



FAÇA O TESTE:

AGRESSIVO

PASSIVO

ASSERTIVO

MANIPULADOR

O MODO COMO COMUNICA DETERMINA, EM GRANDE PARTE, A FORMA COMO OS OUTROS O VÊM. FAÇA O TESTE E DESCUBRA QUE TIPO DE PESSOA TRANSMITE SER.

EDIÇÃO VANDA OLIVEIRA
COLABORAÇÃO E REVISÃO CIENTÍFICA



DRA. ANA SOUSA
Psicóloga clínica
Psinove – Inovamos a Psicologia
www.psinove.com



DRA. BRUNA ROSA
Psicóloga clínica
Psinove – Inovamos a Psicologia
www.psinove.com



DRA. CATARINA DE CASTRO LOPES
Psicóloga clínica
Psinove – Inovamos a Psicologia
www.psinove.com

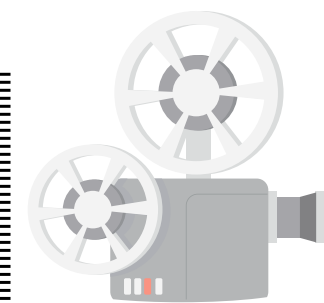
Não importa se o seu grande objetivo nas relações no trabalho (e fora dele também) é o sucesso, o dinheiro ou a “simples” felicidade: uma das ferramentas mais importantes para atingir essa meta (seja ela qual for) é, como chamou o psicólogo Daniel Goleman, a inteligência social, ou seja, a capacidade que cada um de nós tem para adaptar a forma como comunica em função do interlocutor e do contexto. Neste processo de relação/comunicação, há sempre um estilo comunicacional que prevalece em cada um de nós. E é esse estilo que nos define aos olhos dos outros. Assim, podemos ser considerados simpáticos, agressivos, arrogantes, inseguros, melhores (ou piores) profissionais, dependendo da forma como comunicamos. No entanto, essa forma tão pessoal de comunicar não é definitiva. Por diversos acontecimentos de vida, alguns até marcantes, vamos moldando a nossa visão do mundo e até a visão que temos de nós mesmos, o que acaba por influenciar a forma como comunicamos. Por outro lado, é possível trabalhar as competências comunicacionais e melhorar o nosso estilo de comunicação, isto é, desenvolver a assertividade – o estilo comunicacional mais vantajoso para quem procura alcançar objetivos e ter uma relação harmoniosa com os outros (pág. 111). O teste que se segue, adaptado do questionário “Qual é o meu Estilo de Comunicação?”, de Sarah Cook, 2000 (Tradução e adaptação: A. Sousa, B. Rosa & C. Lopes, 2014), permite-lhe identificar o estilo de comunicação que utiliza mais frequentemente. Depois de obter o veredito, três psicólogas clínicas da Psinove caracteriza cada um dos estilos e dir-lhe-á o que fazer para melhorar a forma como se relaciona com os outros.

- 1 QUANDO ME ZANGO EXPRESSO A MINHA RAIVA.
- 2 TENHO DIFICULDADES EM DIZER NÃO.
- 3 SE NÃO CONCORDAR COM UMA TAREFA QUE O MEU CHEFE ME ATRIBUA, ENCONTRO UMA MANEIRA DE A ARRASTAR INDEFINIDAMENTE.
- 4 EXPRESSO AS MINHAS OPINIÕES DE FORMA FRANCA E APROPRIADA.
- 5 ACHO QUE A MINHA FORMA DE FAZER AS COISAS É MELHOR DO QUE A DAS OUTRAS PESSOAS.
- 6 SINTO-ME CULPADO SE SAIR A HORAS POR UMA RAZÃO VÁLIDA E AS OUTRAS PESSOAS CONTINUAREM A TRABALHAR.
- 7 CONSIGO SER SARCÁSTICO.
- 8 SINTO-ME CONFORTÁVEL EM PEDIR AJUDA A ALGUÉM QUE SAIBA MAIS DO QUE EU.
- 9 GOSTO DE TER O CONTROLO SOBRE AS SITUAÇÕES.
- 10 SE ESTIVER NUMA REUNIÃO COM MUITAS PESSOAS APERCEBO-ME DE QUE NÃO FALO.
- 11 SE ALGUÉM SE APROVEITAR DE MIM, ENCONTRO UMA MANEIRA DE “PAGAR NA MESMA MOEDA”.
- 12 SINTO QUE TENHO O DIREITO DE DIZER NÃO ÀS OUTRAS PESSOAS E DE ENCONTRAR SOLUÇÕES DE COMPROMISSO.
- 13 OLHO PARA AS PESSOAS DE CIMA PARA BAIXO.

