

# Comunicação Interpessoal

## A Importância da Assertividade



## Síntese de Conteúdos

Elaborado por:

Daniela Morais

Joana Ribeiro

(Psicólogas dos Serviços de Apoio Psicológico e Educativo do IPL)



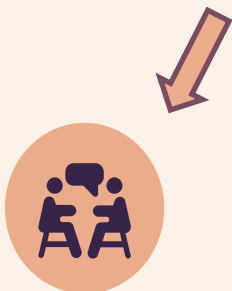
**POLITÉCNICO  
DE LISBOA**

PROJETO FAZ(EMOS) A DIFERENÇ@IPL | REF. N.º DGES-PPSRAES-16

**DGES** Direção-Geral do Ensino Superior  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

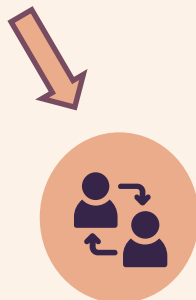
# Comunicação Interpessoal

A comunicação interpessoal é o termo que define a troca de informações entre duas ou mais pessoas.



## Inter

Implica criar conexões entre as pessoas, de tal forma que as ações de uma pessoa afetam e refletem as ações da outra pessoa.



## Pessoal

Envolve prestar atenção às características e circunstâncias que fazem dos participantes da interação indivíduos únicos e singulares.

**A comunicação interpessoal também pode ser encarada como um conjunto de competências sociais.**



Estas competências podem ser definidas como correspondendo ao comportamento social que é eficaz na realização dos objetivos das pessoas em interação.



Considera-se condição de eficácia da comunicação que esta seja apropriada às situações nas quais é utilizada.

# Comunicação Interpessoal

## Desafios

**A comunicação é complexa por natureza.** Envolve o uso da linguagem, o comportamento não verbal e a percepção do contexto em que ocorre a interação.



A adequação ao contexto pode ser difícil quando desenvolvemos um estilo de comunicação adaptado a um determinado contexto ou papel social e temos de nos inserir noutro contexto com diferentes solicitações.

- Facilmente tomamos por garantida a eficácia das formas de comunicação que usamos de forma automática.
- Existe também uma tendência a esquecer ou a ignorar que o processo de pôr em comum a nossa realidade com a de outros tende a ser difícil.



### **Exemplo:**

Comunicar determinado assunto que nos “apaixona” numa roda de amigos é distinto e à partida menos desafiador que comunicá-lo a um professor com uma larga experiência.



# Comunicação Assertiva

## Desafios e Efeitos

A assertividade pode ser definida como uma resposta comunicacional que se encontra no ponto central de um continuum entre a passividade e a agressão.



### Respostas não assertivas

- Caracterizam-se pela autoanulação, incapacidade de expressar diretamente sentimentos e preservar direitos na interação com outros.

- fala em voz baixa  
- evita expressar opiniões pessoais  
- mostra concordância pública em contradição com o que realmente pensa.

### Respostas agressivas

- Envolve ameaças ou violam os direitos dos outros. Quando utilizam esta forma de atuar, as pessoas tendem a:

- fala em voz excessivamente alta e «por cima» do discurso dos outros  
- exprime opiniões e sentimentos de forma dogmática.

Uma pessoa **assertiva** comunica de forma aberta e pró-ativa para alcançar os seus objetivos, expressando sentimentos e opiniões com firmeza e respeito pelos pontos de vista dos outros.

# Comunicação Assertiva

## Desafios e Efeitos

É possível distinguir 4 estilos de resposta, ilustrados pelo exemplo das reações possíveis ao comportamento de alguém que fuma numa zona de não fumadores.



**Não Assertiva** Controla o desconforto provocado pelo fumo, esperando que outra pessoa confronte o fumador.

**Agressiva** “Você aí! Apague o cigarro ou ponha-se lá fora!”

**Agressiva Indireta** Tosse ruidosamente e agita as mãos para «empurrar» o fumo para longe.

**Assertiva** “Desculpe, reparou que esta é uma área de não fumadores? O fumo incomoda-me e agradecia que não fumasse aqui.”

A comunicação assertiva pode ser **indireta**, sendo útil para reduzir a ambiguidade e evitar impactos negativos nas relações interpessoais, embora a resposta direta seja geralmente mais eficaz.

A **passividade**, apesar de não permitir que o indivíduo consiga obter algo ou defender os seus direitos, **tende a ser avaliada positivamente** pelos outros.

Contudo, os indivíduos que comunicam assertivamente podem ser percebidos como **agressivos, dominadores e antipáticos**.



# Estilos de Comunicação

## 6 Dimensões



Investigadores da Universidade de Amsterdão propuseram um modelo que envolve **seis dimensões comportamentais definidoras dos estilos de comunicação**, sendo elas:

**Expressividade** ⇒ Tendência para falar de modo fácil, eloquente e bem-humorado, assumindo frequentemente o domínio das conversas.

