



Estilos de Comunicação

Qual é o seu?

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)
Ficha Catalográfica
Biblioteca Universitária Lourenço José Tavares Vieira da Silva

E81 Estilos de Comunicação: Qual é o seu? / Bruna Nogueira Carvalló [et al...]; Produção: Universidade Federal Rural da Amazônia (UFRA). – Belém, 2022.

21p.: il.; color.

1. Comunicação – tipos. 2. Comunicação – estudo psicológico. I. Camilo, Cláudia Nunes. II. Almeida, Hadassa Milene Coelho de. III. Santos, Suzana Santana Lima dos. IV. Costa, Thiago Veríssimo de Paiva. V. Título.

CDD: 23 ed. 153.6

Bibliotecária-Documentalista: Sheyla Gabriela Alves Ribeiro CRB-2/1372



Equipe de psicologia que atua na assistência estudantil da Universidade Federal Rural da
Amazônia - UFRA

Autores:

Bruna Carvalló (Psicóloga - Campus Belém)

Cláudia Camilo (Psicóloga - Campus Parauapebas)

Hadassa Almeida (Psicóloga - Campus Belém)

Suzane Lima (Psicóloga - Campus Tomé-Açu)

Thiago Costa (Psicólogo - Capanema)

Belém

2022

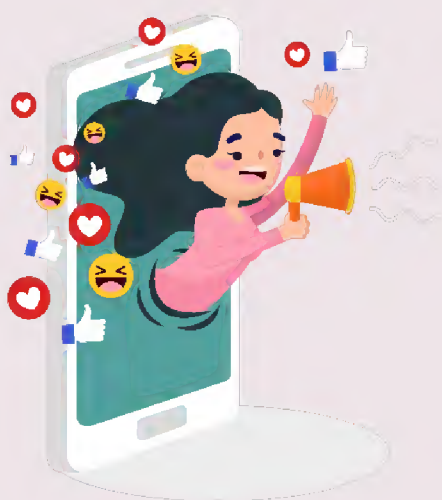
Estimado (a) leitor (a),

Certamente, você já deve ter tido a necessidade ou o interesse de conhecer um pouco mais sobre os tipos de comunicação. Esse interesse pode ter surgido até mesmo anterior a este momento atual e isso se dá devido ao fato da comunicação se fazer necessária desde os primeiros momentos da nossa vida. A comunicação no domínio humano tem seu caráter simbólico estabelecido tanto nas relações dos seres humanos consigo mesmo, quanto com os outros e/ou com o meio em que vive. Foi o ato de se comunicar que diferenciou a humanidade das demais espécies do reino animal, permitindo-nos alcançar os níveis de desenvolvimento atuais, a produção e socialização de conhecimento, superação dos desafios da natureza, entre outros.



Ao longo do tempo, muitos estudos contribuíram para a compreensão de que a comunicação é a base para o desenvolvimento de relações bem-sucedidas. Já no campo de estudo psicológico, a comunicação pode ser entendida como um conjunto de comportamentos que sofre tanto influências do meio em que vivemos, quanto dos nossos sentimentos e emoções. Portanto, acredita-se que os “estilos de comunicação” podem ser adaptados, modificados e aprimorados, visando sempre o bem-estar dos interlocutores.

Sinta-se convidado a ler essa cartilha, aprender com ela e compartilhá-la à vontade!



Comunicação Passiva

O estilo de **comunicação passiva** pode parecer uma forma de não comunicação, pois nem sempre será um “falar” verbalmente. E por isso, a importância de dizer que para se comunicar não precisa necessariamente falar, pois o calar também é uma expressão que manifesta a visão/opinião de alguém.

Nem sempre a pessoa de comunicação passiva responderá verbalmente. Ela poderá permanecer quieta e aceitar a posição e decisão do outro. Há uma preferência em se passar despercebida, podendo em muitos momentos se manifestar com timidez, cabisbaixa. A pessoa tende a deixar para o outro o poder de escolha: “tanto faz”, “pode ser”, “você que sabe”.



Cada pessoa desenvolve formas diferentes de obter aceitação e, em geral, a passividade é resultado de uma infância com educação rígida e sem liberdade. O passivo tem receio de desagradar ao outro e por isso sente dificuldades em dizer “não”, o que faz com que seus próprios desejos, vontades, planos sejam anulados em prol da outra pessoa. Esse receio pode ser classificado como uma fuga também, quando a pessoa evita confrontos, evita discutir o que sente, evita se posicionar e em muitos momentos pode até ajudar a acalmar uma discussão, quando o outro está com raiva ou estressado.

