

Data de ministração da Aula:

Semana 5 - Aula 1

Tópico Principal: Comunicação Assertiva

Subtítulo/Tema Específico: Conceitos e Princípios

Código da Aula: ADMANO2C5B1S5A1

Objetivos da Aula:

- Compreender o conceito de comunicação assertiva e seus benefícios.
- Aplicar os princípios da comunicação assertiva em situações do ambiente organizacional.

Recursos Adicionais:

- Folhas e canetas.
- Recurso audiovisual para exibição de vídeos e imagens.

Exposição Detalhada do Conteúdo

[Slide 7 - Ponto de Partida]

Imagine que você está em um projeto de curso técnico e um colega não entrega sua parte no prazo. Como abordar isso sem causar brigas? A proposta é criar uma fala equilibrada que demonstre preocupação com o grupo e com o colega simultaneamente.

[Slide 11 - Comunicação Assertiva: Conceito]

Definição: Comunicar-se de forma assertiva significa falar com clareza, respeito e honestidade. É expressar fatos, ideias e sentimentos de forma direta, sem ser agressivo ou passivo demais. **Aprofundamento:** A assertividade é considerada uma competência de inteligência emocional. Ela se baseia na premissa de que os seus direitos e os do outro são igualmente importantes. Diferente do comportamento agressivo (que visa vencer) ou passivo (que visa evitar conflitos a qualquer custo), o assertivo busca a cooperação. [Informação complementar via busca externa]. **Exemplo Prático:** No mercado de trabalho, em vez de dizer "Você sempre erra esse relatório", um profissional assertivo diria: "Notei alguns dados divergentes neste relatório; podemos revisar juntos para garantir a precisão?".

[Slide 13 - DESTAQUE: O Perfil Assertivo]

Definição: Uma pessoa assertiva age de forma coerente entre o que pensa, sente e faz. Ela transmite segurança ao falar, unindo firmeza e gentileza.

[Slide 15 - Princípios da Comunicação Assertiva]

Definição: Para ser assertivo, deve-se seguir seis pilares:

1. **Respeito:** Considerar sentimentos e opiniões alheias.
2. **Honestidade:** Ser sincero sem ser grosseiro.
3. **Escuta Ativa:** Prestar atenção total ao interlocutor.
4. **Clareza:** Usar linguagem simples e compreensível.
5. **Empatia:** Colocar-se no lugar do outro.
6. **Objetividade:** Ir direto ao ponto, sem rodeios.

Fechamento da Aula

- **Resumo:**
 - A comunicação assertiva equilibra clareza, respeito e honestidade.
 - O comportamento assertivo exige coerência entre pensamento, fala e ação.
 - Os pilares fundamentais incluem escuta ativa, objetividade e empatia.
- **Curadoria Digital:** [Comunicação Assertiva | Como ser Objetivo na Comunicação?](#) - (André Arcas). Este vídeo oferece dicas práticas para aplicar a objetividade no dia a dia.
- **Bibliografia:**
 - CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos: os novos horizontes em administração**. Barueri: Atlas, 2020.
 - BENATTI, C.; BECKER, A. **Comunicação assertiva: o que você precisa saber para melhorar suas relações pessoais e profissionais**. São Paulo: Literare Books International, 2021.

Semana 5 - Aula 2

Tópico Principal: Comunicação Assertiva

Subtítulo/Tema Específico: Falhas Comuns na Comunicação Assertiva

Código da Aula: ADMANO2C5B1S5A2

Objetivos da Aula:

- Identificar as principais falhas na comunicação assertiva.
- Reconhecer estratégias para solucionar falhas comunicativas.

Recursos Adicionais:

- Folhas e canetas.
- Recurso audiovisual.

Exposição Detalhada do Conteúdo

[Slide 8 - Erros Comuns na Comunicação Assertiva]

Definição: Existem três comportamentos que sabotam a assertividade:

- **Agressividade:** Expressão hostil e desrespeitosa.
- **Passividade:** Calar opiniões por medo de conflito.
- **Manipulação:** Usar táticas não autênticas para conseguir o que quer.

