



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E EDUCAÇÃO

SUMÁRIO

1- ASSERTIVIDADE NA COMUNICAÇÃO	3
2- CARACTERÍSTICAS DA ASSERTIVIDADE	5
3- ATITUDES DE BASE DA ASSERTIVIDADE	8
4- DIFICULDADES DA ASSERTIVIDADE	16
5- DIREITOS DO ASSERTIVO	19
6- A IMPORTÂNCIA DA PERCEPÇÃO NA COMUNICAÇÃO	23
7- TÉCNICAS DE LINGUAGEM CORPORAL	31
8- PROCESSO NATURAL DA GESTICULAÇÃO	34
9- COMUNICAÇÃO HUMANA	38
10- AVALIAÇÃO DA LINGUAGEM DO CONFLITO	40
11- COMO ATINGIR A FALA COOPERATIVA	47
REFERÊNCIAS	

1- ASSERTIVIDADE NA COMUNICAÇÃO

A comunicação assertiva é baseada em uma atitude pessoal positiva na hora de se relacionar com os demais e consiste em expressar opiniões e avaliações evitando desqualificações, reprovações e enfrentamentos. Isto mostra que a comunicação assertiva é o meio adequado para interagir com as pessoas.

Uma das chaves para estabelecer boas relações pessoais e profissionais

Cria-se uma comunicação assertiva quando se expressa uma mensagem em que as palavras e os gestos transmitem clareza e, ao mesmo tempo, uma atitude de empatia com o interlocutor. Em outras palavras, trata-se de comunicar as próprias ideias de maneira sincera, criando um clima positivo e sem conflitos.

Para que a comunicação assertiva seja possível é necessário controlar as emoções, de maneira que se evitem tanto as atitudes agressivas como as submissas ou passivas. Neste sentido, a agressividade na comunicação é uma fonte de conflitos, assim como a atitude submissa é prejudicial, por exemplo, a comunicação submissa seria dar razão ao outro e não defender sua própria posição a fim de evitar um possível enfrentamento verbal.

A utilidade da comunicação assertiva

Quando nos comunicamos temos em mente algum objetivo específico, por exemplo, convencer nosso interlocutor, dar uma ordem a um subordinado ou sugerir uma ideia a um grupo de amigos. A assertividade é útil em qualquer circunstância da comunicação. Isto mostra quando levamos em conta todos os aspectos negativos relacionados à comunicação não assertiva.

Deve-se entender a comunicação assertiva como uma ferramenta que permite otimizar as relações humanas. Nesta linha de pensamento, os especialistas em comunicação consideram que a assertividade depende em boa parte da inteligência emocional de cada indivíduo.

A comunicação assertiva e as relações de poder

Entre dois amigos ou dois colegas de trabalho, a comunicação assertiva deveria ser uma norma comum, pois neste tipo de relação não há um indivíduo que tenha uma característica superior ao outro, mas que ambos se encontrem num mesmo plano de igualdade. Entretanto, nas relações entre um chefe e um subordinado, a comunicação assertiva pode ser interpretada de maneira inadequada ou inclusive uma fonte de conflitos.

Nas relações de poder, as pessoas envolvidas não se encontram num plano de igualdade e esta circunstância dificulta a comunicação assertiva. O mais comum na maioria dos casos é o subordinado não dizer ao chefe o que realmente pensa.

2- CARACTERÍSTICAS DA ASSERTIVIDADE

- Respeito

A palavra **respeito** é definida como a capacidade de conceder valor e tratar com consideração algo ou alguém. Pessoas assertivas desenvolvem essa capacidade. Eles a aplicam para si mesmos e principalmente para o que é externo a eles, sejam pessoas, ideias, obras ou até animais.

O respeito se manifesta em primeira instância como uma renúncia à violência. Os maus-tratos não são uma opção em nenhuma circunstância. Se há contradição ou conflito, as pessoas assertivas o processam a partir do respeito por si mesmas e pelos demais. Isso se traduz muitas vezes em um esforço para preservar tanto a própria dignidade como a dignidade dos outros.

Essa atitude de respeito também se manifesta diante do mundo dos conceitos, ideias e ideologias. O campo de crenças e das convicções não se delimita, por mais que não seja compartilhado. Alguém assertivo entende que em todos os seres humanos e em suas obras há um valor que não pode ser negligenciado.

- Sinceridade

Pessoas assertivas atribuem importância às boas relações com os outros. Entendem que essas relações não podem ser construídas sobre a falsidade ou a **hipocrisia**. É por isso que se mostram como são, pois querem que os outros saibam o que podem ter com eles.

Tentam não se colocar em posições desconfortáveis a longo prazo, como a condescendência. **Se eles não concordam com algo, dizem isso diretamente.** **Não sacrificam sua identidade para evitar contradições.** Por isso mesmo, escolhem suas amizades com cuidado. Se não nascer de seus corações dar sua amizade para alguém, não o farão. Eles não se movem por conveniência, mas sim por convicção.

- Se aceitam

As pessoas assertivas têm **autoconfiança**, mas esta não nasce de um sentimento de suficiência ou de uma percepção de superioridade. Se confiam no que são, é porque elas se conhecem; e se elas se conhecem é porque **se observam, se avaliam e aprendem a ter um diálogo interno construtivo**. Isso significa que se assumem como pessoas com acertos e erros.

O autoconhecimento leva à compreensão. Essa, por sua vez, leva à aceitação e ao amor próprio. A assertividade é precisamente ter humildade suficiente para se reconhecer humano e, portanto, imperfeito.

- Autocontrole e estabilidade emocional

Pessoas assertivas conseguem criar mecanismos para regular suas **emoções**. Por isso, **a atitude que predomina neles é a da serenidade**. Entendem que todos nós sentimos e que as emoções precisam ser tratadas. Não é que eles não sentem raiva, angústia ou dor. Eles simplesmente aprenderam que desarmar o leme de suas vidas de todos os controles leva à expressão errada dessas emoções que têm tanta energia.

Este princípio também se aplica aos demais. Isso quer dizer que **sabem compreender os sentimentos dos outros e procuram que também se encontrem em um estado de tranquilidade**. Aqueles que são assertivos não colocam lenha na fogueira ou tentam manipular os outros buscando suas “falhas” ou fraquezas. Eles contribuem para que os outros recuperem seu centro, de modo que nenhuma situação escape completamente de seu controle.

- Cultivam habilidades comunicativas

Muitos dos problemas nascem de uma **comunicação** deficiente. Do mesmo modo, **muitas dificuldades são resolvidas no campo da comunicação e do diálogo**. O que torna tão complexa a troca de opiniões é que muitas vezes as ferramentas não são usadas corretamente para fazê-la. Há falta de sinceridade, ou simplesmente não há clareza sobre o que se quer dizer ou há dúvidas quanto à melhor maneira de se expressar.

O autoconhecimento e a reflexão permitem que se desenvolvam as habilidades de comunicação. Isso implica a capacidade de expressar, de forma clara, simples e sincera o que se leva dentro. Mas também implica **ser capaz de ouvir ativamente o que o outro tem a dizer**. A verdade é que as pessoas assertivas conhecem o valor da comunicação e estão dispostas a investir recursos para melhorar sua maneira de se comunicar.

- Saber colocar limites

Nem sempre se pode ter excelentes relacionamentos com os outros. A realidade nos coloca na frente de pessoas que tendem a abusar ou que abrigam em seu interior o desejo de prejudicar, em uma espécie de ressentimento com a vida. Isso gera tensões sobre as quais as pessoas assertivas sabem dizer “basta”. **Entendem que tudo tem um limite e que existem situações que exigem demarcá-lo claramente.**

Da mesma forma, nem sempre as expectativas ou desejos dos outros podem ser satisfeitos. Isso eventualmente dá lugar ao nascimento de culpas que às vezes nos convidam a passar por cima de nós mesmos. Ao desenvolver a assertividade, isso não acontece: você pode dizer “não” sem que a negativa gere um desconforto interno.

- São emocionalmente independentes

Aqueles que são assertivos também **se tornam capazes de tolerar a rejeição e assimilar a indiferença dos demais**. Não agem em função da aprovação de outros, mas para serem consistentes com suas crenças, convicções e necessidades. Como todos no mundo, as pessoas assertivas preferem ser reconhecidas pelos outros. No entanto, se isso não acontece, não vão cair na tentação de agir contra sua própria consciência.

Todas essas características são instáveis e inacabadas; isto é, não veremos cumprida a aspiração de encontrar pessoas que sejam assertivas em todas as suas ações e palavras. **Nada no ser humano é completo, em todas as dimensões temos uma margem de crescimento**, e para aproveitá-la é suficiente tentar, cada vez mais, ser cada vez melhor.

3- ATITUDES DE BASE DA ASSERTIVIDADE

Assertividade é uma habilidade regularmente mencionada no treinamento de habilidades sociais e de comunicação.

Ser assertivo significa ser capaz de defender os seus direitos ou os de outras pessoas de forma calma e positiva, sem ser agressivo ou aceitar passivamente algo que não concorda.

Assertividade, reparem que a palavra é escrita com dois esses “SS” ao invés de um “C”. Portanto, logo de cara podemos concluir que assertividade ou ser assertivo não tem nada a ver com acertar, acerto ou estar correto. É tudo uma questão de comportamento, posicionamento e inteligência emocional acima de tudo. Lembrando que inteligência emocional pode ser definida como a habilidade de identificar e gerenciar emoções e sentimentos tanto próprios quanto daqueles que estão ao seu redor.

Na Psicologia, assertividade pode ser descrita como “uma auto-expressão direta, firme, positiva e, quando necessário, persistente – destinada a promover a igualdade nas relações pessoa a pessoa” (Alberti & Emmons, 2008).

Comportamentos assertivos

Aqueles que se comportam de forma assertiva sempre respeitam os pensamentos, sentimentos e crenças de outras pessoas, assim como os seus próprios. Em todas as interações com outras pessoas, seja em casa ou no trabalho, com chefes, clientes ou colegas, a assertividade ajuda a se expressar de forma clara, aberta e razoável, sem prejudicar os próprios direitos ou dos outros.