Estes indivíduos têm um medo excessivo de serem julgados e são facilmente intimidados por conta desse temor, de maneira que não expressam as suas opiniões ou sentimentos, cedendo assim, o direito de decidir (FILHO; BLIKSTEIN, 2013; UREA, 2014).

Pessoas que exercem cargos de liderança podem apresentar a comunicação passiva também. São aqueles chefes que preferem não abordar assuntos polêmicos, muitas vezes evasivos quando deveriam cumprir uma função, seja de dar feedbacks ou gerenciar conflitos.

Esse estilo de comunicação pode gerar sofrimento à pessoa, já que ao se anular ela pode se frustrar e acabar gerando uma enorme insatisfação consigo mesmo, grande sensação de angústia e desconforto, e até níveis de ansiedade, já que aparentemente não há espaço para si. São pessoas que se sentem frequentemente sufocadas, mas quando resolvem falar e se posicionar a respeito de algo, não conseguem dosar e podem ir para a comunicação mais agressiva, “explodem”.



As principais características de uma pessoa passiva são:

Necessidade de agradar a todos



Tendência a evitar conflitos a qualquer custo



Dificuldade para tomar decisões



Tendência a deixar as coisas para a última hora



Hábito de procrastinar



Executam pouco



Dificuldade para assumir responsabilidades



Dificuldade para lidar com críticas e com o lado negativo das situações



Hábito de ficar sempre na zona de conforto



Medo de se arriscar, perdendo diversas oportunidades



Dificuldade para lidar com desafios e pressão



Ausência de um projeto de vida definido



Tendência a desenvolver alguma dependência emocional



Tendência à autoflagelação como forma de se punir por se deixar em último lugar



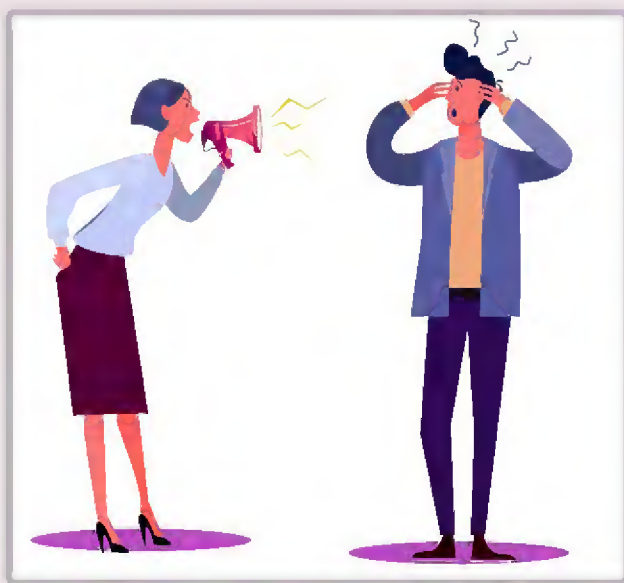
Posso mudar meu estilo de comunicação passiva?



Sim! Todo estilo de comunicação pode ser alterado. O ideal seria uma comunicação mais assertiva, que veremos mais para frente.

Para a mudança, é interessante buscar o autoconhecimento. Entender seu próprio funcionamento, seus receios, medos, vontades e necessidades.

Comunicação Agressiva



A **comunicação agressiva** é um estilo de comunicação que envolve o uso de linguagem verbal e não verbal coercitiva e com manipulação para ganho pessoal. O estilo agressivo é comum àquelas pessoas que se colocam de modo violento e autoritário, comunicando-se de forma desrespeitosa, atacando as pessoas e os acontecimentos, e

com isso, inibindo as demais pessoas envolvidas no diálogo (PASSADORI, 2009).

Tal postura é entendida como agressiva, grosseira e com ar de superioridade. O estilo agressivo procura controlar o canal de comunicação, impedindo que a outra pessoa possa se manifestar, podendo inclusive, proporcionar uma violação dos direitos básicos pessoais dos outros (GELIS FILHO; BLIKSTEIN, 2013; QUERIDO et al., 2020).

Como características básicas, a comunicação agressiva apresenta a ausência de escuta, a ausência de empatia e a presença de apenas objetivos pessoais (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022; PASSADORI, 2009).

A ausência de escuta na comunicação agressiva não está restrita apenas à falta de escuta ativa, mas também implica audiência desprovida de atenção e compreensão sobre a fala dos demais interlocutores (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022).

