

*Por José Roberto Marques\**

Bons líderes são bons comunicadores. Ser um bom comunicador não significa apenas ter habilidade de um grande orador. É necessário ter assertividade na hora de expor suas ideias. O bom comunicador nunca dá margem à dúvida, ele é claro e conciso. Assim, os líderes de sucesso são bons comunicadores, pois possuem assertividade em expressar-se.

A assertividade é a capacidade de nos expressarmos aberta e honestamente, sem negarmos os direitos dos outros. Uma pessoa assertiva é positiva, se demonstra autoconfiante e sabe expressar sua opinião de forma clara, o que gera um comportamento equilibrado e permite que a pessoa identifique com segurança, quais são as ações mais adequadas para determinado momento.

A assertividade deve ser treinada. Quando estamos dispostos a desenvolver uma área que favorece tanto nosso crescimento profissional quanto pessoal, abrimos espaço para o conhecimento. Quando o buscamos, reconhecemos que sempre podemos melhorar e que o crescimento faz parte deste processo. Saímos da zona de conforto e damos um passo à frente. Assim, investir em nós mesmos significa evoluir e alcançar com sucesso nossos objetivos. Principalmente se um deles é tornar-se um bom líder.

## **Comunicação Assertiva**

A comunicação é uma excelente ferramenta para o desenvolvimento das relações humanas, seja em âmbito pessoal ou profissional. Existem alguns fatores capazes de influenciar na sua eficiência, a assertividade é um deles.

A comunicação assertiva no ambiente de trabalho, refere-se a habilidade do profissional em expressar suas ideias e mensagens, seja através da fala ou de gestos, com firmeza, segurança e respeito, sem espaço para dúvidas, ruídos, conflitos, desentendimentos e agressividade.

Para que a comunicação assertiva ocorra, o profissional deve ter inteligência emocional, ou seja, deve passar as informações que deseja de forma clara, mas também, deve ouvir atentamente e de forma calma quando o outro estiver falando.

Na comunicação, o comportamento não assertivo raramente consegue fazer com que atinjamos o nosso objetivo. A pessoa não assertiva prejudica os negócios pois, podem ocorrer falhas na comunicação que resultam em queda na produtividade e retrabalho, além de causar transtornos no relacionamento entre colegas de trabalho e clientes, pois sua comunicação gera ressentimentos e hostilidade.

Já a pessoa que pratica a comunicação assertiva, pode expressar discordância e insatisfação, mas, ao fazê-lo, direciona esses sentimentos ao comportamento e não à pessoa, sem constrangimento ou ansiedade; faz com que esta saiba exatamente o que deseja ou precisa sem tentar dominar, humilhar ou insultar.

A comunicação assertiva proporciona ainda, a resolução rápida de problemas, relacionamento interpessoal entre todos na empresa, aumento da motivação, cria um ambiente em que todos possam expressar suas ideias e reduz os conflitos da equipe.

Desenvolver a comunicação assertiva não é uma tarefa fácil pois, muitos profissionais possuem comportamentos negativos que impedem que ela flua da maneira correta. Por conta disso, separamos algumas dicas para que você desenvolva tal habilidade:

### **Tenha conhecimento do que fala**

Evite falar sobre assuntos que você não tem um real conhecimento. Busque informações e tenha experiência sobre o que você quer dizer, leia bastante, tenha domínio sobre a sua fala e treine sua capacidade de argumentação. Quando você aborda um tema não muito conhecido,

seus argumentos podem ser fragilizados pelo ouvinte, caso ele tenha mais conhecimento que você, o que resultará na queda da credibilidade da sua fala.

### **Busque por capacitação**

Para ter conhecimento sobre o que você fala, nada mais coerente do que buscar por capacitação constante sobre o seu trabalho e a função que você desempenha na empresa.

