

Treino Auto-Afirmativo

A atitude auto-afirmativa é particularmente útil em contextos interpessoais, onde pode resolver adequadamente muitas situações de stress. Assim, uma pessoa que saiba usar adequadamente os seus recursos verbais enfrenta com mais facilidade as situações que se lhe podem tornar embaraçosas, quer libertando-se delas, quer criando condições para as evitar no futuro.

♦ Comportamento agressivo, submisso e auto-afirmativo

Um comportamento auto-afirmativo faz parte de um contínuo em que num dos extremos se coloca o indivíduo *submisso* e, no outro extremo, a pessoa *agressiva*.

Uma pessoa *agressiva*:

- ✓ Exprime de forma hostil as suas preferências, quer por actos, quer por palavras, tentando levar os outros a obedecer-lhe, não respeitando os seus direitos;
- ✓ Tende a manifestar uma atitude de ataque (verbal ou físico) quando é ameaçada, tornando-se desagradável para os outros;
- ✓ Gosta de conhecer as vulnerabilidades dos outros para os agredir e vencer quando tem oportunidade para tal;
- ✓ O modo como interage com os outros leva-a a ser considerada uma má companhia e a ser evitada.

Agressividade gera Agressividade

Uma pessoa *submissa*:

- ✓ Permite que *os seus direitos sejam ignorados* e aceita facilmente as preferências dos outros, mesmo que não sejam do seu agrado.
- ✓ Expõe-se a que *os outros usufruam dos seus direitos*.
- ✓ Deixa que tomem decisões por si e aceita facilmente as opiniões alheias, mesmo que sejam contrárias às suas;
- ✓ Quando exprime as suas ideias ou os seus sentimentos fá-lo de uma forma tão apagada que leva facilmente a que discordem de si;
- ✓ A sua companhia não é muito apreciada devido à sua falta de iniciativa e à ausência de opiniões pessoais. Esta maneira de ser leva ao desenvolvimento de uma auto-estima pobre.

Passividade gera Desrespeito

Uma pessoa *auto-afirmativa*:

- ✓ É aquela que, *embora respeite os direitos dos outros*, luta pela *defesa dos seus próprios direitos*.
- ✓ A sua opinião é expressa, mesmo que divirja da de outras pessoas, de forma aberta, honesta e espontânea, o que propicia a que os outros a tenham em conta;
- ✓ Está disposta a manifestar as suas necessidades e a solicitar directamente aquilo que precisa;
- ✓ Quando lhe dizem “não” aprende a reconhecer que esse “não” é dirigido ao facto em causa e não à sua pessoa;

- ✓ Tem ideias próprias que defende *internamente* segundo os seus valores e *externamente* de acordo com as suas convicções;
- ✓ Consegue gerir melhor as interações pessoais, conseguindo mantê-las com um nível menor de conflito, com maior satisfação mútua e durante mais tempo.

Assertividade gera Assertividade

As dificuldades de auto-afirmação são situacionais:

- ✓ A auto-afirmação não é um traço de personalidade que afecta o indivíduo globalmente;
- ✓ Por exemplo, um dado indivíduo pode ter dificuldades em exprimir sentimentos negativos mas não sentimentos positivos; outro pode sentir-se embaraçado com pessoas estranhas mas não com pessoas íntimas.

♦ A importância do comportamento não-verbal

Quando comunicamos com alguém estamos a fazê-lo sempre de duas maneiras:

- (1) Através de um *comportamento verbal* (i.e. o conteúdo que estamos a debitar);
- (2) Através de um *comportamento não verbal* (i.e. a forma como nos exprimimos).

O *comportamento não verbal* é extremamente importante. Muitos dos conteúdos que relatamos podem ter um significado e um impacto completamente distintos em função da forma como o fazemos.

No *comportamento não verbal* estão incluídos o *contacto de olhos*, a *modulação da voz*, a *facies*, os *gestos* e a *postura do indivíduo*.

O contacto dos olhos:

- ✓ Deve ser estabelecido entre o próprio e o outro ou outros, quer quando o indivíduo se encontra na situação de emissor, quer na recepção de mensagens;
- ✓ Quando alguém tem dificuldade em “olhar de frente” para os olhos do outro pode ir treinando fazendo-o através de manobras de aproximação: pode fixar o queixo, a testa ou uma das orelhas;
- ✓ Quando a pessoa estiver a olhar para alguém os olhos não devem estar rigidamente fixos, mas antes numa posição natural que revele “atenção” e não “inquirição”.

A modulação da voz:

- ✓ Deve variar consoante o realce que a pessoa quer dar ao assunto que expõe;
- ✓ Pode subir de tom em pontos considerados importantes e baixar de tom nos assuntos triviais;
- ✓ Uma voz monocórdica suscita desinteresse e não ajuda a diferenciar a importância do assunto que se comunica.