Esta comunicação comumente proporciona uma apresentação de ideias, opiniões e informações unilateralmente. O remetente se limita a

transmitir e projetar suas mensagens, geralmente de maneira forte e intensa, com a sua atenção voltada exclusivamente nas suas próprias expressões. Ele rejeita completamente os elementos expostos pelos demais participantes, objetivando a não audiência ou consideração do feedback informativo entre os participantes. Os posicionamentos dos demais interlocutores são irrelevantes. O remetente se concentra apenas em sua mensagem, tentando impô-la com a maior força e intensidade possível (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022).

Dessa forma, identifica-se a segunda característica da comunicação agressiva: ausência de empatia por parte do comunicador (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022).

Já que os pontos de vista dos demais participantes não são ouvidos, eles não são levados em consideração, não existindo então, os efeitos que tais mensagens poderiam causar (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022).

De fato, o único objetivo é satisfazer as necessidades pessoais, para que as emoções, sensações ou pensamentos que possam se originar no interlocutor não sejam variáveis importantes. Por esses elementos, identifica-se também a característica de alcançar apenas os objetivos pessoais do comunicador agressivo (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022).

Ao contrário do restante dos processos comunicativos, a comunicação agressiva não se destina a chegar a acordos ou compartilhar informações com os interlocutores. O único objetivo está na transmissão da mensagem pessoal, que não é modificada pelas respostas de outras pessoas, ou seja, o comunicador não tem outro propósito senão enviar as mensagens que deseja transmitir (MAESTROVIRTUALE.COM, 2022).



Podem ser vistos como sinais neste estilo:

Falar alto



Interromper sistematicamente outras pessoas



Impedir ou atrapalhar as outras pessoas na expressão de suas opiniões



Ignorar as considerações das outras pessoas



Levar demasiado tempo com seu discurso



Ser irônico



Fazer barulho com suas tarefas enquanto os outros se expressam



Quando diferentes participantes no processo comunicativo utilizam esse estilo, a troca de informações tende a ser baseada em reprovações e ideias preestabelecidas individualmente (NEURÔNIOS E SINAPSES, 2012).

A comunicação agressiva geralmente não atinge os objetivos propostos pelos processos comunicativos, já que torna o diálogo frio e tenso, com total ausência de troca. Durante o processo comunicativo, os integrantes do grupo não conseguem estabelecer vínculos, comportando-se de forma distante e conflituosa. Este estilo de comunicação proporciona desgaste psicológico e emocional nas pessoas envolvidas (Neurônios e sinapses, 2012)

Comunicação Passivo-Agressivo

O estilo de **comunicação passivo-agressivo** é caracterizado como um comportamento nocivo, dissimulado de hostilidade. O indivíduo apresenta dificuldade de expressar os sentimentos ditos “negativos” como a raiva,



frustração ou insatisfação, por exemplo. Como o próprio nome diz, é a junção da passividade e da agressão em um comportamento apenas.

Estes comportamentos podem ser expressos por vitimização, procrastinação, teimosia, ressentimentos, entre outros. Geralmente são pessoas que costumam evitar conflitos, assumindo um comportamento passivo para não enfrentar o problema, não tentar solucioná-lo. Em contrapartida, age de forma hostil (agressiva) por não saber lidar com a situação e resolvê-la.

Alguns exemplos de como identificar comportamento passivo-agressivo são: Sorrisos amarelos, respostas que dificultam a comunicação; sensação de que aquela “gentileza” não foi feita de boa vontade, sarcasmo, ironia — estes são sinais de um comportamento passivo-agressivo, que busca disfarçar a raiva por meio de atitudes aparentemente sociáveis.

Geralmente, tais comportamentos têm como objetivo irritar a pessoa de quem o indivíduo sente raiva, mas de forma a não parecer culpado pela irritação. A longo prazo, esse tipo de comportamento pode prejudicar as relações interpessoais, sendo mais prejudicial até que a agressão direta. Pode dificultar resoluções de conflitos, impossibilitar novos vínculos afetivos e limitar a rede de apoio social do sujeito. Tais comportamentos levam a confusões, problemas de comunicação e de confiança dentro de um relacionamento.

As pessoas que praticam a comunicação passivo-agressivo podem querer, por exemplo, evitar uma abertura emocional ou evitar conflitos causados pelo sentimento de raiva. Uma pessoa que costuma ter essa comunicação geralmente acredita que seria pior se ela expressasse sua raiva de forma direta, fazendo-o indiretamente. Pessoas que se utilizam desse tipo de comunicação geralmente também sentem uma espécie de prazer secundário ao frustrar as outras pessoas.

