



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

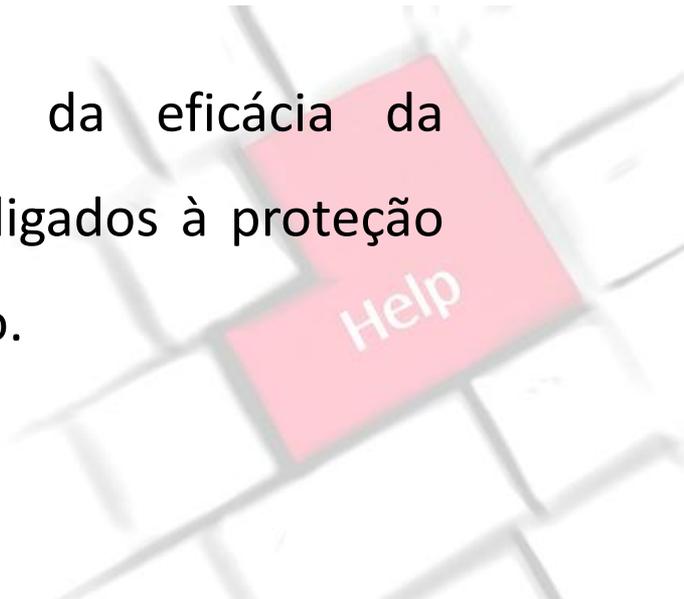
COMUNICAÇÃO EM CRISE

LEANDRA CORDEIRO | ESAV | 2019

COMUNICAÇÃO EM CRISE

INTRODUÇÃO

- A vulnerabilidade do cidadão em relação aos desastres naturais e catástrofes diminui à medida que aumenta a **informação** de que dispõe para fazer frente a esses riscos.
- A sua capacidade de resposta depende da eficácia da **comunicação de risco** feita pelos organismos ligados à proteção civil, a quem cabe informar e alertar para o risco.



COMUNICAÇÃO EM CRISE

INTRODUÇÃO

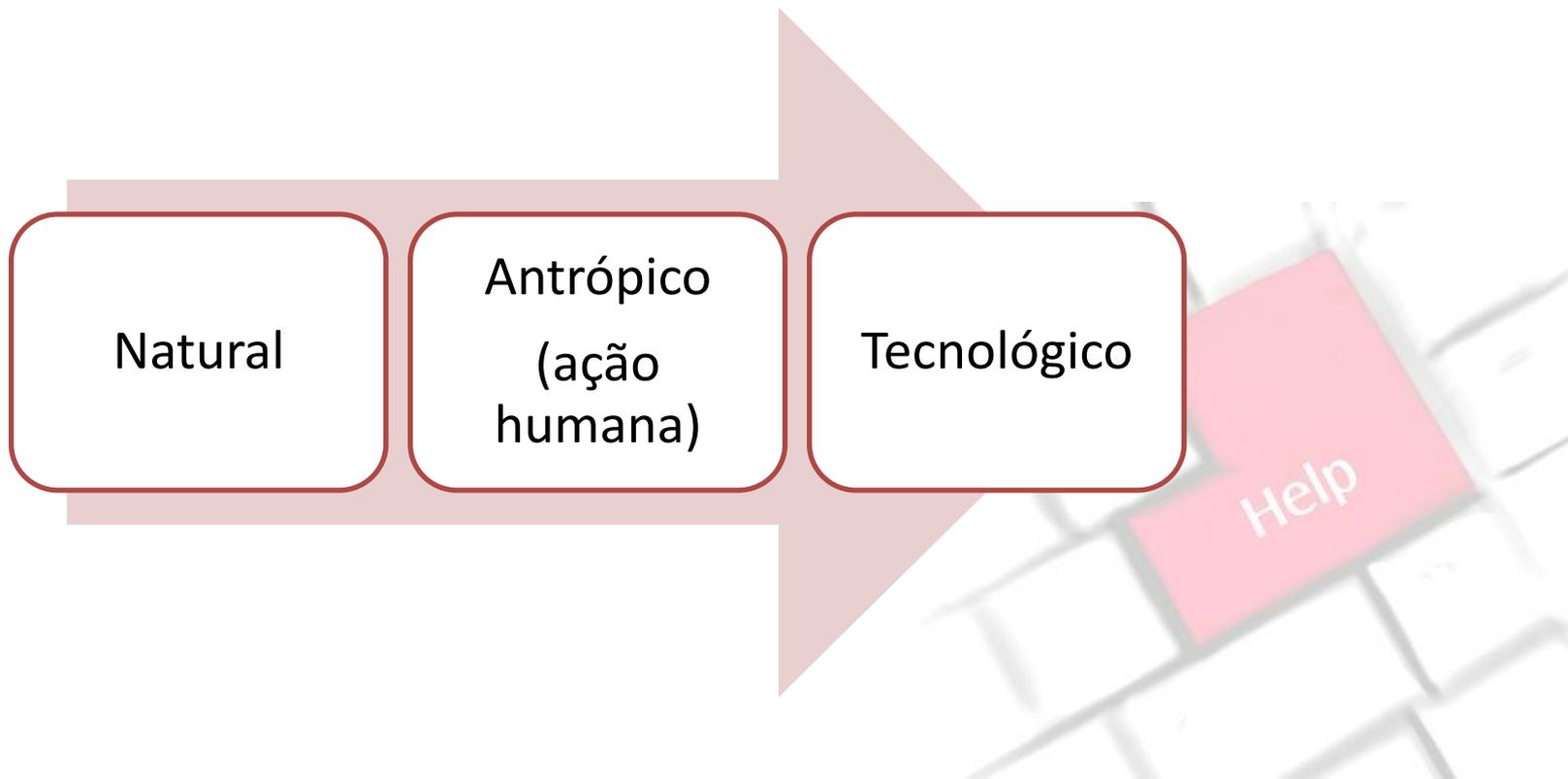
É importante analisar os mecanismos de comunicação utilizados e a forma como é feita a respetiva apreensão da informação por parte do cidadão;

A consciência dos cidadãos sobre as catástrofes e desastres a que podem estar sujeitos minimiza o seu grau de vulnerabilidade em relação a estes acontecimentos – quanto maior a informação e a preparação do cidadão para estes fenómenos, maior será a sua preparação para zelar pela sua segurança!

COMUNICAÇÃO EM CRISE

INTRODUÇÃO

O conceito de **RISCO** designa a probabilidade de ocorrência de um determinado acontecimento nefasto futuro e incerto.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

PROTEÇÃO CIVIL

Em dezembro de 1998, a Assembleia Geral das Nações Unidas adotou a *Estratégia Internacional para a Redução de Desastres*, e criou o Gabinete das Nações Unidas para a Redução de Desastres (UNISDR).



Este Gabinete assume uma posição fulcral na coordenação de estratégias que visam a redução do risco de ocorrência de desastres e a implementação de modelos cujo propósito crucial consiste na redução do risco de ocorrência de eventos desta tipologia.

COMUNICAÇÃO DO RISCO

PROTEÇÃO CIVIL

Ao consultar o *site* oficial do *UNISDR* não é encontrada uma definição do conceito “comunicação do risco”, mas é possível encontrar a definição do conceito:

“sistema de aviso precoce”

que designa “o conjunto de **competências necessárias** para gerar e disseminar atempadamente os avisos necessários que permitam que os indivíduos (comunidades e organizações) ameaçadas por um determinado perigo **estejam preparados** e atuem adequadamente com o propósito de reduzir o mais possível os efeitos negativos consequentes do risco” (UNISDR, 2012).

COMUNICAÇÃO DO RISCO

PROTEÇÃO CIVIL

Nesta definição não se encontra presente a noção de “*diálogo democrático*” (comunicação do risco considerada enquanto uma troca dinâmica de informações e opiniões acerca do risco - envolvimento da comunidade no processo de tomada de decisão e que é classificada de acordo com o modelo de comunicação *bidirecional*).