A assertividade permite que os indivíduos atuem em seu próprio interesse, se defendam sem ansiedade indevida, expressem sentimentos honestos e demandas específicas sem negar os direitos dos outros. A doma de nossos sentimentos,

sentidos, instintos, emoções e vontades de forma a adequar a comunicação ao perfil do interlocutor e o ambiente em que ambos estão inseridos resume bem o conceito.

Uma pessoa é assertiva quando:

- Analisa todos ao seu redor antes de falar;
- Considera as percepções desta análise na hora de se posicionar;
- Não ofende;
- Não omite:
- Parabeniza o correto;
- Pontua o errado;
- É educado e elegante, usa da franqueza e educação tanto para o certo quanto para o errado;
- Não aponta o dedo;
- Assume a responsabilidade pelos erros;
- Partilha os acertos;

4 comportamentos relacionados a assertividade

Comportamento Passivo

O indivíduo imediatamente concorda com o que é dito ou com os acontecimentos a sua volta, mesmo que no fundo não concorde. Ou, antes mesmo de ter uma opinião formada sobre a questão. Geralmente é tímido (mas nem sempre), evita envolvimento, não pergunta o porquê das coisas, tem medo de dizer não, de reclamar e frequentemente tem falta de confiança. Guarda quase tudo o que sente, mas quando chega no seu limite, explode. Vai imediatamente para o outro extremo, provocando rompimentos.

Comportamento Agressivo

O comportamento agressivo é baseado em ganhar. O indivíduo faz o que é do seu próprio interesse, sem considerar os direitos, necessidades, sentimentos ou desejos de outras pessoas. Isso não quer dizer que esteja errado, mas a forma como se

posiciona desconsidera o interlocutor. Quando se é agressivo, se é também egoísta de forma a não engajar as demais partes naquilo que é proposto por exemplo.

Comportamento Passivo/Agressivo

É um comportamento peculiar, são ocasiões em que se tem algo a dizer, porém nem sempre é dito. Por vezes o indivíduo não tem coragem para expressar o que pensa, mas reclama pelas costas. Faz uso de ironia e sarcasmo, acaba agredindo e irritando embora esteja sempre “brincando”. Evita o conflito e raramente se manifesta. Porém, é agressivo por trás dos panos. É o famoso “duas caras”, por vezes considerado falso. Fica em cima do muro e não manifesta opinião. No entanto, fala dos demais pelas costas. É o tipo de pessoa que não olha muito nos olhos e até distorce as palavras do outro.

Comportamento Assertivo

A assertividade é baseada no equilíbrio. Requer ser direto sobre seus desejos e necessidades, ainda considerando os direitos, necessidades e desejos dos outros. Quando você é assertivo, você está seguro de si mesmo e extrair o poder disso para entender com firmeza, justiça e com empatia. É transparente para falar e sabe ouvir. Sabe ouvir críticas sem partir para o ataque pessoal. Tem a postura segura e comedida. Trata as pessoas com respeito. Aceita acordos. Vai direto ao ponto sem ser áspero.

Atenção!

As pessoas não apresentam só um tipo de comportamento em todas as situações. Muitas vezes é possível ser agressivo com o colega de trabalho, passivo em casa, mas assertivo com amigos;

O comportamento assertivo pode não ser apropriado em todos os locais de trabalho. Algumas culturas, de alguns países, podem entender um comportamento assertivo como grosseiro ou mesmo ofensivo. O Brasil é um exemplo onde assertividade é confundida com agressividade ou com “fulano não vai com a minha cara”. Algumas pessoas podem interpretar um feedback assertivo de forma equivocada, levando

para questões pessoais/emocionais e por vezes carregando rancor de forma desnecessária.

Por que ser assertivo?

Um indivíduo assertivo lida melhor com os confrontos, tem menos estresse, é mais autoconfiante, sabe agir com mais tato, melhora a credibilidade, lida melhor com as tentativas de manipulação e chantagem emocional. Ser assertivo é uma forma de se sentir melhor e contribuir para que os outros também se sintam melhor e, conseqüentemente, o ambiente seja mais produtivo e saudável.

Como ser assertivo? Assertividade na prática!

Nem sempre é fácil identificar um comportamento verdadeiramente assertivo. Há uma linha bem tênue entre assertividade e agressão. Alguns indivíduos, por vezes, confundem as duas coisas.

11 dicas para melhorar sua assertividade

Bom, eu sou o rei da não assertividade. Não me orgulho disso mas, depois de levar tanta porrada por não ser assertivo, consegui enxergar e entender exatamente as minhas falhas. Isso me torna uma pessoa assertiva? Não!! Apenas uma pessoa consciente dos meus erros. Além, é claro, de me colocar no caminho correto. Isso porque não é do dia para noite que se “vira a chave”. Portanto, levei um tempo fazendo errado, outro tempo entendendo o que estava errado e agora estou na jornada de corrigir tudo isso. E isso leva um outro tempo... De qualquer forma, baseado na minha própria experiência, separei 11 dicas para melhorar a assertividade. Essa lista deve aumentar em breve, vamos lá:

1. Não grite

Essa é bem básica mas, acreditem, acontece o tempo todo (ainda!). Por vezes, o tom de voz alterado, mesmo que não seja uma gritaria propriamente dita, já tira a autoridade e respeito de quem o faz. O indivíduo acaba passando como mais um desequilibrado que não consegue lidar com as adversidades e pressão do que um

membro da equipe. Acredite, isso só serve para reduzir a autoridade, passar a sensação de insegurança e fomentar a rádio peão ou conversas do café.

2. Não seja sarcástico

Essa talvez seja uma das atitudes mais irritantes, porque o indivíduo que a faz não foi passivo, nem agressivo e muito menos assertivo. A pessoa sarcástica é azeda e irônica. Usa de sarcasmos para fazer piada e não parecer mal, embora continue colocando o dedo da ferida e dando risada, esperando que o interlocutor também ache graça e mais... que entenda o recado. Pouco provável que ocorra. Dizer “Estou só brincando” não desculpa seus comentários. Tenha cuidado ao utilizar essa frase como desculpa para seu comportamento.

3. Feedback all the time (em duas vias)

Nunca postergue um feedback, tampouco se atenha unicamente aos momentos formais de feedback definidos pelas empresas. Vamos seguir um paralelo aqui, um pão é melhor consumido fresco ou amanhecido (não devemos considerar rabanada neste cenário pois é sensacional e feita com pão amanhecido, ok?)? Pois bem, não deixe para amanhã, sob pena de esquecimento ou relativização do erro cometido. O que está errado agora precisa ser comunicado e entendido agora. Simples assim, porém ao fazê-lo, não esqueça do item 6 desta lista. Ahh e não se esqueça, peça feedback. É muito importante saber ouvir o que os outros têm a dizer sobre seu comportamento. Procure sempre observar a força de sua atuação e trabalhe de modo positivo para aperfeiçoar os pontos de melhoria. Ninguém é autossuficiente.

4. Franqueza modo hard

Especialmente no Brasil gostamos de embrulhar as coisas para presente, minimizando os erros ou por vezes negligenciando-os. Por favor, vamos parar com isso. Eu sei que é uma questão cultural, afinal não queremos magoar as pessoas. Mas, acreditem, esse tipo de atitude com o passar do tempo faz mais bem do que mal. Tive a oportunidade de trabalhar por um tempo nos EUA, quando ainda era consultor. Lá eu vi, na prática, o que é receber um feedback extremamente duro durante o dia (daqueles que fazem você repensar o que está fazendo) e, ao término

do expediente, jantar na casa de quem deu o feedback sem problema nenhum. Sem rancor, sem ódio e tampouco sede de vingança. Bom, aqui é um pouco diferente, as pessoas carregam mágoas, lembram de muitas coisas, ignoram os próprios erros, culpam os outros, suavizam os fatos... enfim uma infinidade de artifícios para fugir da franqueza.

5. Aparte as ovelhas

Não importa a natureza, tampouco o teor do erro cometido, expor o indivíduo que o fez não é uma opção saudável no longo prazo. A exposição em função de um erro é fatal, destrói o indivíduo, a equipe e conseqüentemente a empresa. Deseja dar um show na frente de todos? Use das qualidades ou atingimentos de alguém para fazê-lo, jamais os erros. Os erros precisam ser pontuados “face to face”. Elogie em público, corrija em particular!

6. Você não sabe de tudo (embora gostemos de pensar que sim)

Resumindo este item: baixe a bola. Por quê? Simplesmente porque saber tudo é humanamente impossível! Se soubéssemos tudo teríamos empresas de um homem só. Portanto, se você tem um time, cuide dele, instrua, oriente, ensine e também aprenda com ele. A grande fortaleza das organizações é construída com times e não lobos solitários, principalmente quando as coisas crescem.

7. Você provavelmente trabalha com pessoas de gerações diferentes da sua

Simplesmente aceite, e este fato muda muito a forma pela qual interagimos com as pessoas. As diferenças entre gerações têm se tornado mais gritantes, assim como o intervalo entre elas tem se tornado mais curto. Por vezes, é preciso adequar a linguagem e a forma pela qual se comunica. Isso não quer dizer distorcer a mensagem, muito menos deixar de dá-la. É mais uma questão de ambiente e... vejam só.... Assertividade!

8. Aprenda a dizer “Não”

Dizer “não” é bem difícil, especialmente quando você não está acostumado a fazê-lo (o bom moço ou moça). Dizer não é vital se você quer se tornar mais assertivo. Conhecer seus próprios limites e quanto trabalho você pode assumir irá ajudá-lo a gerenciar suas tarefas de forma mais eficaz e identificar as áreas do trabalho que fazem você se sentir mais aproveitado. Aqui um grande aliado pode ser a psicoterapia. Um bom psicólogo pode ajudá-lo a trabalhar a comunicação e ensiná-lo a dizer NÃO.

Plataformas como a Vittude podem facilitar a busca por um psicólogo que atenda a requisitos específicos para a todos que precisem de acompanhamento. Acesse nosso site e confira você mesmo todas as oportunidades oferecidas!

