

# UFCD 8599 - COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E TÉCNICAS DE PROCURA DE EMPREGO (25 HORAS)

FORMADORA: ANA COUTINHO

ANA.COUTINHO.FORMAÇÃO@GMAIL.COM



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE,  
EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL



PORTUGAL  
2020



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



GOVERNO DA REPÚBLICA  
PORTUGUESA



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP  
DELEGAÇÃO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO  
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE SINTRA

# UFCD 8599 – COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

FORMADOR: ANA COUTINHO

ANA.COUTINHO.FORMACAO@GMAIL.COM



GOVERNO DE  
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE,  
EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL



PORTUGAL  
2020



UNIÃO EUROPEIA  
Fundo Social Europeu



GOVERNO DA REPÚBLICA  
PORTUGUESA



**INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP**  
DELEGAÇÃO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO  
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE SINTRA

## INTRODUÇÃO

### Procura de emprego:

- Pode ser uma das tarefas mais desgastantes e ingratas, pode acarretar muitos dissabores e dificuldades e por isso, para maximizar os resultados minimizando o esforço é necessário:

Adaptar uma atitude e um comportamento correto ao longo de todo o processo.

No contexto atual do mercado de trabalho, a procura de emprego deve ser **ativa, organizada e persistente** e manter uma **atitude positiva** perante todo este processo que depende de si.

## ÂMBITO DO MANUAL

- Instrumento de apoio à UFCD (unidade de formação de curta duração) nº 8599- comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego;
- Guia, em termos de organização sequencial e lógica dos assuntos, um apoio, como forma de complementar a informação veiculada na sessão de formação;

### PRINCIPAIS OBJETIVOS:

- Promover a reflexão à volta dos conceitos de assertividade;
- Desenvolver competências valorizadas pela entidade patronal essenciais ao desenvolvimento pessoal
- Disponibilizar informação de uma forma sistematizada sub um conjunto de áreas temáticas de interesse atual e consequentemente uma melhor compreensão dos assuntos abordados.

•

## OBJETIVOS DA AÇÃO

- ✓ Definir conceito de assertividade
- ✓ Identificar e desenvolver os tipos de comportamento assertivo
- ✓ Aplicar técnicas de assertividade no contexto sócio profissional
- ✓ Reconhecer as formas de conflito na relação interpessoal
- ✓ Definir inteligência emocional
- ✓ Identificar e descrever essa oportunidade no mercado de trabalho e respectivos apoios, particularmente as medidas ativas de emprego
- ✓ Identificar e aplicar principais estratégias de procura de emprego
- ✓ Elaborar um CV
- ✓ Identificar e selecionar anúncios de emprego
- ✓ Reconhecer a importância da candidatura espontânea
- ✓ Reconhecer e adequar comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego

## METODOLOGIA DA AÇÃO

- Metodologia ativa com base numa técnica de animação do grupo;
- Exploração e análise das experiências de vida de cada formando, procurando a adoção de uma atitude positiva e proativa, que lhes permita definir ações concretas de desenvolvimento pessoal e empregabilidade.
- Realização de atividades e exercícios práticos, que:
  - Simulem situações quotidianas, nomeadamente através de interpretação de papéis, estudo de casos e partilha de experiências pessoais;
  - Permitam que os resultados das atividades práticas possam combinar comentários personalizados e possíveis de serem utilizados pelos desempregados como por exemplo a elaboração de um currículo vitae ou de uma carta de apresentação.

## AVALIAÇÃO

- O FORMANDO É APROVADO QUANDO TIVER UM **RESULTADO IGUAL A SUPERIOR A 50%** DE SUCESSO NA **AVALIAÇÃO CONTÍNUA E AVALIAÇÃO FINAL**.
- TENDO EM CONSIDERAÇÃO O COMPORTAMENTO DO FORMANDO, **ATITUDE** PERANTE A AÇÃO O, **EVOLUÇÃO**, BEM COMO A SUA **ASSIDUIDADE**.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- ✓ COMUNICAÇÃO ASSERTIVA
- ✓ ASSERTIVIDADE NO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
- ✓ ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO SÓCIO PROFISSIONAL
- ✓ TÉCNICAS DE ASSERTIVIDADE EM CONTEXTO PROFISSIONAL
- ✓ ORIGENS E FONTES DE CONFLITO NA EMPRESA
- ✓ IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NO RELACIONAMENTO HUMANO
- ✓ COMPORTAMENTOS QUE FACILITAM E DIFICULTAM A COMUNICAÇÃO
- ✓ ATITUDE TRANQUILA NUMA SITUAÇÃO DE CONFLITO

# CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- ✓ INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E GESTÃO DE COMPORTAMENTOS
- ✓ MODALIDADES DE TRABALHO
- ✓ MERCADO DE TRABALHO VISÍVEL E ENCOBERTO
- ✓ PESQUISA DE INFORMAÇÃO PARA PROCURA DE EMPREGO
- ✓ MEDIDAS ATIVAS D EMPREGO E FORMAÇÃO
- ✓ MOBILIDADE GEOGRÁFICA (MERCADO DE TRABALHO NACIONAL, COMUNITÁRIO E EXTRACOMUNITÁRIO)
- ✓ REDE DE CONTATOS
- ✓ CURRÍCULO VITAE
- ✓ ANÚNCIOS DE EMPREGO
- ✓ CANDIDATURA ESPONTÂNEA
- ✓ ENTREVISTA DE EMPREGO



# 1. COMUNICAÇÃO (NOÇÕES BÁSICAS)

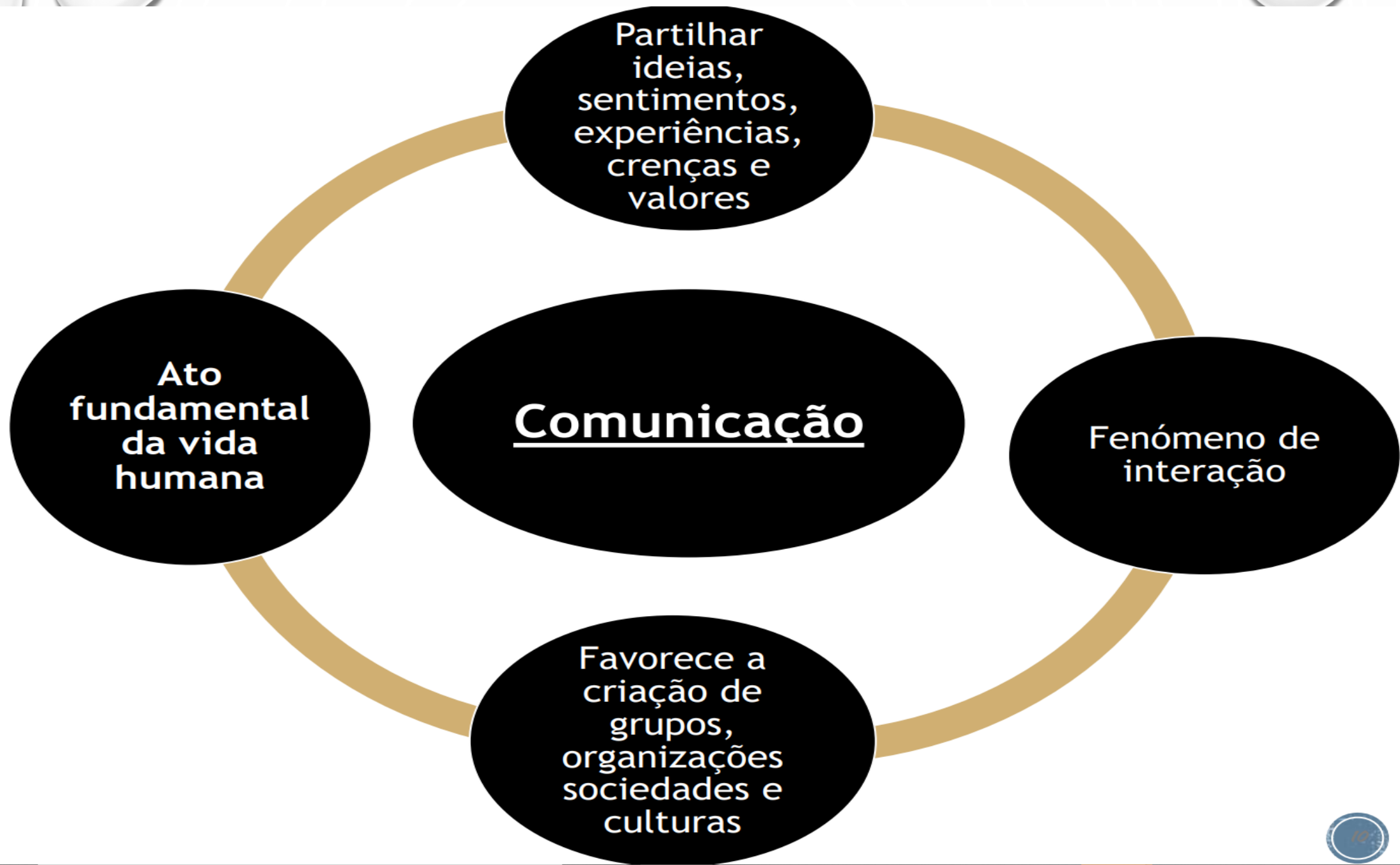
# Brainstorming

O que é isto de:

**Comunicação**

**Comunicação  
interpessoal**

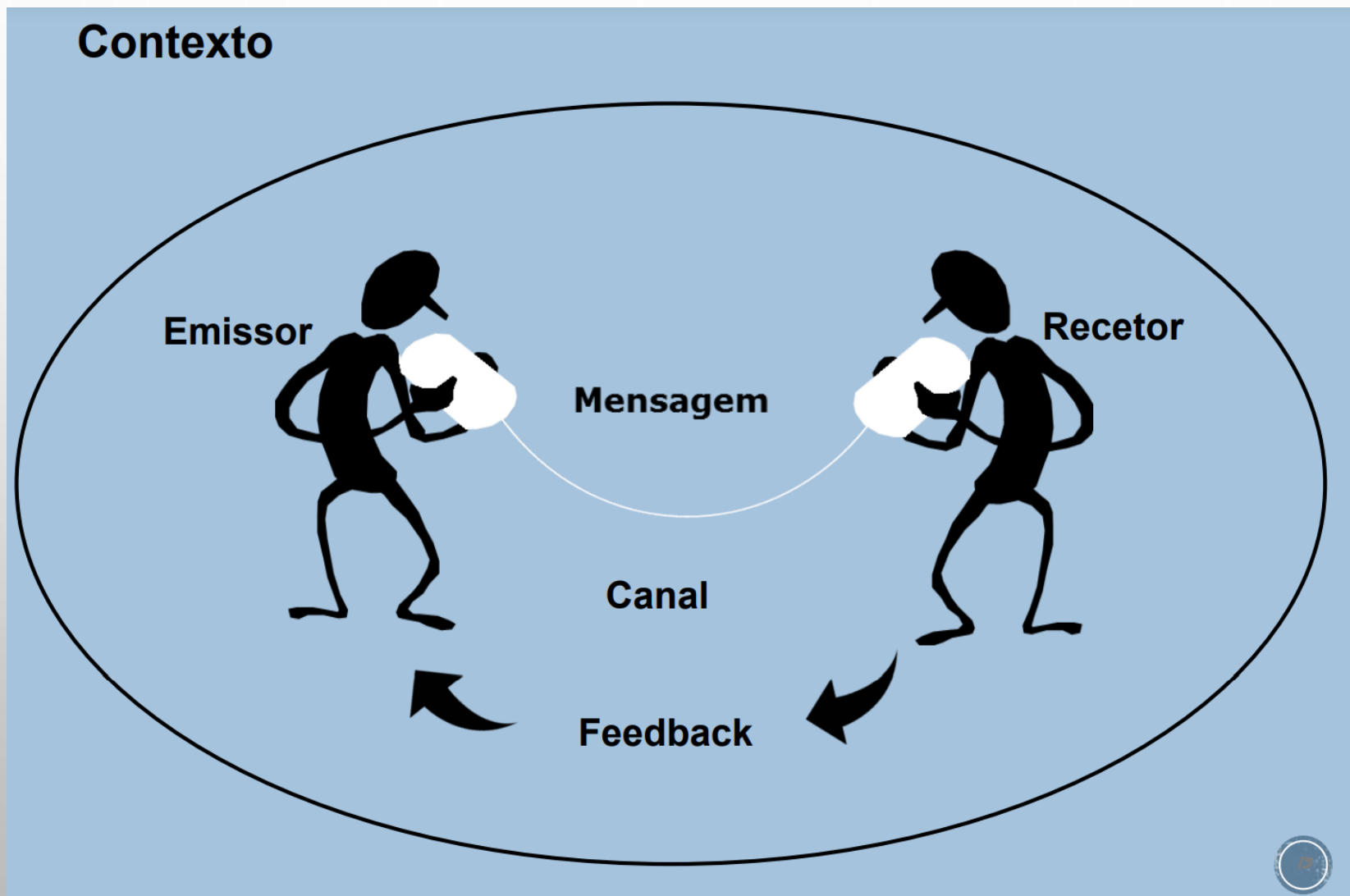




# **Comunicação interpessoal**

- É a troca de informações entre duas ou mais pessoas.

# 1.1. Elementos do processo de comunicação



Elementos	Definição
Emissor	O sujeito que emite ou transmite a mensagem.
Recetor	O sujeito que recebe a mensagem.
Mensagem	Conjunto de informações transmitidas. A mensagem tem um código, conjunto de elementos que transformam o pensamento em informação, com significados aceites pelo emissor e recetor.
Canal	Canal é o suporte físico (meio) através do qual a mensagem passa do Emissor para o Recetor e vice-versa.
Contexto	Conjunto de variáveis que rodeia e influencia a situação de comunicação.
Feedback	Informação de retorno, que permite ajustar a mensagem.

## Linguagem Verbal

Código linguístico:  
palavras

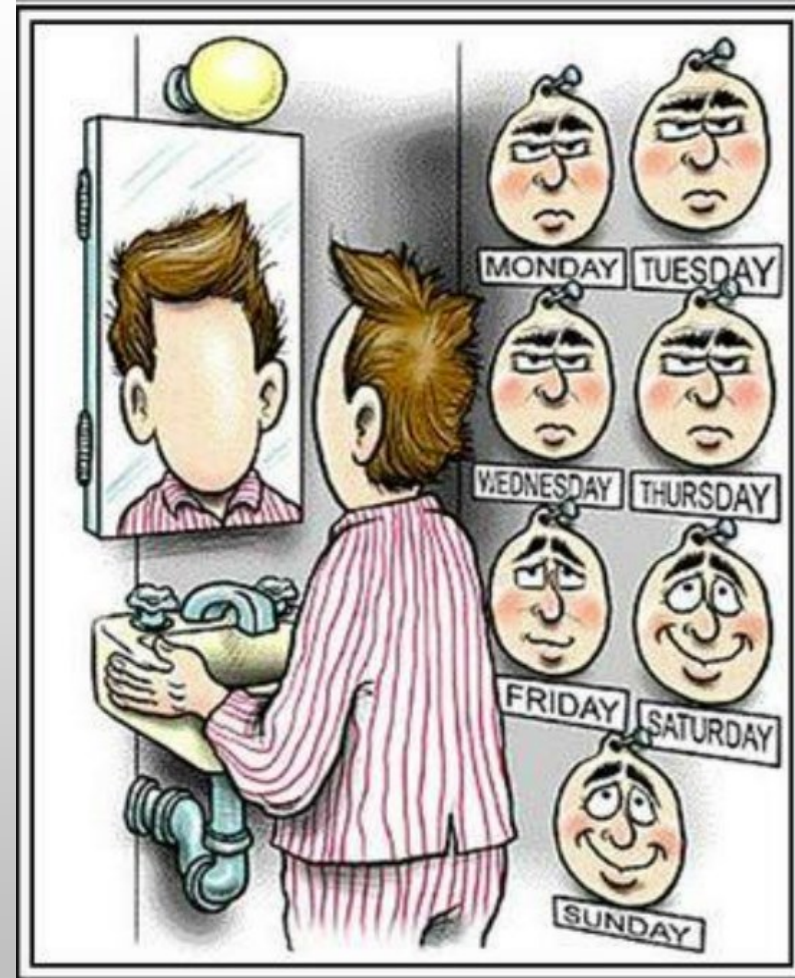
- **Forma Oral:**
  - Diálogo
    - Telefone
    - Computador
- **Forma Escrita:**
  - Cartas
  - Livros
  - Emails
  - Blogs

## Linguagem Não verbal

Código não-verbais:

- Gestos
- Postura corporal
- Expressões faciais
- Contacto ocular
- Tom de voz
- Silêncios
- Distância entre as pessoas
- Roupas

## 1.1. ESTILOS COMUNICACIONAIS



## ATIVIDADE 1:



QUAL É O SEU ESTILO COMUNICACIONAL?

# ESTILOS COMUNICACIONAIS



Os estilos de comunicação definem-se como a forma que escolhemos para comunicar. Podemos fazê-lo de uma forma:

- ✓ **Direta** (forma explícita) ou **Indireta** ( forma implícita e que dá lugar a várias interpretações);
- ✓ **Diplomática** (expressar o ponto de vista e respeitar a diferença no outro) ou **Persuasiva/Manipuladora** (procurar convencer o outro a adotar o nosso próprio ponto de vista).

Combinação destes critérios



Tipos de comunicação:

- ☐ Passivo
- ☐ Agressivo
- ☐ Assertivo

## **ESTILOS Comunicacionais**

```
graph TD; A[ESTILOS Comunicacionais] --> B[Passivo]; A --> C[Agressivo]; A --> D[Manipulador]; A --> E[Assertivo];
```

**Passivo**

**Agressivo**

**Manipulador**

**Assertivo**

# COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

<b>Formas de expressão</b>	<b>Diplomática</b>	<b>Persuasiva</b>
<b>Direta</b>	Assertivo	Agressivo
<b>Indireta</b>	Passivo/geral	Passivo /manipulador

# ESTILOS COMUNICAÇÃO

## Comunicação Interpessoal



➤ Estilo Passivo;

➤ Estilo Agressivo;



➤ Estilo Manipulador;

➤ Estilo Assertivo;



• ESTEREÓTIPOS POPULARES



• ASSOCIADAS UTILIZAÇÕES  
INCORRETAS

1. O estilo passivo está associado às pessoas submissas e inseguras;

1. O estilo agressivo é geralmente o mais mal visto pois está associado a pessoas conflituosas , arrogantes, ofensivas e egocêntricas;

2. O estilo assertivo não é tão estereotipados, ainda assim é associado as pessoas muito elaboradas na sua comunicação demasiado formais numa determinada situação .

## 1.1.1. ESTILO PASSIVO

- O PONTO DE VISTA É EXPRESSO DE **FORMA INDIRETA**:
  1. **+ DIPLOMÁTICA** = PASSIVO GERAL;
  2. **+ PERSUASIVA** = PASSIVO MANIPULADOR.



### Útil:

As situações em que, por prudência, reserva ou desejo escutar o outro, prefira não expor de uma forma explícita o seu ponto de vista. Pode também ser utilizado de forma implícita é convencer os outros agir de acordo com a nossa vontade.

### Prejudicial:

Resulta numa atitude submissa, insegura, de vitimização ou desresponsabilização, resultando numa manipulação negativa. utilização dos espaços de comunicação.