**Precisão** ⇒ Modo de comunicar estruturado e bem planejado, com um discurso ponderado e relevante.

**Agressividade Verbal** ⇒ Tendência forte para ignorar ativamente as posições e interesses dos outros, não os escutando, bem como para usar a ironia de um modo que fere os sentimentos do interlocutor.

**Inquirição** ⇒ Tendência para questionar os outros e questionar-se a si próprio a respeito de assuntos não imediatos.

**Emotividade** ⇒ Expressão do grau de estabilidade emocional do indivíduo na sua forma de comunicar e inclui níveis de tensão e de labilidade emocional explícitas durante a comunicação.

**Manipulação de Impressões** ⇒ Tendência para controlar a impressão que gera nos outros, usando charme e lisonjeio nas conversas e, no limite, transmitindo crença falsa ou conduzindo os interlocutores a conclusões pessoalmente convenientes, mas duvidosas.



# Conflitos Interpessoais

O que é um conflito?



**O conflito interpessoal é comum e constitui um elemento natural das relações humanas.**

Por vezes, é atribuída uma conotação negativa ao conflito e, de facto, alguns são difíceis e até dolorosos. Contudo, podem envolver um processo de aprendizagem e desenvolvimento.

Como tal, o conflito não deve ser entendido como um processo totalmente negativo, mas sim como um mecanismo que evita a estagnação e possibilita mudanças pessoais e sociais.



- Evitar conflitos impede a resolução de diferenças.
- Os conflitos são inevitáveis e sinalizam desacordo, não necessariamente problemas graves.
- Quando são construtivos e bem geridos, podem fortalecer relações.
- Não precisa de haver alguém que “perde” e alguém que “ganha”; todos os intervenientes podem retirar algo de positivo e significativo.



# Conflitos Interpessoais

## Dimensões do Conflito

Existem **3 dimensões** que formam um conflito:

**Discordância**  
(Cognição)



Perceção de que as partes envolvidas têm opiniões, valores, objetivos, prioridades ou crenças diferentes.

**Interferência**  
(Comportamento)



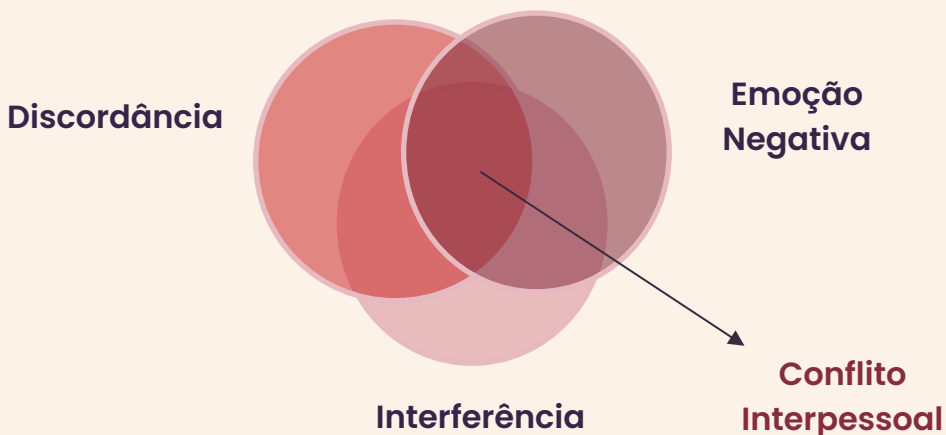
Perceção de que os interesses, objetivos estão a ser afetados negativamente por outra pessoa.

**Emoção Negativa**  
(Emoção)



Inclui reações emocionais (como raiva, frustração, tristeza, mágoa,...) associadas à interação com outra pessoa.

O conflito interpessoal surge quando duas pessoas reconhecem que têm opiniões, crenças ou valores diferentes, vêem esses pontos de discordância como fontes de interferência nas suas vidas e isso evoca emoções negativas:



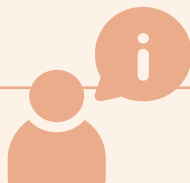


# Conflitos Interpessoais

## Tipos de Conflito

Os conflitos podem ser classificados de várias formas:

<b>Quanto aos seus resultados</b>	Funcional	Contribui para a manutenção das relações, desenvolvimento pessoal, autoconhecimento e resolução eficaz de problemas.
	Disfuncional	Prejudica a manutenção das relações, tem efeitos negativos e está associado a uma resposta emocional exacerbada.
<b>Quanto ao seu teor</b>	Conflito de Tarefa	Envolve diferenças de opinião sobre o conteúdo e os objetivos mais importantes de uma tarefa que está a ser desenvolvida.
	Conflito de Relação	É baseado em diferenças interpessoais ou afetivas/emocionais e desentendimentos entre indivíduos.
	Conflito de Processo	Surge quando há discordâncias sobre os métodos e procedimentos para alcançar um objetivo.
<b>Quanto ao tipo de relação</b>	Conjugais, familiares, escolares, laborais, entre outros.	



