

COMPORTAMENTO ASSERTIVO E A EXPRESSÃO DAS EMOÇÕES

É um comportamento usado pelo profissional que apresenta um estilo emocional equilibrado, guiado por crenças racionais e que enfrenta suas crenças irracionais com coragem e autoconsciência, sempre pensando em seu autoconhecimento.

Como emissor, usa comunicação não violenta caracterizada pela linguagem que se preocupa com o respeito mútuo, que descreve e analisa o problema sem atacar a pessoa, que busca solução, e não culpados, que parte de um pensamento racional e otimista e estimula a cooperação do outro no processo de comunicação. Diz não com a mesma facilidade que diz sim e negocia quando percebe que alcançar seus objetivos depende da satisfação dos interesses do seu interlocutor.

O comportamento assertivo é estratégico, ético e responsável, pois uma pessoa que usa esse estilo escolhe a hora certa, o momento certo e o local certo para resolver um conflito; as palavras usadas mostram que o emissor se responsabiliza por tudo que comunica, tanto que quando quer expressar sua raiva, o emissor usa a primeira pessoa do singular, assumindo para si total responsabilidade pelo sentimento negativo, e usa linguagem direta e clara ao dizer o que o outro faz que lhe causa a devida raiva. Para finalizar, com o comportamento assertivo, o profissional propõe alternativas para um relacionamento sadio, deixando claros os limites desejados.

Esse estilo expressa a raiva, o medo e a tristeza eficazmente, demonstrando que tem o emocional e o mental sob total controle. Dessa forma, sabe administrar seu cérebro e sente o que é a emoção “felicidade” por possuir um emocional, na maioria das vezes, bem resolvido.

Dizemos que uma pessoa assertiva usa o bom senso para tomar decisões. Isso é verdade porque ativa adequadamente o pré-frontal, e o equilíbrio na ativação do pré-frontal resulta em decisões maduras e responsáveis.

É o sensato exercício de análise de custos e benefícios e os prós e contras de uma decisão que só é possível com a baixa ativação da amígdala.

Vejamos algumas técnicas da comunicação para baixar a ativação da amígdala e retomar o controle da situação, com o uso do freio emocional e ativação do pré-frontal. Isso é possível porque o resultado é eficaz, o que traz satisfação e energia positiva nas interações humanas.

A comunicação assertiva é uma ferramenta essencial para sentir emoções inteligentes.

TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

a) Autoafirmação

Se você quiser sentir a emoção alegria, seja firme e assertivo para expressar seu desconforto e suas emoções aflitivas. Utilize a técnica da autoafirmação, em seis passos:

1. Use a primeira pessoa do singular: eu.
2. Expresse seu desconforto: eu não gosto, eu não me sinto bem.
3. Expresse o comportamento do outro que causou esse desconforto: quando você toma decisões em meu trabalho e não me consulta.
4. Expresse as consequências da situação: quando você faz isso, fico excluído do processo.
5. Mostre os benefícios da mudança de comportamento: se você me consultar antes, posso contribuir mais.
6. Peça para que o outro adote o novo comportamento: por isso, peço-lhe que me consulte antes de tomar uma decisão que envolva meu trabalho.

b) Colocar limites

Para colocar limites, utilize o verbo no imperativo e deixe clara a situação:

- Não gosto que use meu carro sem me comunicar. Quero que me avise antes de pegá-lo para decidir se quero ou não emprestá-lo.

c) Dizer não

Para dizer **não**, use uma linguagem generosa, direta e objetiva:

- Hoje não posso almoçar com você.
- Eu agradeço, mas não quero comprar seu produto.

d) Resolver problemas

Para resolver um problema com alguém, descreva o problema, entenda as causas, busque a solução e o comprometimento e não ataque a pessoa. No fim, deixe claras suas expectativas:

- Hoje houve um erro no setor de produção, que é de sua responsabilidade. A tinta estava fraca e a impressão ficou ruim estragando dois mil exemplares. O que houve? O que você pode fazer para corrigir o problema? Daqui para frente, o que você fará para o problema não mais ocorrer?
- Ótimo! Eu espero que o problema seja resolvido em até cinco dias úteis.

e) Linguagem positiva

O profissional assertivo usa uma linguagem não violenta e positiva porque tem bons pensamentos e bons sentimentos. Veja um exemplo:

“ Vejo que temos visões diferentes sobre o projeto. Porém acredito que seja interessante que nosso relacionamento profissional seja focado no interesse da empresa. Vamos deixar de lado as nossas divergências pessoais. Assim, proponho alinharmos as metas, semanalmente.”