A facies:

- ✓ É um indicador importante porque as emoções se espelham nela;
- ✓ Basta “olhar” para “ver” se a pessoa está alegre ou triste, bem disposta ou angustiada, entusiasmada ou desalentada;
- ✓ A face do indivíduo deve estar em consonância como que exprime verbalmente.

Os gestos:

- ✓ Podem reforçar as palavras;
- ✓ A ausência completa de gestos é um sinal indicativo de embaraço, inadequação ou desalento perante o que se está a exprimir.

A postura:

- ✓ Deve ser adequada à circunstância;
- ✓ Pode traduzir embaraço, entusiasmo, indiferença, moleza, vigor e outros aspectos que os outros observam e registam.

♦ As aptidões de auto-afirmação

1 – Recusar pedidos

- ✓ A recusa de pedidos passa por a pessoa dizer “*não*”;
- ✓ É importante para afirmar de uma forma precisa aquilo a que não está disposta a aceder;
- ✓ Em situações em que a pessoa tenha de dizer “*não*”, esta atitude deve ser tomada logo desde o início, pois é a forma de magoar menos a outra pessoa e impedir o desenvolvimento de um comportamento a que se não pode aceder;
- ✓ Se por qualquer eventualidade, a pessoa continuar a fazer o pedido indesejável, podemos utilizar a “*técnica do disco riscado*” – respondendo sempre da mesma forma (e.g. “*muito obrigado mas não posso aceitar*”...).

2 – A resposta a críticas

Uma crítica pode ser construtiva ou manipulativa. Como é que as distinguimos?

A crítica construtiva:

- ✓ Centra-se no conteúdo verbalizado por alguém;
- ✓ Representa uma opinião que é emitida, não tenta impor pontos de vista e veicula informação;
- ✓ Serve para ajudar o próprio a considerar uma perspectiva diferente de dado problema ou a obter dados de que não dispunha.

Este tipo de crítica deve ser considerada útil, bem-vinda e aceite.

Neste caso, tudo quanto a pessoa precisa de responder é:

- ✓ “*Muito obrigado! Desconhecia esse aspecto.*”;
- ✓ “*Não tinha pensado no problema segundo esse ângulo.*”;
- ✓ “*Vou anotar a sua observação, pois parece-me útil.*”.

A crítica manipulativa:

- ✓ É, com frequência, fruto do estado emocional do sujeito que a emite e não uma reacção apropriada ao comportamento do outro;
- ✓ Não está centrada em aspectos específicos do comportamento pois antes procura atingir a pessoa na sua globalidade;
- ✓ Procura levar a pessoa que a recebe a subordinar-se às perspectivas daquele que a refere.

⇒ *Há várias maneiras de uma pessoa responder de uma forma adequada:*

- 1- *Por antecipação* – a antecipação da crítica deve ser feita quando a crítica esperada se justifica, em função de algum assunto que o próprio se comprometeu a tratar ou das expectativas criadas nos outros;
- 2- *Através da “técnica do neveiro”* - quando alguém está a ser crítico consigo, o indivíduo procura encontrar algum aspecto com o qual o emissor da crítica possa concordar. Procedendo assim, a outra pessoa não se sente atacada ou mal-entendida, o que esbata a sua agressividade e, ao mesmo tempo, o próprio não se envolve em atitudes defensivas de desculpabilização;
- 3- *Através do solicitar de especificações da crítica* – pede-se à outra pessoa que especifique, em termos concretos, quais são exactamente os aspectos do seu comportamento que não são satisfatórios, clarificando o conteúdo e a natureza da crítica. Este objectivo é conseguido colocando ao outro um grande número de “*porquês*”;
- 4- *Aceitando a crítica sem desculpabilizações ou justificações* – e.g.: A - “*Estou farta de esperar por ti. Nunca consegues ser pontual!*”; B - “*Tens toda a razão, nunca consigo ser pontual!*”.

3 – Expressar alguma crítica

- ✓ A crítica deve começar e terminar com uma referência positiva a respeito do indivíduo em causa;
- ✓ Deve exprimir aquilo que realmente sente em relação a determinado contexto;
- ✓ A crítica não deve ser dirigida ao indivíduo na sua globalidade mas antes a aspectos específicos do seu comportamento;
- ✓ Devem solicitar-se modificações concretas;
- ✓ O tom de voz deve ser neutro e não de forma zangada.

4 – Resposta a lisonjas

- ✓ Quando alguém é felicitado deve reconhecer e aceitar com agrado a lisonja que lhe é feita.

5 – Manter uma conversa

- ✓ Manter uma conversa pode ser particularmente difícil para alguém que se sinta muito ansioso em situações sociais.

⇒ ***Há três estratégias que facilitam a manutenção de uma conversa:***

- 1- *Dar informação, fazendo um “percurso em superfície”* - uma conversa mantida é, regra geral, relativamente fácil de ser prolongada quando não envolve aspectos emocionais profundos. Este tipo de conversa não ajuda a alicerçar um grande entendimento mútuo e amizade;
- 2- *Descer em profundidade e revelar preferências* – Permite um maior conhecimento mútuo pois revela o que cada um gosta ou detesta;
- 3- *Mudar de tópico quando determinado assunto está esgotado ou se está a tornar desagradável* – A mudança de tópico deve transitar para um tema relevante e para um assunto mais neutro ou de conteúdo mais aceitável.