9. Reconheça que você não pode controlar o comportamento dos outros

Não cometa o erro de se responsabilizar pela forma como as pessoas reagem a sua assertividade. Se, por exemplo, reagirem negativamente em sua direção, tente evitar devolver na mesma moeda.

10. Se expresse de forma positiva

É importante dizer o que está em sua mente, mesmo quando você tem um problema difícil para lidar. De qualquer forma você deve fazê-lo de forma construtiva e sensível. Não tenha medo de se defender e enfrentar pessoas que o desafiem. Você pode até estar com muita raiva! Lembre-se de controlar suas emoções e permanecer respeitoso.

11. Dê voz às suas necessidades

Não espere que alguém reconheça o que você precisa. Você pode esperar para sempre! Tome a iniciativa e comece a identificar as coisas que você deseja agora. Em seguida, estabeleça metas para que você possa alcançá-las e comunique-as de forma clara!

Por que buscar a assertividade?

Um dos principais benefícios de ser assertivo é que este tipo de comportamento torna a pessoa mais segura de si mesma. Além disso, em geral, pessoas assertivas:

- Tornam-se grandes gestoras. São pessoas que tratam as demais com justiça e respeito e são tratadas pelos outros da mesma maneira. Isso significa que são bem-quistas e vistas como líderes com os quais as pessoas confiam e desejam trabalhar;
- Negociam soluções bem-sucedidas no estilo ganha-ganha. São capazes de reconhecer o valor da posição de seu oponente e podem rapidamente encontrar um terreno comum e aceitável para ambos os lados;
- São solucionadores de problemas. Se sentem capacitados para fazer o que for preciso para encontrar a melhor solução para os problemas que surgem;
- São mais resilientes. São indivíduos seguros de si mesmos e não se sentem ameaçados ou vitimizados quando as coisas não saem conforme planejado.

4- DIFICULDADES DA ASSERTIVIDADE

Você precisa ser claro, é importante aprender como dizer não, caso contrário, perderíamos o controle de nossas vidas. Nós estaríamos cheios de fúria por não fazer o que realmente queremos. Talvez alguém possa pensar que dizer “não” é ser uma pessoa ruim e que estamos sendo desagradáveis. Mas é necessário saber como estabelecer limites e não ceder a manipulações emocionais e chantagens.

Saber dizer “não” é uma habilidade conhecida como “assertividade”. Quanto mais assertivos somos, maior a segurança que temos em nós mesmos. Como é uma pessoa assertiva? Bem, é alguém que sabe como expressar seus desejos de uma forma amável, respeitando quem está na frente deles e sempre sendo direto, nada de dar uma volta com desvios.

“Nem a submissão, nem a agressividade, o equilíbrio é a assertividade”.
-Riso Coma Walter-

Contudo, isso não se trata de se tornar pessoas egoístas que ignoram as necessidades dos outros. Trata-se de saber como encontrar um equilíbrio entre dois extremos igualmente ruins: sempre diga sim e sempre diga não.

Os direitos dos outros são tão importantes quanto os nossos. É por isso que devemos aprender a ser assertivo e determinar quando devemos nos negar e em que momentos devemos dizer sim e aceitar o pedido dos outros. Trata-se de saber como defender nossos direitos, sem a intenção de lastimar ou prejudicar ninguém.

Como obter isso para dizer não de forma assertiva

A base de tudo é sentir que trazemos valor à sociedade e que devemos ser respeitados. Além disso, temos de ser claros sobre nossos fundamentos, nossa escala de valores para saber o que queremos fazer e o que outros não fazem.

Conhecer-nos será necessário chegar a este ponto. Saber dizer “não” se torna impossível se não somos claros sobre nossos valores.

“É um grande mal não saber como dizer com resolução sim ou não”.
– De von Bismarck

Devemos esquecer o medo e o sentimento de culpa quando pronunciamos uma negação em uma determinada situação. O medo deve ser superado da única maneira possível, enfrentando a situação que nos assusta. Fomos educados para agradar as outras pessoas, no entanto, tudo isso nos impede de sermos assertivos.

Quanto à culpa, é mais uma questão social que aprendemos. No entanto, se somos claros sobre nossos fundamentos, podemos saber como dizer “não” com uma base clara para o porquê, e isso aumentará a segurança que precisamos.

No momento em que apreciamos calmamente os nossos motivos, não agimos com pressa e tomamos uma decisão, não há espaço para a culpa, porque agimos com base em nossas convicções. Isso nos libertará de um ótimo peso.

Como são as pessoas pouco assertivas?

As pessoas que não são assertivas têm algumas características em comum que são facilmente identificáveis. Se você se sentir identificado com eles, é importante que você comece a agir. A falta de assertividade não faz você mais feliz, nem faz de você uma pessoa melhor antes dos outros, mas o faz alguém suscetível a manipulações.

Os indivíduos são caracterizados porque se distanciam de qualquer tipo de controvérsia. Ao mesmo tempo, eles precisam agradar, na medida em que o façam ao custo de seus próprios desejos e necessidades. Eles acreditam que, para serem aceitos, eles não podem recusar nada. No final, eles são manipulados para fazer coisas que não querem e que vão contra seus princípios. Sua motivação é o medo da rejeição e a falta de afirmação em suas próprias ideias.

“O estilo de comunicação único e saudável é a comunicação assertiva”.

-Jim Rohn–

É extremamente importante esclarecer que este é um perfil muito diferente para aqueles que decidem, conscientemente e voluntariamente, dedicar suas vidas a ajudar os outros, às vezes renunciando às suas próprias necessidades. Nesse caso, é uma escolha gratuita e pessoal, e, como resultado, a pessoa sente uma profunda satisfação e felicidade.

Pelo contrário, nos casos em que estamos lidando, as pessoas pouco assertivas sacrificam seu próprio bem-estar, com base em medos, inseguranças, etc. Algo que, em suma, não gera nada além de uma grande insatisfação pessoal.

5- DIREITOS DO ASSERTIVO

Eu tenho direito de...

... Para quem tem um estilo de comunicação mais passivo, depois do início desta frase vem um grande silêncio.

... Para quem tem um estilo de comunicação mais vezes agressivo vem normalmente uma frase agressiva, intimidante, normalmente porque a pessoa sente uma grande necessidade de se defender.

Para muitas pessoas, conseguir afirmar os seus direitos assertivos pode ser muito complicado. Normalmente a razão para ser tão difícil prendesse com o facto de muitas vezes nem conhecerem os seus direitos (estilo passivo), nem saberem que podem, por exemplo, dizer que não, ou errar, ou mudar de ideias. Normalmente isto porque nunca aprenderam, se por exemplo em casa era proibido expressar desagrado, ou dizer que não, ou dar uma opinião. Noutros casos aprenderam outros direitos mais defensivos e intrusivos (estilo agressivo). Por exemplo se em casa só era ouvido quem gritava, ou quem era muito insistente e seguro em tudo o que dizia, ou até se em casa existia uma constante discussão.

Existe também outra hipótese, no caso de a pessoa se sentir segura em alguns ambientes, e aí ser assertiva, e noutros ambientes ou relações, devido a uma maior insegurança, o estilo de comunicação ser diferente. É o caso, por exemplo das pessoas que se sentem muito seguras e confiantes no seu trabalho, porque estão numa zona de conforto, mas em relações sociais e mais íntimas, como se sentem mais expostas, têm outro estilo de comunicação, sendo mais passivas, agressivas ou passivo-agressivas.

Em qualquer um destes casos, os direitos assertivos não foram aprendidos. A boa notícia é que nunca é tarde para aprender. Para quem nunca praticou pode ser mais exigente a mudança, mas se for progressivamente alterando o seu estilo de comunicação para um estilo mais assertivo, é possível.

Os dez direitos que apresentamos nesta imagem podem ajudar num resumo dos direitos que normalmente são mais esquecidos por quem utiliza um estilo de comunicação passivo, agressivo, ou passivo-agressivo.

Eu tenho direito de...

GRUPO TERAPÊUTICO DE ANSIEDADE SOCIAL
Oficina de Psicologia



Default Angry Surprise Sad Cry Smile Happy

Direitos assertivos:

- 1) Tenho o direito de expressar os meus sentimentos e opiniões;
- 2) Tenho o direito de determinar as minhas necessidades e estabelecer as minhas prioridades como pessoa, independentemente dos papéis que possa assumir na vida;
- 3) Tenho o direito de ser tratado com respeito, como um ser humano inteligente, capaz e igualitário;
- 4) Tenho direito de dizer “não” e “sim” por mim próprio;
- 5) Tenho o direito de cometer erros e ser responsável por esses erros.
- 6) Tenho o direito de mudar de ideias.
- 7) Tenho o direito de dizer “Eu não compreendo” e pedir mais informação.
- 8) Tenho o direito de pedir o que desejo.
- 9) Tenho o direito de rejeitar responsabilidades nos problemas das outras pessoas.
- 10) Tenho o direito de lidar com outras pessoas sem estar dependente da aprovação destas.



