, coisas terríveis poderão acontecer

Se algum destes pensamentos reflecte uma crença tua, submete-o a uma análise racional. Isto pode ser feito quer invertendo as perspectivas das pessoas envolvidas (aquilo que vale para ti também vale para os outros?), quer procurando factos que o sustentem ou desconfirmem (que provas tenho de que isto é verdade?), quer questionando o seu valor prático (em que é que viver de acordo com este pensamento me tem ajudado até aqui?). Se o pensamento não sobreviver a esta análise, então, mais vale pô-lo de parte...

Em alguns casos, contudo, a análise sugerida não chega para neutralizar estes pensamentos, e eles continuam a surgir, bloqueando o comportamento assertivo – nestes casos, considera a possibilidade de interromper este pensamento e agir (assertivamente) como se este não existisse – esta acção pode parecer um tiro no escuro, mas os seus resultados vão, frequentemente, demonstrar por si só que, afinal, o pensamento não se justificava.

Aptidões Assertivas

O passo seguinte é o de defender os teus direitos de uma forma que seja eficaz. Isto requer a aquisição e treino de um conjunto de aptidões. De entre o seguinte conjunto de técnicas, escolhe aquelas que pensas que te serão mais úteis e adapta-as ao teu estilo pessoal.

O conteúdo verbal da mensagem

Aptidão	Como?	Exemplo
Ser claro, conciso e específico	<p>Diz aquilo que queres realmente dizer, de uma forma o mais directa possível. Se necessário, dá exemplos que ilustrem aquilo que queres dizer.</p> <p>Não pressuponhas que a outra pessoa já sabe o que queres apenas porque tu sugeriste ou deste umas pistas – ela não sabe ler o teu pensamento</p> <p>Não faças prefácios às tuas frases ou pedidos com desculpas, justificações ou coisas irrelevantes, falando muito para dizer pouco – o receptor recebe uma mensagem pouco clara e pode interpretá-la mal ou interromper-te antes de acabares.</p> <p>Se uma resposta clara não for obtida, a repetição é adequada</p>	<p>Em vez de «Lembras-te que fizemos uma reunião de grupo há uns tempos? Aquela a que tiveste de faltar? Será que a Ana te deu a informação?» Dizer «Combinámos que passarias os gráficos no computador até hoje. Já estão prontos?»</p>
Usar frases na 1ª pessoa	<p>Não há asserção sem EU – dizeres «eu» significa que assumes a responsabilidade pelos teus pensamentos, sentimentos e acções e que não culpas os outros.</p>	<p>Em vez de «tu irritas-me», dizer «eu sinto-me irritado»</p> <p>Em vez de «tens razão», dizer «eu concordo»</p> <p>Em vez «sabes como é, ninguém consegue decidir sobre estes pontos, não é?», dizer «eu estou a Ter dificuldade em decidir»</p>
Empatizar	<p>Reconhece o que o receptor diz sobre a sua situação, dificuldades, sentimentos e opiniões – ele saberá que tu o estás a ouvir e a prestar atenção ao que é importante para ele, e isto constrói a compreensão entre os dois</p>	<p>A: Podes-me dizer se consegues Ter a tua parte do trabalho pronta até para a semana?</p> <p>B: Tenho pena, mas vou Ter um teste e pode ser que haja atraso</p> <p>A: Eu compreendo que isto te vá criar dificuldades (empatia), mas já estás atrasado uma semana e eu gostava de Ter o assunto terminado dentro de uma</p>

		semana
Respeitar os outros	O outro, como tu, tem uma opinião e sentimentos sobre as situações. Quando criticas alguém ou rejeitas um pedido, mostra que, longe de ser um ataque pessoal a esse alguém como um todo, estás a dizer algo de específico ao comportamento/pedido em questão.	A: «Fico contente por teres percebido as tuas tarefas tão rapidamente, mas estou preocupado com a tua pontualidade. Podes fazer o possível por chegar às 09:30?» (apreciação seguida de crítica construtiva e pedido de mudança) A: «Vamos tomar um copo depois das aulas» B: «Hoje não vou, mas gostava de falar um bocado contigo depois das aulas, noutro dia. (rejeita o pedido e mostra apreço quando sugere adiar para outro dia)
Pedir mudança de comportamento	Se não te agrada alguma coisa que o outro fez ou te sentes prejudicado por ele, pede-lhe que mude o seu comportamento. Esta técnica é usada frequentemente quando fazemos uma crítica construtiva ou quando lidamos com comentários destrutivos.	A: «Estou aborrecido por não me teres dado o recado do Hugo Silva logo de manhã. Gostava que, de futuro, escrevesses as mensagens em vez de as decorar. (crítica construtiva com pedido de mudança de comportamento) A: «Por favor, não me critiques em frente ao grupo» B: «Estás a ser demasiado picuínhas» A: Quero que isto fique exacto. Por favor, não me descrevas como picuínhas»
Ofereceres-te para mudar	Depois de aceitares a crítica de alguém, se quiseres, oferece-te para mudar o teu comportamento.	B: «Penso que a tua apresentação foi muito comprida» A: «Concordo. Vou repensá-la e cortar o tempo para metade (oferecer-se para mudar)

O Comportamento Não – Verbal

Cerca de 70% daquilo que o receptor percebe da mensagem é fornecido através do comportamento não verbal do emissor – a linguagem corporal adequada confirma e sublinha o que se diz, pelo que deve ser concordante com o conteúdo da mensagem. Inclui aspectos como:

Espaço pessoal	Distância entre as pessoas que seja confortável para ti e para o outro, o que depende da situação e do grau de familiaridade. Se sentes que a altura do outro te coloca em desvantagem, sugere que ambos se sentem para falar
Postura corporal	Estável e descontraída – direita mas não rígida ou «pendurada»
Gestos	Expressivos mas não excessivos, Evita os gestos distractivos como tamborilar e roer as unhas, e os gestos que perturbam a comunicação, como colocar a mão à frente da boca ou cruzar os braços.
Expressão facial	Concordante com aquilo que estás a dizer e, particularmente, com os sentimentos que estás a expressar – se estás zangado, mostra-te zangado, se estás feliz, sorri.
Contacto visual	Directo mas não excessivo – evita fugir ao contacto visual, mas não fiques a olhar fixamente, com um ar «embasbacado» ou hostil, para o outro.
Utilização da voz	Discurso seguro e fluente, num ritmo adequado e estável e num tom suficientemente alto para ser perceptível mas não tão alto que se torne irritante. Entoação consistente com o conteúdo verbal. Procura responder à outra pessoa com rapidez, mas não demasiada, ou seja, sem hesitar durante muito tempo mas também sem a atropelar. Faz silêncios quando for adequado ou enquanto pensas no que vais dizer, e não preenchas as pausas com não-palavras como «hãããã», «pronto» (ou «prontos»), «tás a ver», etc.

Uma nota final

A assertividade não garante a não ocorrência de conflitos entre duas pessoas; o que acontece é que, se duas pessoas em desacordo comunicam de forma assertiva, é mais provável que reconheçam que existe um desacordo e tentem chegar a um compromisso ou, simplesmente, decidam manter a sua posição respeitando a do outro. Em todo o caso, só tu és responsável pelo teu próprio comportamento – se a outra parte do conflito decidir comportar-se de forma não assertiva, o problema é dela.~