Help

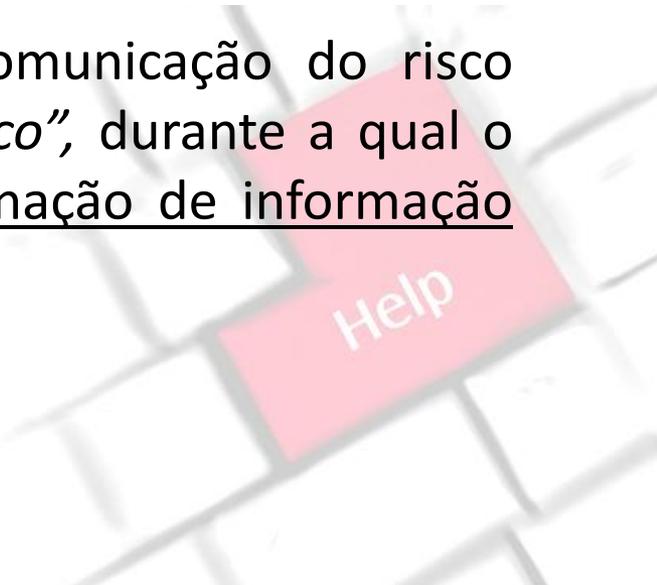
COMUNICAÇÃO DO RISCO

PROTEÇÃO CIVIL

esta definição apresentada pelo *UNISDR* permite construir uma **definição de comunicação do risco** alicerçada na abordagem inicial deste conceito:

[Abordagem linear/modelo unidirecional](#)

Leiss (1996) designou esta fase inicial da comunicação do risco enquanto “*período da avaliação técnica do risco*”, durante a qual o propósito consistia essencialmente na disseminação de informação que permitisse:



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

PROTEÇÃO CIVIL



- aumentar o nível de conhecimento face aos riscos de um determinado evento ou comportamento adverso;
- satisfazer as necessidades dos recetores, no que diz respeito à obtenção da informação necessária para a compreensão dos riscos prováveis de um determinado evento e dos comportamentos redutores do risco a adotar.

Help

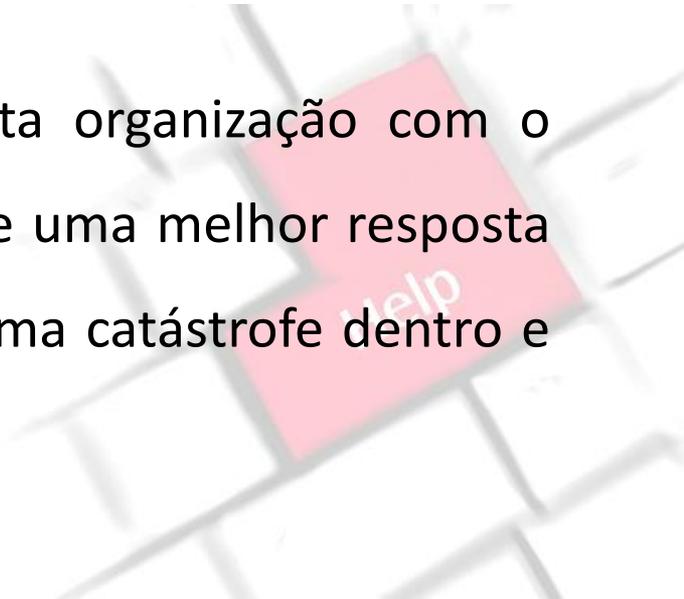
COMUNICAÇÃO DO RISCO

PROTEÇÃO CIVIL

O *European Community Humanitarian Office – ECHO* - foi criado em 1992 com o objetivo de expressar a solidariedade da União Europeia perante os povos com necessidades por todo o mundo.

No ano de 2004 passou a designar-se por *“Direção-geral para a Ajuda Humanitária”*.

Em 2010 a **Proteção Civil** foi integrada nesta organização com o intuito de garantir uma melhor coordenação e uma melhor resposta perante a ocorrência de um desastre ou de uma catástrofe dentro e fora do território Europeu.



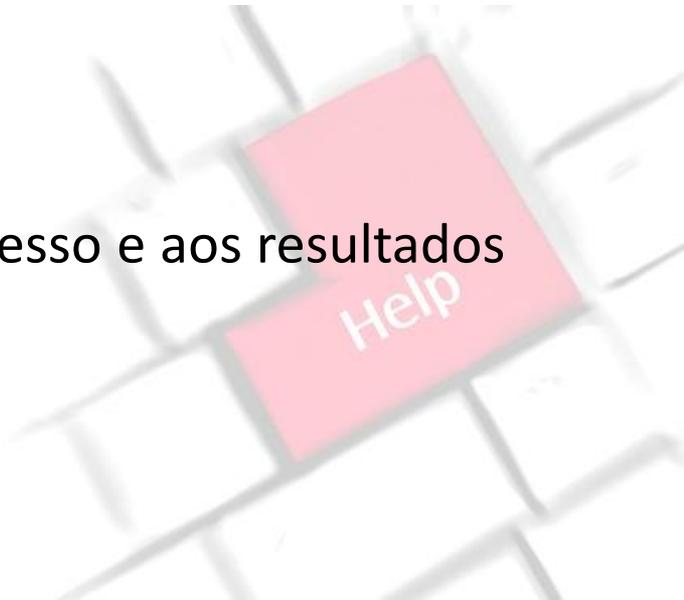
COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

No que diz respeito à comunicação com o público em geral no contexto de desastre, neste documento é apresentado o conceito de *“informação pública e comunicação”*:



Informação divulgada ao público quanto ao processo e aos resultados da avaliação do risco.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

Tem como objetivo:

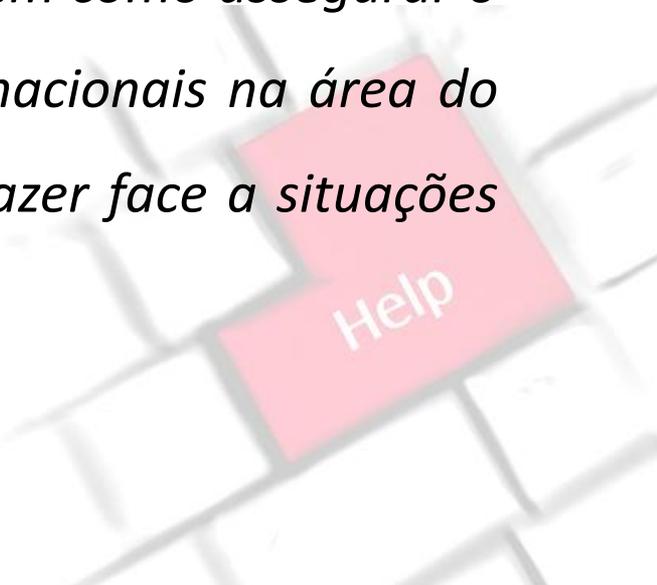
- uma melhor compreensão dos riscos e o acesso a todos os grupos, incluindo o público em geral,
- uma maior participação, no que diz respeito ao planeamento, preparação e resposta a uma situação de emergência.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

A **missão** da Autoridade Nacional de Proteção Civil – ANPC – *“planear, coordenar e executar a política de Proteção Civil, designadamente, na prevenção e reação a acidentes graves e catástrofes, de proteção e socorro das populações e de superintendência da atividade dos bombeiros, bem como assegurar o planeamento e coordenação das necessidades nacionais na área do planeamento civil de emergência, com vista a fazer face a situações de crise ou de guerra”* (PROCIV, 2012).



COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

Sistema de aviso e alerta

“conjunto organizado de recursos humanos e meios técnicos que tem como funções divulgar os **procedimentos a adotar** por uma população face a situações de perigo e manter informada a população da área eventualmente afetada da iminência, ocorrência ou evolução de uma situação de perigo” (PROCIV, 2012).

COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

É importante salientar a dimensão bidirecional da comunicação do risco que assenta sobre dois pilares:

- manter o público informado;
- promover o diálogo entre as partes interessadas.



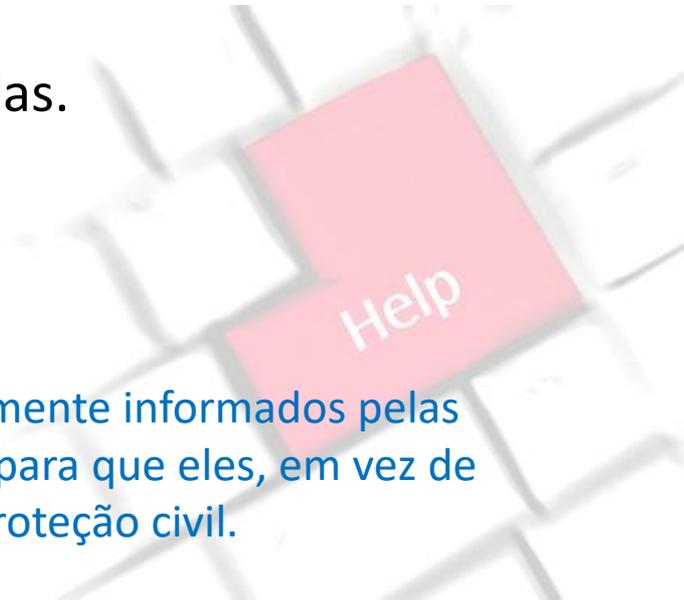
COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

É importante salientar a dimensão bidirecional da comunicação do risco que assenta sobre dois pilares:

- manter o público informado;
- promover o diálogo entre as partes interessadas.

Torna-se fundamental que os cidadãos sejam devidamente informados pelas instituições competentes sobre os riscos que correm, para que eles, em vez de vítimas, se transformem em agentes de proteção civil.

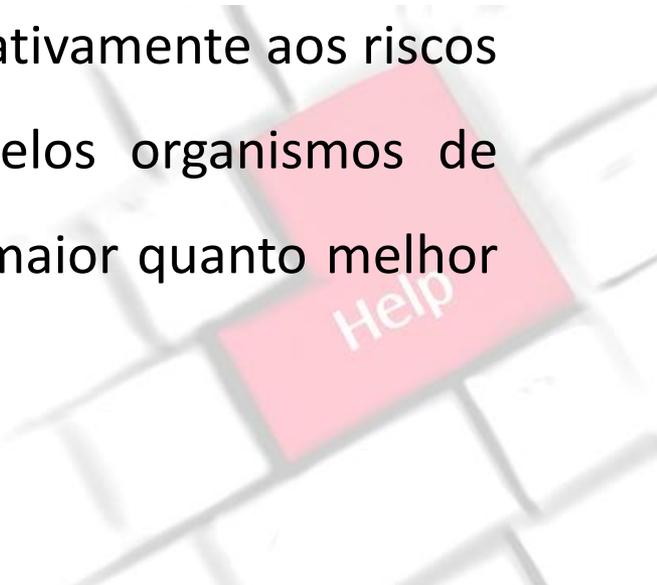


COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

Segundo Alexander (2002), os desastres só podem ser mitigados com sucesso se os civis forem responsabilizados pela sua própria segurança - o cidadão deve ser o principal agente de proteção civil.

O conhecimento e a informação do cidadão relativamente aos riscos que corre depende da comunicação feita pelos organismos de proteção civil - a sua capacidade de reação é maior quanto melhor for o acesso à informação.



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

Acresce a isto o facto de a população ser cada vez mais consciente e exigente e de querer obter respostas imediatas daqueles organismos. O constante acesso à informação disponibilizada pelas novas tecnologias criou um novo padrão de comunicação e elevou o nível de exigência do cidadão: que passa a querer saber de tudo no «aqui» e «agora».



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

Para Almeida (2010) a comunicação de risco resulta da troca de informação entre indivíduos, grupos e instituições relativamente a situações que ameaçam a saúde, a segurança ou o ambiente.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

PRINCIPAIS DIRETRIZES

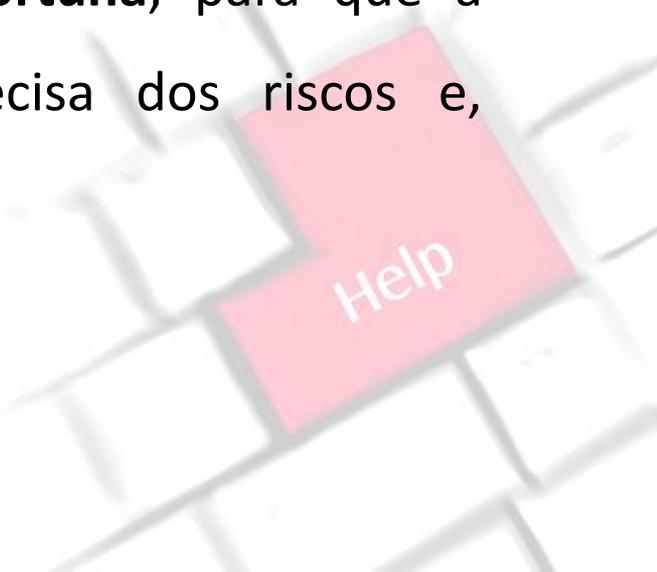
A **comunicação de risco** pelos organismos e entidades de proteção civil deve ser analisada sob duas vertentes:

- a que se produz numa perspetiva de prevenção a longo prazo, dotando a população de informação sobre conceitos a colocar em prática em caso de crise, abrangendo essa comunicação todas as faixas etárias;
- a informação que produz em plena situação de crise, dando nota do risco que as populações correm naquele momento ou nas horas sucedâneas.

COMUNICAÇÃO DO RISCO

CONCLUSÃO

A comunicação de riscos pode ser entendida como a oportunidade de comunicar os riscos de maneira planejada e, ao mesmo tempo, sensível às necessidades da comunidade. Faz parte do processo de análise e gestão de riscos, ajuda a **estabelecer a confiança** e facilita a divulgação de uma **informação real e oportuna**, para que a comunidade tenha uma avaliação mais precisa dos riscos e, conseqüentemente, possa agir adequadamente.



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Tipos de Comunicação do Risco

(tipologias propostas por Lundgren e McMakin, 2009):

- *Comunicação sobre cuidados;*
- *Comunicação para o consenso;*
- *Comunicação de crise*



COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Tipos de Comunicação do Risco

(tipologias propostas por Lundgren e McMakin, 2009):

- *Comunicação sobre cuidados;*

comunicação acerca dos riscos para os quais o nível de perigo e os procedimentos que permitam a sua gestão já se encontram devidamente definidos por meio da investigação científica. Este perigo e estes procedimentos que visam a redução do risco beneficiam da aceitação da maioria do público. Exemplo: informação sobre os riscos do tabagismo ou de uma conduta sexual sem proteção.

COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Tipos de Comunicação do Risco

(tipologias propostas por Lundgren e McMakin, 2009):

- *Comunicação para o consenso;*

Informar e encorajar os grupos a trabalharem em conjunto em prol de uma tomada de decisão, no que diz respeito à gestão de um determinado risco, isto é, aos procedimentos a adotar com o intuito de prevenir ou mitigar o risco. Exemplo: a união entre os cidadãos e o proprietário de uma instalação de aterro sanitário para, juntos, determinarem a melhor maneira de dispor dos resíduos perigosos.

