# 5 passos para uma comunicação mais assertiva

**Interagir de maneira segura e clara evita conflitos e mal-entendidos na vida pessoal e profissional**

Uma postura mais assertiva é extremamente importante para evitar falhas de comunicação não só no ambiente de trabalho, mas também nas relações interpessoais como um todo. Informações cruzadas e mal-entendidos constantes podem resultar em crises de imagem e muito desgaste; no mundo corporativo, o "telefone sem fio" pode ter consequências graves.

Assertividade não é sinônimo de agressividade. Para ser assertivo, é necessário saber ouvir, ter clareza e, principalmente, empatia. Somente assim pode-se evitar conflitos e garantir um ambiente adequado de escuta e troca de ideias.

Para encontrar a assertividade que existe em todos nós, é necessário muito autoconhecimento. O processo nem sempre é rápido, mas é muito gratificante. Para ajudar nessa busca, confira cinco maneiras de se comunicar de maneira mais segura e eficaz.

**1. Domine o assunto**

Preparar-se antes de falar é fundamental para garantir uma comunicação assertiva. (Fonte: Unsplash)

Se você precisa falar sobre um tema específico, prepare-se, estude, pesquise a fundo e sempre tenha bons argumentos para defender o seu ponto de vista. Se não puder responder a alguma pergunta, seja sincero e diga que buscará a resposta.

Quando estiver mediando algum conflito, procure entender as motivações de quem está envolvido e conheça todos os lados da história antes de tirar qualquer conclusão.

**2. Saiba ouvir**

Respeite a opinião dos demais. Por mais que você não concorde com algo, ouça o que a pessoa tem a dizer antes de se manifestar. Faça perguntas, demonstre interesse, procure compreender bem o que o outro quer dizer. Muitas vezes, é possível resolver uma situação conflituosa por meio da escuta ativa, já que algumas pessoas só querem ser ouvidas, enquanto outras não sabem se manifestar de maneira segura e precisam de ajuda.

**3. Tenha empatia**

Colocar-se no lugar do outro também é fundamental para uma boa comunicação. Só assim conseguimos compreender o modo de pensar e até mesmo de agir dos demais. Se uma pessoa está sendo agressiva, será que é por que ela está insegura ou ansiosa? Independentemente da função que cumprem na empresa, todos merecem ser ouvidos.

**4. Escolha bem as palavras**

Preocupe-se sempre com a clareza de suas palavras. Conheça o seu público e o nível de entendimento dele, pois de nada adianta um vocabulário rebuscado se a mensagem não for compreendida.

Sempre que possível, seja positivo e evite palavras ou expressões negativas. Suas ideias serão mais bem recebidas se você tiver uma postura construtiva mesmo diante de uma situação difícil.

**5. Preste atenção naquilo que você não diz**

Prestar atenção na comunicação não verbal também é importante (Fonte: Unsplash)

A postura é tão ou mais importante do que aquilo que falamos. Mantenha a calma, respire e controle seus gestos, seu olhar e suas expressões faciais. Ter uma presença confiante e ao mesmo tempo receptiva ajuda a criar uma conexão com os demais, e as pessoas se sentem mais seguras para conversar.

*Autor: Jennifer Koppe*

**Dicas para melhorar sua habilidade de comunicação**

E para te ajudar a melhorar essa habilidade, listamos dez dicas que vai te fazer um [especialista em comunicação](https://www.catho.com.br/profissoes/buscar/comunicacao). Confira!

**1. Faça contato visual**

Olhar nos olhos de uma pessoa é a maneira mais segura e eficaz de transmitir confiança.

Sem palavras, poderemos dizer ao nosso interlocutor que estamos interessados ​​no que ele nos diz e que estamos ouvindo atentamente.

**2. Gestos**

Segundo especialistas, 90% da comunicação que transmitimos não é verbal, mas gestual. Os movimentos do nosso corpo falam muito mais do que pensamos, mesmo que inconscientemente.

Às vezes, um gesto pode persuadir, convencer e criar confiança muito mais do que um discurso elaborado. Comece a observar e a praticar.

**3. Direto ao ponto**

Dominar as habilidades de comunicação não significa falar muito, fazer apresentações sem fim ou enviar longas mensagens por correio. Procure ter ideias claras e não enrole ao transmitir mensagens precisas.

**4. Ouça antes de falar**

Um bom comunicador é sempre um bom ouvinte. Quem sabe ouvir não perde informações, faz perguntas apropriadas e entende seu interlocutor.

Você pode criar empatia com frases como “Fale mais sobre esse tópico” ou “Estou interessado no que você diz. Fale mais detalhes para entender por que você pensa assim”.

**5. Faça mais perguntas**

Você não precisa ter todas as respostas. Ser capaz de expressar abertamente suas dúvidas e admitir que não entendeu uma ideia te permite alcançar uma melhor compreensão.

Lembre-se de que o mal-entendido é o inimigo da comunicação! Resuma o que foi dito em suas próprias palavras para garantir que você esteja em sintonia com o seu interlocutor.

**6. Leia**

A leitura melhora as nossas habilidades de comunicação tanto oral quanto escrita. Este hábito ainda ajuda a ter uma ortografia melhor e a ampliar nosso vocabulário.

Leia notícias diárias e informações relevantes em seu setor e você também terá assuntos para conversar com as novas pessoas que você conhecer.

**7. Escolha o meio certo**

Seus meios de comunicação é sempre o e-mail? Talvez fosse melhor abordar algumas pessoas pessoalmente.

Use sua percepção para falar com as pessoas da maneira certa; às vezes uma ligação pode ser mais pessoal e eficaz do que um e-mail; em outras, você obterá melhores resultados se enviar um e-mail breve e claro.

**8. Não interrompa**

Evite completar o discurso de outras pessoas com suas próprias ideias ou desviar o assunto de uma conversa.

Deixe que outras pessoas comuniquem suas opiniões sem interromper e depois expresse suas dúvidas ou comentários.

**9. Pratique na frente do espelho**

Em uma conversa cara a cara ou diante de um grupo de pessoas, nem sempre é fácil tomar consciência da nossa linguagem corporal.

É por isso que ***Vickie Austin***, fundadora da empresa de consultoria profissional [***CHOICES Worldwide***](https://choicesworldwide.com/), recomenda o uso de uma técnica de comunicação chamada ‘***mirrioring***’.

Ela nada mais é que observar a linguagem corporal de nosso interlocutor e imitá-la de maneira sutil. Por exemplo, se a outra pessoa afirmar com a cabeça, faça o mesmo segundo depois.

Com essa prática, é possível fazer a outra pessoa se sentir mais confortável e aberta, e podemos obter uma maior empatia dela.

10. Crie vínculos

A comunicação eficaz não tem apenas a ver com trabalho ou negócios. É impressionante o que você pode obter de alguém se iniciar a conversa perguntando algo pessoal.

Na próxima vez que você conversar com um membro da sua equipe ou visitar o cliente que você não conseguiu convencer, converse sobre coisas pessoais antes de entrar no assunto do trabalho.