



A assertividade nos ambientes de trabalhos

Autoria Equipe Univoz

Foto Free Pik

Quando falamos sobre comunicação dentro das empresas, é necessário entender que qualquer planejamento e possibilidade de implementação da estratégia para beneficiar a organização não obtém sucesso se os membros da equipe tiverem dificuldades para se relacionarem.

É claro que problemas de relacionamento interpessoal existem e sempre existirão no mundo corporativo. Pensamentos diferentes, ideias que não convergem, forças de interesse, formas de se posicionar uns com os outros causam conflitos de toda ordem. A pergunta é: existe alguma forma de lidar com esse desafio e que ajude a dar mais fluência aos relacionamentos profissionais?

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br

Ana Elisa Moreira-Ferreira, diretora da Univoz, quando capacita equipes em Comunicação Assertiva nas empresas, reforça que, do ponto de vista da comunicação que permeia essas relações organizacionais, a Assertividade é **“uma habilidade essencial dos profissionais em todas as instâncias da empresa. Não vamos evitar conflitos, visto que esse advém de pensamentos diferentes, o que é muito salutar. Mas podemos gerenciar melhor esses conflitos quando usamos uma comunicação direta, clara, objetiva, lidando com a verdade e cuidando para o outro receber a informação com respeito, contemplando suas características e necessidades, sem ofender ou agredir. Isso resume bem o que é assertividade.”** Por meio desse comportamento de comunicação, a relação entre os colaboradores tem chances de ser mais efetiva.

Mas você sabe o que é assertividade?

Para responder vamos mergulhar na origem da palavra. ‘Assertividade’ vem do latim *‘assertus/asserere’*, que significa afirmação, clamar algo. Como Ana Elisa sempre refere em suas palestras e cursos: **“Assertividade é a capacidade de você afirmar o que pensa, mas de um modo que será ouvido. Não se escreve com ‘C’ de ‘acertar’, ou seja, o fato de você afirmar não significa que você é o único correto da conversa. Outros pontos de vista precisam ser ouvidos.**

Você vai defender sua posição, mas saiba também abrir sua escuta.”

Assertividade se relaciona mais com ter segurança para expressar aquilo que você acredita, sua ideia com positividade, ou seja, falar de maneira firme com honestidade e veracidade. **“O ser assertivo não tem a necessidade primeira de ser aceito ou ter sua ideia assumida por todos; ele vai defende-la, mas sabe que primeiro precisa ser compreendido pelo outro”**, reforça Ana Elisa.

Esse termo passou a ser mais usado na década de 50, para especificar a ação de reivindicar os próprios direitos e negar situações ou solicitações que fossem indesejadas.

Segundo o livro “Estudos sobre Habilidades Sociais e Relacionamento Interpessoal” da psicóloga Zilda Pereira, a assertividade é uma habilidade social que garante a liberdade de expressão sem ferir o próximo. E para que isso aconteça, você precisa olhar menos para si, e se importar mais com o outro.

Quais são os comportamentos não assertivos?

Pode ser que você tenha uma forma mais intransigente de lidar com opiniões diferentes das suas em uma reunião.

Você pode ainda apresentar dificuldade de expor um projeto se expressando clara e objetivamente, e acaba trazendo excesso de detalhes para justificar seu posicionamento. Ou ainda ter alguma barreira na hora de falar um “não” para aquele pedido de entrega de atividades de última hora e que vai sobrecarregar seu dia. Esses são alguns estilos de comunicação não assertivos, e veja como cada um deles pode gerar diferentes tipos de conflitos e dificuldade de fazer nossos relacionamentos fluírem no trabalho.

“Ser assertivo é um exercício diário em cada conversa. Sua prática melhora sua posição nos grupos de trabalho, fortalece sua imagem dentro da empresa, pois todos sabem exatamente o que você pensa e precisa. Vejo que quando conseguimos ser assertivos, reduzimos a ansiedade com situações difíceis de comunicação e o estresse das conversas. Ao mesmo tempo que para ser assertivo necessitamos de autoconfiança, a comunicação desta forma reforça a segurança em nós mesmos. É um ciclo que fortalece o clima organizacional”, complementou Ana Elisa no último curso.

