

# Comunicação Assertiva

# Dimensão Relacional

## Atitudes e Habilidades Essenciais



**Comunicar**  
(*communicare*)



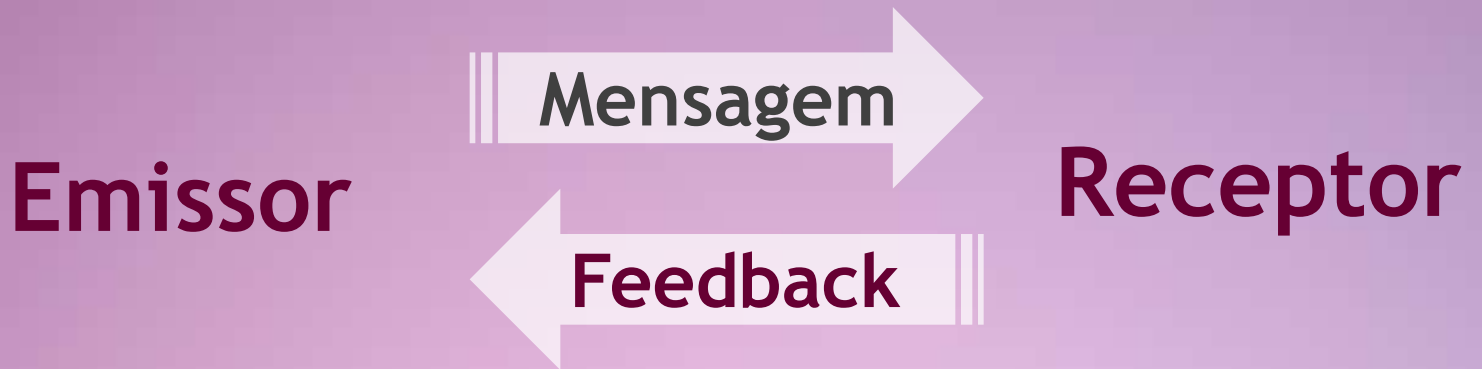
**Tornar comum**  
(uma ideia, uma informação, uma  
opinião)  
**publicar, propagar,  
anunciar**

**Assertiva**  
*(assertione)*



**afirmação categórica**  
(que não é confusa ou dúbida)

# Comunicação





**Emissor**



**Receptor**

Linguagem

Interesses

Emoções



Emissor



Receptor

# Comunicação Assertiva

Pressupõe:

Entendimento



# Entendimento

Pressupõe:

Relações interpessoais  
saudáveis

# Requisitos da Comunicação Assertiva

- Domínio do Conteúdo da mensagem
- Escolha da Linguagem
- Capacidade de Ouvir
- Buscar e fornecer Feedback

# Comunicação é Encontro

- de universos diferentes
- de interesses diferentes
- num lugar definido

# Conteúdo da Mensagem

- Dominar as informações
- Ter clareza dos detalhes
- Estar atento a mudanças/atualizações

# Linguagem

- **Pode ser:**
  - Falada, Escrita, Eletrônica
  - Corporal, Gestual,
  - Formal, Informal
- **Escolher de acordo com a situação**

# Linguagem

Adequar ao universo  
de quem está sendo atendido

- do Aluno
- dos Pais
- do Professor
- do Diretor/Vice-diretor
- do Secretário



**Atenção!**

**Demanda  
antecipada terá  
início em agosto**

# Linguagem

## Praticando o “bem falar”

- Falar com clareza e fluência
- Ajustar o tom e voz conforme a intenção





# Linguagem

## Praticando o “bem falar”

- Praticar **gestos** que apoiem a locução
- Usar **expressões faciais** que enfatizem as intenções

# Linguagem

Comunicar bem não é apenas falar bem.

E nem é falar muito.

O primeiro passo é ouvir bem e muito!

# Capacidade de Ouvir

Começa por:

- receber bem a pessoa
- concentrar sua atenção nela
- perceber o outro como ele é
- acolher a pessoa que vai atender

# Capacidade de ouvir

- **cuidar para reagir às ideias e não às pessoas**
- **reformular mensagens que não ficaram claras**

# “Feedback”

- Feedback é a garantia da **assertividade** na comunicação
- Buscar e fornecer feedback é **um ato de coragem** de quem atende outra pessoa
- Feedback ajuda a **evitar o conflito**

# “Feedback”

Se eu digo:

- “Está claro o que estou dizendo?”

estou **buscando** feedback

- “Não entendi o que disse!”

estou **forneendo** feedback