

**Excerpto do Manual
“Comunicação pela Assertividade”**

*Outubro/ Dezembro de 1996
Guiomar Gabriel
SERVIÇO DE APOIO PSICOLÓGICO
INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO*

Índice

- O que é a Assertividade?
- Os direitos Assertivos
- Formas de comunicação não assertiva
 - passividade
 - agressividade
 - manipulação

O QUE É A ASSERTIVIDADE?

o acto de defender os direitos pessoais e exprimir pensamentos, sentimentos e convicções de forma apropriada, directa e honesta, de modo a não violar os direitos dos outros.

É, como tal, um estilo de comunicação que nos permite ser mais construtivos na relação com os outros. Não é uma característica inata ou um traço de personalidade que alguns de nós possuem e outros não. É uma aptidão que pode ser aprendida, isto é, que cada um pode desenvolver mediante um treino sistemático e estruturado. A maior parte das pessoas não é assertiva em todas as situações. Por exemplo, podemos comunicar assertivamente com um colega de trabalho e ter bastante dificuldade em fazê-lo com familiares. Não será correcto dizer que uma pessoa é simplesmente assertiva ou não assertiva, mas sim que há ou não tendência para comunicar assertivamente em determinadas situações.

A assertividade é uma escolha

A ideia fundamental é a seguinte: a assertividade é uma escolha. Essencialmente, trata-se de alcançar uma maior liberdade de escolha, que nos permita ser ou não assertivos, na medida em que o entendamos fazer, numa dada situação. Provavelmente ninguém quererá ser muito assertivo quando um motoqueiro de trança, braços tatuados e 1 metro e 95 nos passar à frente na fila para a bilheteira do cinema. Todos aprendemos regras de sobrevivência, e neste caso parece ser mais adaptativo esperar tranquilamente que chegue a nossa vez.

Razões para utilizar a comunicação assertiva

Ser assertivo aumenta o respeito por nós próprios, reduz a noção de insegurança e vulnerabilidade, aumenta a autoconfiança no relacionamento com os outros, diminuindo a necessidade de aprovação para aquilo que fazemos. Fará com que os outros aumentem o seu respeito e admiração por nós. Permitirá que, ao defendermos os nossos direitos, consigamos que as nossas preferências sejam respeitadas e as nossas necessidades satisfeitas. É um estilo de relacionamento interpessoal que poderá ser extremamente recompensante, uma vez que proporciona maior proximidade entre as pessoas e maior satisfação na comunicação das nossas emoções. Ou, dito simplesmente, é possível que se goste mais de uma pessoa quando ela age assertivamente.

Assertividade não é um jogo de Poder

Agir assertivamente não tem como objectivo levar os outros a fazer o que nós queremos. Não se trata de ganhar ou perder mas sim de considerar os interesses

de ambas as partes envolvidas num conflito e de os negociar assertivamente para que, idealmente, ambas saiam satisfeitas.

Os direitos assertivos

São um conjunto de direitos que permitem a cada um de nós sermos nós próprios, agir e expressarmo-nos como nós próprios, perante os outros, sem distinções de cor, sexo, idade ou estatuto social. É importante considerar que os direitos vêm definidos em termos abstractos, e que deverão ser particularizados de acordo com as nossas situações individuais.

Não é obrigatório concordarmos com todos eles, a listagem constitui apenas um auxiliar para cada um de nós construir o seu “guia de acção” na comunicação assertiva. Mas ao fazê-lo teremos obrigatoriamente que aceitar que não são direitos exclusivamente nossos mas sim aplicáveis a todas as pessoas com quem interagimos.

Não podemos defender direitos sem aceitar a responsabilidade que lhes é inerente, a de defender os nossos direitos considerando sempre os direitos dos outros.

Eles são:

- ◆ Eu tenho o direito de ser respeitado e tratado de igual para igual, qualquer que seja o papel que desempenho ou o meu status 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 pedir o que quero.
- ◆ Eu tenho o direito de dizer NÃO e não 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 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.

Formas de comunicação não assertiva

Por oposição à definição que demos de assertividade, o que está em causa na comunicação não assertiva é um desrespeito pelos direitos dos outros ou pelos nossos próprios direitos. No primeiro caso chamamos-lhe agressividade e no segundo passividade.