COMUNICAÇÃO DO RISCO

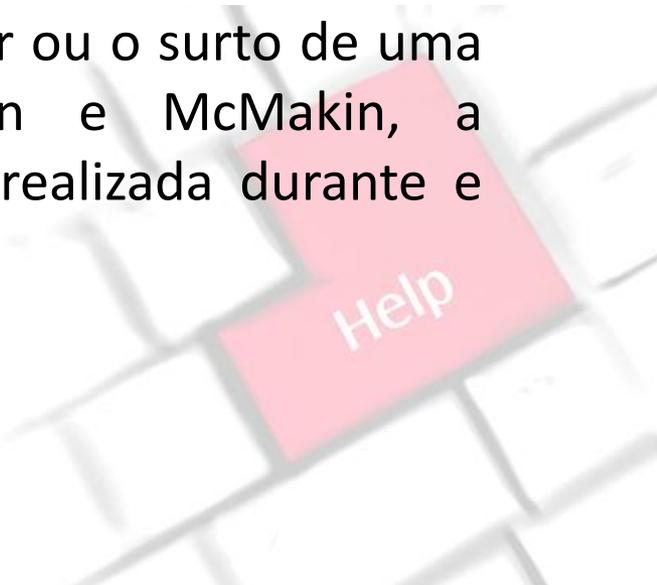
TIPOLOGIA

Tipos de Comunicação do Risco

(tipologias propostas por Lundgren e McMakin, 2009):

-Comunicação de crise

comunicação do risco acerca de um risco extremo e súbito como, por exemplo, um acidente numa central nuclear ou o surto de uma doença mortal. De acordo com Lundgren e McMakin, a “*comunicação de crise*” inclui a comunicação realizada durante e depois da emergência.



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Neste sentido, a *“comunicação do risco em situações de crise”* distancia-se dos outros tipos de comunicação no âmbito da Saúde Pública não só no que diz respeito ao contexto na qual é concretizada, mas também no que concerne à intensidade.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

As organizações públicas que assumem o papel de agentes de primeira intervenção num cenário de crise têm a responsabilidade de:

- **Assegurar a precisão** das mensagens e a **divulgação** destas mesmas mensagens aos diversos *stakeholders* (ANPC, Corporações de Bombeiros, Município, Instituições escolares e de saúde...) a tempo;

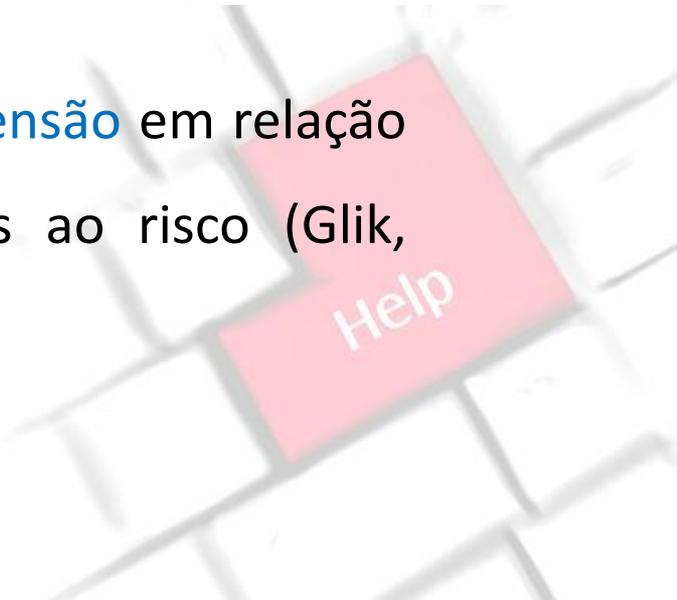


Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

- Aceder aos diferentes **canais** de disseminação das mensagens de modo a garantir a preservação da precisão das mensagens direta ou indiretamente relacionadas com o risco;
- Estabelecer uma **relação dinâmica** e envolvente com os órgãos de comunicação social;
- Exteriorizar **atitudes de compaixão e compreensão** em relação às populações que se encontram vulneráveis ao risco (Glik, 2007).



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Segundo Glik (2007), as crises combinam a **imprevisão**, um elevado **índice de ameaça**, um **público com medo** e nervoso e um notório **interesse dos órgãos de comunicação social** perante o acontecimento adverso.

A combinação destes elementos dá origem a um [ambiente comunicacional instável e considerado de elevado risco.](#)



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Por isso, o processo de comunicação num cenário destes deve incluir elementos essenciais, tais como:

- a confiança,
- a credibilidade,
- a honestidade,
- a transparência e
- a responsabilidade ...

...pelas fontes de informação que integram este mesmo processo comunicacional (Glik, 2007).



COMUNICAÇÃO DO RISCO

TIPOLOGIA

Numa época na qual existem canais de notícias que funcionam 24 horas, na qual proliferam as redes sociais, onde a Internet é crescentemente a fonte de informação por excelência, as organizações encontram-se frequentemente numa posição em que é perentório ***dar resposta a uma determinada crise em tempo real***, ou seja, à medida que esta última ganha forma.



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO



Num cenário destes, muitas vezes, os porta-vozes tomam conhecimento dos factos ao mesmo tempo que o público.

Assim, num cenário de crise, os profissionais da comunicação, devem não só divulgar instantaneamente a informação considerada vital com o objetivo de mitigar o pânico e o medo, mas também devem promover a confiança, revelando-se este elemento crucial numa situação de crise.

COMUNICAÇÃO DO RISCO

Num contexto de crise é essencial ter em consideração determinados aspetos essenciais para o processo de desenvolvimento de mensagens, tais como:

- Descrever as audiências com as quais se pretende comunicar: é imprescindível compreender a audiência (a relação da primeira com o evento); as características demográficas deste grupo (como por exemplo, faixa etária, género, educação académica, língua e cultura); e, por fim, o grau de indignação da audiência).

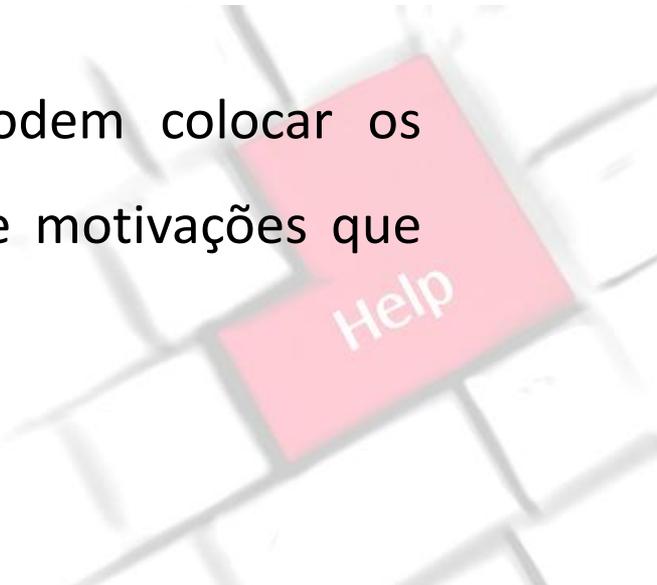
COMUNICAÇÃO DO RISCO

- Definir o propósito da mensagem ou das mensagens: uma determinada mensagem pode assumir finalidades, tais como: a divulgação dos factos; manter o público informado da evolução do acontecimento.; ou o objetivo de incentivar o público a agir.
- Identificar o meio de divulgação de mensagem: tendo em consideração o tipo de evento, o teor da mensagem e o público a informar, é necessário selecionar o meio de transmissão da mensagem, como por exemplo, os órgãos de comunicação social, a internet, um porta-voz da organização, entre outros.