- 14 SE ME SENTIR INSEGURO EM RELAÇÃO A UMA TAREFA QUE ME FOI ATRIBUÍDA, SINTO-ME DESCONFORTÁVEL PARA PEDIR AJUDA.
- 15 FALO MAL DAS OUTRAS PESSOAS QUANDO ELAS NÃO ESTÃO PRESENTES.
- 16 ESTABELEÇO UM BOM CONTATO VISUAL COM AS PESSOAS.
- 17 NÃO TENHO MEDO DE SER DIRETO COM AS PESSOAS, MESMO QUE PENSEM QUE ESTOU A SER RUDE.
- 18 QUANDO TENHO QUE LIDAR COM UMA FIGURA DE AUTORIDADE, SINTO DIFICULDADE EM OLHÁ-LA DIRETAMENTE NOS OLHOS.
- 19 EM VEZ DE ENTRAR DIRETAMENTE EM CONFLITO COM ALGUÉM, PREFIRO DAR-LHE DESPREZO OU DAR A ENTENDER A OUTRAS PESSOAS QUE NÃO ESTOU CONTENTE.
- 20 SOU UM BOM OUVINTE E AS OUTRAS PESSOAS TAMBÉM OUVEM O QUE EU TENHO PARA DIZER.

POR QUE DEVE FAZER O TESTE

A nossa comunicação nem sempre é funcional e pode originar problemas de natureza interpessoal e intrapessoal, mas pode ser trabalhada. Podemos melhorar o nosso estilo de comunicação



AUTOAVALIAÇÃO FAÇA O TESTE

Tomando como exemplo o seu comportamento no trabalho, classifique em que medida cada uma das afirmações define o seu comportamento, numa escala de 1 a 4:

- 1 = discordo totalmente
- 2 = discordo parcialmente
- 3 = concordo parcialmente
- 4 = concordo plenamente

{ RESULTADOS }

Introduza o valor que atribuiu a cada afirmação na tabela e contabilize o resultado total obtido em cada coluna. A coluna com o resultado mais elevado indicará o estilo de comunicação que utiliza com mais frequência.

Afirmção número	A sua resposta	Afirmção número	A sua resposta	Afirmção número	A sua resposta	Afirmção número	A sua resposta
1		2		3		4	
5		6		7		8	
9		10		11		12	
13		14		15		16	
17		18		19		20	
total:		total:		total:		total:	
Estilo Agressivo		Estilo Passivo		Estilo Manipulador		Estilo Assertivo	

AGRESSIVO

★ O AGRESSIVO

Tende a monopolizar a comunicação. Fala alto, interrompe e, habitualmente, não permite que os outros expressem a sua opinião. Tende a agir como se fosse intocável e não tivesse falhas nem cometesse erros. É, geralmente, uma pessoa com uma elevada necessidade de exibição das suas competências, evidenciando padrões de comportamento que sugerem superioridade face aos outros. Na generalidade, é excessivamente crítico, exerce um controlo apertado sobre o comportamento dos outros e não lhes dá a possibilidade de se defenderem. Tendencialmente, esta pessoa tem alguma dificuldade em lidar com as suas vulnerabilidades ou

DESVANTAGEM
O agressivo alcança os seus objetivos rapidamente, mas a gratificação é pouco duradoura

fragilidades não deixando que os outros se aproximem em demasia e utilizando a agressividade como forma de defesa.
→ **Os outros têm tendência a achar que é...** Vil, arrogante e demasiado confiante.
→ **Se este é o seu estilo de comunicação...** Tente colocar-se no lugar das pessoas com quem se relaciona e falar-lhes como gostaria que falassem consigo, utilizando um tom de voz calmo, abrindo espaço para as opiniões e ideias das outras pessoas e melhorando as suas competências de gestão emocional. Aquilo que precisa é de desenvolver a assertividade. Vire a página e veja como conseguir aquilo que quer sem ser agressivo (ver caixa *Como Ser Assertivo*).

COMO COMUNICAR COM UMA PESSOA AGRESSIVA?

