



## PROPOSTA DE ELABORAÇÃO DE UM TREINAMENTO EM COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Juliana Casarotti Ferreira dos SANTOS<sup>1</sup>  
Juliene Aglio Oliveira PARRAO<sup>2</sup>

O objetivo deste estudo é apresentar uma proposta de metodologia para a implementação de um treinamento em comunicação assertiva baseada na criação dos seguintes pilares: autoconhecimento, linguagem não verbal, escuta ativa e apresentação. Hoje o trabalho é visto como um importante componente da vida, não somente no sentido material e do desempenho de atividades profissionais, mas também com relação ao contato social. Sabe-se que a forma como ocorre o processo de interação entre as pessoas influencia os resultados de toda a empresa. Independente da área de atuação, muitos dos grandes problemas das organizações decorrem por falhas na comunicação. Por isso, vem ganhando cada vez mais espaço o conceito de comunicação assertiva, isto é, uma competência que pode ser aprendida e permite o indivíduo dizer de forma clara, direta, objetiva o que pensa e sente, sempre respeitando o direito dos outros fazerem o mesmo. O autoconhecimento é essencial para a percepção do estilo do emissor e do valor da mensagem que ele deseja transmitir. Nessa etapa, são importantes exercícios que proporcionem uma autoanálise, levantando as características positivas, os traços que atrapalham, a história, os traumas, as emoções, as oportunidades e os desafios ligados ao universo da comunicação. Já a linguagem não verbal traz uma maior consciência do uso do próprio corpo e um sentimento de autopercepção. É imprescindível entender a comunicação não verbal, pois ela tem forte influência na maneira pela qual a mensagem é emitida e interpretada. Por sua vez, a reflexão sobre a escuta ativa compreende que para ouvir efetivamente, não basta apenas estar atento, mas é necessário perceber realmente o outro em seus aspectos mais profundos. E o conhecimento das ferramentas e técnicas para se construir uma apresentação ajuda a garantir uma maior conexão com a audiência, assim colabora também para aperfeiçoar a gestão do tempo e a confiança ao se comunicar. O presente projeto será realizado em duas etapas. A primeira etapa será uma pesquisa bibliográfica e exploratória. O objetivo é apresentar na perspectiva de diferentes autores, conceitos e definições, características e procedimentos sobre os temas treinamento e comunicação assertiva. A segunda etapa será uma pesquisa de campo. A ideia é aplicar o treinamento em uma empresa da cidade de Presidente Prudente. Ressalta-se com este trabalho a importância de se treinar e desenvolver pessoas dentro das organizações. A partir dos resultados alcançados por meio de questionários de satisfação dos envolvidos no treinamento, espera-se aprimorar o curso em comunicação assertiva, reforçando o papel do gestor em Recursos Humanos nas instituições.

<sup>1</sup> Discente do curso de Gestão de Recursos Humanos do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. [julianalettras@gmail.com](mailto:julianalettras@gmail.com).

<sup>2</sup> Docente dos cursos de Negócios e tecnologias, Gestão de Recursos Humanos e Pedagogia do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Doutora e Mestre em Serviço Social e Políticas Sociais. Orientadora do trabalho.



**Palavras-chave:** Comunicação assertiva. Treinamento. Desenvolvimento pessoal. Desenvolvimento profissional.