COMUNICAÇÃO DO RISCO

Normalmente, a ocorrência de uma emergência implica a divulgação imediata de avisos, instruções ou conselhos, no que diz respeito à diminuição, ou se possível eliminação, dos efeitos nefastos inerentes ao acontecimento adverso inesperado.

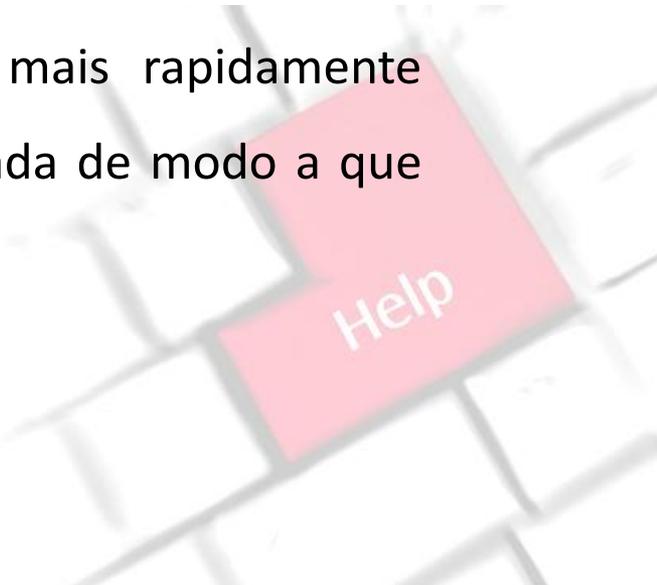
Por sua vez, os cenários de emergência podem colocar os profissionais da comunicação do risco perante motivações que se encontram em **conflito** entre si.



Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

P. ex., os assessores jurídicos aconselham a divulgação da menor quantidade de informação possível ao público, porque esta informação pode ser utilizada mais tarde em tribunal. No entanto, este conselho entra em conflito direto com a visão dos profissionais da comunicação que, por sua vez, defendem que devem ser transmitidos todos os dados conhecidos e confirmados ao público o mais rapidamente possível. Mais, esta informação deve ser apresentada de modo a que qualquer leigo a compreenda.

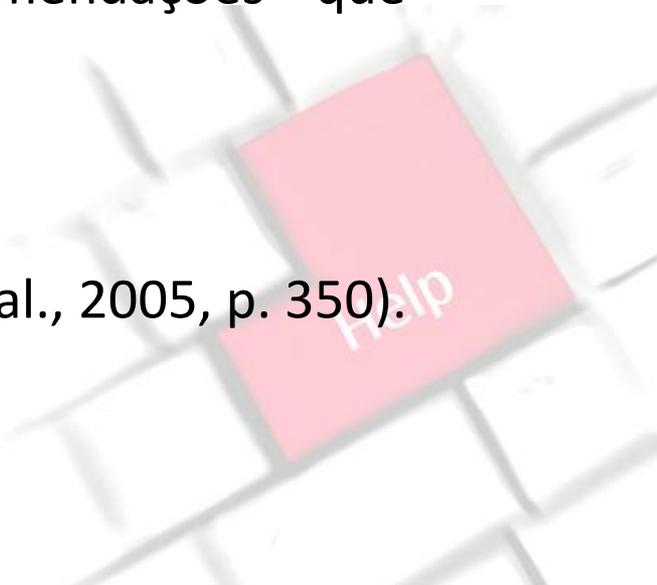


Help

COMUNICAÇÃO DO RISCO

As **emoções**, tais como, o pânico, o medo e a indignação, podem ser minimizadas através da divulgação de informação precisa e tranquilizadora, ou seja, a comunicação do risco deve ser utilizada com o intuito de reduzir o pânico, promover a compreensão, motivar a adoção de recomendações que mitiguem ou, pelo menos, reduzam o risco.

(Kreps et al., 2005, p. 350).



COMUNICAÇÃO DO RISCO



Problema



COMUNICAÇÃO DO RISCO

Como é que isto se resolve?



com **CONFIANÇA**



COMUNICAÇÃO DO RISCO

Uma estratégia importante é dar algum sentimento de **controlo** ao público ou à comunidade.

Como é que isto pode ser feito?

Dar tarefas.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

Numa situação de emergência, a confiança e a credibilidade são afetadas quando se verifica:

- Desentendimento entre os especialistas;
- Falta de coordenação entre as organizações que são responsáveis pela gestão do risco;
- Falta de diálogo e de participação do público;
- A divulgação da informação não é feita atempadamente.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

Um outro aspeto relevante no contexto da comunicação realizada num cenário de emergência é a **consistência**, ou seja, a informação deve ser consistente através de todas as mensagens transmitidas aos vários *stakeholders*.



COMUNICAÇÃO DO RISCO

CARACTERÍSTICAS

Neste sentido, implica conhecer e compreender as necessidades e os desejos da comunidade e a jurisdição vigente no contexto da ocorrência de uma emergência.

- é essencial ***elaborar um plano de ação formal para situações de emergência***;
- é essencial ***formar os elementos*** que atuarão enquanto agentes numa situação de emergência;
- é igualmente importante ***educar o público***;



COMUNICAÇÃO DO RISCO

CARACTERÍSTICAS

- **obter os recursos necessários** para colocar o plano em ação se necessário; e,
- é fulcral **assegurar a existência das infraestruturas necessárias** para colocar o plano em ação.

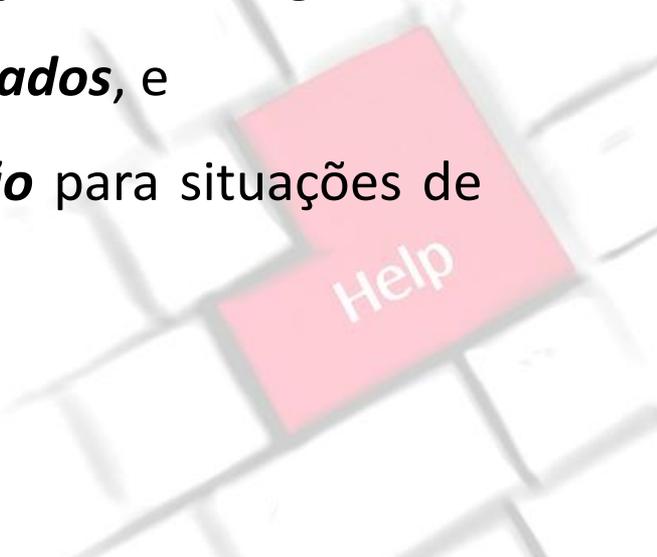


COMUNICAÇÃO DO RISCO

CARACTERÍSTICAS

É fundamental:

- ***desenvolver parcerias com outras organizações*** que possuem um papel importante no contexto de uma emergência,
- ***estabelecer uma relação de confiança e credibilidade*** com as comunidades antes da ocorrência de uma situação de emergência,
- ***determinar métodos de comunicação apropriados***, e
- ***desenvolver um sólido plano de comunicação*** para situações de emergência.



Help



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

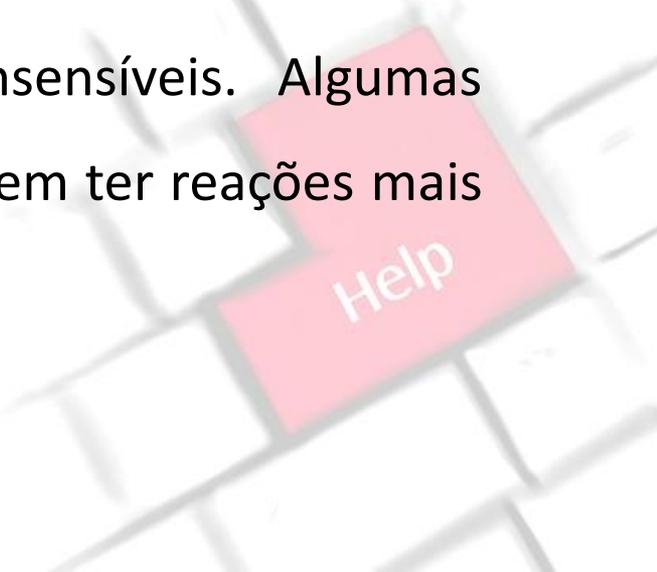
LEANDRA CORDEIRO | ESAV | 2019

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

COMO AS SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS

Apesar de cada pessoa ser afetada de alguma forma por esses eventos, existe uma grande variedade de reações e sentimentos que cada pessoa pode sentir.