Essa linguagem cuida para não provocar bloqueios no ouvinte, e você pode dizer tudo que quer e precisa, sem rodeios e estresse.

f) Neutralizar a raiva do outro

Como ouvinte, o profissional com o comportamento assertivo compreende o ponto de vista do outro, mesmo discordando de sua opinião, porque entende que as pessoas pensam a partir de suas crenças pessoais. Por isso, acredita que o outro tem o direito de se explicar, mostrando o porquê do comportamento. Dessa forma, usa a escuta ativa para vincular pessoas e chegar a soluções criativas, efetivas e que atendam aos interesses das partes envolvidas. Como? Pedindo mais explicações, repetindo e resumindo o que o outro falou, dizendo expressões que demonstram seu interesse pelo outro, como por exemplo: “ Eu compreendo...Eu consigo sentir o que você sente...Eu imagino o que sente...O que posso fazer para ajudar.... O que você pretende fazer agora....” e propondo soluções de benefícios mútuos.

Existem muitas indagações sobre a utilização do comportamento assertivo e de atitudes positivas para resolver os conflitos do dia a dia do trabalho com uma postura responsável e saudável.

Algumas perguntas e respostas:

Pergunta 1: A raiva impacta na autoestima?

Sim, a raiva mal resolvida impacta diretamente na autoestima porque quando a raiva se acumula, a pessoa alimenta a autoimagem com informações negativas.

Se você está com a autoestima baixa e diz: “Eu não posso”, estará enviando uma mensagem negativa ao outro de que vai falhar. E você será visto como alguém que não pode realmente e, portanto, vai falhar. Mas se você tem a autoestima equilibrada, dirá: “Eu posso”, e será visto como alguém bem sucedido e capaz. Por isso, é interessante adotar a linguagem positiva em todos os relacionamentos, inclusive para administrar a raiva.

Pergunta 2: Como encarar uma crítica severa do gestor sem explodir de raiva?

A premissa básica é transformar a crítica em *feedback* construtivo.

Explodir ou engolir sapos e mais sapos realmente não é boa alternativa, além de prejudicar a saúde física, mental e emocional, por isso é melhor ajudar seu gestor a dar *feedback*, e não a fazer críticas destrutivas.

Para encarar uma crítica severa utilize um comportamento de enfrentamento, e não um comportamento esquivo ou ofensivo.

Caso você perceba, na comunicação de seu gestor, uma crítica generalizada, preconceituosa e avaliadora, que lhe dá a impressão de que você é errado e incompetente, tire o foco de você e aja com o foco na solução do problema.

Quando ele fizer uma crítica severa, mude seu pensamento. Pense que a crítica é com o trabalho, e não com você. Assim, você vai preservar seu eu e vai aumentar seu controle emocional. Dessa forma, você pode focar a atenção no problema e fazer perguntas esclarecedoras para dimensionar o tamanho e o impacto do erro apontado pelo gestor.

Coloque-se numa postura atenta, aberta e focada, escute e pense em tudo o que ele está falando. Porém ouça com desprendimento.

Use a técnica de perguntas esclarecedoras para dimensionar o real problema, o tamanho e impacto: quando o erro aconteceu? Quantas vezes o erro aconteceu? Onde está errado? Quais são suas expectativas? Em que situação o erro foi cometido? Se ele não conseguir dar fatos e dados para dimensionar o problema, é porque ele generalizou e exagerou. Você e seu gestor perceberão que o problema é bem menor do que foi apresentado. Com o passar do tempo, seu gestor vai melhorar a forma de se comunicar com você.

Deixe claro para ele que o motivo das perguntas não é para confrontá-lo, e sim para corrigir o erro e atender às suas expectativas, caso contrário, ficará difícil para você acertar e dar o melhor de si no trabalho.

Por último, se você achar conveniente, aproveite e converse com seu gestor sobre o impacto que o jeito de ele criticar seu trabalho tem em você.

Depois de resolvido o erro no trabalho, solucione o problema do incômodo emocional que está lhe causando a crítica severa do gestor, podendo ser logo

em seguida ou depois, quando estiverem mais tranquilos. Procure-o, num momento adequado, sem deixar passar muito tempo do evento, e converse com ele: seja objetivo, claro, direto, firme, educado e respeitoso e use a técnica da afirmação do EU, em seis passos:

Passo 1: Descreva a situação.

Passo 2: Use a primeira pessoa do singular (EU).

Passo 3: Diga o que você está sentindo, pensando ou precisando.

Passo 4: Diga qual é o comportamento dele que está lhe causando conflito.

Passo 5: Peça-lhe para agir diferente com você. Proponha uma nova maneira de relacionamento entre vocês ou pergunte o que ele poderia fazer para ajudá-lo a não se sentir daquele jeito, que lhe causa mal-estar. Mostre-lhe os benefícios que os dois lados – e principalmente ele – terão se a nova forma de relacionamento for aceita.

Passo 6: Comprometa-se com a nova forma de relacionamento e agradeça a colaboração do gestor.

Veja este exemplo: “Quando você faz uma crítica severa, eu me sinto mal e a sensação que tenho é que sou totalmente incompetente. Assim, não consigo nem ouvir bem sua crítica. Na verdade, meu objetivo é cumprir meu papel e agregar valor ao trabalho. Aproveitarei melhor seu *feedback* se for direto, específico e falar de meu comportamento inadequado, e não de mim. Por meu lado, comprometo-me a dar o melhor de mim para agregar valor à nossa área. Agradeço muito sua compreensão e apoio.”