[Slide 9 - Outras Falhas Críticas]

Definição:

- **Interrupções:** Impedir que o outro conclua a ideia.
- **Excesso/Falta de Informação:** Detalhes demais confundem; de menos geram erros.
- **Não Ouvir:** Focar no celular ou nos próprios pensamentos enquanto o outro fala.
Aprofundamento: A falta de escuta ativa muitas vezes ocorre devido ao "viés de confirmação", onde o ouvinte apenas busca na fala do outro algo que confirme suas próprias ideias pré-concebidas, ignorando o restante da mensagem. [Informação complementar via busca externa].

[Slide 10 - Como Melhorar a Comunicação]

Definição:

- **Diga não com empatia:** Reconhecer limites de forma clara e gentil.
- **Firmeza sem agressão:** Mostrar segurança sem gritar ou mandar.
- **Alinhamento Corporal:** Postura e tom de voz devem condizer com a fala.
- **Escuta Ativa:** Estar presente e não pensar na resposta antes do outro terminar.

Fechamento da Aula

- **Resumo:**
 - A agressividade e a passividade são os opostos prejudiciais da assertividade.
 - Falhas como interrupções e falta de escuta ativa destroem o clima organizacional.
 - Dizer "não" com respeito é uma habilidade fundamental de autogestão.
- **Curadoria Digital:** [Comunicação assertiva: oratória, retórica e técnicas de apresentação](#). Curso gratuito da EVG/FGV focado em técnicas profissionais.
- **Bibliografia:**
 - AGUIAR, F. R. de. et al. **Comunicação interna**. Porto Alegre: Sagah, 2019.
 - BRUM, D. **Comunicação assertiva: aprenda a arte de falar e influenciar**. São Paulo: Literare Books International, 2021.

Semana 5 - Aula 3

Tópico Principal: Comunicação Assertiva

Subtítulo/Tema Específico: Técnicas de Comunicação Assertiva

Código da Aula: ADMANO2C5B1S5A3

Objetivos da Aula:

- Aplicar técnicas práticas de comunicação assertiva.
- Desenvolver habilidades socioemocionais para ambientes organizacionais.

Exposição Detalhada do Conteúdo

[Slide 8 - Técnica: Use o "Eu"]

Definição: Iniciar frases com "Eu percebi" ou "Eu sinto" em vez de "Você nunca" ou "Você fez". Isso assume a responsabilidade pela percepção e reduz a defensiva do outro.

[Slide 8 - Técnica: Controle Emocional]

Definição: Respirar fundo e manter a calma antes de responder. Emoções descontroladas impedem o pensamento lógico e a assertividade.

[Slide 9 - Técnica: Críticas Positivas]

Definição: Ao dar feedback, atenha-se a fatos e comportamentos observáveis, nunca a julgamentos de valor ou rótulos pessoais. **Exemplo Prático:** Em vez de "Você é preguiçoso", diga "Notei que você não entregou as planilhas nos últimos dois dias". **Aprofundamento:** Uma técnica acadêmica comum é a "Comunicação Não-Violenta" (CNV), que sugere quatro passos: Observação (fato), Sentimento, Necessidade e Pedido. Isso evita que o feedback pareça um ataque pessoal. [Informação complementar via busca externa].

Fechamento da Aula

- **Resumo:**
 - O uso da "fala em primeira pessoa" (eu) evita acusações diretas.
 - O equilíbrio emocional é o pré-requisito para qualquer conversa difícil.
 - Feedback assertivo foca em fatos concretos e comportamentos, não em pessoas.
- **Curadoria Digital:** [Comunicação eficaz: você sabe se está sendo assertivo?](#) (Conquer Business School). Tutorial rápido sobre avaliação de perfil comunicativo.
- **Bibliografia:**
 - FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.
 - POLITO, R. **Vença o medo de falar em público**. São Paulo: Saraiva, 2013.