Um dos fatores que pode fazer com que a pessoa tenha essa atitude, pode ser, por ter sido criada em um ambiente que ela não se sentia à vontade para expressar seus sentimentos “negativos”, não tinha liberdade para externalizá-los, a pessoa não se sentia acolhida para validar seus sentimentos de raiva, frustração, sendo tolhida e repreendida, guardando para si esses sentimentos, não sendo incentivada a expressá-los.

Outra possibilidade, segundo o psicanalista Carlos Remor (s.d. apud OLIVEIRA, 2020), pode ser que o excesso de cuidado e de proteção na infância esteja por trás desse modo de comunicação. Crianças que têm todos os seus pedidos atendidos, sem limites e regras, aprendem a manipular os adultos para que continue sendo assim. Não sabendo agir de forma equilibrada quando passam por situações adversas.



Outros exemplos de comportamentos passivo-agressivos são:

Reprimir ou negar sentimentos de raiva



Evitar expressar sentimentos negativos e dizer que está bem



Ficar em silêncio intencionalmente, o famoso "dar um gelo"



Agir de forma a irritar os outros pouco a pouco



Fazer promessas de cooperação, mas secretamente fugir das obrigações



Procrastinar ou realizar tarefas de forma ineficiente



Ser evasivo



Utilizar meios de comunicação como mensagens de texto, emails, mídias sociais para evitar contato



Projetar sentimentos de raiva nos outros



Fazer-se de vítima da relação a uma pessoa que expressa sua raiva abertamente



Agir de maneira manipuladora e controladora



Fazer com que os outros reprimam a própria raiva e, eventualmente, tenham ataques de raiva



Fazer muitas promessas de mudança de comportamento (e não mudar)



Fazer com que os outros se sintam em uma montanha-russa de emoções





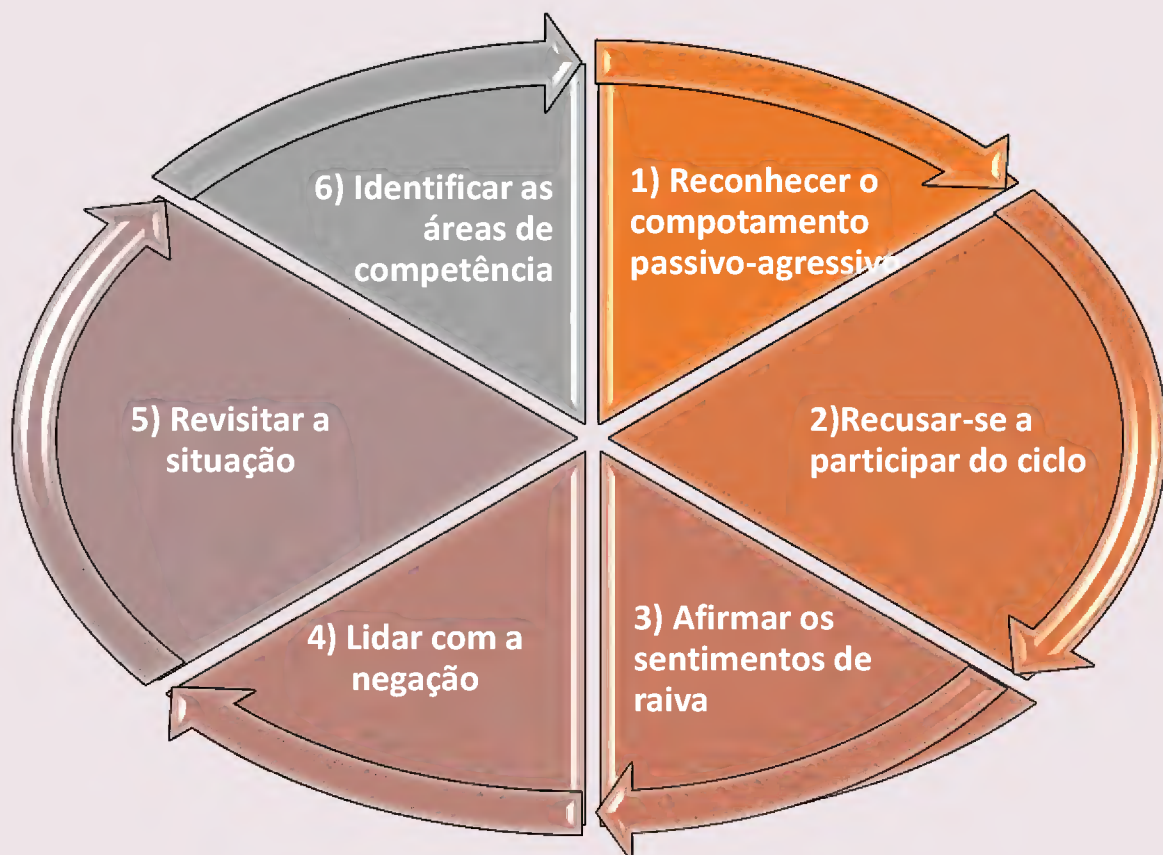
❖ Como lidar com este tipo de comunicação passivo-agressivo?