## CARACTERÍSTICAS:

- O passivo procura:
  - Não criar conflitos por isso:
    - afasta-se
    - submete-se
    - não age
  - Receio na tomada de decisão, sentindo-se bloqueado.
  - Não afirma as suas necessidades
- Nas relação com o outro:
  - tem medo de se envolver
  - deixa que os outros abusem dele
  - tem medo de importunar os outros.
  - atitude de evitamento

## Comunicação verbal

- Usam-se frases enigmáticas e evasivas (por vezes na terceira pessoa ou inacabadas)
- Defendem-se dois pontos de vista diferentes, de forma a não se comprometer com nenhum ou com o intuito de manipulação;
- Desvia a atenção para outro assunto;
- Utilizam-se comentários sarcásticos, irónicos ou até provérbios;

## Comunicação não verbal

- Tom de voz baixo, pausado com poucos gestos(hesitante);
- Postura curvada / encolhida;
- Pouco ou ausência de sem contacto visual
- Poucas expressões faciais;
- Mexe muito as mãos (inquieto);
- Riso nervoso.

# **EXPRESSÕES VERBAIS DA COMUNICAÇÃO PASSIVA**



## Expressões verbais : passivo

- “Não quero dramatizar”
- “Não estou à altura de fazer isto”
- “Para mim tanto faz, não quero criar problemas”
- “O que decidirem está bem por mim”
- “Não tenho uma opinião formada sobre isso”
- “Não sei bem...”
- “Tanto me faz...”

## 1.1.2. ESTILO MANIPULADOR



- O PONTO DE VISTA É EXPRESSO DE FORMA **INDIRETA**:

### 1. **+ PERSUASIVA**

- O manipulador procura:
  - relações tática com os outros;
  - tirar partido dos outros para atingir algo que deseje;
  - criar rumores “diz que disse”.

- Na relação com o outro:
  - apresenta-se cheio de boas intenções;
  - tem discursos diferentes consoante os interlocutores;
  - Cria manobras de distração e manipula os sentimentos dos outros (Vitimização).

# **EXPRESSÕES VERBAIS DA COMUNICAÇÃO MANIPULADORA**



## Expressões verbais : Manipulador

- “Temos que saber mexer os cordelinhos”
- “O fim justifica os meios”
- “Se fosses mesmo meu amigo tu ....”
- “Todos os outros pensam que esta é uma boa ideia”
- “Claro que faço isso que me estás a pedir” (dizendo isto com expressão de desagrado)
- “Longe de mim dizer tal coisa.”
- “Se eu fosse a ti tinha coragem e falava com o chefe”
- Penso que devias pedir para sairmos mais cedo.

# Expressões não-verbais : Manipulador

- Mínimo contacto visual, “olha de lado”
- Suspira de impaciência
- Postura fechada
- Tem um humor variável e irritante
- Sorriso falso
- Toque de “palmadinhas nas costas”



## 1.1.3. ESTILO AGRESSIVO

- O PONTO DE VISTA É EXPRESSO DE FORMA DIRETA:

### 1. + PERSUASIVA



#### Útil:

Útil em situações em que queira impor o respeito pela sua opinião, que não pretenda ver os seus assuntos desvalorizados, discutidos ou relativizados.

#### Prejudicial:

Pode, quando mal utilizado, resultar numa atitude autoritária, ofensiva ou egocêntrica.

## Características: agressivo

- O agressivo procura:
  - dominar os outros;
  - valorizar-se à custa dos outros;
  - ignorar e desvalorizar sistematicamente o que os outros fazem e dizem.

- Nas relações hierárquicas:
  - Em cargos de **chefia**: autoritarismo, frieza, menosprezo, intolerância.
  - Enquanto **subordinado/a**: contestação sistemática, hostilidade contra tudo que vem de cima.

# ESTILO AGRESSIVO

## Comunicação verbal

- Critica-se a perspetiva do outro com um tom acusatório (fala-se na 2ª pessoa do singular);
- Diz-se o que queremos do outro de forma exigente/autoritária (usam-se frases mais curtas e diretas);
- Fazem-se afirmações absolutas (são "certezas"; usa-se a 3ª pessoa do singular) e pode ser-se muito argumentativo (ex: recorre-se a factos), eloquente ou dramático;
- Ameaça-se com represálias ou consequências negativas.

## Comunicação não verbal

- ❖ Contacto visual bem estabelecido (por vezes, intimidante);
- ❖ Expressões faciais muito vincadas;
- ❖ Gestos aparatosos;
- ❖ voz alta – “Grita”;
- ❖ Ritmo de discurso acelerado;
- ❖ Postura ameaçadora;
- ❖ Dedo apontado
- ❖ Sorriso irónico

# **EXPRESSÕES VERBAIS DA COMUNICAÇÃO AGRESSIVA**



## Expressões verbais : Agressivo

- “Neste mundo é preciso uma pessoa saber-se impor”
- “Prefiro ser lobo a ser cordeiro”
- “Despache-se lá com isso”
- “As pessoas gostam de ser guiadas por alguém de temperamento forte”
- “Se eu não me defender sou esmagado”
- “Só os fracos e sensíveis é que se sentem ofendidos e maltratados por mim!”
- “Faz isto porque eu é que sei”
- “Senão consegue fazer deixe para quem sabe.”

## 1.1.4. ESTILO ASSERTIVO

- Quando se expressa de **forma direta + diplomática**

O ponto-de-vista.



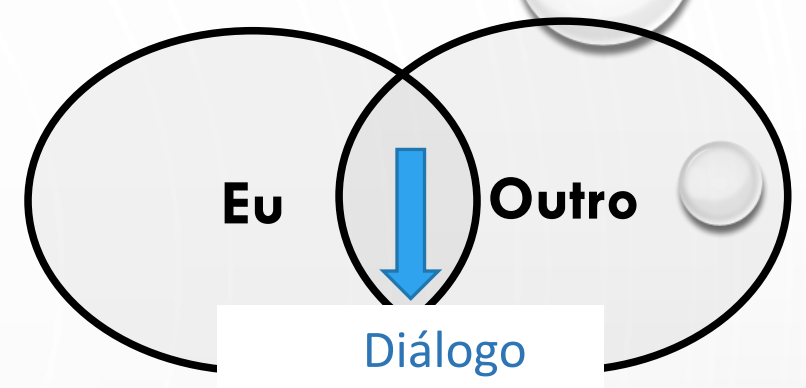
### Útil:

É útil na maioria das situações em que é necessário estabelecer um bom diálogo com o interlocutor.

### Prejudicial:

Quando mal utilizado, pode resultar numa atitude excessivamente diplomática e pouco genuína.

## Características: Assertivo



O assertivo procura:

- privilegia a responsabilidade individual
- afirmam os seus direitos e interesses sem pisar os outros;
- falar sempre na primeira pessoa “eu”

- Nas relação com o outro:
  - enfrenta o interlocutor olhos nos olhos
  - respeita-se a si própria e aos outros
  - procura compromissos realistas e negociação para alcançar uma solução favorável a ambos.

# ESTILO ASSERTIVO

Comunicação verbal	Comunicação não verbal
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fala-se na primeira pessoa (Eu), é-se claro e objetivo a dizer o que pensamos e queremos do outro, mas sempre sob a forma de um pedido (tom colaborativo);</li><li>➤ Procura ser-se relativo e valorizar a nossa perspetiva, sem diminuir outras;</li><li>➤ Valoriza-se a opinião do outro, mas critica-se de forma construtiva (usa-se um discurso elaborado e "cirúrgico").</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Contacto visual bem estabelecido, suficiente para transmitir sinceridade;</li><li>❖ Postura corporal direita, gestos afáveis;</li><li>❖ Tom de voz bem colocado, moderado e audível;</li><li>❖ Postura comedida e segura;</li><li>❖ Expressões faciais vivas e positivas.</li><li>❖ Gestos afáveis.</li></ul>

# **EXPRESSÕES VERBAIS DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA**



## Expressões verbais : Assertivo

- “Eis o que eu penso, o que eu sinto, é este o meu ponto de vista, contudo estou pronto/a para ouvir o que pensas, o que sentes e qual é o teu ponto de vista”
- “Eu prefiro...”
- “Sou desta opinião...”
- “Eu sou importante, tanto quanto tu”
- “Acho que não estiveste bem, porque....”
- “Na minha opinião poderias melhorar o teu trabalho, no ponto x...”

# ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

	<b>Grande respeito pelo outro</b>	<b>Pouco respeito pelo outro</b>
<b>Grande transparência da linguagem</b>	<b>Assertivo</b>	<b>Agressivo</b>
<b>Pouca transparência da linguagem</b>	<b>Passivo</b>	<b>Manipulador</b>

# ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

- OS ESTILOS DE COMUNICAÇÃO PODEM SER APLICADOS NA EXPRESSÃO DE 3 DIFERENTES PONTOS-DE-VISTA:
  - ✓ NA EXPRESSÃO DE OPINIÃO;
  - ✓ NA EXPRESSÃO DE DIREITOS;
  - ✓ NA EXPRESSÃO DE SENTIMENTOS.

## ESTILOS DE COMUNICAÇÃO - EXEMPLOS

- **EXEMPLO 1** (Na expressão de opinião):
  - ✓ **Situação:** discussão com colegas sobre adiar a entrega de um trabalho.
    - **Passivo:** "não sei bem o que será melhor, há vantagens e desvantagens..."
    - **Assertivo:** "não concordo convosco, julgo que o melhor será adiar porque..."
    - **Agressivo:** "é um erro não adiar o trabalho!"