Muitas pessoas podem sentir-se sobrecarregadas, confusas ou muito desorientadas sobre o que está a acontecer. Podem sentir-se amedrontadas, ansiosas, anestesiadas ou insensíveis. Algumas podem ter reações leves, enquanto outras podem ter reações mais severas.



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

COMO AS SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS

O modo como as pessoas reagem depende de muitos fatores, incluindo:

- natureza e severidade do(s) evento(s) ao(s) qual(ais) foi/foram exposta(s);
- vivência anterior de situações de crise;
- apoio que elas recebem de outras pessoas durante a vida;
- estado de saúde física;



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

COMO AS SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS

- histórico pessoal e familiar de problemas de saúde mental;
- cultura e tradições pessoais;
- idade (por exemplo, crianças em diferentes faixas etárias reagem de modo distinto).



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

COMO AS SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS

- histórico pessoal e familiar de problemas de saúde mental;
- cultura e tradições pessoais;
- idade (por exemplo, crianças em diferentes faixas etárias reagem de modo distinto).

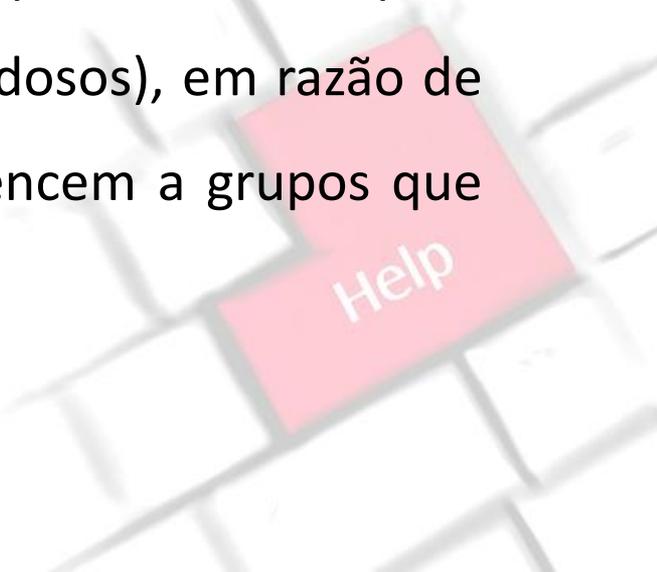


COMPORTAMENTOS E AÇÕES

COMO AS SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS

Todas as pessoas têm forças e habilidades para lidar com os desafios da vida.

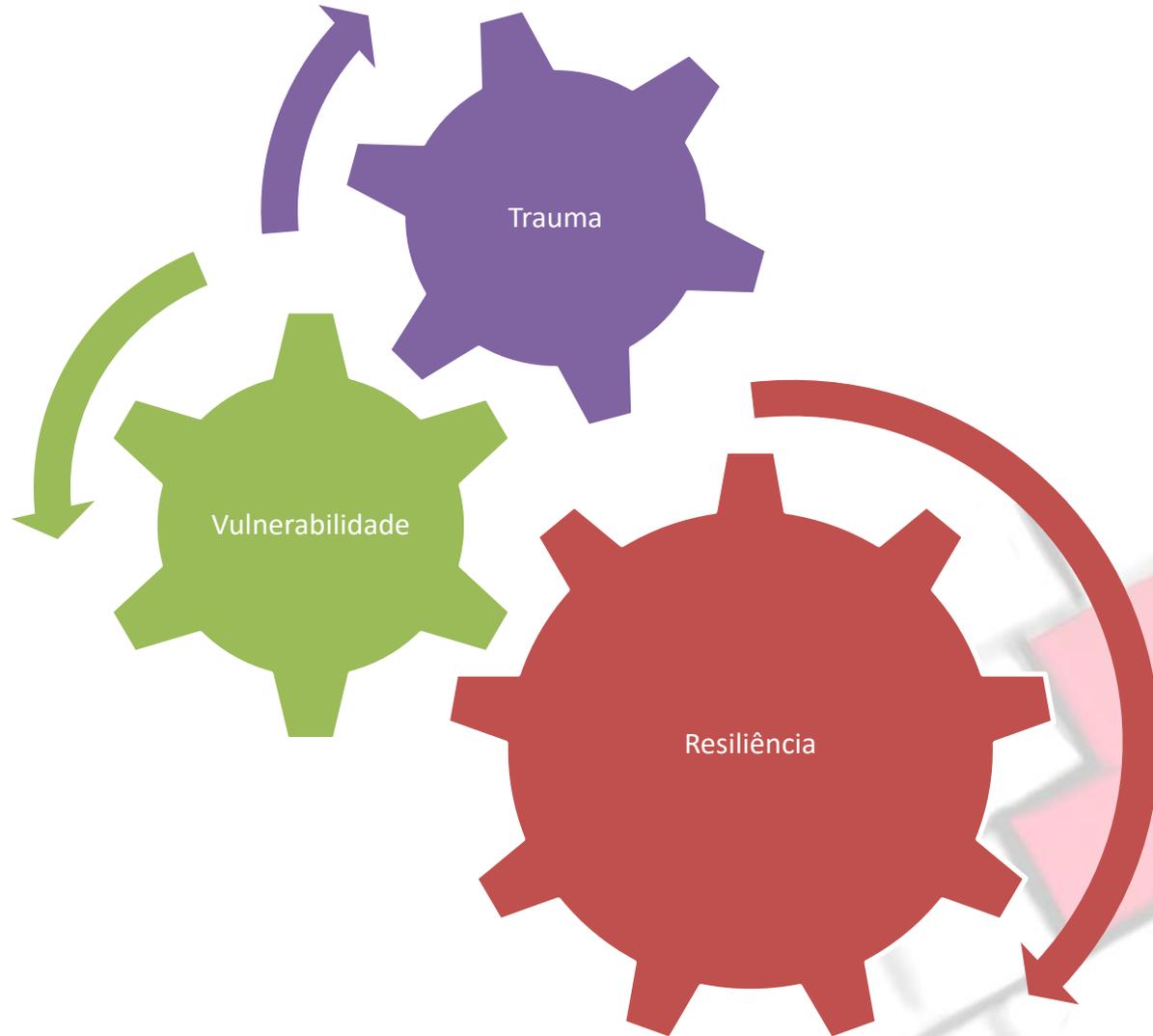
Contudo, algumas pessoas são particularmente vulneráveis em situações de crise e podem precisar de mais ajuda, incluindo pessoas que podem estar em risco ou que precisem de apoio adicional em virtude de sua idade (crianças e idosos), em razão de problemas físicos ou mentais ou porque pertencem a grupos que podem ser marginalizados ou alvo de violência.



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

COMO AS SITUAÇÕES DE CRISE AFETAM AS PESSOAS



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

Passivo

Assertivo

Agressivo



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO PASSIVO

- Evitamento de pessoas e de situações geradoras de ansiedade;
- Respeito pelos outros e não por si;
- Ausência de comunicação clara e directa de necessidades, direitos e sentimentos;



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO PASSIVO

- Submissão;
- Demissão perante contradições e/ou conflitos;
- Ausência de iniciativa e participação reduzida;
- Comunicação indirecta;
- Dificuldade em dizer "não";
- Justificações sistemáticas.