Compreendemos que a comunicação passivo-agressivo tem como objetivo irritar os outros de forma que o indivíduo que age assim não seja visto como culpado ou abusivo e lidar com esse tipo de situação pode ser difícil. Por isso, aprender a identificar esse tipo de comportamento antes de entrar neste ciclo é de extrema importância. Ajudar o indivíduo a expor sua raiva de maneira cuidadosa é imprescindível para evitar conflitos maiores.

Existe uma técnica que pode ajudar a cortar esse ciclo e resolver os problemas de maneira eficiente, chamada “confrontação benigna”.

A confrontação benigna é uma técnica de 6 passos que busca modificar o comportamento passivo-agressivo a longo prazo. A estratégia se baseia em mostrar como o comportamento passivo-agressivo não é saudável e a pessoa nem sempre conseguirá o que ela quer (irritar os outros).

➤ Os 6 passos da confrontação benigna são:

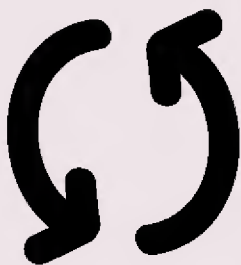




1. Reconhecer o comportamento passivo-agressivo

Reconhecer o comportamento passivo-agressivo da outra pessoa é a parte mais importante. Por exemplo: Se a pessoa está ignorando o que lhe é falado ou pedido, pode ser porque ela realmente não ouviu o que você falou — repita algumas vezes para verificar e, se mesmo assim ela não responder, há uma grande possibilidade de você estar lidando com um comportamento passivo-agressivo. Isso vale para situações de procrastinação e teimosia.

Dirija-se a pessoa e seja direta na comunicação de forma assertiva: “Estou percebendo que você não está me dando retorno, aconteceu alguma coisa? Caso você não queira falar agora, tudo bem, mas é preciso estabelecer um diálogo para que possamos resolver de forma pacífica a situação!”. Agindo de forma assertiva, você tem maiores chances de não reforçar o comportamento passivo-agressivo e não entrar no jogo da pessoa, agindo da mesma forma que ela como uma forma de vingança.



2. Recusar-se a participar do ciclo passivo-agressivo

Após perceber o comportamento passivo-agressivo, acabar entrando em um ciclo de raiva e agir de forma passivo-agressiva com a pessoa também. É de extrema importância que você tenha consciência dos seus sentimentos de raiva para evitar de agir da mesma forma. Assim, o diálogo não punitivo e assertivo é uma forma de quebrar esse ciclo. Se no momento da situação você não estiver à vontade para conversar, expresse seus sentimentos para a pessoa e diga que em outro momento essa conversa vai acontecer.



3. Afirmar os sentimentos de raiva

Levando em consideração que o comportamento passivo-agressivo busca ocultar a raiva sentida, é importante que a pessoa aprenda a validar e a expressar essa raiva em vez de tentar irritar os outros.

Neste momento, você pode ajudar a pessoa ativamente, fazendo com que ela perceba que você sabe dos sentimentos dela e que não adianta ela agir desse jeito.

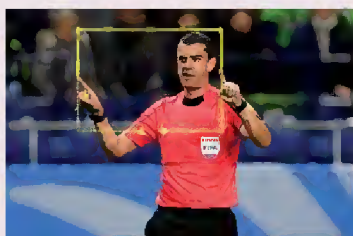
Daremos um exemplo para ficar mais claro: Se um casal tem uma briga e um dos parceiros resolve ignorar o outro, o parceiro que está tentando restabelecer a comunicação pode dizer “estou vendo que você está evitando falar comigo, gostaria de entender o porquê”. Se o parceiro continua em silêncio, pode-se dizer “eu imagino que você esteja magoado ou chateado comigo, mas se esse é o caso podemos conversar sobre o que está sentindo ao invés de manter o silêncio”.