Agora, vamos aprender comportamentos assertivos no ambiente de trabalho? Veja algumas dicas da Ana Elisa:

- Não se cale quando não concorda

Quantas vezes naquele café ou almoço entre colegas você ouve coisas que não concorda sobre seu líder ou sua empresa, mas se cala para não se envolver. Ana Elisa reforça que esse não é um comportamento assertivo: **“Essa é uma postura passiva: se não houve manifestação, ‘quem cala consente’.** Crie força interna para se posicionar, dizer com educação e sinceridade o que pensa; isso também evita você ser envolvido em opiniões e posições com as quais você não partilha.”

- Tenha muita clareza em seus pedidos

Colaboradores não são meros cumpridores de tarefas. Um líder, por exemplo, ao pedir um relatório urgente, é importante oferecer o máximo de informações, completas e corretas, explicando o motivo da urgência. **“Assertividade é objetividade, mas não reducionismo! Um pedido muito direto, com frase curta e sem detalhes soa como ordem, soa agressivo e pode não gerar entendimento.”**, reforça Ana Elisa.

- Esteja aberto para negociar

Ana Elisa também explica que **“Querer não é poder e o assertivo sabe disso. Abrir a conversa para negociações pode ajudar os dois lados.”** Então, continuando até mesmo no exemplo anterior, esteja aberto para negociar prazos, formas de entrega, tipo e quantidade de dados. **“O assertivo sabe que tem necessidade, mas que o outro**

também tem as suas próprias. Procure sempre deixar espaço para alguma flexibilização: ‘o ideal é receber esses relatórios até às 15h, mas diante do seu dia atribulado, qual o máximo que você pode me atender, ainda hoje.’ Ana Elisa explica que abrir a conversa para negociações pode ajudar a encontrar a melhor saída pra todos. **“Quando lidamos com pessoas, é preciso dialogar sempre.”**

- Procure se preocupar com o outro

Como você fala com os seus colegas? Será que é alguém direto demais? Ser assertivo vai além do ‘sincerício’. **“Entender o limite do próximo e não cruzar essa linha é essencial. Se preocupe, converse, escute, dê espaço de fala para o outro; não fale com prepotência e perceba se a sua opinião é mesmo útil naquele momento. Entenda como está a situação dessa pessoa antes de dizer algo que, de repente, pode desestruturá-la.”** comenta Ana Elisa.

- Saiba se manifestar diante das pessoas

“Seja firme em suas ideias, não nas suas palavras” também é um alerta da nossa diretora Ana Elisa nos cursos de comunicação para líderes. **“Tenha argumentação para expressá-las, mas a veemência e força de defesa daquilo que acredita pode torná-lo agressivo.**

As pessoas só vão entender, de fato, o que você quer dizer, se sua base for coerente e verdadeira, mas também humana e empática; aí sim as pessoas se abrirão para ouvi-lo(a).”

Por fim, segundo o livro “Assertividade” de Terry Giller, ele aponta algumas vantagens da prática assertiva tanto no meio profissional, quanto pessoal. Dentre elas, destacamos algumas principais nessa trilha do “ser assertivo”:



Podemos concluir que a assertividade não é sobre “falar tudo o que pensa, doa a quem doer” ou aceitar qualquer circunstância, mas sim se posicionar com sensatez. Assim, ser assertivo se torna o caminho para melhorar os relacionamentos nos ambientes de trabalho. Faz parte dos processos de implantação de uma comunicação empresarial mais humanizada, promovendo o equilíbrio e clima organizacional e a gestão de conflitos.

Autoria Equipe Univoz e Ana Elisa Moreira Ferreira
– Diretora da Univoz, consultora em Comunicação Humana

Como essa Soft Skill (habilidade social), a ASSERTIVIDADE é vivenciada em sua empresa?

Conte com o apoio da Univoz para capacitar seu time para serem mais assertivos com conversas mais fluidas e lidando melhor com os conflitos por meio do curso online ao vivo **“Assertividade e Seus Arquétipos”** o curso presencial **“Comunicação Assertiva”** e demais temas da Trilha de Aprendizagem **“Comunicação Consciente”**.
Fale com a gente e faça sua inscrição agora mesmo!

Fique perto e conecte-se com a gente!

www.univoz.com.br



Para mais informações,
entre em contato conosco

www.univoz.com.br
univoz@univoz.com.br
Tel: (11) 3262-2009
 (11) 99448-4248