Procuremos defini-los de forma clara:

passividade:

é o acto de violar os próprios direitos ao não expressar honestamente sentimentos, pensamentos e convicções, dando como tal permissão aos outros para que também eles violem os nossos direitos;

agressividade:

é a expressão de sentimentos, pensamentos e convicções de um modo que viola os direitos dos outros, (com recurso a formas inadequadas de expressão, como a zanga, o tom de voz elevado, a ironia...). Poderemos dizer que é uma defesa unilateral de direitos: defendemos os nossos mas não queremos saber os dos outros.

manipulação:

Consiste em dar a entender que satisfazemos os direitos e necessidades dos outros, mas apenas o fazemos para satisfação dos nossos. Aqui, como na agressividade, estamos a desconsiderar os direitos dos outros, mas fazêmo-lo de forma discreta, implícita, de modo a não provocar qualquer desconfiança.

Não é correcto dizer que uma pessoa é passiva ou agressiva mas sim que age tendencialmente de uma dessas formas em determinadas situações. Acrescenta-se: pode-nos ser muito útil agirmos de modo passivo, agressivo ou manipulativo - neste curso não pretendemos de modo nenhum traçar um código de conduta moral. O nosso objectivo é simplesmente aumentar a liberdade de escolha de cada um, proporcionando as aptidões necessárias à escolha assertiva, que é, afinal, a menos praticada.

Por que razão agimos passivamente?

É simples: agimos passivamente porque não agimos de forma assertiva!

E se não o fazemos provavelmente ou **não sabemos agir de forma assertiva** (nunca o aprendemos), ou **acreditamos que não o devemos fazer nunca** (*é má educação* ou *vamos magoar os outros*), ou temos **receio** de o fazer (sentimo-nos *ansiosos* quando assim agimos e, como é natural nessas circunstâncias, porque é desagradável, preferimos não o fazer).

É possível confundir comunicação assertiva com agressiva e passiva com boa educação, ou seja, considerarmos que a forma correcta de interagir com os outros é afinal aquilo que temos vindo a designar passividade, e que tudo o resto, incluindo aquilo a que temos vindo a chamar assertividade, é ser *mal-educado* ou *ofensivo*. São os resultados da nossa “educação”, da aprendizagem social que de um modo geral, desde os nossos tempos de criança, valoriza as nossas respostas passivas (i.e. *bem comportadas*). Chegamos à idade adulta interiorizámos uma série de regras que nos levam a agir passivamente mesmo que não estejamos interessados em fazê-lo (*não se deve discordar dos nossos superiores*, ou *não se deve recusar uma bebida que um amigo nos oferece* e por aí fora).

Acontece também **desconhecermos ou não acreditarmos nos nossos direitos**. E até **achar que a passividade é uma forma de bondade**, uma maneira de prestarmos ajuda aos outros.

Ou sentir **ansiedade** porque nos pomos a antecipar o que de terrível vai acontecer, ou o que vão os outros ficar a pensar de nós, por agirmos de um modo assertivo. *Eles vão ficar magoados, vão zangar-se, e achar que eu sou um charlatão, egoísta e malcriado, e vão deixar de me falar e até deixar de gostar de mim. Se recusar aquele favor irão rapidamente pensar que não o consigo fazer. Vou ter chatisses com a equipa de trabalho. Posso até ser despedido.* É natural que, se pensarmos assim, nos venhamos a sentir ansiosos quando procuramos ser assertivos e como tal não o façamos tanto quanto gostaríamos.

Implicações a Longo-Prazo

A longo prazo, as pessoas que agem frequentemente de forma passiva sentem o seu **amor-próprio correr riscos de desaparecer**, enquanto lá no fundo se vai formando um incontível sentimento de **revolta**. É uma tensão reprimida que pode originar **mal-estar**, **alterações físicas** como dores de cabeça ou perda de apetite, e até estados depressivos mais graves.

Resumo:

Quando agimos de modo passivo estamos essencialmente a procurar agradar aos outros e a fugir a todo o custo de conflitos. E mesmo quando isto tem como consequência a violação da nossa integridade e o desrespeito pelos nossos

direitos pessoais, tem muitas vezes um efeito imediato gratificante (não nos envolvemos numa discussão, não nos sentimos ansiosos), numa cultura que premeia a conduta passiva. Não há razão, pois, para nos sentirmos uns inúteis por agir passivamente. Está simplesmente na altura de ensaiar outras formas de agir, a princípio sem dúvida mais trabalhosas, mas possivelmente muito mais gratificantes no futuro.

Por que razão agimos agressivamente?

A resposta não difere muito da anterior. Também aqui se trata de não agir de forma assertiva, pelas razões apontadas atrás: **não saber**, **não acreditar** ou **ficar ansioso**.