- ★ Planeie mentalmente o seu discurso, antes de iniciar o diálogo com o agressivo.
- ★ Imagine que a outra pessoa é alguém com quem se sente confortável, evitando assim que o seu discurso assumam um tom amedrontado.
- ★ Mantenha um contacto visual oscilante (um contacto permanente fixo pode comunicar hostilidade) e evite expressões corporais que possam transmitir que se sente inseguro ou defensivo (como baixar a cabeça) ao falar com a outra pessoa.
- ★ Coloque o seu comportamento verbal (tom de voz) e não-verbal (gestos) semelhante ao do seu interlocutor, mostrando-lhe que não se sente intimidado pelo seu estilo comunicacional. Tenha atenção, no entanto, para que não seja interpretada como uma ameaça ou confronto.
- ★ Coloque questões e verbalize o que percebeu das respostas dadas pelo seu interlocutor. Isto fará com que ele se sinta ouvido e reforçará o vosso diálogo.

★ O PASSIVO

Sente-se inferior aos outros e acha que as outras pessoas sabem mais do que ele. Por isso, habitualmente, concorda com o que dizem e executa o que lhe exigem. Tem muita dificuldade em afirmar as suas necessidades porque é muito sensível às opiniões dos outros. Em vez de se afirmar, o passivo afasta-se ou submete-se. Não se expressa de forma clara e torna-se, geralmente, numa pessoa ansiosa. Tende a ignorar os seus direitos e sentimentos e evita conflitos a todo o custo. Raramente consegue aquilo que quer e cai no silêncio, sentindo-se explorado e vítima de tudo e todos. Raramente, está em desacordo e fala como se tudo dependesse do destino ou de alguém. Dificilmente diz que não, porque pretende agradar a todos, mas na maior parte das vezes tem o efeito inverso. Por norma, não é tido em consideração pelos outros.
→ **Os outros têm tendência a achar que é...** Frágil, apático e inseguro.
→ **Se este é o seu estilo de comunicação...** Tem algum receio de ser criticado ou desvalorizado e a tendência de sentir que não é ouvido. Experimente dar a sua opinião mais vezes, reflita no que a faz adotar uma postura mais passiva e utilize essa informação para ir ultrapassando alguns receios que possam existir. Aquilo que precisa é de desenvolver a assertividade. Vire a página para saber como fazer com que a sua opinião conte (ver caixa *Como Ser Assertivo*).

PASSIVO

SABIA QUE

O passivo procura a autorização dos outros antes de fazer seja o que for, pois tem receio de ser criticado ou desvalorizado, mas acaba por sentir que não é ouvido

{ EXERCÍCIO }

MELHORE A FORMA COMO COMUNICA

Para o conseguir comece por dar atenção à forma como comunica, olhando para aspetos como expressões faciais, a dicção ou o tom de voz.

1. Pegue num panfleto ou uma revista que publicitem um determinado produto/serviço.
2. Leia o texto em voz alta para si própria e descreva/caracterize as imagens que visualiza.
3. Repare nas suas emoções face ao que está a ler/ver, colocando a si mesma as seguintes questões:
A) É interessante?
B) A publicidade está bem feita?
C) Adquiriria esse produto/serviço?

Responda em voz alta a estas questões usando apenas "sim" ou "não" e, de seguida, argumente, explorando as razões para ter respondido afirmativa ou negativamente. Ninguém o pode ouvir por isso não interessa o que diz ou como o diz. Vá promovendo autoconfiança e desfrute deste momento consigo próprio. Esteja apenas atento às suas expressões faciais e corporais (um espelho pode ajudá-lo) e às características do seu discurso (tom e ritmo da voz, dicção...).

4. Procure uma fotografia de alguém e diga a essa pessoa qual o objetivo da publicidade. Depois diga-lhe o que sente relativamente à publicidade (aquilo que disse a si mesmo no ponto anterior).

Repita este exercício com frequência e aperceba-se do modo como, gradualmente, se tornará mais fácil, nomeadamente pela sua maior autoconsciência e autoconfiança em relação à sua comunicação (verbal e corporal). Poderá mais tarde introduzir algumas variações, adaptando-o por exemplo a uma situação em que tente vender o produto/serviço a alguém.