## ESTILOS DE COMUNICAÇÃO - EXEMPLOS

- Exemplo 2 (na defesa de direitos):

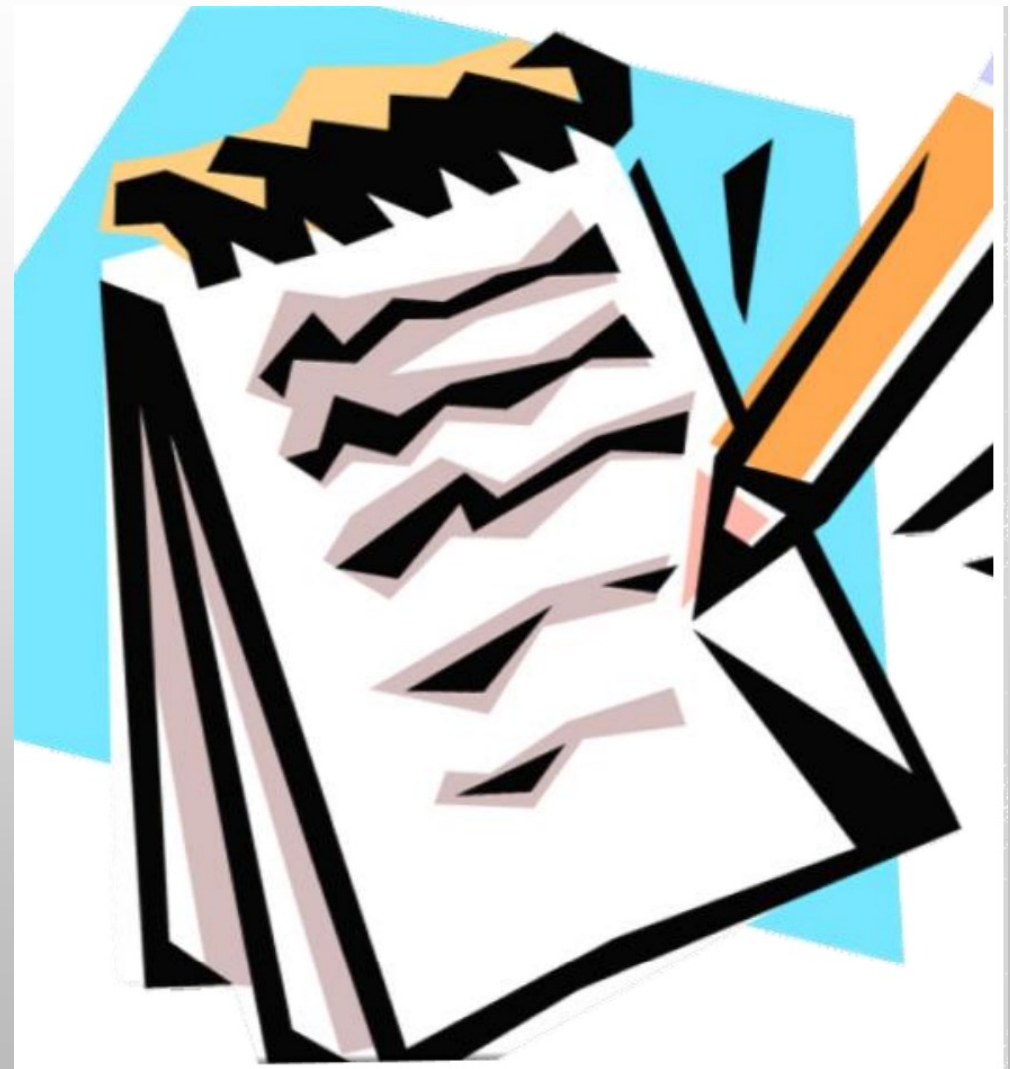
✓ Situação: reclamação na loja.

- Passivo: "este artigo tem defeito..."
- Assertivo: "gostaria que trocasse este artigo por outro, uma vez que este tem defeito."
- Agressivo: "troque este artigo por outro em condições! Vendeu-me este com defeito!"

## ESTILOS DE COMUNICAÇÃO - EXEMPLOS

- Exemplo 3 (na expressão de sentimentos)
- Situação: um colega faz um comentário sarcástico sobre o seu ritmo lento de trabalho.
- Passivo: "mais vale devagar, mas bem feito..."
- Assertivo: "fico nervoso quando me pressionam para trabalhar mais rápido. Prefiro que não me digas nada."
- Agressivo: "estás a enervar-me! Pára com isso!"

**ATIVIDADE 2:  
IDENTIFICAÇÃO DO  
ESTILO  
COMUNICACIONAL.**



# EXERCÍCIO Nº1

Situação: Discussão com colegas sobre adiar a entrega de um trabalho.

"Não sei bem o que será melhor, há vantagens e desvantagens."

"Não concordo convosco, julgo que o melhor será adiar porque..."

"Temos que adiar o trabalho!"

“ Por mim tanto me faz mas o João acho que queria muito adiar..."

# EXERCÍCIO Nº1

Situação: Discussão com colegas sobre adiar a entrega de um trabalho.

"Não sei bem o que será melhor, há vantagens e desvantagens."

Passivo

"Não concordo convosco, julgo que o melhor será adiar porque..."

Assertivo

"Temos que adiar o trabalho!"

Agressivo

" Por mim tanto me faz mas o João acho que queria muito adiar..."

Manipulador

## EXERCÍCIO Nº2

Situação: Reclamação na loja

“João podias tentar trocar-me este artigo que comprei e tem defeito, tens mais jeito que eu.”

“Este artigo tem defeito mas mal se nota.”

“Troque este artigo por outro em condições! Vendeu-me este com defeito, se tem algum jeito.”

“Gostaria que trocasse este artigo por outro, uma vez que este tem defeito.”

## EXERCÍCIO Nº2

### Situação: Reclamação na loja

“João podias tentar trocar-me este artigo que comprei e tem defeito, tens mais jeito que eu.”	Manipulador
“Este artigo tem defeito mas mal se nota.”	Passivo
"Troque este artigo por outro em condições! Vendeu-me este com defeito, se tem algum jeito.”	Agressivo
“Gostaria que trocasse este artigo por outro, uma vez que este tem defeito.”	Assertivo

## EXERCÍCIO Nº3

Situação: Um colega seu faz um comentário negativo sobre o seu ritmo lento de trabalho.

"Estás a enervar-me! Para com isso!"

"Até posso ser lento(a) mas a Maria demora o dobro do tempo que eu"

"Fico nervoso(a) quando me pressionam para trabalhar mais rápido. Prefiro que não me digas nada."

Ri-se do comentário do colega e não se defende.

## EXERCÍCIO Nº3

Situação: Um colega seu faz um comentário negativo sobre o seu ritmo lento de trabalho.

"Estás a enervar-me! Para com isso!"

Agressivo

"Até posso ser lento(a) mas a Maria demora o dobro do tempo que eu"

Manipulador

"Fico nervoso(a) quando me pressionam para trabalhar mais rápido. Prefiro que não me digas nada."

Assertivo

Ri-se do comentário do colega e não se defende.

Passivo

## EXERCÍCIO Nº4

Situação: O seu *Chefe* chega à sua beira a meio da tarde e diz-lhe: “Tem de ficar hoje até às 20:00h a trabalhar!.”

“Sim senhor”

“Mas é que nem pensar.”

“Sim eu posso ficar! Mas o Paulo é excelente a fazer esse trabalho”

“Hoje não posso! Amanhã, poderei organizar-me de outra forma e ficar até mais tarde!”

## EXERCÍCIO Nº4

Situação: O seu *Chefe* chega à sua beira a meio da tarde e diz-lhe: “Tem de ficar hoje até às 20:00h a trabalhar!.”

“Sim senhor”

Passivo

“Mas é que nem pensar.”

Agressivo

“Sim eu posso ficar! Mas o Paulo é excelente a fazer esse trabalho”

Manipulador

“Hoje não posso! Amanhã poderei organizar-me de outra forma”

Assertivo

**ATIVIDADE 3:**  
**CONSTRUA UMA RESPOSTA DE  
ACORDO COM CADA ESTILO  
COMUNICACIONAL**



Uns amigos seus vivem no estrangeiro e estão a passar uns dias na cidade onde mora. Nos primeiros dias, quando eles o visitaram ficou muito satisfeito por vê-los. Porém, eles passaram a vir todas as noites a sua casa para jantar. Você e a sua esposa já estão a ficar um pouco cansados da frequência das visitas, os dois têm muito trabalho na empresa e cozinhar para tanta gente está a tornar-se também dispendioso.

<b>Agressivo</b>	
<b>Passivo</b>	
<b>Manipulador</b>	
<b>Assertivo</b>	

## Proposta de solução

<b>Agressivo</b>	A minha casa não é um restaurante.
<b>Passivo</b>	Apareçam sempre, são muito bem-vindos.
<b>Manipulador</b>	Ficamos sem gás, vamos jantar fora mas desta vez pagam vocês.
<b>Assertivo</b>	Andamos muito cansados do trabalho, mas combinamos qualquer coisa para o fim de semana.

## COMPARAÇÃO DOS ESTILOS DE COMUNICAÇÃO DOIS A DOIS, DE FORMA A VER AS DIFERENÇAS NA CONSTRUÇÃO DAS FRASES:

### FRASES AGRESSIVAS

### FRASES ASSERTIVAS

A proposta não está atualizada!

Acho que a proposta não está atualizada

Apanha o copo que deixaste cair!

Gostava que apanhasses o copo

Tu desiludiste-me!

Eu sinto-me desiludido/a com o teu comportamento

## COMPARAÇÃO DOS ESTILOS DE COMUNICAÇÃO DOIS A DOIS, DE FORMA A VER AS DIFERENÇAS NA CONSTRUÇÃO DAS FRASES:

### FRASES PASSIVAS

Pois, há vantagens e desvantagens em cada uma das opções...

Algumas opções são boas para quem não pede muito da vida...

Sim, claro que podes sair. Eu fico bem sozinho/a...