Uma das causas mais frequentes da agressividade é **achamo-nos fracos e vulneráveis**, à mercê dos outros. Nas interações sociais teremos tendência a ver ameaças por todo o lado e responder agressivamente, à defesa. Se acreditarmos que o mundo é um lugar perigoso, e que os outros, até ver, são hostis, é natural que o nosso comportamento seja agressivo, e é até natural que achemos que quem não age assim *não se safá*. Ou simplesmente emitimos uma resposta exagerada face a uma situação como consequência de experiências emocionais intensas vividas no passado, e que de algum modo recordamos através da situação presente.

Referimos há pouco que vivemos numa sociedade que premeia a conduta passiva. Resta acrescentar que o faz na justa medida em que isso interage com a agressividade, como as duas faces da mesma moeda.

As consequências imediatas do nosso comportamento agressivo são positivas, uma vez que, naquele momento, é possível que consigamos obter o que queremos, principalmente se o outro responde em conformidade com a nossa agressividade, isto é, de forma passiva. Ou então é ver quem grita mais alto.

É possível também que nos sintamos emocionalmente aliviados, e satisfeitos por termos vincado tão bem a nossa vontade. Mas a médio prazo as consequências negativas parecem inevitáveis. Torna-se desgastante carregar uma visão do mundo em que é necessário estar sempre alerta contra as intenções dos outros (salvo situações muito pontuais, é óbvio que não é preciso *estar sempre alerta*).

Por que razão agimos manipulativamente?

As pessoas agem de forma manipulativa para o obrigarem a ser não-assertivo, a fazer o que eles querem, contra os seus próprios desejos.

É um tipo de comportamento muito difícil de distinguir, e as pessoas que o utilizam esperam apanhá-lo na ratoeira, sem você se dar conta, ao eliciar em si sentimentos de compaixão, em especial culpa ou pena. Não utilizam estratégias directas ou não têm coragem para serem honestos e evitam fazer pedidos assertivos para não terem que enfrentar a rejeição ou o conflito.

É a forma de os manipuladores se sentirem no controlo da situação: eles conduzem o carro, e você é apenas um passageiro.

O que é o comportamento manipulativo?

O comportamento manipulativo é o comportamento não assertivo, indirecto. As pessoas aqui não especificam o que querem ou o que estão a querer dizer. Em vez disso utilizam métodos indirectos de forma a que você:

- a. Adivinhe o que eles querem dizer ou
- b. Se sinta tão mal ou responsável por eles que você concordará em fazer o que eles querem, mesmo contra vontade.

Por outras palavras, a não assertividade desses sujeitos irá provocar não assertividade da sua parte, se se deixar ir na onda que eles querem.

O comportamento manipulativo é passivo, porque a pessoa não diz directamente o que quer e agressivo porque não respeita os direitos dos outros. Tem como raízes a baixa auto-estima: as pessoas agem indirectamente porque não têm coragem de ser directas. Muitas vezes acham-se muito espertas porque conseguem quase tudo o que querem através de truques e chantagens.

Exemplos de comportamento manipulativo:

- Se fosses mesmo um bom mentor, tu... (chantagem emocional)
- Se fizeres isso, então eu não sei o que farei. (Outra chantagem emocional)
- Se eu fosse a ti,... (decidir no seu lugar)
- Eu penso que devias (está a dizer-lhe o que você devia fazer)
- Não te preocupes com isso. Eu faço isso por ti (paternalização)
- Se me fizeres isto, ficar-te-hei eternamente grato. (Oferece recompensas: aprovação ou bens materiais)
- Não sei bem, pode vir a ser difícil para mim fazer isso. (Está a dar pistas e a evitar o assunto).
- Fingir-se cansado, de forma a que você tenha de tomar uma decisão por ele.
- Tu pareces estar um bocado “à nora” com essa papelada toda (exploração das suas vulnerabilidades)
- Ser simpático em demasia
- Isto interessa-lhe ou Isto é uma grande oportunidade para si (fazer de conta que estão a pensar nos seus interesses quando no fundo pensam nos deles)

- Não me importo. (estão a força-lo passivamente em fazer as coisas por eles, julgando-o depois se as coisas não correrem como se queria)
- Não posso porque neste momento a minha família está toda doente.(dar desculpas de forma a que você se sinta compadecido deles)
- Silêncio (usado passivamente de forma a que você adivinhe o que eles querem, ou agressivamente, de forma a que você sinta que os está a cansar).
- Talvez seja assim (dito num tom de voz que você vê logo que o que eles querem é dizer “Não”).
- Todos os outros pensam que esta é uma boa ideia (estão a pressioná-lo fazendo-o sentir-se isolado).
- Se os outros conseguem isso, porque é que tu não consegues? (Estão a compará-lo desfavoravelmente)
- Dizer às outras pessoas o que se gostava que você fizesse, esperando que a mensagem lhe chegue aos ouvidos.
- Lamuriar-se.