# Gestão de Conflitos

## Objetivos de Conflito

Existem diferentes **objetivos** que se podem ter numa situação de conflito:



### Instrumentais

Intenção de reter ou obter recursos concretos e mensuráveis.



### Relacionais

Desejo de diminuir, manter ou aumentar qualidades de uma relação.



### Identitários

Modo como pretende ser percebido ou como espera que a outra pessoa seja vista após o conflito.



### Processuais

Crenças relativas à forma como as pessoas se deveriam comportar durante um conflito.

A maioria das pessoas tem vários objetivos em simultâneo numa situação de conflito, mas os **objetivos instrumentais** tendem a ser os **mais predominantes**. Também é comum os nossos **objetivos** mudarem ao longo de uma **conversa**.

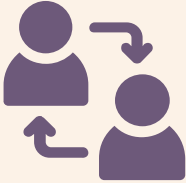


# Gestão de Conflitos

## Padrões de Conflito

Existem três padrões de comportamento conflituoso:

### Exigência - Retirada



Uma pessoa exige algo da outra ou faz um pedido. A outra pessoa retira-se da conversa e a pessoa que fez o pedido torna-se mais insistente. A insistência faz com que o que se retirou fique mais retraído.

### Reciprocidade



Alguém responde ao comportamento de outra pessoa com uma ação que transmite uma mensagem semelhante. Pode dar origem a alguns padrões destrutivos (queixa/contra-queixa, proposta/contraproposta, ataque/contra-ataque).

### Perdão



Os parceiros transcendem o desacordo, a interferência e as emoções negativas que definem um conflito. Pode assumir formas diferentes (explícito, mensagem verbal e não-verbal, condicional e minimização).

# Gestão de Conflitos

## Estratégias de Conflito

Existem **3 estratégias** possíveis:

### Evitamento

Limitar a comunicação sobre o conflito e suprimir discussões de forma a evitar confrontos diretos.

**“perde-perde”**



Evita o escalar do conflito mas representa uma solução provisória que não aborda o problema subjacente.

### Distributiva

Confrontar com o objetivo de vencer uma disputa através de uma postura inflexível, verbalizações críticas e negação da posição da outra pessoa.



**“ganha-perde”**



Potencializa decisões rápidas mas pode provocar ressentimento e causar um escalar do conflito.

### Integrativa

Cooperar para encontrar uma solução mutuamente satisfatória. Ambas as partes procuram uma nova conclusão que incorpora os aspetos válidos de cada argumento.



**“ganha-ganha”**



Ambos os intervenientes lidam com o problema e não apenas com os sintomas que advêm da situação.

# Gestão de Conflitos

## Como? – Sugestão Prática



### 1 - Definir local e hora

Escolher uma hora e um local em que seja possível haver uma conversa calma, privada e sem interrupções.



### 2 - Preparar a conversa

- Identificar a questão e o problema (pensar, por exemplo, se foi o comportamento da outra pessoa ou a forma como isso nos fez sentir?).
- Formular o problema em frases simples.
- Preparar pontos essenciais para expor.
- Pensar em resultados que seriam aceitáveis (quais são os objetivos a alcançar com esta conversa? O que é que é esperado retirar deste diálogo?).



### 3 - Expor a situação

- Utilizar frases claras e na primeira pessoa (“Eu sinto que...”; “Eu penso que...”).
- Evitar generalizações (expressões como “Sempre” e “Nunca”).
- Respeitar o outro.
- Expor um problema de cada vez.



### 4 - Confirmar que o outro compreendeu

- Pedir ao outro para devolver o que ouviu ( “O que achaste daquilo que acabei de dizer?”).
- Chegar a um acordo conjunto sobre o que foi dito.



### 5 - Ouvir o outro

- Deixar a outra pessoa expor o seu ponto de vista.
- Focar a atenção naquilo que o outro está a dizer naquele momento e não pensar de forma imediata nas eventuais respostas que se pode dar.

# Gestão de Conflitos

## Como? – Sugestão Prática



### 6 - Confirmar que se compreendeu o outro

- Devolver à outra pessoa o que foi ouvido (para isso podem ser utilizadas frases como “Eu penso que o que disseste foi que...”, “Percebi que quiseste dizer que...”).
- Chegar a um acordo conjunto sobre o que a outra pessoa disse.



### 7 - Identificar o problema em conjunto

- Assegurar que ambos estão de acordo relativamente ao problema a ser resolvido e do que se trata.
- Identificar diferenças relativamente aos resultados que são esperados de parte a parte.



### 8 - Procurar soluções

- Propor soluções que se considera que podem resolver o problema.
- Permitir que a outra pessoa também dê soluções.



### 9 - Negociar

- Após ouvir as soluções propostas pela outra pessoa, tentar chegar a uma solução que agrade e beneficie ambos.
- Procurar não negar as soluções da outra pessoa - poderão ser valiosas para a resolução.



### 10 - Avaliar

- Pensar: quais foram os resultados desta discussão?
- Fazer uma autoavaliação (o que é que correu bem, o que é que da próxima vez poderia correr melhor, o que é que poderia ser explorado...)