4. Lidar com a negação

Após o 3º passo, é provável que a pessoa negue seus sentimentos negativos. Além disso, as chances de a pessoa fazer comentários para tentar irritar o outro é grande, a fim de colocá-lo no ciclo da passivo-agressividade. Assim, é necessário que a pessoa tenha consciência dos sentimentos de raiva do outro e volte ao segundo passo, que é recusar-se a entrar no ciclo.

Tente lembrar a pessoa qual o propósito dessa conversa, ou seja, se ela precisa fazer algo e está procrastinando, lembre-a da tarefa que precisa ser feita, mas não insista. Neste momento, é provável que a pessoa passe a enxergar o pedido com outros olhos, tendo em vista que seus sentimentos já foram desmascarados e não houve consequências negativas.



5. Revisitar a situação

De modo geral, o comportamento passivo-agressivo se repete ao longo do tempo. Então, sempre que a pessoa agir de maneira passivo-agressiva, lembre-a de outras situações em que ela agiu assim e sobre como isso não resultou em nada. Você pode fazer a seguinte pergunta, por exemplo, “eu percebi que você está agindo da mesma

maneira que agiu naquela situação e imagino que isso quer dizer que você está chateado comigo. O que você acha?”.



6. Identificar áreas de competência

Por fim, além de permitir que a pessoa admita sua raiva e a expresse gradualmente, é importante identificar e valorizar as áreas de competência da pessoa. Caso contrário, ela pode sentir que está sendo sempre punida, ao invés de estar sendo compreendida e valorizada.

Desta forma, a pessoa consegue compreender que embora o comportamento passivo-agressivo não seja eficaz, ainda vale a pena tentar manter uma relação interpessoal. Isso faz com que a pessoa se torne mais aberta a tentar se relacionar com os outros de uma maneira mais emocionalmente honesta.

A comunicação passivo-agressivo está presente na vida de muitas pessoas e lidar com ele pode parecer difícil de início. No entanto, tendo noção do ciclo de comportamento passivo-agressivo e sabendo direcionar a conversa para um diálogo assertivo, é possível romper este ciclo e melhorar tais comportamentos e suas relações.

Importante: se você acha que tem problemas em expressar sua raiva e pode estar emitindo muitos comportamentos desse tipo, dificultando em suas relações interpessoais, ou ainda, se você convive com pessoas que agem dessa forma e não sabe como agir, procure um profissional da área de saúde mental para te auxiliar!

Comunicação Assertiva



Quando falamos de **comunicação assertiva**, estamos abordando uma determinada maneira de se comunicar, uma maneira assertiva. Mas o que seria isso? Bem, para começo de conversa, devemos conceituar assertividade, que para Primo e Bucci (2020), pode ser compreendida como uma habilidade de expressar opinião de forma clara e objetiva, pautada no respeito entre as partes (emissor e interlocutor), garantindo que ações e/ou expressões ocorram com preservação das relações interpessoais.

Dessa maneira, podemos compreender que agir de forma assertiva envolve expor o que pensa ou deseja de forma adequada, sem que com isso se fira o outro ou mesmo tenha que agir com agressividade. Algumas pessoas podem pensar que agir respondendo com aquele “não”, soaria agressivo ou mesmo não assertivo, mas a realidade é outra.

No entendimento de Del Prette e Del Prette (2003), ser assertivo nada tem a ver com intolerância ou mesmo egoísmo, nem tão pouco implica não agir com humanidade, como aceitar as desculpas de falhas alheias, quando necessário. Os autores ressaltam que, embora a ação assertiva nem sempre produza os resultados esperados, ainda será a melhor opção em relação a passividade e agressividade. Mesmo no pior cenário, a assertividade resulta em uma satisfação interior do que deveria ser feito.

- **Como aprender a dizer “não”:**

Agora, o que seria a comunicação assertiva?

Para conversarmos um pouco sobre essa comunicação, gostaria de sugerir um filme “Sim Senhor”. Nele, acompanhamos o personagem Carl Allen (Jim Carrey), que após convite de um amigo, decide ir a um grupo de autoajuda que tem como base dizer “sim” para tudo.

Sem querer avançar na história para não dar “*spoiler*”, o ponto importante do filme é quando o nosso personagem percebe que tudo em excesso é prejudicial.

