

A Comunicação Assertiva

Caio Feijó

O Treinamento Assertivo tem como objetivo facilitar que, numa situação de conflito, possamos expressar exatamente o que pensamos ao outro sem sermos agressivos. O comportamento assertivo substitui o comportamento agressivo.

É muito comum se ver discussões originadas por diferenças de valores nas quais cada um somente consegue ver o outro através dos filtros dos seus próprios valores. É esse pré-conceito que nos faz julgar o outro pelo que acreditamos ser certo ou errado e que na maioria das vezes nos impede até de ouvi-lo dada a intensidade da nossa posição.

Reconhecer as diferenças e respeitá-las não significa aceitá-las e adotá-las, mas, antes, compreendê-las como a possível causa do conflito. E essa dinâmica pode ser, para alguns, um ato de aprendizagem.

O sucesso do Treinamento Assertivo depende: A) de motivação para mudanças; B) de autocontrole, e C) da aprendizagem da técnica (óbvio). Esta possui três partes:

1) Empatia: Compreender o outro pelos valores dele, despido (você) dos seus próprios valores, implica num auto controle muito intenso já que, abrir mão (mesmo que temporariamente) dos seus próprios valores, é tarefa das mais difíceis, porém não impossível. Experimente.

Para praticar empatia você precisa fazer perguntas. Achar que determinada pessoa está com dor porquê fez “cara de dor” não é empático, são os seus valores pré-concebidos, a sua inferência que trouxeram essa informação. É preciso perguntar se ele está com dor, é principalmente pelo processamento da informação verbal que teremos o conteúdo verdadeiro da ação alheia, caso contrário você poderá ficar surpreso ao saber que essa pessoa não tinha dor alguma, e sim, expressava angústia, raiva, ou até mesmo fazia exercícios faciais.

2) Reformulação: Reformular o que foi compreendido. Mesmo uma clara comunicação verbal pode ser mal interpretada. Para assegurar-se de ter compreendido, expresse com suas próprias palavras, ou seja; reformule o que compreendeu até obter a confirmação do seu interlocutor “sim é isso aí mesmo que estou querendo dizer”.

3) Expressão verbal da posição: A verbalização, não agressiva de suas conclusões, valores, opiniões e sentimentos a respeito do evento. Isso é **Comunicação Assertiva**.

Veja o diálogo de duas jovens no qual a primeira dá um show de comunicação agressiva:

- *Você é uma tratante, te esperei no lugar e hora combinados por mais de uma hora e você não apareceu, eu já desconfiava da tua irresponsabilidade, agora, três dias depois você aparece com essa cara de sofredora, de vítima..... O quê aconteceu?*
- *Minha mãe morreu num acidente no dia do nosso compromisso.....*
- *Desculpe!*

Se a primeira tivesse feito antes a pergunta. “O quê aconteceu?” Tudo teria sido mais fácil.