### FRASES ASSERTIVAS

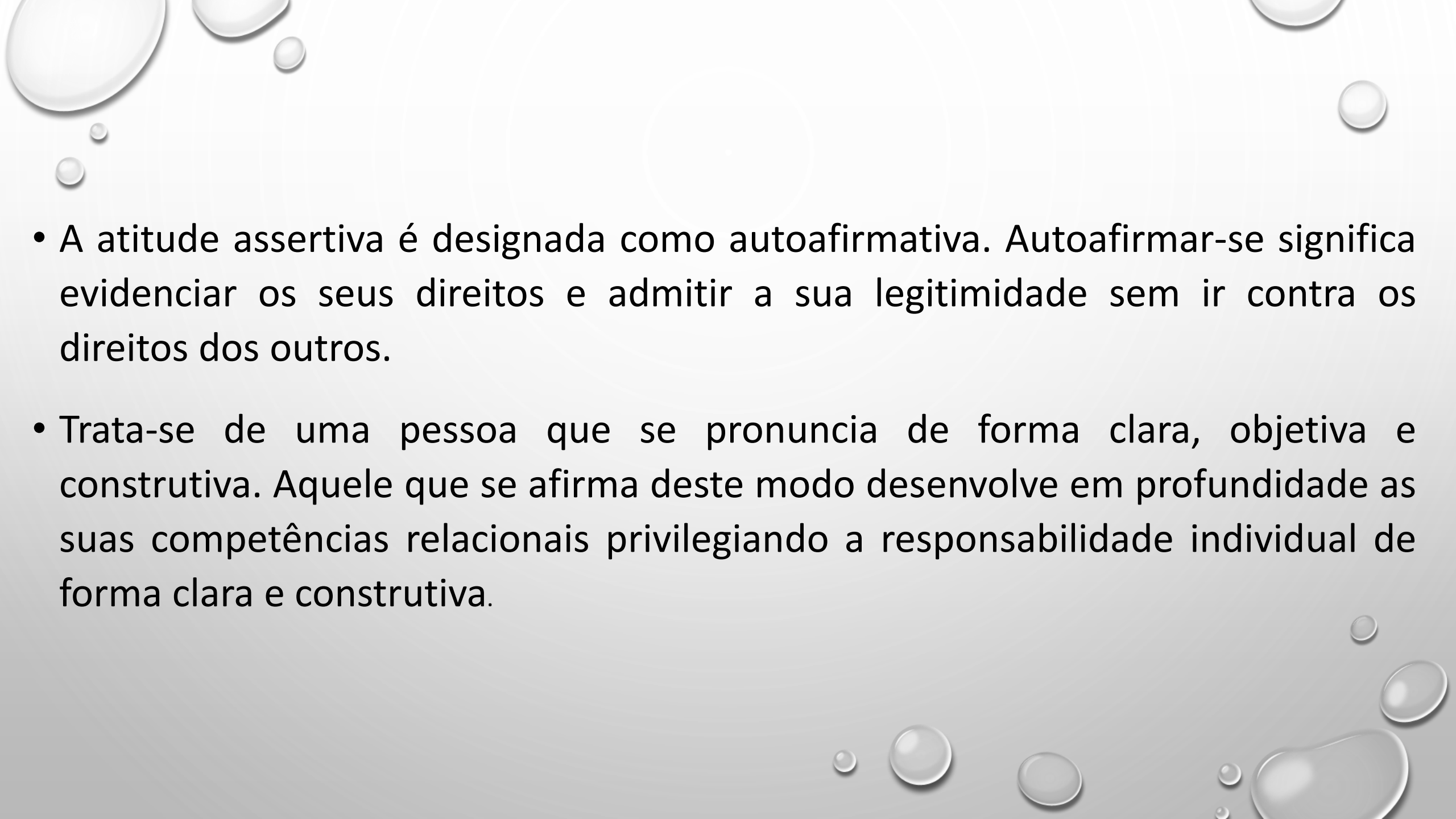
Tenho dúvidas sobre a decisão a tomar

Acho que a tua opção revela que às vezes podias ser mais exigente

Preferia que não saíesses, pois vou ficar sozinha

## 1.2. COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



- 
- A atitude assertiva é designada como autoafirmativa. Autoafirmar-se significa evidenciar os seus direitos e admitir a sua legitimidade sem ir contra os direitos dos outros.
  - Trata-se de uma pessoa que se pronuncia de forma clara, objetiva e construtiva. Aquele que se afirma deste modo desenvolve em profundidade as suas competências relacionais privilegiando a responsabilidade individual de forma clara e construtiva.

Comunicar de forma assertiva é um traço inato ou uma competência aprendida?



- 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.

NINGUÉM é 100% assertivo com todas as pessoas e em todas as situações, depende muito a quem esse comportamento se dirige e da situação em que se encontra.

Por exemplo, podemos comunicar assertivamente com um colega de trabalho e ter bastante dificuldade em fazê-lo com a família..

Não será correto dizer que uma pessoa é simplesmente assertiva ou não assertiva, mas sim que há ou não tendência para comunicar assertivamente.



### 1.2.1. ASSERTIVIDADE NO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- A assertividade é uma postura de comportamento, que reflete a capacidade de defendermos os nossos pontos de vista e ao mesmo tempo respeitarmos os pontos de vista dos outros.
- Ser assertivo é ser autoafirmativo;
- Ser capaz de exprimir os sentimentos de forma clara, sem entrar em ataques pessoais.
- As pessoas que assumem um estilo de comportamento, preponderantemente assertivo, são capazes de construir relações interpersonais construtivas e eficazes, o que é bastante positivo, não só nas relações de carácter profissional, como de carácter pessoal.

## COMUNICAR DE FORMA AFIRMATIVA:

- Comunicar de forma afirmativa é exprimir os seus pensamentos, os seus sentimentos e os seus pontos de vista de forma clara, honesta e apropriada.
- Esta forma de comunicar implica:
- O respeito do indivíduo por si próprio, ao exprimir os seus gostos, interesses, desejos e direitos;
- O respeito pelos outros, pelos seus gostos, ideias, necessidades e direitos;
- Comunicar de forma afirmativa é dizer aos outros:
- “Eu sou importante, tanto quanto tu; compreendemo-nos mutuamente.”
- “Eis o que penso, eis o que sinto, é assim que me sinto, porém estou pronto para compreender o teu ponto de vista”.

## COMUNICAR DE FORMA AFIRMATIVA:

- O sujeito que se afirma:
- Evidencia os seus direitos e admite a sua legitimidade sem ir contra os direitos dos outros.
- Pronuncia-se de forma serena e construtiva.
- Desenvolve a sua capacidade de se relacionar com o mundo e com os outros.
- Privilegia a responsabilidade individual.
- Está à vontade na relação face a face.

## COMUNICAR DE FORMA AFIRMATIVA:

- O sujeito que se afirma:
- É verdadeiro consigo e com os outros.
- Coloca as coisas muito claramente e negocia na base de objetivos precisos.
- Procura compromissos realistas em caso de desacordo.
- Não deixa que o pisem.

## DIREITOS ASSERTIVOS:

➤ É preciso ter conhecimento dos direitos que assistem a cada um:

- ✓ Direito ao respeito e tratamento de igual para igual.
- ✓ Direito a ter valores próprios.
- ✓ Direito a exprimir os sentimentos e opiniões.
- ✓ Direito de exprimir as minhas necessidades e pedir o que quer.
- ✓ Direito de dizer NÃO sem sentimento de culpa.

## DIREITOS ASSERTIVOS:

- ✓ Direito de pensar antes de agir ou tomar uma decisão.
- ✓ Direito a mudar de opinião.
- ✓ Direito de dizer “não estou a perceber” e pedir para ser esclarecido ou ajudado.
- ✓ Direito a errar sem se sentir culpado.
- ✓ Direito de fixar os seus próprios objetivos e lutar para que as suas expectativas sejam atingidas, desde que respeite os direitos dos outros.

