

# Tudo

em revista

65

**Especial Educação:**  
a escolha da profissão e os rumos do ensino no país, além de um guia com escolas da região.

**Namoraðos:**  
presentes e restaurantes para curtir a ðois

# Mariana Ximenes

*Traz de volta à cena a feirante Tancinha*

Saiba tudo o que acontece na região e no mundo.

Pessoas assertivas  
comunicam-se de forma positiva

## Comunicação, uma aliada ou inimiga para o seu sucesso

Por Patrícia Atui

**P**eter Drucker, escritor e consultor, considerado o pai da administração moderna, disse há mais de 10 anos que 60% de todos os problemas administrativos resultam da ineficácia da comunicação. Arriscaria dizer que após todos estes anos, este percentual deve ter aumentando em 15% a 20%.

Diferentemente do que muitas pessoas pensam, o termo assertividade não é ser determinado ou focado no alcance dos objetivos, mas sim, está relacionado à forma como o indivíduo influencia o meio em que convive.

Pessoas assertivas comunicam-se de forma positiva, exercendo a escuta ativa, respeitando a opinião do próximo e emitindo a sua opinião de forma respeitosa e não impositiva, criando um clima amistoso e aberto ao diálogo. Este perfil transmite uma imagem de confiança, sabedoria, humildade, respeito, elegância e favorece o sucesso. Frases que utilizam: "Entendo o seu ponto de vista, porém tenho outro que gostaria de compartilhar com você", "Interessante a sua forma de pensar, e se me permite, gostaria de complementá-la".

Pessoas não assertivas, colocam-se de maneira impositiva, como se fossem donas da verdade, não relevam o ponto de vista dos outros e agem como absolutas, violando o direito de expressão dos outros. Estas pessoas tornam a comunicação unilateral e frequentemente julgam os outros. São geralmente vistas como agressoras, arrogantes e não adquirem o respeito e admiração das pessoas que se relacionam. Falas que caracterizam este perfil: "Este é meu ponto de vista e pronto" ou "Eu não concordo com você".

Analisando estes dois perfis, entendo que o elemento principal que diferencia um do outro é o autocontrole das emoções. A ausência da

diplomacia em lidar com situações de conflito está relacionada com a forma da pessoa perceber o mundo e a si própria.

Os nossos sentimentos são fundamentados em nossas experiências anteriores, se fomos maltratados, injustiçados, podemos apresentar uma tendência de nos defendermos de maneira desproporcional ao fato, como forma de proteção.

A agressividade está relacionada a um sentimento de protesto, insegurança, frustração ou qualquer crença que é estimulada quando nos sentimos ameaçados. Quando se torna muito frequente pode causar danos à saúde física, como doenças do coração e mental como a depressão.

Se esta conduta agressiva faz mal a saúde, como solucioná-la?

O primeiro passo para a mudança é perceber o impacto da sua comunicação no outro e se permitir mudar. Uma vez que a pessoa aprende a lidar com os seus sentimentos, passa a ter o autocontrole das suas emoções e adquire o respeito por si próprio, elevando a autoestima.

A autoestima elevada faz com que o indivíduo se respeite e conseqüentemente passe a respeitar os outros, sabendo a olhar para o outro através da lente ocular do mesmo e não da sua.

Uma vez vi uma frase de um autor desconhecido que acredito que pode ser a raiz de muitos infortúnios da comunicação: "O maior problema da comunicação é que não ouvimos para compreender, ouvimos para responder".

**Patrícia Atui**, *Coach Empresarial, Economista pela Univ. Mackenzie/SP e pós graduada em finanças pelo IPEP/SP. [patriciaatui@actioncoach.com](mailto:patriciaatui@actioncoach.com)*