★ O MANIPULADOR

Nunca fala claramente dos seus objetivos e intenções reais. Em vez de assumir a responsabilidade pelas suas próprias necessidades, faz-se de vítima para conseguir o que pretende. Os outros podem sentir-se facilmente manipulados, especialmente os não assertivos. Habitualmente, está de acordo com todos, sendo um falso apaziguador. Considera-se hábil nas relações interpessoais, apresentando discursos diferentes consoante as pessoas e situações. Procura perceber o que os outros pretendem para adequar a sua comunicação ao interlocutor. Raramente se assume como responsável de um erro. Comunica de forma muito teatral, fazendo lembrar um ator em cena. O estilo manipulador surge como estratégia de defesa

TOME NOTA
Refleta sobre os receios que tem no relacionamento com o outro, avalie o risco em que coloca as suas relações e torne a sua comunicação mais clara, explícita e direta

MANIPULADOR

direcionando, com frequência, para os outros os sentimentos de culpa sentidos pelo próprio. Não comunica de forma clara por ter medo de ser criticado.
→ **Os outros têm tendência a achar que é...** Imprevisível e confuso.
→ **Se este é o seu estilo de comunicação...** Tenta a todo o custo atingir os seus objetivos, sem que os outros percebam que está a influenciá-los, mas a clareza na comunicação permite

diminuir mal-entendidos e aumentar a compreensão e confiança. Refleta sobre os receios que tem no relacionamento com o outro, avalie o risco em que coloca as suas relações e torne a sua comunicação mais clara, explícita e direta. Aquilo que precisa é de desenvolver a assertividade. Leia a caixa *Como Ser Assertivo* para saber como transmitir a sua opinião de forma clara e obter a confiança de todos.

★ O ASSERTIVO

Tem respeito por si próprio e pelos outros, não demonstrando nenhum sentimento de superioridade. É confiante, decidido e realista. "Negoceia" com os outros, em vez de ditar ordens. Procura alternativas e discute caminhos possíveis. É sensível aos sentimentos dos outros e respeita os seus pontos de vista. As pessoas assertivas defendem os seus direitos e interesses, exprimem os seus sentimentos, pensamentos e necessidades de forma aberta, direta e honesta. Na maior parte das situações, o estilo assertivo consegue melhores resultados do que os estilos mencionados anteriormente. Quando comunica, recorre a contato visual direto, gestos naturais

O QUE O DISTINGUE?
Tem capacidade de exprimir as suas necessidades, desejos e opiniões, mas fá-lo tendo em conta o parecer dos outros

e expressões honestas. Pronuncia-se de forma clara, objetiva e construtiva, revelando maiores competências relacionais e estabelecendo relações de confiança e de respeito. Na generalidade, os assertivos vivenciaram ambientes familiares equilibrados. Sentiram-se validados ao longo da sua vida e aprenderam a ter respeito por si próprios e pelos outros.

→ **Os outros têm tendência para achar que é...** Confiável, cooperante e seguro.
→ **Se este é o seu estilo de comunicação...** Em geral, sente um maior bem-estar nas relações do que quem utiliza um dos outros estilos. Deve, no entanto, estar preparado para situações em que não seja possível negociar e em que talvez tenha de recorrer a um dos outros estilos de comunicação.

O ASSERTIVO

{ 10 PASSOS }

COMO SER ASSERTIVO

1. Ensaie o seu comportamento.

Treine o modo como quer agir e falar, dando atenção ao que quer dizer, em que situação e a quem se dirige.

2. Comunique de forma direta, aberta e honesta.

Deste modo, evita ambiguidades. Fale calmamente, mantendo um tom de voz neutro e focando-se no que quer dizer, mesmo que a outra pessoa seja agressiva.

3. Use o "Eu".

Comece as frases com expressões como "Eu acho", "Eu penso" ou "Eu gostaria". Isto permite-lhe assumir um maior controlo sobre o que diz e mostrar as suas emoções de forma clara e direta.

4. Aprenda a dizer "não!"

Procure dizer "não, não posso/não quero fazer isso". Seja o mais direto possível e, se fizer sentido, dê uma explicação, de forma curta, clara e objetiva.

5. Demonstre confiança.

Com o auxílio da linguagem corporal, procure mostrar confiança, calma e compreensão.

6. Admita os seus erros.

Seja capaz de reconhecer que errou e até de pedir desculpa.

7. Faça a gestão das suas emoções.

Se sentir tristeza ou raiva, pare antes de prosseguir o discurso. Procure acalmar-se, respirando lentamente. Mantenha um tom de voz firme e pausado.

8. Repare na sua postura corporal.

Mantenha-se direito e com os ombros ligeiramente para trás. Observe a forma como o seu corpo transmite o que quer dizer, fazendo os ajustes necessários.

9. Use o silêncio na sua comunicação.

O silêncio ajuda na compreensão da mensagem. Faça pequenas pausas, para organizar o raciocínio ou simplesmente como parte do ritmo da comunicação.

10. Ajuste o tom e o volume da voz.

Comece num dado tom de voz, eleve-o para reforçar as mensagens mais importantes e volte a diminuí-lo no final, para aumentar a eficácia da sua comunicação.