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO PASSIVO: EFEITOS

- Passividade gera desrespeito
- Frustração
- Revolta! Agressividade
- Auto comiseração
- Depressão
- Problemas psicossomáticos
- Perda de auto-estima



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

- Hostilidade e tentativa de controle estreito/coercivo de pessoas e de situações;
- Respeito por si e não pelos outros;
- Comunicação clara e direta de necessidades, direitos, e sentimentos, embora de forma desadequada.



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO AGRESSIVO

- Autoritarismo, coerção;
- Intolerância, Hostilidade "a priori", Contestação sistemática;
- Presença ruidosa;
- Interrupções sistemáticas;
- Participação "descontrolada".



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO AGRESSIVO: EFEITOS

- Temor/inibição
- Agressividade/Cólera
- Frustração/Humilhação
- Depressão
- No próprio: poder mas também depressão.



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- Atitude assertiva perante pessoas e situações;
- Respeito pelos outros e por si;
- Comunicação clara e directa de necessidades, direitos e sentimentos, de modo apropriado;



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- À vontade em situações de face a face (expressão calma, honesta, construtiva e apropriada);
- Procura de compromissos realistas em situações de desacordo;
- Busca de consensos e de integração das diferenças;



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

PERFIL COMPORTAMENTAL / ATITUDE COMUNICACIONAL

COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- À vontade em situações de face a face (expressão calma, honesta, construtiva e apropriada);
- Procura de compromissos realistas em situações de desacordo;
- Busca de consensos e de integração das diferenças;
- Estabelecimento de relações fundadas na confiança;
- Cooperação, colaboração, participação positiva.



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

A assertividade foi, desde logo, considerada uma competência que pode ser aprendida (Galassi & Galassi, 1977) e não um traço de personalidade (McCartan & Hargie, 2004).

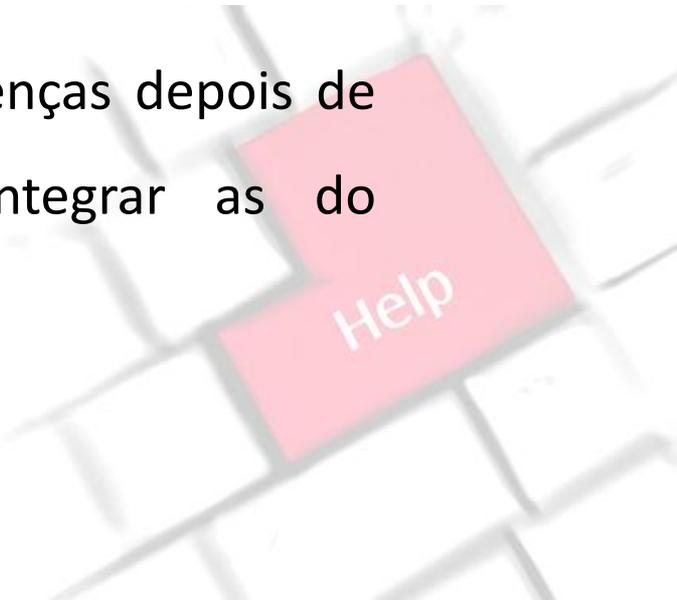
Um grande número de fatores, entre os quais, a *punição*, o *reforço*, a *modelagem*, a *falta de oportunidade*, os *padrões culturais* e as *crenças pessoais*, assim como a *incerteza quanto aos direitos do próprio* contribuem para o déficit de assertividade (Galassi & Galassi, 1977).

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

O treino assertivo pressupõe o desenvolvimento de duas competências fundamentais (Joyce-Moniz & Barros, 2005):

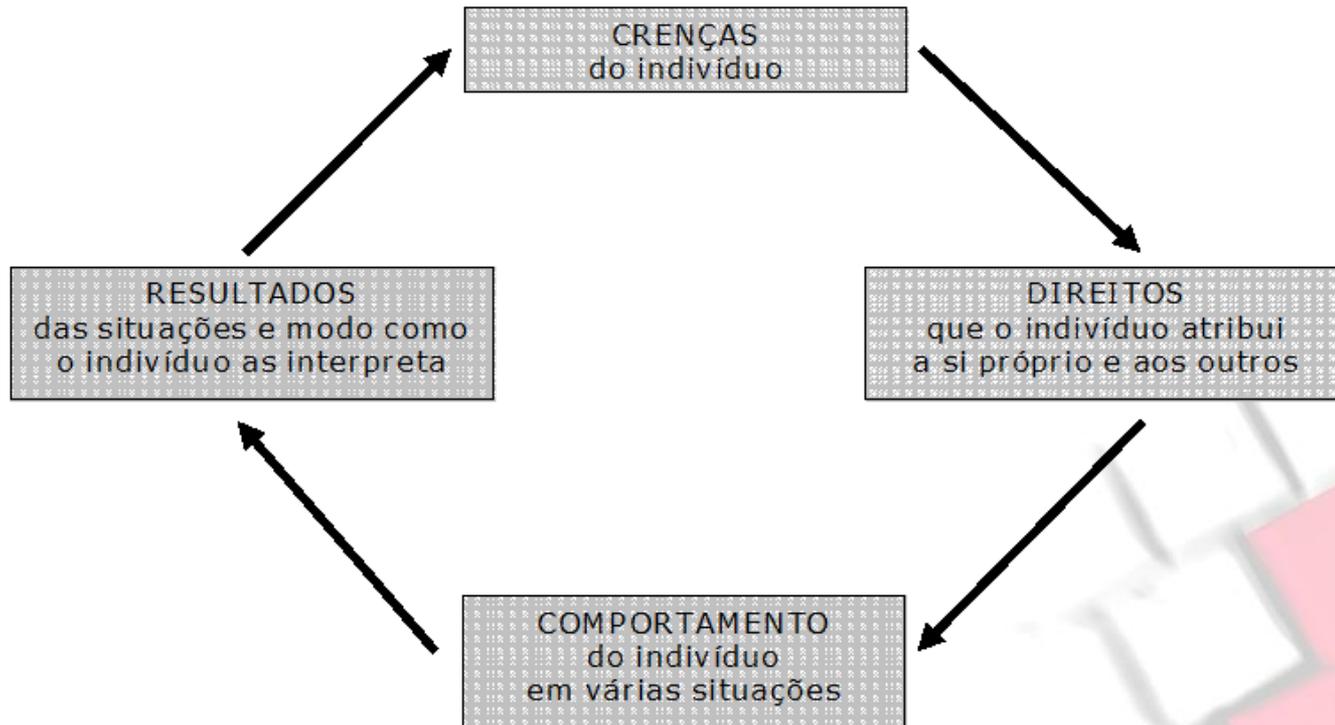
- *coordenação de perspetivas* entre a pessoa e o interlocutor; e
- *flexibilidade* (visa modificar as próprias crenças depois de considerar as do outro, ou mesmo integrar as do interlocutor nas suas).



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE



Modo como as crenças influenciam o comportamento assertivo
(Back & Back, 2004).

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Albert Ellis (1962), preconizou que os indivíduos concetualizam a realidade por intermédio das crenças que estes possuem acerca dos acontecimentos.

As consequências emocionais e comportamentais advêm, assim, da natureza e do conteúdo das crenças, e não do acontecimento em si.