### **Saiba quando falar**

Preste atenção quanto ao momento certo para você expressar a sua opinião. Mesmo se o que você tem a dizer seja importante, você deve perceber a hora certa para manifestar suas ideias. Falar na oportunidade errada pode acabar comprometendo o seu discurso.

### **Seja intermediador**

Caso alguém do seu ambiente de trabalho tenha dificuldade para se comunicar, ajude-o em tal tarefa e sempre motive todos a sua volta a potencializar as melhores formas para se comunicarem.

### **Seja claro e direto**

Nada mais óbvio na comunicação assertiva, do que você ir direto ao ponto. Nesse sentido, exponha suas ideias sem perder tempo em detalhes, pois isso dispersa a atenção de quem está ouvindo. Porém, tenha cuidado para não ser agressivo e fazer julgamentos de valores.

### **Cuidado com a linguagem**

Muitas pessoas focam na linguagem escrita e não dão a devida atenção a linguagem oral. Quando não utilizada de forma adequada, a nossa fala pode gerar dupla interpretação, sendo assim, use argumentos claros, defenda seu ponto de vista com flexibilidade, aceite as críticas construtivas e não use gírias e abreviações.

## **Expressão corporal**

Fique atento à linguagem corporal, pois a comunicação também é formada pelo uso do corpo. Transmitimos mensagem e sinais o tempo todo durante uma conversa, nossos olhos e gestos também comunicam. Nesse sentido, se mostre seguro, tenha uma expressão corporal coerente com a sua fala, aja com naturalidade, controle suas emoções e demonstre calma em todo o seu discurso.

## **Use a empatia**

Pense em como seria estar no lugar do outro enquanto se comunica. Dessa forma, você demonstra respeito pelo próximo e gera uma troca de informações eficaz. A comunicação assertiva, quando bem implementada, gera assuntos objetivos e relevantes.

## **Exemplos de frases com comunicação assertiva**

Veja a seguir, exemplos de frases com o mesmo sentido, usadas sem e com comunicação assertiva dentro da empresa:

Este relatório possui uma baixa qualidade. Como sempre, você não consegue fazer nada direito. / O relatório não atende à demanda solicitada, mas como você é um colaborador extraordinário, tenho certeza que você pode fazer outro melhor.

Eu estou sobrecarregado, não aguento mais desempenhar minha função nessa empresa e não ser reconhecido. / Agradeço todo o reconhecimento que me deram até aqui, mas sinto que estou sobrecarregado. Por conta disso, gostaria que vocês avaliassem a possibilidade de contratar um novo colaborador para me ajudar.

Minha opinião não importa, vou acabar sendo julgado por isso. / Eu entendo o seu ponto de vista, mas não concordo com algumas coisas.

### **A comunicação assertiva e o Coaching**

A habilidade da comunicação é uma característica imprescindível no mercado atual. Sendo

assim, é crescente o número de empresas que investem em treinamentos para desenvolver a comunicação assertiva dos seus colaboradores.

Um deles é o processo de Coaching que através de técnicas e ferramentas comprovadas, a metodologia auxilia a pessoa a entender suas competências, identificar seus pontos de melhoria, reprogramar pensamentos e comportamentos, eliminar medos e assim, aprimorar suas habilidades de comunicação, seu poder de negociação, sua empatia, sua linguagem corporal, sua voz ativa, sua inteligência emocional, o relacionamento interpessoal na empresa em que trabalha, bem como o a produtividade e a entrega de resultados da mesma.

\* José Roberto Marques é presidente do IBC, Master Coach Senior e Trainer. Um dos pioneiros em Coaching no Brasil, com mais de 25 anos de experiência em treinamento e desenvolvimento humano. Fundador e também presidente da Editora IBC, possui diversas obras publicadas. É professor convidado da Universidade de Ohio. Como Coach atende CEO's e líderes de grandes organizações.

Fonte: <http://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/comunicacao-assertiva-desenvolva-comunicacao-clara-reduza-conflitos/> - Acesso em 31/08/2017