**E vocês? Respeitam e são  
respeitados nestes direitos?**

- ☐ Família
- ☐ Formação
- ☐ Relações
- ☐ Sociedade
- ☐ Trabalho

**DIREITOS ASSERTIVOS**

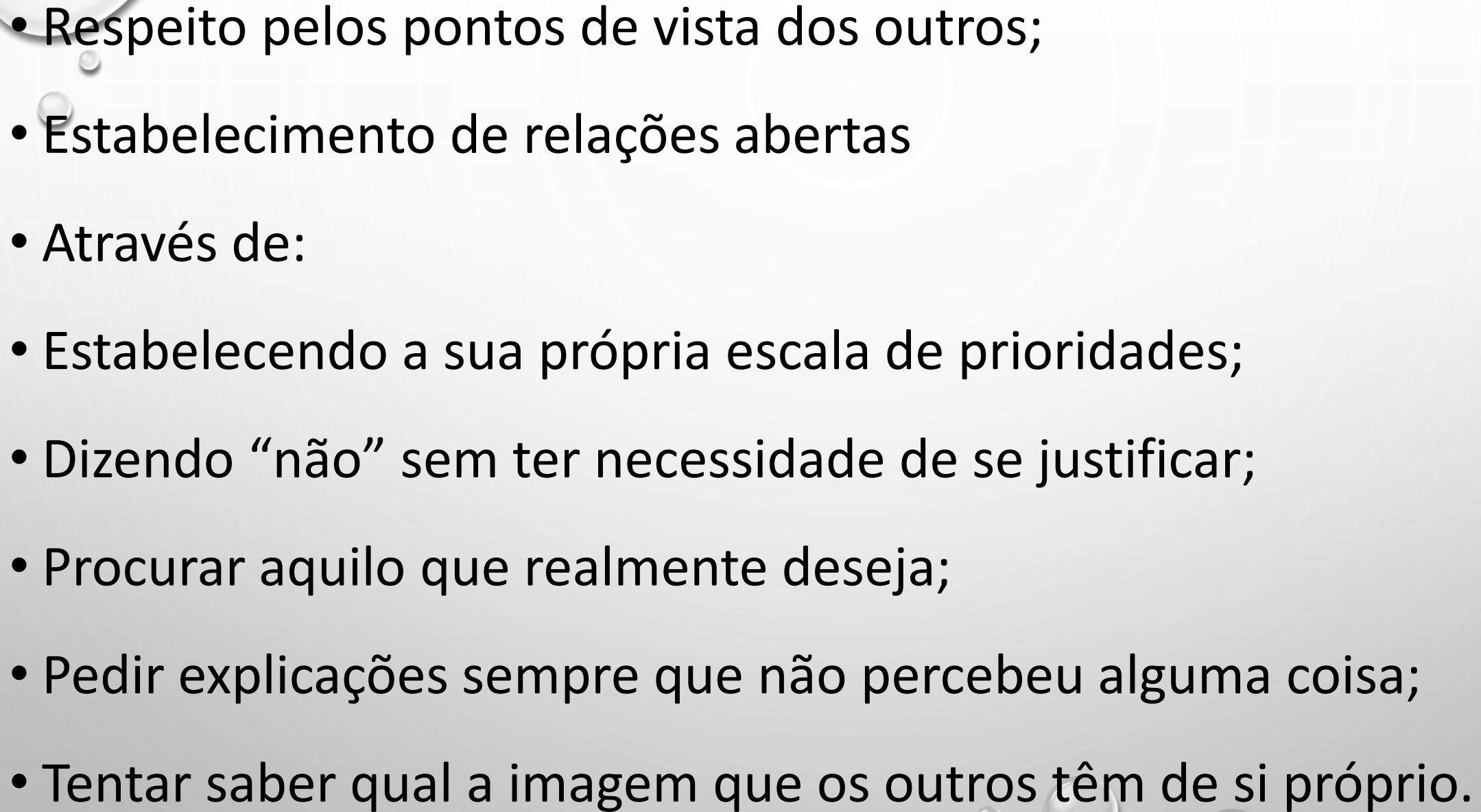
**Brainstorming**

## A ASSERTIVIDADE PODERÁ SER ÚTIL:

- ✓ ... É preciso dizer qualquer coisa de desagradável a alguém
- ✓ ... É necessário dizer NÃO a alguém
- ✓ ... Tem de reagir a tentativas de manipulação
- ✓ ... Estamos a ser criticados ou humilhados.

### 1.2.2. ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL::

- Estar à vontade na relação frente-a-frente;
- Adotar uma postura verdadeira;
- Procurar compromissos realistas;
- Negociar na base de interesses mútuos e não de ameaças;
- Não deixar que o “pisem”;
- Estabelecer uma relação com base na confiança, não manipulando.
- O objetivo do estilo assertivo é minimizar as tensões interpessoais com:
- Respeito por si próprio;

- 
- Respeito pelos pontos de vista dos outros;
  - Estabelecimento de relações abertas
  - Através de:
    - Estabelecendo a sua própria escala de prioridades;
    - Dizendo “não” sem ter necessidade de se justificar;
    - Procurar aquilo que realmente deseja;
    - Pedir explicações sempre que não percebeu alguma coisa;
    - Tentar saber qual a imagem que os outros têm de si próprio.

## Situações que requerem uma atitude de assertividade no trabalho:

- ✓ Pedir um aumento salarial, uma promoção ou um dia livre;
- ✓ Admitir que não foi capaz de executar uma tarefa que lhe tinha sido pedida;
- ✓ Repreender um subordinado.
- ✓ Requerem este tipo de comportamento porque:
- ✓ Dependem da pessoa com que se interage;
- ✓ Dependem também das circunstâncias.

## ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL:

- A assertividade leva a:
  - ✓ Expressar o que se pensa ou se sente, sem ambiguidades;
  - ✓ Ser objetivo, elogiar os outros sempre que mereçam, elogiar-se a si próprio mesmo na presença de terceiros;
  - ✓ Expressar o que se sente e pensa através da palavra, postura e gesto;
  - ✓ Discordar, contradizer e refutar as ideias do outro sempre que não se concorde;
  - ✓ Falar de forma direta;



## ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL:

- ✓ Manter com os outros relações assentes na confiança mútua;
- ✓ Estar mais à vontade nas relações com os outros.

# TÉCNICAS DE ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL

- TÉCNICA DE AUTO-AFIRMAÇÃO (Bower, 1976) – DEEC

- **D – descreve**

O senhor A descreve o comportamento do senhor B de uma forma tão precisa e objetiva quanto possível.

- **E – expressa**

O senhor A transmite ao senhor B o que pensa e sente, em relação ao seu comportamento, sentimentos, preocupações e desacordos.

- **E – especifica**

O senhor A propõe ao senhor B uma forma realista de modificar o seu comportamento.

- **C – consequência**

O senhor A tenta interessar o senhor B pela solução proposta, indicando-lhe as possíveis consequências benéficas da nova atitude que lhe é proposta.

ATIVIDADE 4:  
APLICAÇÃO DA TÉCNICA  
D.E.E.C.



- Você não está muito satisfeito no seu trabalho porque o Sr. José, o seu chefe, há já 1 mês que lhe pede toda as manhãs para ir buscar o pequeno-almoço para ele. Essa função sempre foi da responsabilidade da Joana que é a assistente do chefe. Você sente-se humilhado, triste e acaba por despende algum tempo deixando o seu trabalho em atraso.

D	Descrever	
E	Expressar	
E	Especificar	
C	Consequência	

- Você não está muito satisfeito no seu trabalho porque o Sr. José, o seu chefe, há já 1 mês que lhe pede toda as manhãs para ir buscar o pequeno-almoço para ele. Essa função sempre foi da responsabilidade da Joana que é a assistente do chefe. Você sente-se humilhado, triste e acaba por despende algum tempo deixando o seu trabalho em atraso.

D	Descrever	“Sr. José todas as manhãs me pede para lhe ir buscar o pequeno-almoço.”
E	Expressar	“Na realidade essa tarefa é da responsabilidade da Joana. Sinto-me triste e humilhado perante os meus colegas.”
E	Especificar	“Sugeria que voltasse a pedir à joana porque faz parte das funções dela.”
C	Consequência	“ Assim, eu teria mais tempo para realizar com calma e atempadamente as minhas funções e o Sr. José seria certamente melhor servido.”

## TÉCNICAS DE ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL

- Outras técnicas de assertividade aplicadas ao contexto socioprofissional

➤ **Básico:** caracteriza-se por ser direto, exprimindo os seus direitos e clarificando as suas necessidades, desejos, crenças e sentimentos. Assim, quando necessitamos de nos ausentar em determinada altura podemos dizer diretamente:

- “Preciso de me ausentar pelas 18 horas.”

➤ **Empático:** exprime, também, as necessidades e desejos mas contendo um elemento de empatia. Quando queremos pedir alguma coisa a uma pessoa podemos dizer: sei que está ocupado neste momento mas gostaria de lhe fazer um pedido.

## TÉCNICAS DE ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL

### Outras técnicas de assertividade aplicadas ao contexto socioprofissional

**Discrepante:** aponta a diferença entre o que fora previamente acordado e o que está a acontecer atualmente.

Ex.: Tal como o entendi concordámos que o projeto A tinha a máxima prioridade. Agora, está a pedir-me mais tempo no projeto B. Gostaria que esclarecesse se há alterações nas prioridades.

**Sentimentos negativos:** caracteriza-se por chamar a atenção do outro para os efeitos indesejáveis do seu comportamento em si próprio.

Ex.: Ao dar-me o trabalho agora obriga-me a trabalhar no fim-de-semana. Sinto-me aborrecido com isso. Gostaria que no futuro isso não voltasse a suceder.

## TÉCNICAS DE ASSERTIVIDADE NO CONTEXTO PROFISSIONAL

### Outras técnicas de assertividade aplicadas ao contexto socioprofissional

**Consequente:** informa a outra pessoa das consequências para ela de não alterar o seu comportamento e dá-lhe uma oportunidade para o fazer.

Ex.: Não gostei do seu comportamento. Se isso voltar a acontecer, não tenho alternativa senão aplicar o procedimento disciplinar. Preferia não ter de o fazer.

**Esclarecimento:** é um comportamento que procura determinar a posição do outro, as suas necessidades, desejos, opiniões e sentimentos.

Ex.: Que problemas é que isso poderá trazer para si? O que é que preferia fazer? Gostaria de saber a sua opinião sobre isto

## 2. GESTÃO DE CONFLITOS



## 2. 1. DEFINIÇÃO DE CONFLITO

Um conflito é uma situação em que dois ou mais objetivos, pertencentes a uma ou mais pessoas, são mutuamente exclusivos, gerando atitudes de hostilidade.

Os conflitos acompanham-nos durante toda a nossa vida .

ex.: Brincadeiras na infância

E no trabalho?

Discussões – alguns colegas de trabalho, clientes exaltados e patrões que vacilam e depois fazem retaliações são o suficiente para nos convencer de que a questão não é se devemos enfrentar o conflito, mas como o devemos fazer.

## ORIGENS E FONTES DE CONFLITO NA EMPRESA

- Podemos agrupar em 4 tipos as fontes do Conflito:
- 1. Diferenças de personalidade;
- 2. Existência de atividades interdependentes no trabalho;
- 3. Metas diferentes;
- 4. Recursos compartilhados.

# PRINCIPAIS CAUSAS DE CONFLITOS

## 1. Diferenças de personalidade

- São sempre invocadas como explicação para as desavenças entre pessoas e trabalho.
- O diagnóstico preliminar ajuda a antecipar o conflito e auxilia no controle de desavenças, pois conhecendo a personalidade do oponente é possível saber como lidar com ele.

## 2. Interdependência das tarefas no trabalho

Existem vários estudos sobre fluxos de trabalho e padrões de interação e relacionamentos, mostrando que as atividades exercidas e os sentimentos pessoais geram uma interdependência das tarefas, e são apontados como uma das causas do conflito organizacional.

# PRINCIPAIS CAUSAS DE CONFLITOS

## 3. Metas diferentes

- As metas implantadas por um departamento podem entrar em conflito com as metas de outro departamento.
- Isso significa dizer que existe tensão e diferença entre os objetivos e metas das diversas unidades.

