



# Desvendando o que é comunicação assertiva – O perfil passivo agressivo.

Por Univoz Consultoria e Desenvolvimento de Pessoas.

Alguns temas parecem sempre estar nos holofotes, seja pela sua complexidade, seja pela extensão dos assuntos que ele cobre. A comunicação assertiva parece fazer parte do primeiro grupo. Sempre existe alguma confusão, alguma concepção equivocada ou confusa sobre o tema, que parece transformar tudo o que sabemos sobre o assunto.

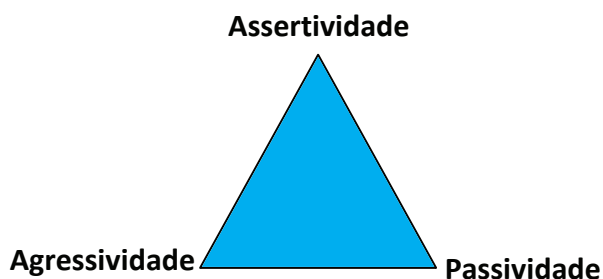
Aqui na Univoz, sempre conversamos e procuramos criar uma visão sólida, com conceitos significativos para o tema e se você nos acompanha deve ter tido a oportunidade de ler nossos artigos e se você começou a se interessar pelo tema recentemente, recomendamos que você leia:

**1 - Univoz\_Desvendando o que é comunicação assertiva**

**2 - Univoz\_Desvendando o que é comunicação assertiva e seu oposto – passividade**

Vamos fazer um resumo para te ajudar. Na comunicação **assertiva**, sempre temos por princípio manter o canal de comunicação intacto, ouvindo e deixando o outro falar. Por vezes, alguns falantes podem ter uma atitude **agressiva**, quando tentam, à força, conquistar ou seu direito de falar, outras vezes o ouvinte pode ter uma atitude **passiva**, não reclamando este direito, acatando o discurso do outro e sendo, muitas vezes, condescendente com pontos ou ideias que não concorda.

Essas três atitudes formam o “triângulo da assertividade”:



Mas existe ainda um terceiro comportamento: o **passivo-agressivo**.

Imagine uma situação de comunicação em que alguém fala e o ouvinte aceita tudo de forma submissa, sem se opor ou contrariar, não porque ele não o deseja fazer, mas o faz simplesmente porque essa atitude revela ao seu interlocutor uma forma de resistência velada, um indicativo que sua posição de submissão é, na realidade, uma atitude hostil e de não-comunicação, planejada para atacar quem fala. Pois bem, resumidamente esse tipo comportamento é o passivo-agressivo.

A motivação? Podem ser inúmeras. As estratégias para transmitir essa agressão velada? Variadas.

Aqui vamos mostrar algumas, aquelas que indicam quando a comunicação é passivo-agressiva. A **não-comunicação** é a principal delas e, sem dúvidas, a mais comum. Ela ocorre quando alguém opta por não falar, com a intenção de demonstrar que o canal de comunicação está fechado, acatando a fala do outro, mesmo que claramente não concorde. Adolescentes são especialistas nessa atitude, fecham-se e deixam seus responsáveis à beira de um ataque de nervos.

Outras atitudes comuns, como **evadir** ou **ignorar** alguma conversa que envolva algum tema polêmico para os interlocutores. Neste caso, o ouvinte muda o tópico da conversa ou não permite um desenvolvimento completo do assunto, causando um desconforto naquele que precisa falar. Outro recurso é a **indisposição**, transmitida pelas expressões faciais e corporais, como os braços cruzados ou o semblante de irritação, além disso também é identificável pela forma de responder, geralmente **relapsa** ao tema, demonstrando àquele que fala que o assunto é incômodo ou não merece atenção.

Em resumo: o famoso “ok. Tanto faz” (mesmo não estando).

É preciso lembrar que em um comportamento simplesmente passivo essas atitudes podem ocorrer, mas sem uma intenção clara, pois são apenas reflexos de uma atitude global, a qual é condescendente com tudo aquilo que lhe é direcionado. Já na comunicação passivo-agressiva, essas mesmas atitudes têm uma intenção objetiva: elas visam atingir o outro.

Em alguns casos, o indivíduo toma uma posição mais ativa e passa a se **vitimizar**, se colocando deliberadamente em uma posição de desvantagem. Nestes casos, o objetivo é questionar a autoridade daquele que fala, mostrando que sua opinião ou sugestão é errada, de modo tal que foram essas decisões que colocaram o ouvinte em uma posição desfavorável.

Junto dessa atitude surgem outras como a **obstrução**, quando não se cumpre com o combinado, a **ambiguidade** quando se lançam sinais confusos sobre um tema ou se utiliza de uma comunicação dúbia, com respostas vazias: “- É isso? -Pode ser que sim, pode ser que não”.

Além da **culpa forçada**, quando não se assume a culpa de situações, responsabilizando outras pessoas.



O ambiente de trabalho é um local propício para a emergência de comportamentos passivo-agressivos, uma vez que diversos backgrounds concorrem para executar uma mesma tarefa, além de estarem mergulhados em uma competição subjacente pelos melhores cargos e posições. Por isso, é natural que alguns acreditem estarem mais aptos que suas lideranças para resolver um determinado problema, levando-os a um choque de opinião, por exemplo. O mesmo vale para lideranças e seus colaboradores.

Estas divergências são naturais, mas ao mesmo tempo, podem se tornar o disparador para atitudes passivo-agressivas que visam minar o poder de uma liderança ou ainda de lideranças que visam colocar seus colaboradores em situ-

ações embaraçosas. Ainda assim, é importante sempre ter em mente que essas atitudes podem ser deliberadamente feitas por aquele que fala, mas, em geral, são um reflexo involuntário, parte de uma formação psicossocial mais complexa, que engloba outros processos, os quais não cabem ser discutidos nesse momento.

Por este motivo, não se esqueça: saber avaliar a sua comunicação e, é claro, a comunicação do outro é um passo importante para compreender e ser compreendido.

- **Tente entender ou visualizar se você não age de maneira passivo-agressiva** - busque trazer a sua consciência o seu comportamento em uma situação de comunicação, já que muitas vezes não somos capazes de identificar o modo como agimos.

- **Lembre-se:** é fundamental para quem busca ter uma fala assertiva, saber compreender quando seu interlocutor está sendo passivo-agressivo, afim de evitar que você transforme sua assertividade em agressão por reação ao comportamento do interlocutor.

Por último e não menos importante, nunca tente “**diagnosticar**” o outro, procure identificar as atitudes passivo-agressivas e converse, mostre ao outro a importância de se estabelecer uma comunicação assertiva. O ganho, sem dúvidas, será dos dois.

Ah, e não se esqueça, cursos e o acompanhamento de um profissional, como um Coach, são peças fundamentais para o aprimoramento de sua comunicação e melhora de sua assertividade.

O que achou? Será que sua comunicação é passiva-agressiva ou assertiva? No curso “Comunicação Assertiva” da Univoz, ajudamos você a identificar seu perfil comunicativo e muito mais. Não perca essa oportunidade. Consulte agora a nossa agenda.