6 – Solicitações para encontros futuros

- ✓ A sua aceitação ou rejeição deve ser feita de uma forma firme e em função daquilo que o próprio gosta ou não e do tempo disponível que tem;
- ✓ Deve reservar-se ao direito de dar a sua opinião sobre o local, de forma a não ser envolvido em situações penosas ou desagradáveis.

7 – Iniciar conversas

- ✓ Ao iniciar uma conversa, deve considerar que a grande maioria dos seres humanos gosta de conversar sobre assuntos triviais, não sendo necessário ter, para ser apreciado, “uma conversa inteligente e filosoficamente profunda”;
- ✓ A pessoa deve conseguir manter uma conversa de maneira a dar atenção ao que o outro lhe diz, bem como fazer comentários pertinentes às respostas que lhe transmitem;
- ✓ Deve evitar comentários críticos, sarcásticos ou falar exclusivamente de si ou das suas coisas;
- ✓ As abordagens devem ser variáveis consoante os contextos e o tipo de pessoas envolvidas.

⇒ *Para iniciar conversas a pessoa pode fazê-lo referindo-se:*

- 1– A qualquer actividade em comum;
- 2– A dado aspecto que lhe chame a atenção na aparência ou no comportamento do outro indivíduo;
- 3– A qualquer coisa que a outra pessoa esteja casualmente a efectuar;
- 4– Pedir uma opinião ou um conselho ou partilhar algum pormenor referente a qualquer ocorrência em comum.

8 – Terminar interações indesejáveis

8.1 – Quando a pessoa é muito maçadora, absorvente e desagradável:

- ✓ Deve ser muito firme e explícito a afirmar:
 - “*Perdoe-me interrompê-lo mas tenho de me ir embora*”;
 - “*Não me leve a mal mas tenho de ir falar com outra pessoa*”.
- ✓ Pode também recorrer à comunicação não verbal e deixar de apresentar contacto visual, fazer um aceno de despedida e começar a afastar-se gradualmente com um sorriso;
- ✓ Se o indivíduo mantém o mesmo comportamento, então pode usar a “*técnica do disco riscado*”.

8.2 – Quando o outro se torna hostil e levanta a voz:

- ✓ Não pode perder a calma e, com uma voz serena, deve retorquir:
 - “*Vejo que não posso falar consigo agora. Volto mais tarde quando estiver em condições de o fazer*”;
 - “*Só falo consigo quando me falar de uma forma controlada*”.

9 – Pedir favores

- ✓ “Pedir favores” não é ofensivo e é considerado natural;
- ✓ “*Pedir um favor*” **não significa** “*ficar a dever algo aos outros*”. O que se espera de um favor é, no máximo, um sentimento de gratidão.
- ✓ Deve pedir um favor atendendo aos seguintes aspectos:
 - Deve referir-se ao assunto de uma forma clara e compreensível, para que o outro entenda com precisão o que deseja;
 - Deve usar um tom de voz que se ouça bem, com uma postura calma e um contacto visual adequado;
 - Deve referir-se ao motivo porque está a pedir o favor.

10 – Aprender a discordar

- ✓ Nessas ocasiões não deve ser sarcástico, “apenas para deitar abaixo” a opinião de outra pessoa;
- ✓ Deve exprimir de forma clara e compreensível a sua opinião.

Nota 1: Quando, durante uma exposição verbal, alguém tenta interrompê-lo pode tomar as seguintes atitudes:

- ✓ Pode fazer um simples gesto, de mão levantada, que explicita de uma forma não verbal que a outra pessoa o deixe terminar;
- ✓ Pode interromper aquele que está a relatar e dizer: “*Deixe-me acabar que no fim já lhe respondo a isso*”.

Nota 2: Quando se comete e reconhece um erro, a pessoa deve estar pronta a pedir desculpa.

Errar é humano e, uma desculpa antecipada evita críticas futuras.

Nota 3: Em situações em que desconhece um dado assunto deve admitir explicitamente que o desconhece. Quando alguém se encontra numa situação destas deve mencionar de forma espontânea, honesta e clara: “*Francoamente, sobre isto não sei nada*” ou “*Isto ultrapassa a minha área de conhecimentos*”.

♦ Situações em que não é aconselhável ser-se auto-afirmativo

Esta circunstância é susceptível de ocorrer quando:

- ✓ O comportamento auto-afirmativo puder ferir a susceptibilidade de alguém de quem se está dependente para a sobrevivência pessoal;
- ✓ A outra pessoa que executa um comportamento indesejável o está a fazer por boa vontade e com o sentido de ajudar.

(Adaptado de Matos, 1989b e Vaz Serra, 1999)