Disappointed Worried Yelling Relief Sulk Thinking Scared



Akward 01 Akward 02 Embarrassed Excited

Oficina de Psicologia

1.bp.blogspot.com

Então de seguida apresentamos os cinco passos que o podem ajudar a utilizar estes dez direitos:

1. **Leia algumas vezes esta lista dos dez direitos assertivos.** Pode por exemplo imprimir, ou guardar no telemóvel e olhar de vez em quando para ela. Basta uma ou duas vezes por semana. O objetivo é perceber em que direitos está com mais dificuldade nessa semana ou nesses dias. Escolha um para desenvolver nos próximos dias.
2. **Escolha estar atento a esse direito durante os próximos dias.** Se por exemplo escolheu: “Tenho o direito de dizer “sim” e “não” por mim próprio”; repare, durante os próximos dias quando é que isto é mais difícil para si. Faça um esforço por reparar nos pequenos momentos do dia a dia em que poderia e queria ter dito “sim” ou “não” por si, sem ser preciso mais ninguém intervir. Nesta passo estamos apenas a reparar em quando e com quem é que esta dificuldade aparece mais frequentemente. Tire nota desses momentos.
3. **Agora repare no que sente no seu corpo nos momentos em que é mais difícil defender o direito que escolheu.** No nosso exemplo, repare no que acontece no seu corpo cada vez que percebe que queria e poderia ter dito “sim” ou “não” e não conseguiu. E agora relaxe. Primeiro é necessário conseguir baixar a tensão emocional para depois conseguir enfrentar estes momentos. Se por exemplo isto acontece no trabalho, pode começar a praticar alguns exercícios de relaxamento, ou caminhadas antes de ir trabalhar. Também, pode procurar alguns exercícios bons para usar por exemplo em SOS ou diariamente (existem alguns disponíveis neste site). Mas o essencial, num momento de maior tensão, é respirar fundo. Se não conseguir relaxar o mais natural é que evite a situação (comportamento passivo) ou então que dê uma resposta de que se possa arrepender mais tarde (comportamento agressivo).
4. **Agora repare também no que pensa nesses momentos.** Perceba o que é que está sempre a dizer a si próprio. Pode ser por exemplo “estou inseguro” ou “tenho medo”, ou “não mereço”. Neste ponto é muito importante tentar

afastar pensamentos mais negativos e exagerados. (Há também algumas técnicas de mindfulness e exercícios disponíveis neste site que o podem ajudar.) Tente focar-se no direito assertivo e não nos pensamentos negativos que surgem em momentos de maior tensão. Mude o seu foco de atenção.

5. Este é o passo em que é necessário um segundo de coragem. **Diga de forma assertiva o seu direito.** Neste passo pode ainda não estar totalmente calmo e confiante, pois, ao início não vai estar. O importante é que aquilo que vai dizer lhe faça sentido, e depois é preciso expor-se, o que significa falar de forma calma mas confiante dizendo, no caso do nosso exemplo, “sim” ou “não”. Esteja no momento, fale devagar. Seja objetivo no que comunica. É muito importante, esteja atento ao feedback do outro. Pelo feedback entende-se tanto o que outra pessoa pode responder, mas mais do que isso, a expressão facial, a postura corporal e o comportamento. Desta forma, a partir do feedback do outro vai perceber se aquilo que disse foi recebido, compreendido e se de facto conseguiu ser assertivo. Mesmo que a outra pessoa possa ficar triste, irritada, alegre... o mais importante é perceber se a mensagem foi recebida (então não foi passivo) e se a outra pessoa não está a reagir de forma muito defensiva (então não foi agressivo).

Nota: No passo 4 atenção, existe a possibilidade de descobrir que tem algo mais profundo e incapacitante do que um pensamento, pode ter uma crença de bloqueio. Uma crença de bloqueio é uma ideia negativa, por exemplo “eu não mereço ser feliz”, que está muito enraizada e cristalizada, normalmente desde a infância ou adolescência. É uma crença que se generaliza a muitas situações e que é mais difícil de mudar do que um pensamento. Neste caso, pode ser importante pedir ajuda profissional para perceber se é necessário um trabalho de desenvolvimento pessoal. Por exemplo, o EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) é uma técnica muito eficaz na mudança de crenças.

6- A IMPORTÂNCIA DA PERCEPÇÃO NA COMUNICAÇÃO

A comunicação está presente na vida do ser humano desde o nascimento. Esse fator exerce significativa influência no resultado positivo ou negativo de qualquer ação, uma vez que para tudo é necessário comunicar-se. Pode-se observar a importância de uma comunicação eficaz, por exemplo, quando Robbins (2007) cita que pesquisas indicam que cerca de 70% dos conflitos interpessoais são gerados por falha na comunicação.

No âmbito empresarial, de acordo com Leite e França (2002), a influência da globalização e a mudança do comportamento humano e organizacional fizeram com que a comunicação fosse repensada e inserida como parte integrante do planejamento estratégico da empresa. Hoje, por causa de todos os fatores internos e externos às organizações e as mudanças constantes, é certo que a comunicação representa uma importante ferramenta para qualquer organização.

É certo, também, que, sem um sistema eficaz de comunicação, os processos de trabalho ficam prejudicados. Com isso, o relacionamento interpessoal dos funcionários também não se revela adequado quando a comunicação é falha (MATOS, 2009). Leite e França (2007, p. 12) afirmam que “a informação, além de vital tornou-se maior valor estratégico, porque traz conhecimento”. Ou seja, a comunicação revela-se altamente estratégica, influenciando diretamente no sucesso ou fracasso da empresa.

Robbins (2007, p.232) segue a mesma linha ao dizer que “parece razoável afirmar que uma das principais forças que podem impedir o bom desempenho de um grupo é a falta de comunicação eficaz”. O estudo aqui proposto aborda uma rede que possui cinco lojas de varejo e atua no segmento de calçados e vestuários em Juiz de Fora – MG. Nessa empresa, conforme avaliado por seus dirigentes, alguns problemas de comunicação têm se manifestado, inclusive entre as equipes de lojas e os gerentes, objeto deste estudo.

Partindo dessa constatação, foram buscadas respostas para a seguinte questão-central: “De que forma tem sido a atuação dos gerentes de loja da empresa

estudada, no que tange à comunicação interna, na percepção de seus liderados?”. A aquisição de respostas sobre esta situação se faz importante para o entendimento e uma relação satisfatória no ambiente de trabalho entre esses funcionários.

A COMUNICAÇÃO CORPORATIVA: NATUREZA E IMPORTÂNCIA

A comunicação tem como objetivo a transmissão de alguma informação. Essa informação, por sua vez, pode ser transmitida de forma verbal, não verbal ou escrita. A todo o momento, cada pessoa recebe inúmeras informações de diversos canais.

A ambiência corporativa contemporânea manifesta algumas características importantes, com significativo impacto no processo de comunicação: o grande aumento no volume de informações; as exigências de mudanças rápidas e, principalmente, as mudanças do comportamento humano. Com isso, o papel da comunicação dentro das empresas caracteriza-se cada vez mais como fortemente estratégico (BUENO, 2003).

A comunicação corporativa passa a ser percebida por seu papel complexo e deixa a função restrita de suporte (REIS, 2004). E, como tudo o que envolve estratégia e complexidade, precisa ser reestruturada com frequência, passando por adaptações às novas demandas que vão se manifestando. Surge, então, a necessidade de ser repensada a todo o momento.

Para França e Leite (2007, p.14), “repensar a comunicação significa conhecer as ideias que influenciam a comunidade interna, como ela reage diante das mudanças e como interpreta os novos posicionamentos organizacionais”.

A empresa precisa conhecer seu ambiente interno e externo e, principalmente, o que motiva o comportamento dos seus colaboradores, que hoje também se mostram mais exigentes e interessados nos assuntos organizacionais. Como a comunicação sempre esteve presente nas organizações, Cardoso (2006) mostra a importância das empresas buscarem uma “nova lógica de gestão” utilizando-a como instrumento para potencializar as estratégias.

Com base nessa necessidade, está o fato de que todas as tomadas de decisões, em qualquer âmbito, passam pelo processo da comunicação. Para entender a nova

visão de comunicação empresarial que vêm surgindo no cenário contemporâneo, é preciso superar as limitações impostas pelo uso de uma racionalidade extremada, que desconsidere outras dimensões.

É preciso recolocar o ser humano em pauta, valorizar sua criatividade e fazer com que a organização tenha um processo de diálogo com o meio ambiente (CARDOSO, 2006). Mesmo com o avanço da tecnologia e a substituição de algumas funções por máquinas e robôs, o ser humano ainda é o recurso mais valioso da empresa. Seguindo essa linha, França e Leite (2007) afirmam que, dentro do processo de comunicação, o responsável em transmitir a informação deve conhecer profundamente seu público interno para que o mesmo obtenha sucesso.

Não existe comunicação perfeita, mas existem evidências que demonstram que a comunicação eficaz impacta na produtividade dos funcionários. Por isso, ela é vista como tendo um papel significativo na motivação das pessoas no ambiente organizacional e pode ser relacionada também com a previsão de rotatividade (ROBBINS, 2007).

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O ser humano tem necessidade de interagir. Por isso, utiliza a comunicação para transferir informações a outras pessoas. A comunicação, porém, só se efetiva quando essa informação é compreendida da forma como foi passada. De acordo com Guix (2008), a teoria transmissionista simplificou o complexo processo de comunicação, percebendo-o como apenas um transporte de palavras. Nessa concepção, o processo seria simplesmente uma cadeia envolvendo os seguintes componentes: mensagem, emissor, canal, código e receptor.

Em uma visão mais contemporânea, Guix (2008) defende um esquema voltado para a interação do emissor e do receptor mediante o que acontece no centro (canal e mensagem). Para o autor, num processo de comunicação, as pessoas envolvidas são emissoras e receptoras ao mesmo tempo.

O esquema de Guix (2008) mostra de forma clara que a comunicação é um processo mais profundo, pois envolve conectividade, comunhão, entendimento, informação e, principalmente, relacionamento. Cardoso (2006, p. 131) segue a

mesma linha de pensamento ao afirmar que, ao contrário do que se supõe, a elaboração dos sentidos em processo de comunicação não é algo simples e direto. “É um processo complexo, cheio de imprevistos, sutilezas e recursividade entre o emissor o receptor”. Partindo desse entendimento é que a preocupação com os processos de comunicação vêm crescendo dentro das organizações. Percebe-se a necessidade de se ter uma visão sistêmica no ato de comunicar. Conhecer tudo o que envolve o processo de comunicação é fundamental para que o objetivo final seja alcançado.

FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO

A comunicação, independente de ser no âmbito empresarial ou não, possui quatro funções básicas, que podem ser utilizadas juntas ou separadamente. São elas: controle, motivação, expressão emocional e informação. A informação tem papel importante, pois ajuda na tomada de decisões (ROBBINS, 2007). Todo processo de comunicação precisa ter um propósito claro e coerente, que será transformado em mensagem posteriormente. Para Robbins (2007), esse processo é a transferência de significados entre duas pessoas, no qual as ideias e as informações podem ser transmitidas. Genelot (2001, apud Cardoso, 2006) cita que, para uma informação ter significado aos olhos do receptor, ele precisa percebê-la não apenas por meio de seus aspectos verbais e cognitivos. A dimensão não verbal e os aspectos emocionais também influenciam bastante o entendimento. Essa visão demonstra que a comunicação não é somente uma ferramenta tangível, ela ultrapassa o físico e atinge também o emocional. Mumby (2009, p.192) cita que: “comunicação não é alguém dando informação à outra pessoa. Comunicação envolve humanizar”. Ele ainda aprofunda sua fala ao dizer que cada conversa é uma oportunidade de aprender algo novo, o que gera a possibilidade de mudança e que para isso todos deveriam ser melhores ouvintes. Heringer e Molina (2004) destacam que se espera que a comunicação cumpra seu verdadeiro papel, o de envolver, num diálogo aberto e democrático, o receptor e o emissor. Para o autor, nesse novo papel que a comunicação assume dentro das organizações, ela deixa de ser uma responsabilidade só de um departamento, passando a ser função de toda a instituição.

DIREÇÃO DA COMUNICAÇÃO

É importante ressaltar que a comunicação empresarial tem duas diferentes dimensões: a interna e a externa. A comunicação externa está ligada ao envolvimento da empresa com seus stakeholders, o que determina as ações e o direcionamento a ser tomado. É a ferramenta que ajuda na sua posição dentro do competitivo mercado global (RUÃO, 2004).

A comunicação interna pode ser formal e informal e está diretamente ligada aos colaboradores. Tem como objetivo alinhar o conhecimento das informações, adaptar e influenciar comportamentos entre seus membros, de forma que todos atuem em prol de um projeto em comum. Para isso, as empresas buscam com esse tipo de comunicação o engajamento e a motivação dos funcionários.

Esse direcionamento, como destaca Robbins, 2007, pode acontecer no sentido ascendente (dos funcionários para os gestores), descendente (dos gestores para os funcionários) ou ainda lateral (entre os funcionários). No processo de comunicação, também estão inseridas as redes informais, que acontecem simultaneamente com as formais. As informais são meios de transmissão de informação promovidos pelos próprios funcionários, não possuindo caráter oficial.

Segundo Robbins (2007), há evidências que 75% dos funcionários sabem das notícias através das redes informais e que as mesmas chegam de forma correta. São as fontes que os funcionários mais confiam, pois não são controladas pela direção da empresa. Tavares (2005) cita que a empresa, ao entender que seus funcionários se orientam também pelos objetivos pessoais que possuem, ou seja, pela vida fora da empresa, passam a tratar a comunicação informal com mais importância. Os indivíduos, na busca de informações confiáveis, acabam recorrendo às fontes alternativas.

A autora destaca ainda que esse tipo de comunicação deve ser canalizada para o lado construtivo, agilizando a busca de respostas e acalmando o ambiente de trabalho. As pessoas precisam se sentir importantes dentro do seu ambiente de trabalho. Precisam sentir que fazem diferença com as tarefas desenvolvidas no dia-a-dia e, principalmente, com as ideias que fornecem. Por isso, receber em tempo

hábil as informações sobre os processos de mudanças é essencial. Cardoso (2006) cita que, se a empresa utilizar no seu processo de comunicação mecanismos inflexíveis, limitados e exclusivamente descendentes, as pessoas não darão o máximo de si. Quando o contrário ocorre, a possibilidade de participação pode aumentar consideravelmente.

O autor ainda afirma que é por isso que há necessidade de se repensar a comunicação, acentuando a interdependência e a flexibilidade, já que o processo envolve o comportamento advindo de cultura e formações diferentes. Ou seja, nessa linha de pensamento não se pode mais aceitar um processo de comunicação homogêneo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A comunicação interpessoal consiste na troca de informação entre uma ou mais pessoas. Esse processo envolve toda a bagagem emocional e intelectual que o interlocutor possui (ROBBINS, 2007). Por isso, é tão importante verificar se a mensagem transmitida foi entendida, não bastando avaliar a eficácia de sua transmissão.

BARREIRAS NA COMUNICAÇÃO

A comunicação, para ser eficaz, precisa ser totalmente entendida por quem participa do processo. Nem sempre, porém, isso acontece.

Um dos fatores que atrapalham esse objetivo são as barreiras da comunicação, as quais, segundo Tavares (2005), manifestam-se em quatro classes no âmbito organizacional: pessoais, burocráticas, excesso de informação e comunicações incompletas e parciais.

Tudo o que envolve pessoas tende a ser mais complexo e delicado, pois, dependendo da receptividade, elas podem tanto ajudar quanto atrapalhar o processo. Isso ocorre porque as pessoas são influenciadas por suas emoções, que podem variar durante o mesmo dia, pelos seus valores, pelos modelos mentais e pelo comportamento que cada uma adota no ambiente de trabalho. O excesso de informação pode impactar consideravelmente no percurso da comunicação, devido

ao acúmulo de papéis, ao grande número de canais informativos que estão surgindo a cada dia e a reuniões improdutivas e desnecessárias. Informações incompletas também atrasam e podem distorcer o processo, causando insegurança, dúvida e conflitos e impactando no alcance do objetivo.

O PAPEL DO RH NO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

O setor de Recursos Humanos (RH) é o responsável por todos os aspectos relacionados ao gerenciamento das pessoas dentro da organização. É através dele que o funcionário faz seu primeiro contato com a empresa e é também a ele que recorre, sempre que necessário, para informar-se de seus direitos e suprir suas necessidades trabalhistas.

Por isso, o RH conhece com mais precisão seu público interno, pois se envolve com ele em todas as etapas da sua trajetória dentro da empresa: admissão, integração, treinamento, desenvolvimento, avaliação até a demissão.

O RH, mesmo com todas as mudanças que ocorreram, ainda é um dos principais responsáveis por grande parte da comunicação interna (FRANÇA e LEITE. 2007). França e Leite (2007) ressaltam que o fato do RH ser responsável pelo disciplinamento dos funcionários costumava gerar conflitos no processo de comunicação, pois os funcionários executavam suas tarefas sem conhecerem as razões das suas responsabilidades e o que realmente impactava no seu desempenho.

A comunicação era antiquada e baseava-se na hierarquia, em normas, imposições, impessoalidade, omissão e falta de qualidade.

As transformações ocorridas nas últimas décadas afetaram significadamente o órgão de RH, fazendo com que os profissionais da área precisem repensar sua relação com os funcionários, pois o trabalhador passou a ter uma visão mais sistêmica do ambiente de trabalho e das inúmeras possibilidades que o mercado começou a oferecer. Ao repensar sua relação, o RH precisou repensar sua forma de comunicar. Para Heringer e Molina (2004, p. 1): os “meios de comunicação são os elos que ligam a empresa a seus colaboradores.

Ter nesses meios a eficiência e envolve um processo de redução de incertezas.

O significado de comunicação é tornar comum a uma ou mais pessoas a informação”.

Oliveira (2002) destaca que é possível melhorar a comunicação através do treinamento, e, quanto mais treinado for o funcionário, menos intervenção será preciso durante o seu processo de desenvolvimento. Conhecidas algumas importantes teorias sobre comunicação, a próxima seção apresenta o que foi levantado na pesquisa de campo e algumas análises dos resultados obtidos, começando pelas respostas colhidas junto às equipes de lojas, constituídas por vendedores, crediariastas e estoquistas.

7- TÉCNICAS DE LINGUAGEM CORPORAL

A primeira impressão é a que fica. O jeito que você senta ou anda pode ajudar ou atrapalhar em sua carreira - até o seu aperto de mão é avaliado em uma entrevista de emprego. A **FastCompany**, juntamente com a coach profissional e autora de diversos livros sobre interação humanas, **Carol Kinsey Goman**, listou 10 técnicas de linguagem corporais que servirão como um trampolim para sua ascensão profissional.

1. Tenha uma boa postura

Ter uma boa postura não é bom só pelo jeito que os outros te enxergam. Isso também muda a forma como você lida com as coisas ao seu redor. Estudos já comprovaram que pessoas que sentam de forma correta recebem mais elogios ligados a profissão.

2. Segure um copo de café para parecer mais confiante

Parece brincadeira, mas não é! Um estudo **descobriu que segurar bebidas quentes pode te ajudar profissionalmente**. Os pesquisadores reuniram diversos candidatos e os separaram com bebidas quentes e geladas. Os que estavam com café ou chá demonstravam uma confiança muito maior do que os outros.

Isso acontece porque quando seguramos algo “perigoso”, que pode nos queimar ou machucar, tendemos a ser mais generosos e suaves. Portanto, se você for fechar negócio com alguém, nem pense em tomar água gelada.

3. Sincronize seus movimentos com sua equipe para aumentar a produtividade

Brincar de mímica parece infantil, mas é uma técnica que pode te ajudar bastante. Pesquisadores da Universidade de Stanford descobriram que pessoas que trabalham em equipe e fazem os mesmos movimentos com pés e cabeças

encontram soluções melhores. É isso mesmo, sincronize a linguagem corporal, para ter ideias inovadoras.

4. Aperte uma bolinha de borracha com a mão esquerda quando estiver trabalhando sob pressão

Essa é uma atividade importante para manter o foco. E sim, tem que ser com a mão esquerda: Goman realizou uma pesquisa com atletas e constatou que apertar uma bolinha de borracha com a mão esquerda trabalha as funções do hemisfério direito do cérebro - entre elas, está a capacidade de concentração.

5. Relaxe os músculos do seu rosto

Não estamos querendo acabar com suas feições, apenas tente relaxar os músculos faciais enquanto lê e-mails. Um estudo da Universidade da Califórnia descobriu que muitas pessoas “revelam” o conteúdo do que estão lendo pelo simples fato de franzir a testa. Além de causar rugas, isso pode criar situações embaraçosas dentro da empresa.

