

# FORMAÇÃO

## COMUNICAÇÃO & ASSERTIVIDADE

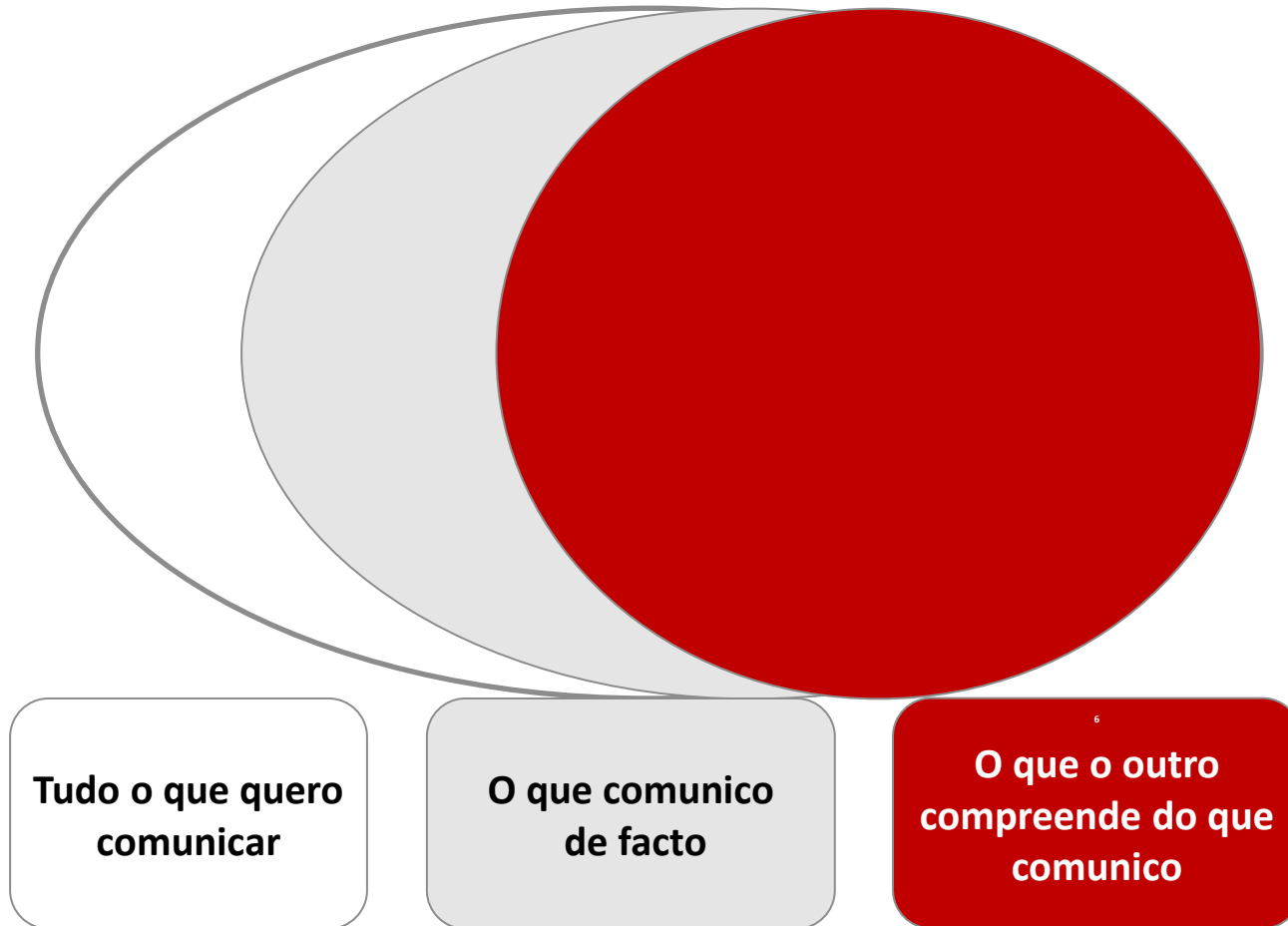


**SABUGAL, 16 de Abril, 2014**

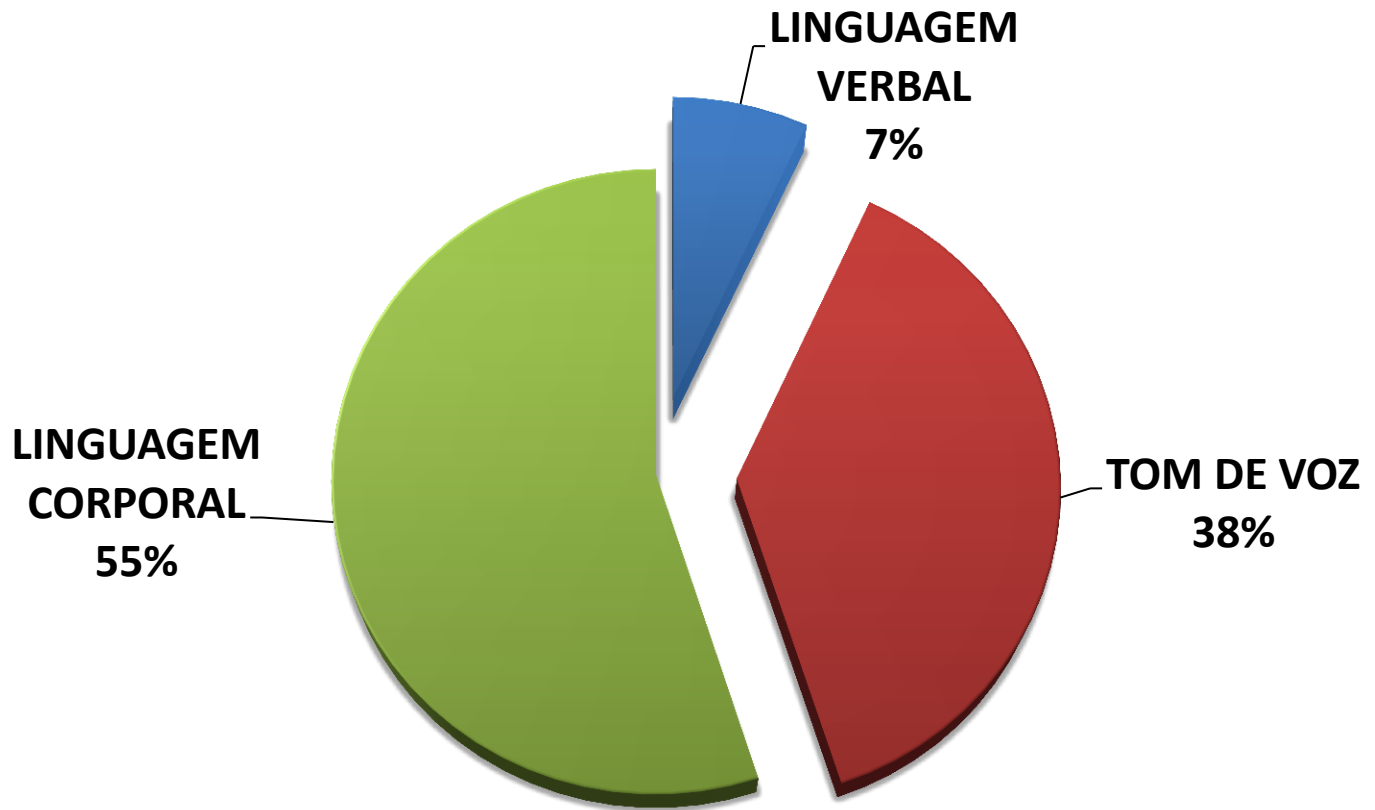
*Cláudio Pina Fernandes*



# PROCESSO COMUNICACIONAL



# IMPACTO DA COMUNICAÇÃO NO OUTRO



# DIMENSÕES DA COMUNICAÇÃO



# ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

**PASSIVO**

**AGRESSIVO**

**MANIPULADOR**

**ASSERTIVO**

# ESTRATÉGIAS

## *Querer comunicar vs. querer ter razão*

- Lidar com a crítica
- Mostrar desacordo
- Pedir aquilo que queremos
- Dizer não
- Frases na primeira pessoa
- Validar
- Fazer perguntas
- Reformular
- Técnica do disco riscado

# PROCESSO DE ESCUTA ATIVA

**1º Ouvir o outro**

**2º Provar que se ouviu o outro**

**3º Dizer aquilo que se pensa**

**4º Mostrar o desacordo**

**5º Procurar uma solução consensual**

# RECEITA

## SOMOS ASSERTIVOS QUANDO...

- ✓ Fazemos Escuta Activa
- ✓ Fazemos escolhas e tomamos decisões
- ✓ Usamos frases na primeira pessoa: “Eu...” ou “Nós...”
- ✓ Pedimos o que queremos
- ✓ Recusamos o que não queremos
- ✓ Damos poder a nós próprios e aos outros



## **MANTER O FOCO, PERGUNTANDO:**

**O que é que eu sinto?**

**O que é que eu quero?**

**O que é realmente importante para mim?**

**O que é que eu mereço?**

***As pessoas podem esquecer o que dizemos e fazemos,  
mas nunca a forma como as fizemos sentir***

(Robin Sieger)