



O COMPORTAMENTO ASSERTIVO – Síntese

(*) Rosa Graça Lima Barreto Domingues

Algumas Considerações

O presente artigo é uma síntese do texto homônimo extraído do livro *Comportamento Assertivo: um guia de auto-expressão*, escrito por ALBERTI & EMMONS, 1978. Para os autores, *Assertivo* é o comportamento de afirmação sem ansiedade indevida nem constrangimentos. Ser assertivo é exercitar os próprios direitos sem negar o direito dos outros. É valorizar-se e permitir que o outro se valorize, é expressar-se e permitir que o outro se expresse, é sentir-se bem consigo mesmo, escolher por si e atingir os objetivos desejados permitindo que o outro também busque o alcance de seus objetivos.

Contrariamente ao comportamento assertivo, o comportamento *agressivo* é caracterizado pelo rebaixamento do receptor. O indivíduo agressivo valoriza-se à custa dos outros, se expressa para depreciar, fere os objetivos desejados pelos outros para atingir seus próprios objetivos, escolhendo pelos outros. Com este comportamento, geralmente a pessoa agressiva deixa o receptor na defensiva, sentindo-se humilhado e ansiando por vingança.

Como comportamento intermediário, temos o *não-assertivo*. O indivíduo não assertivo é geralmente inibido, negando-se a si próprio permite que suas escolhas sejam feitas pelos outros, fica magoado e ansioso por não atingir seus objetivos e provoca no receptor os sentimentos de culpa e humilhação, colocando o mesmo na defensiva e provocando o não atingimento dos objetivos pelo outro.

Fundamentos para o comportamento assertivo

Tornar-se assertivo é possível e para os autores é um processo de aprendizagem que exige resposta para algumas perguntas, dentre as quais: Porque devo mudar? Eu realmente quero mudar? A autonegação funciona como uma "zona de conforto", de segurança para o indivíduo não-assertivo. Ele não precisa se expor nem lutar pelos seus direitos. Já a agressividade funciona como um anteparo que dificulta a percepção pela pessoa agressiva da sua necessidade de ajuda. Por estes e outros

motivos é tão difícil mudar o comportamento para o patamar de assertividade.

É necessário estar motivado para o processo de mudança e aceitar as suas conseqüências. Algumas recompensas existem, dentre elas podemos relacionar: a assertividade possibilita relações de igualdade de direitos e obrigações entre os indivíduos uma vez que a pessoa assertiva coloca limites aos excessos, manifesta sua vontade. O comportamento assertivo reduz o nível de estresse e de fatores psicossomáticos à medida que progride a asserção. Existem, no entanto, princípios básicos que precisam ser compreendidos para que o sucesso da mudança aconteça. Em primeiro lugar é preciso entender a diferença entre os comportamentos assertivo e agressivo. Em seguida, o indivíduo precisa estar certo de que está pronto para treinar o comportamento assertivo sozinho, sendo que em casos extremos é sugerida pelos autores a busca da ajuda terapêutica de um facilitador. As tentativas mais promissoras devem ser as escolhidas no início do processo para reforçar comportamentos pelo êxito. Por último é importante ponderar os relacionamentos com as pessoas mais próximas.

Os componentes do comportamento assertivo

Uma ação assertiva é composta de diversos elementos já observados pelos cientistas: olhar nos olhos; gestos apropriados; expressão facial combinando com a mensagem; tom de voz, inflexão e volumes adequados, escolha da hora apropriada e conteúdo provido de honestidade e espontaneidade.

O desenvolvimento do comportamento assertivo

O comportamento pode mudar antes que se mude a atitude, esta afirmação dos autores denota a gradualidade do processo, que descrito passo-a-passo segue as etapas de observação do seu próprio comportamento, da observação de sua asserção; da concentração em uma determinada situação; revisão das respostas; observação de um modelo eficaz;

consideração de respostas alternativas; simulação da situação desejada; colocação em prática; obtenção de feedback; formação de comportamentos; testagem; avanços nas práticas e reforço social.

Embora estas etapas possam ser seguidas e promover o sucesso na mudança de comportamento, elas não são compulsórias e rígidas. Cada indivíduo pode desenvolvê-las em seu próprio tempo.

É preciso que o indivíduo transforme o desejo de mudança em ação. Para tanto, precisa estar preparado para reações adversas decorrentes da sua mudança de comportamento. As mais freqüentes são os revides, as agressões, as crises de temperamento, as reações psicossomáticas, as desculpas excessivas e as vinganças.

Optando pela não-asserção

A opção pela não-asserção dá-se em circunstâncias próprias. Os autores citam a

extrema sensibilidade de alguns indivíduos, a redundância (a percepção antecipada à sua ação pelo receptor, que desrespeitou os seus direitos, mas justificou-se em tempo) e a compreensão como alguns desses motivadores desta opção.