Quais são as consequências de agir manipulativamente?

De início, o comportamento manipulativo pode vencer, mas com o passar do tempo, as pessoas começam a sentir-se desconfortáveis face ao sujeito manipulador (mesmo que não saibam muito bem porque se sentem assim), ressentidas, aborrecidas, irritadas, zangadas e com vontade de evitar o sujeito manipulador.

Rapidamente se perderá a confiança nas pessoas que manipulam.

Quem manipula sabe bem que só o consegue fazer por curtos períodos de tempo: Até à próxima vítima! Sentem-se cada vez mais inseguros; imaginam constantemente novos esquemas de acção manipulativa, que virão sempre a ter o mesmo resultado: Os outros afastam-se!

O que fazer perante este tipo de comportamento?

Recorde os seus direitos. Recorde as suas aptidões assertivas de comunicação. Não se deixe cair na ratoeira. Seja directo e obrigue-os a seres directos também!

1. Reconheça que essa pessoa está a tentar manipular.

2. Revele o que está a sentir:

Ex: Sinto-me confuso com o que estás a dizer.

3. Seja claro e específico: diga porquê

Ex: ... Porque não estou a perceber bem o que queres.

... porque ainda não respondeste à minha pergunta.

4. Pergunte Assertivamente: Peça mais informações.

Ex: “Estás a dizer que sim ou que não?” (para alguém que lhe diga “Não me importo”)

“Tens algum problema quanto a isto?”

5. Disco-riscado: Insista nas questões assertivas se não obtiver uma resposta.

Ex: “Gostaria muito de saber o que é que queres, de facto”

6. Peça uma mudança de comportamento, de forma a que sejam directos consigo, de futuro.

Ex: “se surgirem outra vez problemas deste género, por favor diz-me logo, em vez de os guardares para ti. É melhor para ambos, se soubermos.”

Os 4 tipos de comportamento: Quadro Resumo

| | Passivo | Agressivo | Indirecto | Assertivo |
|--------------------------------|--|--|--|--|
| Como me sinto como receptor | <ul style="list-style-type: none"> • Irritado • Confuso • Aborrecido • Inseguro • Frustrado • Pouco importante • Com piedade dele, mas... | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Pequenino ◆ Desprotegido ◆ Assustado ◆ Abusado | <ul style="list-style-type: none"> ◇ Irritado ◇ Magoado ◇ Confuso ◇ Sem perceber o que se passa ◇ Desiludido ◇ Culpabilizado | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esclarecido ✓ Valorizado ✓ Respeitado ✓ Escutado |
| Como se sente sobre si próprio | <ul style="list-style-type: none"> • Desapoiado • Sem poder • Inadequado • Ignorado • Frustrado • Pouco importante • Baixa auto-estima | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Descontrolado ◆ Temporariamente superior ◆ Ameaçador ◆ Inseguro ◆ Baixa auto-estima | <ul style="list-style-type: none"> ◇ Frustrado ◇ Amargo ◇ Desapontado ◇ Esperto ◇ Impotente ◇ Baixa auto-estima | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Confiante ✓ Calmo ✓ Ideias claras ✓ Muita auto-estima com sentido de poder interior |
| Recompensas | <ul style="list-style-type: none"> • Evita responsabilidade • Evita riscos • Evita rejeição • Evita ser culpabilizado • Evita tomar decisões | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Poder ◆ Domínio ◆ Não ter necessidade de explicar, negociar ou escutar os outros | <ul style="list-style-type: none"> ◇ Auto-protecção ◇ Evita confronto directo ◇ Evita ser rejeitado directamente ◇ Influencia os outros porque eles não se apercebem o que se está a passar até que é tarde demais | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ter resultados ✓ Ser claro ✓ Agarrar oportunidades ✓ Desenvolvimento de relações honestas ✓ Aumento do auto-respeito |
| Consequências a Longo Prazo | <ul style="list-style-type: none"> • Outros não sabem qual a sua posição • Mal-entendidos • Aumento do isolamento • Aumenta sentimento de rejeição • Baixa de auto-estima | <ul style="list-style-type: none"> ◆ Isolamento ◆ Rejeição ◆ Perda de influência ◆ Perda de respeito ◆ Perda de auto-respeito | <ul style="list-style-type: none"> ◇ Stress ◇ Amizades destruídas ◇ Perda de confiança nos outros ◇ Zanga face a si e face aos outros | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mover-se clara e seguramente para as metas estabelecidas ✓ Construção de relações sólidas ✓ Construção de respeito mútuo |