Ajude seu gestor a ajudá-lo, dessa maneira, você verá que não precisa explodir e perder a razão.

Pergunta 3: Como ser firme e não deixar o medo e a raiva tomarem conta quando me deparo com um colega que usa linguagem agressiva comigo?

Deixe claro que você não gosta da forma como ele fala com você. Sugira que fale a verdade e seja direto, sem levantar a voz e sem culpá-lo. Ensine-o a usar a técnica de afirmação do eu.

Pergunta 4: Como não ser fisgado pela emoção aflitiva diante de um comportamento manipulador?

- Primeiro, constate que o outro está se portando de forma dissimulada.
- Depois, opte por não ser manipulador.
- Use o seu direito – você tem o direito de tomar as próprias decisões. Você tem o direito de julgar e controlar seus pensamentos, sentimentos e comportamentos, independentemente do que os outros pensam e fazem.
- Separe a pessoa que manipula e o conteúdo da mensagem. Reaja ao conteúdo, concordando ou discordando, o que for mais pertinente. Isso ajuda a manter uma atitude interna firme e autoconfiante, sem necessidade de violar seus códigos de ética.

Pergunta 5: Quando digo não me sinto culpado e arrependido, o que me deixa com muita raiva de mim e medo da rejeição do colega. Como dizer não e me sentir bem?

Com quem e quando você tem dificuldade de dizer não? Normalmente, a resposta é a seguinte:

“Se for uma pessoa que mal conheço e não tenho ligação nenhuma, não tenho dificuldade. Mas se for alguém que tenho ligação afetiva ou profissional, aí fica difícil dizer não. E quando digo, fico me justificando, mostrando ao outro que não sou responsável pelo não, pois a situação me obriga a dizê-lo. Agora, se estou com raiva do outro e me sinto lesado, aí o não sai facilmente, porém impulsionado pela emoção da raiva e não administrado por minha vontade. Mais tarde, vem o arrependimento e volto atrás na negativa.”

Na verdade, aprendemos desde pequenos, que a palavra **não** é uma comunicação violenta que agride as pessoas. E não deixa de ser verdade, pois o **não** é uma negativa ao outro e implica a frustração de alguém.

O segredo de dizer não para alguém é entender que o não é para a situação/coisa, e não é uma negativa ao ser humano que é o outro, ou seja, diante de um problema que exige o **não**, você pode e deve ser duro com o problema em si e delicado/educado com a pessoa. Até para dizer algo de que você não está gostando, você pode dizer não calmamente e com educação, porém com firmeza e autoconfiança naquilo que você pensa e sente.

O segredo está em **separar a pessoa do problema**, ao dizer o **não**: “Uma coisa é não querer sair hoje com você, outra coisa é não gostar de você.”

Negocie o não: Se o **não** vai atender só ao seu interesse e vai prejudicar o outro, negocie com ele, por exemplo, definindo prioridades.

Se o outro não desistir depois de seu **não**, use a técnica do **disco quebrado**, repetindo sua posição, sem alterar o tom de voz, assim: “Não posso fazer agora, não posso fazer agora”, assim por diante.

Pergunta 6: Por que devo agir com compaixão e ter empatia se o outro não faz nada disso comigo? Devo passar por bobo e ingênuo no relacionamento com colegas egoístas?

A compaixão é um dos elementos mais importantes na atitude humana. É o sentimento de interesse pelo outro, básico, para ter empatia, tão apregoada nas relações de trabalho.

Dalai Lama diz que para ser autêntica a compaixão deve ser imparcial e basear-se no **respeito pelo outro e na compreensão de que os outros, tal como nós, têm o direito de ser felizes e de acabar com o sofrimento**. A partir daí, porque tomamos consciência de seu sofrimento, desenvolvemos um verdadeiro sentimento de preocupação pelos outros. Chamamos compaixão o sentimento

de interesse pelos outros, que se estende a todos, independentemente da atitude amigável ou hostil que possam ter por nós.

Ao incluir a virtude da compaixão no rol de suas competências pessoais e profissionais, você se sente responsável pelos outros e, assim, se coloca acima de qualquer intriga, aumentando sua visão integrada do negócio e das pessoas. A compaixão lhe dá uma grande força interior, aumentando sua autoconfiança e, automaticamente, reduzindo seu medo. Por outro lado, o cultivo de um ambiente competitivo, com base em uma atitude de compaixão no trabalho, acaba gerando uma relação não violenta entre os colegas.

Uma relação não violenta significa diálogo que, por sua vez, significa compromisso: ouvir a opinião dos outros e respeitar os direitos dos outros, num espírito de reconciliação. Ninguém sai inteiramente vencedor ou inteiramente perdedor, o que colabora para a emoção aflitiva ser útil e necessária, quando houver.

Fonte: Extraído do livro “O Emocional Inteligente” – autoria de Vera Martins.