Quando você está errado

É provável que o indivíduo que passa por um processo de mudança de comportamento agressivo ou não-assertivo para assertivo cometa alguns excessos. Acontecendo isto, deve-se admitir o erro e desculpar-se sem excessos de justificativas.

Em futuras ações assertivas, o indivíduo que cometeu excessos em suas primeiras investidas não deve ocupar-se excessivamente em ficar apreensivo, mas buscar aprimorar o processo.

ASSERTIVIDADE – CASOS

Abastecendo o Carro – <i>Luiz e Ana Maria costumam abastecer o carro no mesmo posto de combustível próximo a sua casa há vários anos, sempre utilizando o sistema de pagamento com cheques, que é uma das modalidades de pagamento aceitas no posto. No dia 05 de julho de 2006, ao parar no posto para abastecer, foram abordados por um frentista novato que, taxativamente, afirmou que, como não os conhecia, não aceitaria o pagamento em cheque.</i>		
NÃO-ASSERTIVO	AGRESSIVO	ASSERTIVO
Luiz e Maria desistem de abastecer e procuram outro posto na região que aceite cheques.	Luiz desce do carro e começa a discutir com o frentista, perde o controle e agride o rapaz.	Luiz desce do carro, explica ao rapaz que é cliente antigo do posto. O rapaz confirma a informação com os outros frentistas, pede desculpas a Luiz e Maria e abastece o carro, prontamente.
No supermercado – <i>José costuma fazer as compras para todo o mês de uma só vez e sozinho, o que dificulta a conferência da passagem dos produtos na máquina de código de barras. Em 03 julho, finalizando a passagem dos produtos, percebeu que a Caixa do supermercado registrou duas vezes o mesmo produto, uma garrafa de vinho branco.</i>		
NÃO-ASSERTIVO	AGRESSIVO	ASSERTIVO
José fica constrangido e vai embora sem nada dizer, assumindo o prejuízo.	José fala acintosamente para a Caixa do supermercado que viu a sua esperteza, chamando-a de “malandra” e dizendo que a sua intenção foi deliberada com o interesse em ficar com o dinheiro equivalente ao produto, no final do dia.	José, após receber a lista de produtos pagos, verifica quantas garrafas de vinho branco foram pagas e quantas foram registradas pela Caixa. Confirmado o duplo registro, dirige-se à Caixa, informando-a educadamente do equívoco e mostrando a lista de produtos pagos. Ela faz o cancelamento do item e devolve o dinheiro a José, com um pedido de agradecimento e desculpas.
O lugar é do idoso – <i>Maria José, 45 anos, estafada por um dia de trabalho e muitos problemas, entrou no ônibus e, sem perceber sentou-se numa cadeira reservada para idosos. Em seguida, entrou um senhor, visivelmente irritado. O senhor pediu que Maria José levantasse da cadeira, pois ele precisava sentar-se.</i>		

NÃO-ASSERTIVO	AGRESSIVO	ASSERTIVO
Maria José levanta-se e deixa o senhor sentar-se, mesmo aparentando não ter a idade legalmente estabelecida para enquadrar-se como idoso.	Maria José responde grosseiramente ao homem que ele é mais forte, que ela está cansada e, portanto, ele que procure outro lugar para sentar-se, pois ela vai continuar sentada onde se encontra.	Maria José pergunta ao senhor qual a sua idade e ele diz ter 66 anos, mostrando a carteira de idoso. Maria José levanta-se da cadeira, pede desculpas e cede o lugar ao idoso.
<p>A fila é para todos – <i>Luiza chega a um banco para pagar algumas contas. Posiciona-se na fila e passar a seguir o trajeto marcado no chão. Quando ela está para ser atendida, um senhor que estava sentado em uma poltrona assistindo tv, levanta-se e posiciona-se em sua frente, dizendo: - eu estava na fila antes da senhora.</i></p>		
NÃO-ASSERTIVO	AGRESSIVO	ASSERTIVO
Luiza cede o lugar passivamente e fica remoendo a irritação antes e após ser atendida.	Luiza fala rispidamente para o homem que ele é na verdade um grande <i>cara de pau</i> e que ele vá procurar o seu lugar onde bem entender, soltando outros improperios.	Luiza mantém-se posicionada no caixa e fala firme, porém educadamente para o homem que ele estava na verdade assistindo tv e portanto o lugar na fila e de direito seu. O homem, percebendo a firmeza nas suas palavras, posiciona-se no final da fila.

(*) Rosa Graça Lima Barreto – Administradora de Empresas e Pedagoga