Bem, mas o que esse filme tem a ver com o que estamos conversando? Se observamos, muitas vezes algumas pessoas tendem a dizer “sim” para várias coisas, mesmo quando isso não é o que gostariam de fazer, o que em muitos momentos produz sofrimento. Nosso personagem Carl, no início da obra cinematográfica, tem um estilo de comunicação agressiva ou passivo-agressiva, sendo enfático em ironias e em seu “Não”, sempre apresentando desculpas para evitar contato social ou se arriscar nas possibilidades da vida, o que provocava uma vida muitas vezes infeliz.

Mas podemos pensar como posso ter uma comunicação mais assertiva? Será que é igual ao nosso personagem? Basta uma ida a um encontro de grupo de ajuda ou mesmo uma leitura rápida em um livro de autoajuda? A resposta é curta: “NÃO!” Mudanças comportamentais não mudam tão drasticamente ou, nesse caso, a partir de uma única intervenção.

Talvez essa seja uma das grandes decepções de algumas pessoas, quando buscam ajuda que possa resolver seus problemas, como buscam soluções instantâneas, quando isso não ocorre, se decepcionam e não persistem nas intervenções propostas. A vida é processo, e como tal não



pode ser vista levemente. Comportamentos que temos durante uma vida inteira não mudarão tão rapidamente e sem intervenções adequadas.

Esclarecido isso, um bom ponto de partida para mudanças é em nossas “zonas de conforto”, ou dito de outra maneira, naqueles lugares ou pessoas



ZONAS DE CONFORTO

que mais sentimos confiança. Imagine, se você não consegue dizer o que realmente sente ou pensa de forma assertiva, com aqueles que são mais próximos de você, fazê-lo com pessoas distantes ou que não tem tanta proximidade,

possivelmente será mais difícil.

Mas você, caro leitor, pode pensar: “tá, mas eu não consigo dizer não primeiramente por eles”. Bem, talvez esteja na hora de repensar essas inseguranças não? Quais nossos medos envolvidos com aqueles que mais

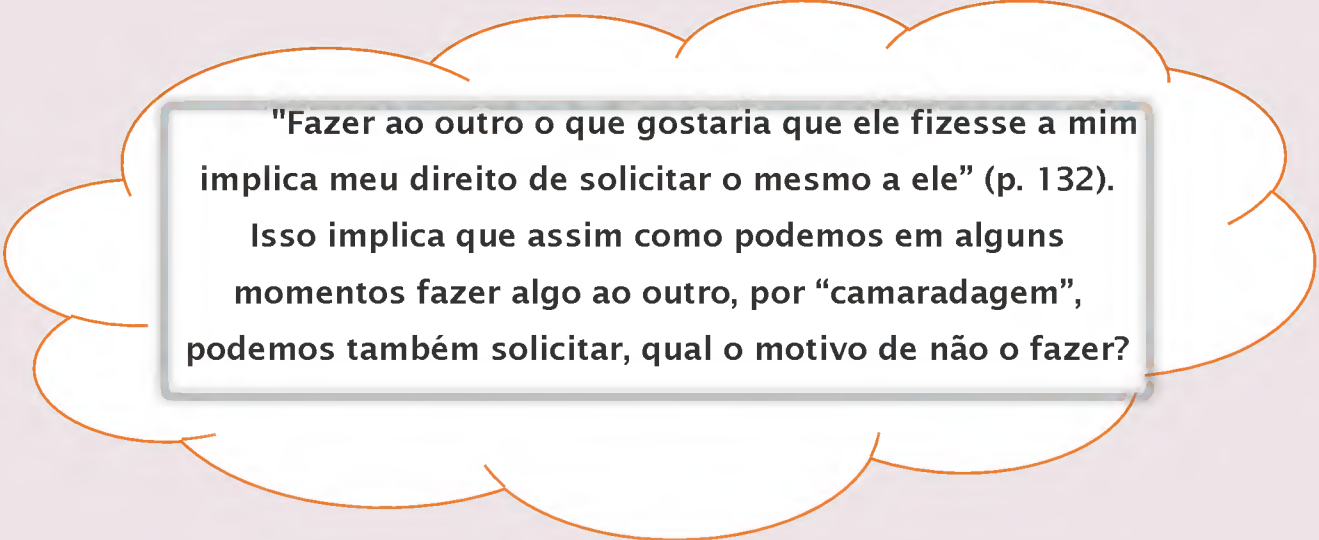


MEDO INSEGURANÇA

confiamos? E você dirá: “tenho medo de perdê-los, claro”. Mas não seria a amizade um ambiente em que podemos confiar e sentir seguros, onde podemos ser mais expressivos e verdadeiros? Amizades e relações vindouras só terão espaço

com nossa autenticidade, ou, pelo menos, aqueles que estão próximos serão aqueles que gostam de quem somos e como somos.