6. Cumprimente antes e depois de fechar negócios

Um simples cumprimento transmite a sensação de animação e cooperação. Pessoas que dão as mãos antes e depois de uma negociação fazem propostas mais justas do que pessoas que vão direto pro assunto. Além disso, um aperto de mão firme passa a confiança necessária para um acordo ser estabelecido.

7. Diminua seu tom de voz para ganhar mais

Um estudo da Universidade de Duke descobriu que 125 Hz é a frequência ideal para um som agradável e que pessoas que falam mais baixo têm mais autoridade em um grupo. Os pesquisadores analisaram 792 chefes executivos americanos. O resultado foi impressionante: uma diminuição de 22 Hz em nossa frequência vocal pode implicar em aumentos reais de salários.

8. Saiba interpretar

Pra quem fez teatro no colégio, esse não será problema. Ser você mesmo é importante, mas saber interpretar outros “personagens” também é necessário. Segundo um estudo da Universidade de Glasgow, nosso cérebro leva 200 milésimos de segundo para adquirir a informação necessária sobre o significado de uma expressão facial. Como não queremos ser vistos tristes pelos corredores da firma, muitas vezes temos que fingir sorrisos - e isso é saber interpretar.

9. Não tenha medo de dar um tapinha nas costas

Um tapinha nas costas pode fazer maravilhas. Um estudo, realizado pela Universidade de Cornell, revelou que o toque pode mudar as pessoas. Os pesquisadores analisaram clientes de um comércio americano e apenas 12% dos que não foram tocados deixaram gorjetas. O número aumenta para 14%, com os que receberam tapinhas nas costas, e para 17% os que receberam toques e apertos de mãos. Além disso, os tapinhas transmitem cumplicidade, o que faz com que os clientes passem mais tempo em seu comércio jogando conversa fora.

8- PROCESSO NATURAL DA GESTICULAÇÃO

Denomina-se gesticulação a uma atividade que consiste em comunicar uma ideia subjacente através de gestos. A gesticulação é composta por diversas formas de movimentos corporais que incluem o rosto, a cabeça, os membros, etc. Geralmente os gestos estão vinculados a um **processo** de **comunicação** oral.

Assim, as pessoas costumam acompanhar o conteúdo de suas expressões verbais com gestos que lhes dão mais força às ideias. Em certas ocasiões o processo de gesticulação se incorpora deliberadamente a algumas atividades, como por exemplo, a atuação.

A gesticulação é um processo natural que dificilmente pode ser **imposto**. Isto significa que as pessoas expressam involuntariamente diferentes estados emocionais e este processo é difícil de acontecer artificialmente. Assim, por exemplo, as emoções de prazer ou tristeza são expressas nos músculos faciais cujo **movimento** foge de nossa vontade.

Por exemplo, quando tentamos disfarçar um sorriso, utilizamos apenas alguns músculos e não todos. No caso dos atores, muitas vezes, eles usam a **linguagem** corporal para um papel específico, mas que dificilmente utilizam de modo eficiente. Desta forma, por exemplo, um **estado** de medo radical apresenta um conjunto de reações fisiológicas que são expressos nos músculos de uma **pessoa**.

Isso mostra uma circunstância estudada em alguns cursos de comunicação, mas que parece ser desconhecida por grande parte do público: a maior parte de nossa comunicação é corporal e não verbal. Este tipo de situação explica porque a gesticulação é tão importante e esta comunicação é difícil de ser manipulada, pois evidencia uma pessoa que mente ou um ator que representa um papel: por mais que represente bem e demonstre capacidade, sabemos que uma reação verdadeira apresenta outro tipo de manifestação.

Portanto, a gesticulação é um meio eficaz para compreender em boa parte os aspectos que as pessoas manifestam sobre elas mesmas. Dada a dificuldade de ser manipulada, ela expressa muito de nós mesmos, embora não notemos em um primeiro momento.

É importante entender se estes fenômenos apresentam algum tipo de atividade relacionada com a comunicação interpessoal. Também pode ser útil em entrevistas de **trabalho**, onde se busca conhecer profundamente o possível candidato e não apenas por um currículo.

Denomina-se gesto a uma manifestação corporal de um **estado** de ânimo, de uma **atitude**, de uma ênfase a uma ideia, etc. Os gestos podem ser feitos com várias partes do corpo: pela boca, mãos, braços, sobrelhas, etc. Na maioria das vezes são movimentos involuntários que as pessoas fazem quando se comunicam com outras. Esta circunstância se deve por causa da maior parte da **comunicação** humana ser de índole não verbal. Na verdade, as pessoas se comunicam por palavras, mas este tipo de comunicação aponta principalmente a razão e a lógica. Com esta **linguagem** corporal, a comunicação passa a ser mais instintiva, com tendência a comunicar estados e atitudes. Em contrapartida, a decodificação deste tipo de **mensagem** também é realizada de forma quase que inconsciente; assim, sabemos quando uma **pessoa** está brava, alegre, triste, entre outras, em apenas um gesto emitido.

Como defendido, os gestos são emitidos constantemente quase que sem **consciência**. Através deles, pode-se ter uma ideia relativamente certa do estado de ânimo e das emoções de uma pessoa. No entanto, existem algumas disciplinas que estudam os gestos e suas emissões com certo grau de profundidade. Por exemplo, no teatro, os gestos fazem parte da interpretação do ator para dar vida e magia à história. Claro que, existem diferenças notórias entre este tipo de procedimento e o de uma pessoa real que emite seus gestos naturalmente. No entanto, em certas ocasiões, são suficientes para criar o encanto que se deseja.

A dificuldade para expressar alguns gestos se refere a um conjunto de músculos que são impossíveis de agir conscientemente. Assim, por exemplo, quando vemos uma

uma pessoa sorridente podemos entender naturalmente seu estado, mas se alguém tenta sorrir de modo artificial podemos notar a diferença. Este fato se explica porque os músculos ativados de modo inconsciente diante de uma **emoção** se mantêm estáticos, embora haja alguns que são ativados de maneira consciente. Assim, a comunicação humana apresenta diferentes facetas que são necessárias para considerar um todo.

Língua de sinais

É certo que a **inteligência** e a vontade, faculdades plenamente humanas, se diferenciam dos outros seres no planeta. No entanto, há outro elemento antropológico essencial para entender a natureza humana: a **comunicação**. Isto é, as pessoas não são independentes umas das outras, elas precisam estabelecer laços de amor, amizade, família, **companheirismo**, entre vizinhos, etc. Tudo isso seria impossível sem comunicação, como um feedback, entrar num acordo, manter um diálogo e dar vida à palavra.

No entanto, a comunicação não só pode ser apenas oral. Na verdade, existem circunstâncias específicas nas quais surgem novas formas de interação. Por exemplo, a **linguagem** de sinais é um código gestual que potencializa a compreensão de pessoas surdas ou surda-mudas. Através deste código, as pessoas podem desenvolver-se plenamente graças a uma comunicação de fluidez.

Comunicação gestual

Há um aspecto que diferencia a linguagem oral da linguagem de sinais. No primeiro caso, a comunicação flui através de um canal de voz auditiva. Enquanto que no segundo caso esta interação surge por meio do canal gestual, visual e espacial.

Embora esta linguagem de sinais seja específica e concreta de um código, o certo é que os sinais e gestos fazem parte da comunicação desde o início dos tempos. Durante todo o nosso dia fazemos gestos com as mãos enquanto se mantém uma conversa. Estes gestos fazem parte, neste caso, da linguagem corporal.

Através destes códigos mnemônicos, o sujeito pode fazer referência a diferentes conceitos e objetos. Isto traz grande **liberdade** pessoal para melhorar a compreensão quando há alguma dificuldade que impede essa **pessoa** de expressar-se através da comunicação oral. É um código elaborado através de sinais.

As mãos adquirem diversas formas para materializar um sinal que tem um significado claro. Adquire um valor significativo em relação à orientação das mãos.

La família Bélier

No cinema também podemos ver a importância da linguagem textual através de grandes filmes de sucesso como La famille Bélier. Um filme francês dirigido por Eric Lartigau que conta a história de uma família cujos membros são surdos-mudos. Todos, menos Paula, uma **jovem** de 16 anos que tem grande talento musical. Uma boa história que mostra a importância da comunicação para a **integração** do ser humano na **sociedade**.

9- COMUNICAÇÃO HUMANA

1. A maioria de nós, profissionais de comunicação, não costuma refletir sobre o processo de comunicação ao longo do tempo. Acredito que isso faz falta ao nosso dia-a-dia. Estamos tão inebriados com o progresso das tecnologias da comunicação, com a sofisticação dos processos de comunicação, que nos esquecemos do caminho que a comunicação percorreu para chegar aos dias atuais.
2. A propósito, a palavra comunicar vem do latim *communicare*, que significa tornar comum, repartir, dividir alguma coisa com alguém. Assim, quando nos comunicamos, estamos tornando algo comum, repartindo algo com alguém. E o conteúdo da comunicação é a informação, outra palavra de origem latina que é originária do verbo informar, *informare*, que significa dar forma. Assim, damos uma forma a um conceito e o transformamos em palavra, imagem, gesto e, com isso, comunicamos.
3. É importante diferenciar comunicação de informação. Costumo criticar a expressão TICs – Tecnologias da Comunicação da Informação. Acredito que existe uma tecnologia da comunicação, na medida em que comunicação é processo; mas não tecnologia da informação, porque ela é conteúdo. Tecnologia da comunicação está mais relacionada a hardware e software e informação a conteúdo.
4. Para adentrarmos ao processo de comunicação, devemos considerar, esquematicamente seus componentes: o emissor, o receptor, a mensagem, o meio de comunicação, a resposta (*feedback*) e o ambiente onde o processo comunicativo se realiza. Jamais devemos deixar de considerar o ambiente onde a comunicação acontece: ele determina a inteligibilidade do receptor e influencia a possibilidade de a mensagem ser decodificada adequadamente.
5. Em algum momento de sua história, o ser humano iniciou o processo de comunicação. Jamais saberemos quando isso aconteceu. O fato, porém, é

que a partir daí, a humanidade iniciou seu processo de distanciamento da natureza. Sabemos que os primeiros homínídeos surgiram há três milhões de anos, no sul da África. Ali também surgiu os primeiros *homo habilis*, há cerca de dois milhões de anos, que fabricava instrumentos simples de pedra, construía cabanas e, provavelmente, desenvolveu uma linguagem rudimentar. Começava aí a nossa sofisticada comunicação.

