

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

DR^a HELENA MARIA RODRIGUES

2020/2021

TIAGO DINIS LEITE COUTO MARQUES, N.º 99092

TURMA CI-CT03

A forma como nos comunicamos, e as palavras que escolhemos, pode afastar-nos ou aproximarmo-nos das outras pessoas. Estamos, por isso, continuamente dependentes dos nossos gestos, posturas e expressões nas relações interpessoais.

“E pensar no ouvinte ou no leitor é fazer a escolha certa das palavras, que se desejam simples, comuns e reconhecidas por todos (...) Quem comunica de forma complicada e difícil (...) não comunica, mas antes isola, exclui, discrimina; está tão-somente a pensar em si e não em quem o ouve ou lê”, afirma Sandra Duarte Tavares.

A comunicação é, indubitavelmente, uma competência indispensável para quem deseja viver em sociedade. Isso leva-nos a uma questão central da temática em discussão: como distinguir uma comunicação boa de uma comunicação má?

“Se falares a um homem numa linguagem que ele compreenda, a tua mensagem entra na sua cabeça. Se lhe falares na sua própria linguagem, a tua mensagem entra-lhe diretamente no coração.” afirmou Nelson Mandela.

No dia a dia lidamos e utilizamos vários estilos comunicacionais, ou estilos de comunicação, que são nada mais do que o conjunto das qualidades de expressão, características de um emissor em comunicação. Estes estilos dependem do nosso humor, da nossa autoestima, motivação, educação, capacidade de autoanálise e sentido de autocrítica, entre outros fatores.

As pessoas que utilizam um estilo de comunicação passivo têm tendência para se sentirem bloqueados ou paralisados perante um problema. Receiam a decepção e apresentam uma atitude de evitamento das outras pessoas e situações. São “camaleões” no sentido em que a sua “cor” é a cor do ambiente onde estão inseridas, fundindo-se com o grupo por puro medo de não se integrarem. Isto leva-as a perder o respeito por si próprias, pois deixam-se ser abusadas, e a desenvolver rancores e ressentimentos. Diagnosticam-se alguns “sintomas” comuns como: roer as unhas, ansiedade, insónias, mexer frequentemente os pés e bater com os dedos nas mesas.

As pessoas que utilizam um estilo de comunicação agressivo geralmente expressam as suas preferências, emoções e opiniões por vezes de uma forma hostil, exigente, ameaçadora ou punitiva para com o interlocutor. As consequências podem variar desde dificuldades no relacionamento com a família e pessoas próximas, perda do emprego, problemas escolares, e até necessidade de cuidados médicos. Falar alto, não controlar o tempo enquanto discursa, interromper, fazer barulho, esboçar um sorriso irónico e recorrer a imagens chocantes são alguns dos sinais clínicos que se observam neste tipo de indivíduos. Quando numa posição dominante, são autoritários, frios e intolerantes. Em posição subordinada, estão sistematicamente a contestar o outro e inventam desculpas quando confrontados relativamente a estas atitudes.

As pessoas que utilizam um estilo de comunicação manipulador repetem a informação desfigurada e manipulam-na. Utilizam a simulação como instrumento, negando factos e criando histórias para mostrar que as coisas não são da sua responsabilidade. A sua arma preferida é a culpabilidade. Entretanto, o manipulador arrisca-se a perder a credibilidade à medida que os seus “truques” forem descobertos. Uma vez apanhado, o manipulador tende a procurar a vingança, mas dificilmente recupera a confiança dos outros. Emprega frequentemente o “nós” e não o “eu”; “falemos francamente”; “confiemos um no outro”. Por ser um comportamento dissimulado, não existem gestos nem sinais físicos próprios deste estilo.

As pessoas que utilizam um estilo de comunicação assertivo resolvem os problemas diretamente e expressam as suas ideias e limites ao mesmo tempo que respeitam os demais. A assertividade não garante a não ocorrência de conflitos entre duas pessoas; o que acontece é que, se duas pessoas em desacordo comunicam de forma assertiva, é mais provável que reconheçam que existe um desacordo e que tentem chegar a um consenso. Além disso, ao utilizar-se uma expressão congruente e transparente, na qual os objetivos visados surgem com clareza e os sentimentos manifestados são autênticos, esta atitude tem probabilidades de suscitar nos outros uma atitude semelhante, favorecendo, assim, uma boa comunicação. As pessoas assertivas mantêm contato visual com o interlocutor e falam fluentemente, em tom audível, com gestos firmes e posturas apropriadas.

A assertividade é a capacidade de uma pessoa posicionar-se de forma confiante e objetiva, defendendo claramente o seu ponto de vista. Porém, se a pessoa passar dos limites pode-se transformar em agressividade ou coerção. No ponto certo, torna-se uma qualidade no exercício da liderança, conquistando a confiança dos liderados, aumentando a influência, persuasão e empenhamento junto da equipa.