## 4. Recursos compartilhados

Esta causa de conflito é muito comum nas organizações em virtude dos seguintes fatores:

- Utilização de verbas para aquisição de equipamentos;
- Tempo do uso do computador;
- Utilização de verbas para aquisição de equipamentos;
- Espaço físico limitado;

# CONFLITOS

## Antigamente- abordagem tradicional

- É algo negativo, assustador e a evitar. Vistos pelo seu lado negativo, todos os conflitos que se deixam crescer podem afetar a nossa produtividade e desgastar os nossos relacionamentos.

## Atualmente:

A abordagem ao conflito é positiva, pois é encarado como um fator de mudança e um estimulador a criatividade e à inovação. Vistos pelo seu lado positivo, os conflitos podem ajudar-nos a resolver problemas, medir a força dos nossos argumentos e a motivar-nos para nos distinguirmos.

Tanto uma abordagem como a outra são aceitáveis e referem aspetos positivos e negativos do conflito.

# CONFLITOS

## Aspectos positivos:


- Gera motivação e energia para executar melhor as tarefas;
- Facilita a inovação, a mudança e a adaptação;
- Torna o clima organizacional mais entusiasmante;
- Reduz a preguiça social;
- As pessoas aprendem através do confronto de ideias, o que pode melhorar a qualidade das decisões;
- Permite libertar tensões.

# CONFLITOS


## Aspetos negativos:

- Induz cada adversário a fazer atribuições hostis ao outro;
- Provoca impasses e atrasos no processo decisório;
- Provoca decréscimo nos níveis de satisfação;
- Reduz o empenhamento organizacional;
- Destrói a moral dos grupos e organizações;
- Suscita comportamentos retaliatórios e irresponsáveis


## 2.2. TIPOS DE CONFLITOS



Conflitos Intrapessoais



Conflitos Interpessoais



Conflitos Organizacionais

# CONFLITOS INTRAPESSOAIS

- São os que ocorrem no interior do indivíduo quando tem necessidade de escolher entre duas coisas que se excluem mutuamente.
- Conflito atração - atração: a pessoa encontra-se perante a escolha entre duas situações, em que ambas são atrativas para o sujeito mas que não poderão realizar-se simultaneamente.
- Exemplo:
  - a necessidade de ter uma carreira brilhante pode entrar em conflito com o desejo de ter um filho.
  - desejo de assistir a uma peça de teatro e um concerto no mesmo horário e em locais diferentes.

- Conflito repulsão - repulsão: a pessoa está colocada entre duas alternativas desagradáveis e tem dificuldade em escapar, simultaneamente, das duas.
- Exemplo:
  - se o colaborador não tolera o patrão e, ao mesmo tempo, não se pode permitir perder o emprego.
  - Escolher entre enfrentar uma operação ou ter o estado de saúde agravado.

- Conflito atração - repulsão: este é o tipo de conflito mais comum na vida pessoal e organizacional, a pessoa encontra-se perante uma situação que tem aspetos positivos e negativos.

- Exemplo:

- O trabalhador foi promovido, por um lado temos o aumento na remuneração, o aumento do estatuto dentro da empresa e o sentimento de autorrealização; por outro lado o aumento das responsabilidades, o aumento da pressão hierárquica e a necessidade de apresentar resultados.
- O individuo deseja comer a fatia de bolo mas rejeita-a porque quer emagrecer.

# CONFLITOS INTERPESSOAIS

The background is a smooth gradient from light purple at the top to a darker blue at the bottom. Scattered across the upper and right portions of the image are several realistic water droplets of various sizes. These droplets have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance. The title 'CONFLITOS INTERPESSOAIS' is centered in the middle of the image in a white, clean, sans-serif typeface.

## O que significa comunicar?

- ✓ “Pôr em comum”.
- ✓ “Entrar em relação com”.
- ✓ “Trocar”.
- ✓ Promover a satisfação do cliente.

## O quê?

Ideias, conhecimentos, sentimentos, experiências, valores, crenças, opiniões.

## Entre quem?

Pessoas que conhecem o significado do que se diz ou faz.

Comunicar uma imagem de “boa pessoa” (acessível e simpático) já é fazer uma parte do trabalho bem-feita.

### Lembre-se que:

Ainda antes de falar com uma pessoa, ela estará a formular, tal como você, uma primeira impressão (muitas vezes errada, mas que tende a ser duradoura!).

### Cuidados a ter:

- 1- Tornar consciente a sua imagem como pessoa e o impacto que pode criar no seu interlocutor.
- 2- Quando formar uma impressão de alguém, lembre-se que pode estar errado e que deve deixar abertura para atualizar e corrigir essa imagem.

# COMPORTAMENTOS QUE FACILITAM E DIFICULTAM A COMUNICAÇÃO E O ENTENDIMENTO

## 1. Empatia

- ✓ É a faculdade de se colocar no lugar do interlocutor, de sentir o que ele sente.
- ✓ É a faculdade de penetrar no mundo do outro, procurando compreender o que ele vive e o que ele sente, sem se deixar dominar pela tendência natural de avaliar as ideias dele, em função dos nossos próprios sentimentos ou valores.
- ✓ Esta atitude implica, por parte do profissional, uma boa capacidade de escuta.
- ✓ Ser empático é compreender, sem necessariamente estar de acordo.
- ✓ Ser empático é mostrar ao interlocutor que o compreendemos.


## 2. Adaptabilidade

O contacto com pessoas diferentes exige comportamentos e linguagens diferentes.

- Deve ter-se cuidado no tratamento das pessoas.
- As pessoas devem ser tratadas pelo nome. Se não o souber, trate por senhor ou senhora. Não trate o cliente por você.



### 3. Autocontrole

- O profissional não deve permitir que os seus sentimentos e emoções negativas, assim como os seus juízos, interfiram na relação com o cliente.
  - Uma experiência anterior negativa com aquele cliente não deve fazê-lo agir de uma forma diferente.
- 

#### 4. Tolerância à frustração

Se, perante um interlocutor incorreto não conseguir que ele, ao longo do atendimento, seja bem-educado, não deve ficar frustrado, nem permitir que a relação seguinte seja afetada por esse facto.

## 5. Força de vontade/motivação

Se nalgum momento, durante o dia, o trabalho não correu tão bem como esperava por razões que lhe são estranhas e não pode controlar (falta de um colega) não se deixe abater.


Trabalhe mais e lide naturalmente com a situação reagindo e respondendo adequadamente ao cliente.



## 6. Energia

Não manifeste lentidão, nem na linguagem verbal, nem nos gestos.

Mostre-se uma pessoa de ação, enérgica e dinâmica. Informe-se, dê soluções e apresente propostas.






## 7. Sociabilidade

O profissional do atendimento deve gostar de comunicar e de estar, durante o tempo que for necessário, relacionando-se com o cliente.

Deve ser sensível às relações humanas e aos problemas dos outros.

Deve gostar e sentir-se bem, por ajudar os outros e satisfazer as suas necessidades.



# Conflitos Interpessoais

- Conflitos interpessoais são inerentes à condição humana, diariamente somos confrontados com inúmeras situações potenciadoras de conflitos

## ↳ Diferenças individuais:

Idade, personalidade, atitudes, crenças, valores, experiências pessoais

## ↳ Limitações dos Recursos:

Recursos técnicos e financeiros

## ↳ Diferenciação de papéis:

Podem surgir da dificuldade em determinar quem pode dar a ordem a outro

Quando a autoridade de um, não é aceite por outro

# Conflitos Organizacionais

- ↪ Hierarquia/distribuição de autoridade
- ↪ Falta de comunicação
- ↪ Atitudes face ao trabalho
- ↪ Exigências das organizações
- ↪ Partilha de recursos

# LIDERANÇA E LINGUAGEM CORPORAL



The background of the slide is a light gray gradient. It is decorated with several realistic water droplets of various sizes. Some droplets are large and elongated, while others are small and perfectly spherical. They are scattered across the upper and right portions of the slide, with some appearing to be in the foreground and others in the background, creating a sense of depth.

## 2.3. ATITUDES PERANTE O CONFLITO

The background of the slide is a light gray gradient. It is decorated with several realistic water droplets of various sizes. Some droplets are large and prominent, while others are small and scattered. They have highlights and shadows that give them a three-dimensional appearance.

1. Evitar

2. Desativar

3. Enfrentar

# 1. Evitar

- ⇒ Suprimi-lo, abandonando as situações de conflito (deixar o emprego, deixar de falar para a pessoa)
- ⇒ Refugiar-se no trabalho
- ⇒ Acomodar-se, afirmando que está tudo bem
- ⇒ Mudar o assunto sempre que o conflito é focado
- ⇒ Discurso “Ele acaba por esquecer”, “vai passar”

## 2. Desativar

- ⇒ Pára ou suspende o conflito, para que os ânimos se acalmem
- ⇒ Forma de ganhar tempo
- ⇒ Discurso: “resolver de cabeça quente não é bom”