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

DIREITOS DE AFIRMAÇÃO PESSOAL

1. Autopromover a dignidade pessoal
2. Expressar sentimentos
3. Dizer não sem se sentir culpado
4. Fazer erros se decidido a corrigi-los
5. Pedir informação antes de responder
6. Criticar sem se sentir culpado
7. Ser respeitado
8. Não funcionar sempre no máximo
9. Fazer pedidos
10. Ter tempo de refletir antes de decidir
11. Mudar de opinião

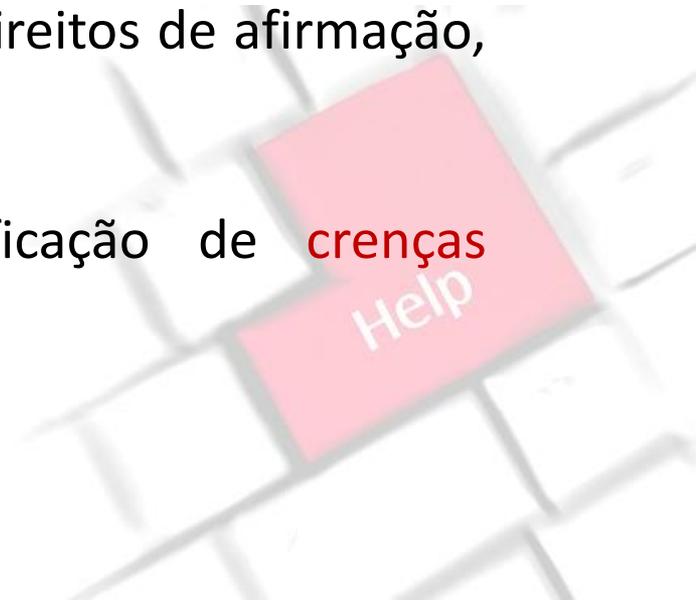


COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Treino assertivo

- tem início com a **identificação das áreas** em que existe défice assertivo (e.g., relações com chefias);
- analisa os fatores que impedem o indivíduo de se expressar de forma adequada (e.g., desconhecimento dos direitos de afirmação, crenças irracionais); e
- opera sobre esses fatores (e.g., modificação de **crenças irracionais**).



COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Para Alberti e Emmons (2008) o treino assertivo tem como principal objetivo mudar a forma como o indivíduo se vê a si próprio, aumentar a sua capacidade de afirmação, permitir que este expresse de forma adequada os seus sentimentos e pensamentos e, posteriormente, estabelecer a autoconfiança.



Help

COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Treino assertivo – TÉCNICA DE AUTOAFIRMAÇÃO DESC

Ser assertivo pressupõe ser-se afirmativo e um comunicador eficaz.

A técnica de AutoAfirmção DESC, que tem como finalidade exercitar a capacidade de autoafirmação de forma construtiva, permitindo a antecipação das situações e dos comportamentos.



Help

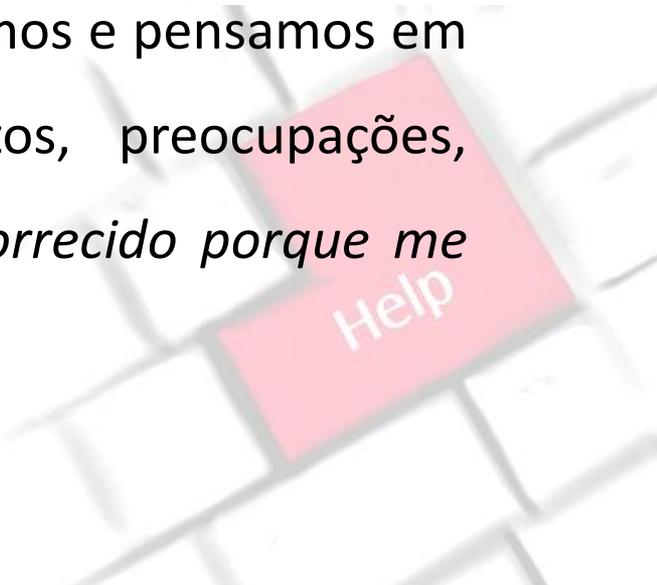
COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Consiste em quatro etapas:

D – **Descrever** – Descrever ao outro o seu comportamento de uma forma precisa e objetiva. Ex.: *Ontem, quando foi procurar uns papéis na minha pasta...*

E – **Expressar** – Transmitir ao outro o que sentimos e pensamos em relação ao seu comportamento (sentimentos, preocupações, desacordos ou críticas). Ex.: *...fiquei muito aborrecido porque me desorganizou o meu trabalho.*



Help

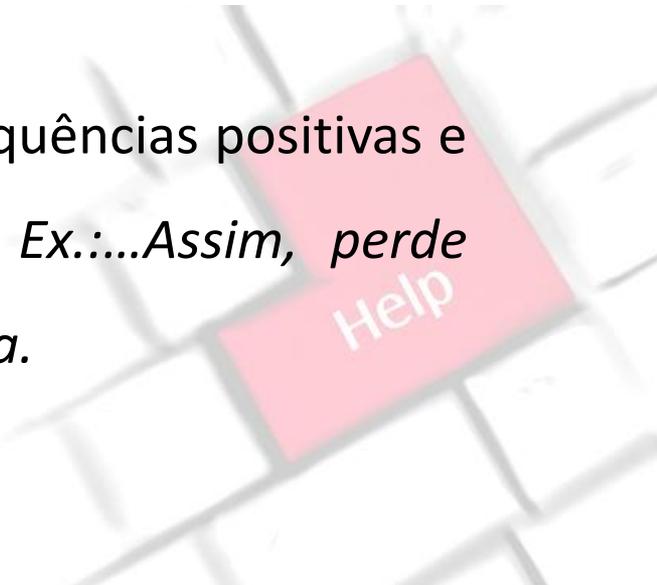
COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Consiste em quatro etapas:

S – **Especificar** – Propor ao outro uma forma clara e realista de modificar o seu comportamento. *Ex.:...gostaria que daqui para a frente me pedisse o que precisar em vez de remexer as minhas coisas...*

C – **Consequências** – Realçar as possíveis consequências positivas e benéfica que a sua nova atitude lhe traria. *Ex.:...Assim, perde menos tempo e garante que recebe o que precisa.*



Help

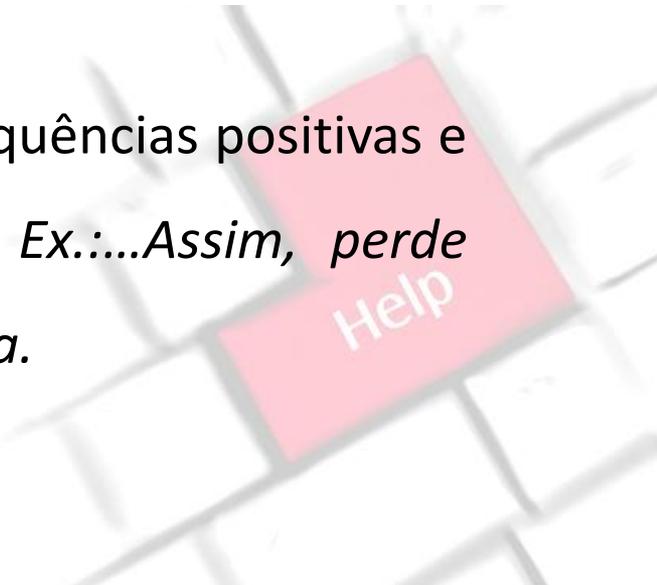
COMPORTAMENTOS E AÇÕES

ASSERTIVIDADE EM CATÁSTROFE

Consiste em quatro etapas:

S – **Especificar** – Propor ao outro uma forma clara e realista de modificar o seu comportamento. *Ex.:...gostaria que daqui para a frente me pedisse o que precisar em vez de remexer as minhas coisas...*

C – **Consequências** – Realçar as possíveis consequências positivas e benéfica que a sua nova atitude lhe traria. *Ex.:...Assim, perde menos tempo e garante que recebe o que precisa.*



Help