Al Gore, político e ativista norte-americano, foi o protagonista do documentário “Uma Verdade Inconveniente”, realizado por Davis Guggenheim (2006). Viaja pelo mundo inteiro para sensibilizar a comunidade sobre o aquecimento global. O Prémio Nobel da Paz ao vivo tem uma força pouco vista, não utiliza filosofia barata, discursa eloquentemente. “Estamos a derreter todos os glaciares do mundo”, afirma, envolvendo-nos, a nós próprios, nesta culpa, nesta responsabilização. O plural do discurso algariano traz também o tom messiânico necessário para esta causa.

As máximas conversacionais são o conjunto de regras que, segundo Paul Grice, devem conduzir o ato conversacional e que concretizam o princípio da cooperação. A máxima de qualidade expressa o seguinte princípio: tente que a sua contribuição conversacional seja o mais verdadeira possível, para isso, não afirme o que crê ser falso e não afirme aquilo de que não tem provas suficientes para confirmar a sua veracidade. A máxima de quantidade expressa o seguinte princípio: tente que a sua contribuição conversacional seja tão informativa quanto necessária, isto é, que seja nem mais nem menos informativa do que aquilo que é fundamental para os objetivos de uma interação verbal. Um discurso repetitivo constitui uma violação desta máxima, pois ao sobrecarregar o enunciado de informação redundante e desnecessária criar-se-á ruído na comunicação. A máxima de relevância expressa o seguinte princípio: tente que a sua contribuição conversacional revele ser pertinente em relação ao objetivo da conversa para que se estabeleça uma relação de pertinência entre os enunciados. A máxima de modo expressa o seguinte princípio: tente que a sua contribuição conversacional seja ordenada, clara e breve.

A comunicação tem um carácter subjetivo. Um simples “sim” ou “não” pode ser interpretado de modos diferentes, caso o recetor da mensagem não seja o mesmo.

Mas, afinal, no que constitui a ideia de subjetividade e qual a sua pertinência? Segundo a Gestalt, uma teoria do fim do século XX, entende-se a subjetividade como o mundo interno de todo e qualquer ser humano. Composto por emoções, sentimentos e pensamentos, este mundo trata-se do espaço íntimo do indivíduo, ou seja, como ele “instala” a sua opinião ao que é dito (mundo interno) com o qual ele se relaciona com o mundo social (mundo externo), resultando tanto em marcas singulares na formação do indivíduo quanto na construção de crenças e valores compartilhados na dimensão cultural. Ora, os estilos de comunicação constroem-se invariavelmente das características do emissor, isto é, da personalidade do indivíduo, a qual resulta, em muitos casos, da multiplicação entre o “mundo interno” e o “mundo externo”.

Em jeito de conclusão, aconselha-se prudência e moderação e cito Virgílio Ferreira: *“Afirma com energia o disparate que quiseres, e acabarás por encontrar quem acredite em ti.”*.

REFERÊNCIAS

https://www.youtube.com/watch?v=CgniRPWXgpw&feature=emb_title&ab_channel=NovaEtapa

https://www.youtube.com/watch?v=hYw8yRccWCU&feature=emb_title&ab_channel=NovaEtapa

https://www.youtube.com/watch?v=7kPNxtunRhE&feature=emb_title&ab_channel=NovaEtapa

https://www.youtube.com/watch?v=FvGUp3WM4Ow&feature=emb_title&ab_channel=NovaEtapa

<https://comunicareinformar.blogs.sapo.pt/2721.html>

<https://mixordiaisp.wordpress.com/estilos-de-comunicacao/>

<https://pt.slideshare.net/mickaelxavier9/estilos-de-comunicacao-74179940>

<https://blog.trello.com/br/estilos-comunicacao>

<https://casule.com/comportamento-agressivomotivos-e-consequencias/>

https://issuu.com/novaetapa/docs/comunicacao_relacoes

<https://www.flaviohastenreiter.com/diferenciando-os-comportamentos-assertivo-nao-assertivo-e-agressivo/>

<https://pt.slideshare.net/fabianacosta06/atitudes-do-assertivo-comportamento>

<https://neuropsicvr.wordpress.com/2012/05/20/estilo-de-comunicacao-manipulador/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Subjetividade>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Gestalt>

<http://www.observatoriodaimprensa.com.br/ciencia/asperezas-apagadas-o-discurso-ambiental-de-al-gore/>

<https://www.jeffersonleonardo.com.br/single-post/2018/11/05/L%C3%ADder-coercitivo-ou-assertivo-Depende>

[https://www.infopedia.pt/\\$maximas-conversacionais](https://www.infopedia.pt/$maximas-conversacionais)

(consultado em 25/11/2020)