### 3. Enfrentar

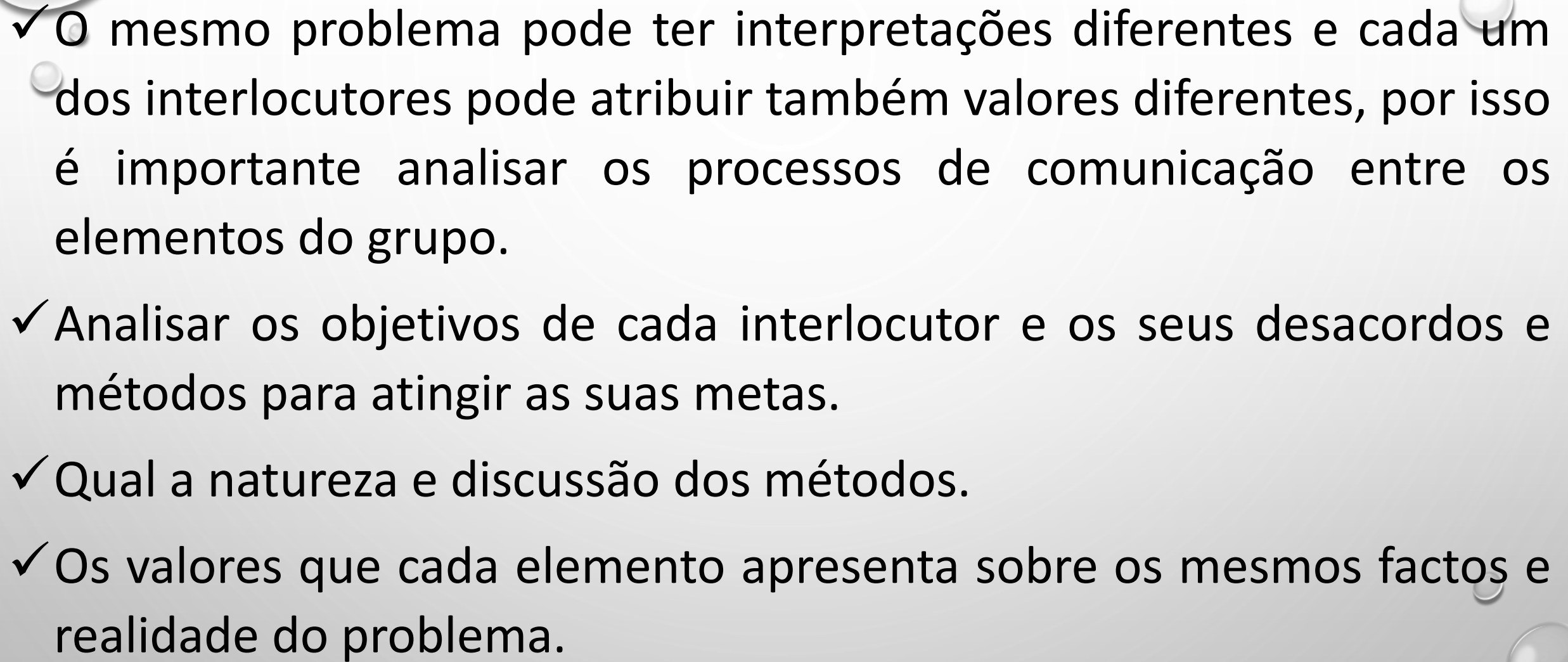
#### 1. Ganhar - Perder:

- ⇒ A parte mais forte exerce a sua autoridade para remover o conflito
- ⇒ Gera sentimentos de vingança e ressentimento
- ⇒ Não existe comunicação aberta e direta
- ⇒ Técnica mais comum nas situações patrão/empregado, pai/filho, professor/aluno
- ⇒ Discurso: “Eu sou o patrão, eu é que mando”

# **ATITUDE NUMA SITUAÇÃO DE CONFLITO**

Para tentar solucionar os conflitos, deve sempre ter em linha de conta:

- A análise de cada situação é importante para encontrar a solução para o problema.
- Deve-se evitar que os conflitos ou as causas que mantêm os conflitos não se arrastem.
- Analisar os factos que estão na sua origem.

- 
- ✓ O mesmo problema pode ter interpretações diferentes e cada um dos interlocutores pode atribuir também valores diferentes, por isso é importante analisar os processos de comunicação entre os elementos do grupo.
  - ✓ Analisar os objetivos de cada interlocutor e os seus desacordos e métodos para atingir as suas metas.
  - ✓ Qual a natureza e discussão dos métodos.
  - ✓ Os valores que cada elemento apresenta sobre os mesmos factos e realidade do problema.

## GERINDO CONFLITOS

Se estiver na posição de mediador/gestor do conflito, Abordagem da visão de cada uma das partes:

- ✓ A melhor forma de lidar com o assunto será conversar com os indivíduos de forma separada e privada.
- ✓ Durante a conversa deve-se tentar separar informações e emoções.
- ✓ Terá de ser um ouvinte atento e desprovido de cargas valorativas.

## GERINDO CONFLITOS

- ✓ Coloque-se numa posição de neutralidade.
- ✓ Procure despersonalizar o tema.
- ✓ Tente alterar o ponto de vista de cada uma das partes quanto ao conflito.
- ✓ Não se limite a ouvir: tente enquadrar o tema na forma como é visto.
- ✓ Aprofunde os interesses mencionados se estes não apontam para uma solução.

# GERINDO CONFLITOS

VISÕES DO CONFLITO QUE FACILITAM/DIFICULTAM A SUA RESOLUÇÃO:

FACILITAM	DIFICULTAM
<b>Eu aprecio o ponto de vista do outro.</b>	O meu ponto de vista é o único válido e correto.
<b>Eu aprecio o ponto de vista do outro.</b>	Não percebo porque é que ele tomou essa posição.
<b>É um problema que diz respeito aos dois.</b>	Muitos estão envolvidos nesta disputa.
<b>O assunto pode ser exposto em termos simples e concretos.</b>	O assunto é afetado por símbolos, palavras e questões de princípio.
<b>Tenho esperança que este conflito se resolva.</b>	Tenho pouca fé que o assunto se resolva.
<b>Eu não represento ninguém que não eu, nesta disputa.</b>	Eu represento diversas pessoas. Não as quero DESILUDIR.

## 2.4. Variáveis individuais facilitadoras na gestão de conflitos

### 1. EMPATIA

- ✓ A capacidade de se colocar no lugar do Outro, compreendendo a forma como pensa, sente e as suas motivações.
- ✓ Muitas vezes, é caracterizada como a capacidade de “se colocar no lugar do outro”.



- ✓ Ser empático é compreender, sem necessariamente estar de acordo.

## ▪ 2. ESCUTA ATIVA

Ouvir, não é escutar. Escutar ativamente vai para além de receber a mensagem é também saber compreendê-la e interpretá-la.

### ➤ Princípios:

- ✓ Começar a ouvir desde a primeira palavra
  - ✓ Manter uma atitude calma e recetiva
- ### ➤ Não interromper a comunicação do interlocutor
- ✓ Colocar-se em empatia com o outro
  - ✓ Em situação de dúvida pedir feedback

### 3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E GESTÃO DE COMPORTAMENTOS

A inteligência emocional é uma área de investigação psicológica que procura definir o desenvolvimento global do indivíduo inserido no seu ambiente, interagindo com outros.

Somos, de facto, controlados pelas nossas emoções, e conhecer a inteligência emocional é encontrar formas de melhorar ou reconhecer a importância dos sentimentos e emoções.

### 3. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E GESTÃO DE COMPORTAMENTOS

“A capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerir bem as emoções dentro de nós e nos nossos relacionamentos”

Goleman, 1998

“inteligência emocional é a capacidade de perceber e exprimir a emoção, assimilá-la ao pensamento, compreender e raciocinar com ela e saber regulá-la em si próprio e nos outros”

Mayer e Salovey, 2000

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E GESTÃO DE COMPORTAMENTOS

As tensões da vida moderna – como o risco de demissão, stress, mercado competitivo e falta de tempo para o lazer



Situações que tendem a alterar o estado emocional de grande parte das pessoas, levando-as até ao seu próprio limite físico e psíquico.



**Desequilíbrio emocional.** Percebendo a gravidade deste problema, as empresas passaram a incorporar o autoconhecimento, a autoconsciência, a empatia, a autoaceitação e a intuição como palavras de ordem, transformando os funcionários no foco das atenções.

## A inteligência emocional apresenta 10 características:

1. O controlo emocional - compreender e controlar os seus sentimentos e gerir o seu humor;
2. A autoestima - ter bons sentimentos a seu respeito, independentemente das situações exteriores;
3. A gestão do stress - controlar o stress e criar mudanças;
4. As aptidões sociais - ser capaz de se relacionar com os outros e ser empático;
5. O controlo da impulsividade - controlar a sua impulsividade e aceitar adiar as suas gratificações;

## A inteligência emocional apresenta 10 características:

6. O equilíbrio - manter o equilíbrio entre o trabalho e a casa, as obrigações e o prazer;
7. As aptidões de comunicação - comunicar eficazmente com os outros;
8. Gestão das suas metas e dos seus objetivos - fixar metas realistas em todas as esferas da sua vida;
9. A automotivação - motivar-se a si próprio na prossecução das suas metas, ser capaz de criar energia interna;
10. A atitude positiva - manter uma atitude positiva e realista mesmo quando nos momentos mais difíceis;

# Resumindo...

Gerir as emoções não significa sufocá-las!

Significa compreendê-las e usar essa compreensão para modificar as situações em nosso benefício, favorecendo o processo de adaptação às diversas situações.

Situação: Imagine que está numa reunião e o seu chefe menospreza uma ideia sua e ainda diz que se fizesse o que devia não teria ideias tão idiotas.



A sua resposta imediata provavelmente seria de raiva, agredindo o seu chefe e defendendo-se.



Como seria a maneira emocionalmente inteligente de lidar com essa situação?



1° Tomar consciência do que está a sentir (e que provavelmente não é muito simpático)

2° Tomar consciência das suas reações fisiológicas (respiração, batimentos, etc. - o ideal é praticar uma técnica de relaxamento)

3° Interromper o comportamento agressivo e de raiva

4° Finalmente, depois de acalmar, parar e racionalizar (o comportamento do chefe não foi assertivo) – procurar uma solução para lidar com o que acontece e talvez agora se sinta preparada para conversar com o seu chefe



FIM...

OBRIGADA PELA COLABORAÇÃO 😊



MINISTÉRIO DA SOLIDARIEDADE,  
EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL



**INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, IP**  
DELEGAÇÃO REGIONAL DE LISBOA E VALE DO TEJO  
CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE SINTRA