6. Os primeiros registros comunicacionais apareceram por volta de 40.000 AC, na forma de arte rupestre. Isso já significava um alto grau de desenvolvimento. Algo dessa evolução já podia ser sentida na confecção de roupas, armas e nos rituais de sepultamento de mortos. Tudo isso trazia uma especificidade humana: o pensamento simbólico e a transmissão de conhecimentos. Isso já é cultura, como criação de conhecimento e herança social. Mas o registro do pensamento é um passo adiante na humanidade.
7. As pinturas rupestre mais famosas estão localizadas na Europa: Arte rupestre de Val Camonica, Itália. A maioria está na França: ; Lascaux; La Marche; Chauvet-Pont-d’Arc; Caverna de Cosquer; Font de Gaume; Caverna de Pech Merle; Caverna de Les Trois-Frères. Na Espanha, está a famosa Caverna de Altamira.

10-AVALIAÇÃO DA LINGUAGEM DO CONFLITO

As adversidades que vivenciamos diariamente na nossa vida pessoal, profissional e familiar, se vistas com um olhar neutro, livre de julgamentos e imposições e com uma linguagem mais empática e compassiva, seriam solucionadas de uma forma mais natural, em vez de fazer nascer novos conflitos.

A comunicação não-violenta traz uma transformação na forma de olharmos as pessoas e a nós mesmos para entendermos as situações de outro modo. Quer dizer que não se trata de uma nova comunicação, com palavras novas, como também não é uma maneira de falar baixo ou de forma mansa. Até porque podemos nos comunicar de maneira educada, calma e contida, e essa comunicação ser cheia de ironia e cinismo.

A violência é despertada muitas vezes pela forma como nos comunicamos, pelo tom das palavras que utilizamos em determinadas ocasiões, mesmo que não consideremos a maneira de nos comunicarmos como “violenta”. Um conflito só permanece quando não se abre espaço para a escuta e o diálogo.

A comunicação não-violenta é um processo de comunicação criado pelo psicólogo norte-americano Marshall Rosenberg a partir da década de 1960. Ele fundou o *The Center for Nonviolent Communication* e disseminou a CNV em cerca de 60 países. Quando ainda criança, Rosenberg presenciou conflitos raciais no bairro para o qual havia se mudado, em Detroit, tendo como resultado a morte de 40 pessoas. Terminada essa disputa racial, Rosenberg sentiu na escola o preconceito por ser judeu.

Após esses incidentes, Rosenberg começou a se questionar de que maneira esse pensamento e essa comunicação funcionavam a ponto de levar algumas pessoas a terem um comportamento favorável à violência e, ao contrário, como outras conseguiam, em situações difíceis, continuar conectadas à sua natureza compassiva, contribuindo para o bem estar das demais. Isso porque, segundo ele, a compaixão é um sentimento inerente a todo ser humano, e somente quando não se

consegue identificar ferramentas mais eficientes para satisfazer às necessidades é que se recorre à violência. Rosenberg resume muito bem essa situação quando diz que “todo ato violento é uma expressão trágica de uma necessidade não atendida”.

Para aprimorar a qualidade de nossas ações e proporcionar relações mais eficazes e empáticas, é importante seguir os 4 passos desenvolvidos por Rosenberg.

1- Observação: Observar sem julgar

Observar é olhar para a situação de uma forma neutra, com atenção, interesse, sem fazer julgamentos, guardando sua opinião para si ou para expressá-la de modo específico no momento e contexto apropriados. Primeiramente, observamos e analisamos o que realmente podemos extrair de interessante e enriquecedor de determinado contexto. Diz o filósofo indiano Jiddu Krishnamurti: “A forma mais elevada da inteligência humana é a capacidade de observar sem julgar. [...] Quando julgamos ou condenamos, não podemos ver com clareza, pois só olhamos nossas próprias projeções. Cada um de nós tem uma imagem do que pensamos ser ou deveríamos ser, e essa imagem, esse retrato, nos impede inteiramente de vermos a nós mesmos como realmente somos”.

Observar sem julgar é uma técnica, um recurso para resolver um conflito pacificamente, de modo que a relação seja transformada, refeita e não acabada.

Cada pessoa possui o seu juízo de valor, acreditando no que considera ser melhor para a vida. Quando impomos o nosso juízo de valor a outras pessoas estamos exercendo um julgamento moralizador. Estes julgamentos se manifestam quando não concordamos com os comportamentos e atitudes alheias.

2- Sentimentos: Identificar sentimentos

Não é tarefa fácil desenvolver um vocabulário de sentimentos para nos expressar de forma clara e específica quanto às emoções sentidas em determinadas conversas. A nossa cultura como também conceitos religiosos provocam um bloqueio psicológico, que resulta na ocultação de diversos sentimentos. Identificar e dar nomes às nossas emoções e às emoções do outro, distinguindo sentimentos dos pensamentos, é muito importante para a CNV. É fundamental aprender a identificar nossos sentimentos para saber como lidar com eles. Nas palavras de Rosenberg: “Nosso

repertório de palavras para rotular os outros costuma ser maior do que o vocabulário para descrever claramente nossos estados emocionais”.

3 – Necessidades: Reconhecer e assumir os sentimentos

É saber reconhecer a necessidade que cada pessoa tem e que está escondida atrás de cada sentimento, de cada fala, de cada atitude tomada, para construir uma comunicação mais equilibrada e empática. Assim, quando as necessidades são identificadas, e cada pessoa se responsabiliza pelos seus sentimentos, consegue-se estabelecer uma conexão com si próprio e com os outros, conscientizando-se de que as atitudes e falas das pessoas podem estimular nossos sentimentos, mas não ser a causa deles. Somos nós que escolhemos a maneira como queremos receber o que as outras pessoas estão fazendo e falando sobre nós.

Falando ainda sobre a necessidade, o psicólogo norte-americano Abraham H. Maslow demonstrou na Hierarquia de Necessidades de Maslow ou Pirâmide de Maslow, o conceito de que o homem é motivado segundo suas necessidades. E essas necessidades manifestam-se em diferentes graus, iniciando-se pelas fisiológicas até chegar ao último grau que abrange a realização pessoal, conquistando assim a autorrealização.

Associando a necessidade mencionada na CNV com o conceito abordado por Maslow do ser humano atingir a autorrealização, se satisfeitas as diversas necessidades, surge a questão de quando o ser humano não tem suas necessidades atendidas, o seu comportamento é afetado de uma forma negativa, podendo surgir um conflito que pode escalonar e manifestar-se de maneira violenta.

Concordamos que as necessidades humanas são comuns a qualquer ser humano. O que diferencia são as formas que cada pessoa busca satisfazer suas necessidades. Percebemos que para satisfazer as necessidades e alcançar a autorrealização estudada por Maslow é preciso nos responsabilizar pelas atitudes que tomamos para identificarmos os sentimentos que se escondem atrás de cada necessidade. Só assim vamos compreender os motivos que nos fazem agir de determinada forma e que leva outros comportamentos serem alheios aos nossos.

4- Pedido

Quando conseguimos expressar aquilo que observamos, sentimos e necessitamos, fazemos então um pedido de forma clara e objetiva com o desejo de satisfazer nossas necessidades.

É preciso pedir de forma genuína e demonstrando empatia, caso o pedido não consiga ser atendido. Isso faz com que o pedido não seja visto como uma exigência. Um pedido sem a necessidade expressa e sem o sentimento envolvido é visto pelo outro como uma exigência, punição e culpa, no caso de não serem realizados.

Quando alguém se comunica de forma violenta, com julgamentos e críticas, a outra parte tende a se proteger usando o contra-ataque e utilizando a mesma comunicação violenta que foi iniciada. Assim, traduza as palavras que estão sendo direcionadas a você, por meio dos sentimentos e das necessidades, para não interpretá-las em um primeiro momento como um ataque.

A comunicação não violenta não quer dizer que exista uma regra para se comunicar, o certo ou o errado. Um bom início para utilizá-la é começar a ter uma conexão com nós mesmos e com os outros, estimulando o desenvolvimento natural da nossa compaixão.

Fazendo uma reflexão e levando para nossas vidas pessoal e profissional, será que conseguimos usar dessa comunicação não violenta nesses ambientes? Porque parece ser mais fácil adaptar e utilizar uma linguagem menos agressiva quando estamos lidando com uma situação alheia, em que não somos os protagonistas.

Sinto que quando estamos no papel de mediador, escutando as histórias de cada parte e nos colocamos no lugar deles, cada sentimento que temos como reação é controlado e moderado. Até porque, a linguagem utilizada pelo mediador tem um significado muito importante e definitivo para se alcançar um resultado positivo. Precisamos utilizar um diálogo saudável e construtivo na mesa. Então nos esforçamos para manter uma postura serena, acolhendo cada parte com suas histórias e filtrando todas as informações para não levar para o nosso pessoal e não

influenciar o nosso emocional. Mesmo quando alguma história parece ser também a nossa história vivida em alguma fase das nossas vidas.

E assim tenho me questionado algumas vezes. Se conseguir respirar e filtrar as informações nas diversas situações conflituosas que aparecem no dia a dia, como buscamos fazer quando estamos numa mesa de mediação, as nossas relações em geral seriam mais saudáveis e com resultados mais positivos. Não falo isso pensando em não ter conflitos. Os conflitos são necessários e importantes para o crescimento de cada um. A questão é sabermos como receber e solucionar cada conflito de uma maneira reflexiva e construtiva.

Vamos explodir sim e podemos desabafar um mundo de palavras agressivas quando formos surpreendidos por situações em que não estávamos esperando, ou em situações que fomos muito magoados. Do mesmo jeito quando uma parte senta à mesa de mediação e joga aquele caminhão de “lixo” em cima da outra parte, às vezes até para o mediador, ou talvez, nem fosse a intenção direcionar para alguém, mas era a forma encontrada de desabafo e libertação. E essa libertação vem na maioria das vezes através de palavras, de palavras agressivas, sem filtro algum. Nesse momento, cabe ao mediador deixar a parte descarregar suas emoções e entrar em cena utilizando as ferramentas para fazer dessa situação uma mediação com resultados reflexivos e construtivos para cada um presente na mesa.

Se não fizer uma pausa para respirar e refletir sobre o que está por trás desse caminhão de lixo que foi jogado, não se conseguirá enxergar novas possibilidades de composição, e toda essa informação que foi jogada por uma parte será devolvida pela outra da mesma forma ou com uma carga negativa mais intensa ainda.

Nas palavras de John Paul Lederach: “Não podemos resolver/transformar um conflito se não o entendermos previamente”. E se não passarmos por essa fase de entendermos a situação, o conflito aumentará em proporções enormes, o que chamamos de espirais do conflito ou escalada do conflito, segundo o professor Friedrich Glasl.

Compartilhando o conceito de espiral, significa “uma curva plana que dá voltas em torno de um ponto e que, em cada uma dessas voltas, se afasta cada vez mais

desse ponto. A espiral, noutros termos, é a linha curva que se cria num ponto e que se vai afastando progressivamente do centro à medida que vai girando em volta do mesmo. As espirais tiveram importância no simbolismo de diversas culturas. O homem pré-histórico costumava desenhar espirais nas suas pinturas rupestres, o que leva a crer que representava o ciclo do nascimento, da morte e do renascimento. O sol também era representado como uma espiral (já que nasce todas as manhãs, morre ao entardecer e renasce no dia seguinte). Entende-se por espiral, por outro lado, a sucessão crescente ou indefinida de acontecimentos. Neste caso, a noção continua associada, de alguma forma, ao cíclico ou àquilo que parece não ter fim.”

Conforme o modelo de espirais de conflito, há uma progressiva escalada resultante de um círculo vicioso de ação e reação onde cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa (Rubin e Kriesberg).

Assim, conforme a escala do conflito vai aumentando, as causas originárias passam para segundo plano, no momento que vão surgindo novas questões. Importante compreender a escala dos conflitos para não intensificar as questões novas, perdendo o foco e deixando de lado a questão original que estava discutindo.

Outro aspecto é não deixar com que a exteriorização da raiva nas situações conflituosas impeça o reconhecimento dos verdadeiros sentimentos que estão fazendo essa raiva surgir. Quando sentimos raiva culpamos ou punimos a outra pessoa como as responsáveis pelo que estamos sentindo ou passando naquele momento. Porém nunca ficamos com raiva do que os outros dizem ou fazem. Comportamentos alheios podem ser um estímulo para nossos sentimentos, mas não a causa. São nossas próprias necessidades que causam nossos sentimentos. E o sentimento aparece a partir da avaliação que eu faço do comportamento do outro.

Na CNV há essa separação: o comportamento de uma pessoa com a avaliação que faço desse comportamento. Segundo Rosenberg, 90% do nosso sofrimento acontece por causa de nossas interpretações.

Essa mudança na maneira de enxergar a situação quer dizer que o comportamento alheio não tem o poder de criar um sentimento dentro de mim. O sentimento aparece a partir da avaliação que eu faço do comportamento do outro. Ficando claro que cada um é responsável pelos seus sentimentos, e as ações dos outros são apenas estímulo, mas nunca a causa dos nossos sentimentos.

11-COMO ATINGIR A FALA COOPERATIVA

A **aprendizagem cooperativa** é um processo educacional onde os participantes ajudam e confiam uns nos outros para atingir um objetivo definido.

Desafios

Ano após ano, as Instituições educacionais veem-se diante do desafio de acompanhar as transformações da nossa sociedade altamente complexa e diversa.

Dificuldades

Contudo, é sabido que as escolas e os educadores encontram dificuldades várias para transformar suas práticas tradicionais em outras que atendam aos interesses dos educandos, que os preparem para o nosso mundo que se reinventa a cada dia. Essas dificuldades vão desde questões técnicas devido à falta de recursos até mesmo a resistência que alguns educadores têm em usar as novas tecnologias.

Valores

Estas práticas devem também desenvolver valores baseados na solidariedade, na paz, no respeito, na cooperação. Práticas que sejam humanistas, preocupadas em formar alunos com habilidades para uma participação construtiva no trabalho, em comunidade, na vida pessoal.

Origem e conceito

Origem; A *aprendizagem cooperativa* desenvolveu-se na década de 1980, sendo objeto de várias pesquisas desde então.

Estruturas. Um dos primeiros pesquisadores dessa área foi o Dr. Spencer Kagan, que desenvolveu uma abordagem estrutural na qual há a criação, análise e aplicação sistemática de estruturas que podem ser usadas para todas as matérias, nas diferentes séries e em vários momentos de uma aula, isto é, foram criadas diversas estratégias que podem ser aplicadas com quaisquer assuntos ou tópico de discussão, para qualquer faixa etária. Basta

ao professor escolher a estrutura mais adequada para aquela situação de aula e integrá-la ao seu conteúdo ou tema.

Objetivo comum. O que é comum às estruturas é que os alunos trabalham juntos, para atingir um objetivo comum. Trocam idéias ao invés de trabalharem sozinhos, diferentemente de trabalhos em grupo, em que não há garantias de que todos serão participativos, a aprendizagem cooperativa está estruturada de tal forma de modo que um aluno não possa se aproveitar dos esforços de um colega.

Possibilidades. A aprendizagem cooperativa/colaborativa é interativa e como um membro do grupo, a pessoa pode:

1. Desenvolver e compartilhar um objetivo comum.
2. Compartilhar sua compreensão do problema: questões; *insights* e soluções.
3. Responder ou/e trabalhar para compreender os questionamentos, *insights* e soluções dos outros.

Interdependência. Cada membro permite ao outro falar e contribuir, e considera que suas contribuições são responsáveis pelos outros, e os outros são responsáveis por você são dependentes dos outros, e os outros dependem de você.

A aprendizagem cooperativa é, podendo assim dizer, uma educação em que os atores envolvidos no processo não estão trabalhando sozinhos ou isolados no processo de construção do conhecimento. Compartilham-se ideias em rede, de modo que aquilo que uma pessoa construiu possa estar aberto ao público para discussão e até mesmo edição. Passa-se, então, a um processo de construção coletiva, onde todos os envolvidos podem interagir e construir de maneira conjunta novos conhecimentos.

Ao falar de aprendizagem cooperativa é possível fazer algumas observações quanto a estruturas de funcionamento do assunto ora tratado. Para Maçada e Tojiboy (1998) "*o conceito de cooperação é mais complexo, pois pressupõe a interação e a colaboração, além de relações de respeito mútuo e não hierárquicas entre os envolvidos, uma postura de tolerância e convivência com as diferenças e um processo de negociação constante*". Cabe ainda frisar o que as autoras dizem a respeito: "*Para existir cooperação deve haver, interação, colaboração, mas também*

objetivos comuns, atividades e ações conjuntas e coordenadas" (MAÇADA e TIJIBOY, 1998).

Aprendizagem cooperativa e a internet

A Internet favorece a construção cooperativa, o trabalho entre professores e alunos, próximos ou virtualmente. Podemos participar de uma pesquisa em tempo real, de um projeto entre vários grupos.

Uma das melhores formas de trabalhar hoje colaborativamente é criar uma página de alunos, como um espaço de referência, construindo e colocando o que acontece de mais importante, os endereços, as análises, as pesquisas. Pode ser provisório, interno, sem divulgação, que poderá ser colocado a disposição do público. Pode ser também um conjunto de sites individuais ou de pequenos grupos. Não deve ser obrigatória a criação da página, mas sim incentivar a participação de todos. A colocação e atualização pode ficar a cargo de um pequeno grupo, mas o importante é combinar o que pode ser melhor em sala de aula.

“As tecnologias e seus produtos não são bons nem maus em si mesmos. Os problemas não estão na televisão, no computador, na Internet, ou em quaisquer outros mídia e sim nos processos humanos, que podem empregá-los para a emancipação humana ou para a dominação” (Almeida e Moram, 2005).

Através desta citação, podemos perceber que o uso da internet promove a interação, a cooperação, mas é preciso que exista um objetivo comum entre as pessoas para que se possa solucionar problemas em conjunto, construindo, assim, a aprendizagem. Dentro de um ambiente próprio, capaz de promover esta interação, temos a exposição de ideias, a troca de informações, o que contribui para a construção do saber coletivo.

REFERÊNCIAS

<https://conceitos.com/comunicacao-assertiva/>>acesso em 30 de dezembro de 2019

<https://amenteemaravilhosa.com.br/7-caracteristicas-das-pessoas-assertivas/>>acesso em 30 de dezembro de 2019

<https://www.vittude.com/blog/assertividade-dicas-ser-mais-assertivo/>>acesso em 30 de dezembro de 2019

<https://www.revistapazes.com/assertividade/>>acesso em 30 de dezembro de 2019

<https://www.oficinadepsicologia.com/5-passos-para-10-direitos-assertivos/>>acesso em 02/01/2020

[https://www.aedb.br › seget › arquivos › artigos12](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12)>acesso em 02/01/2020

<https://revistagalileu.globo.com/Life-Hacks/noticia/2015/03/9-tecnicas-de-linguagem-corporal-que-vaio-alavancar-sua-carreira-de-acordo-com-ciencia.html>>acesso em 02/01/2020

<https://conceitos.com/gesticulacao/>>acesso em 02/02/2020

<https://envolverde.cartacapital.com.br/reflexoes-sobre-comunicacao-humana/>>acesso em 02/01/2020

<http://www.dacordo.com.br/artigo/comunicacao-nao-violenta-e-os-4-passos-fundamentais>>acesso em 02/01/2020

https://pt.wikipedia.org/wiki/Aprendizagem_cooperativa>acesso em 02/01/2020