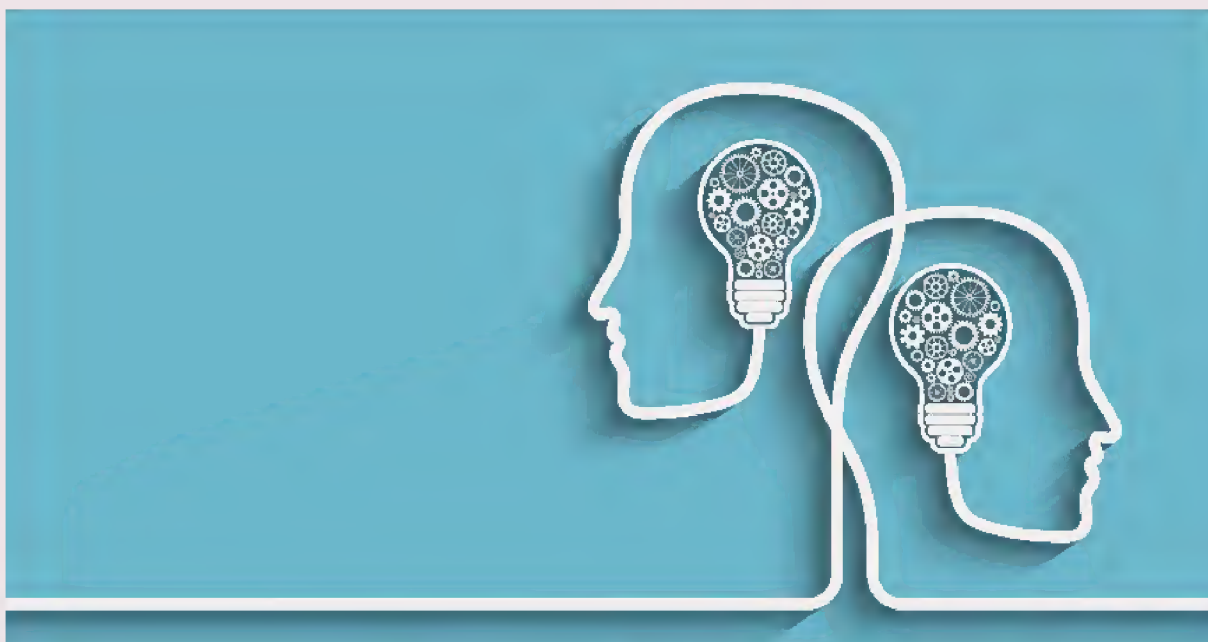
Superado essas questões, voltemos para nosso ambiente de conforto, é nele que podemos expor nossa posição com um menor potencial de danos, possibilitando preparar nossa comunicação para outros espaços. Del Prette e Del Prette (2003), apresentam uma noção muito importante nesse sentido:



"Fazer ao outro o que gostaria que ele fizesse a mim implica meu direito de solicitar o mesmo a ele" (p. 132).

Isso implica que assim como podemos em alguns momentos fazer algo ao outro, por “camaradagem”, podemos também solicitar, qual o motivo de não o fazer?

Quanto mais assertivos formos em nossas zonas de conforto, mas terá possibilidade de criarmos instrumentos, ferramentas e estratégias assertivas em outros espaços. Como dissemos, comportamentos podem sim ser alterados, como novas habilidades podem ser aprendidas. O importante é compreender que algumas podem demorar um pouco, mas não significam que não funcionem, mas sim que precisamos de mais tempo, praticar mais ou adequar nossas estratégias.



REFERÊNCIAS

BLOG NEURÔNIOS E SINAPSES. Estilos de comunicação – Agressivo, 2012. Disponível em: <https://neuropsicvr.wordpress.com/2012/05/18/estilos-de-comunicacao-agressivo/>

CABALLO, V. E. Manual de Treinamento das Habilidades sociais. São Paulo: Santos Editora, 2003.

DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z. A. P. Assertividade, sistema de crenças e identidade social. **Psicologia em Revista**, v. 9, n. 13, p. 125-136, out. 2003. Disponível em:

<http://seer.pucminas.br/index.php/psicologiaemrevista/article/view/169/18>
2. Acesso em: 10 mar. 2019.

GELIS FILHO, A.; BLIKSTEIN, I. Comunicação assertiva e o relacionamento nas empresas. **Gvexecutivo**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 28-31, jul/dez. 2013.

INSTITUTO DE PSIQUIATRIA DO PARANÁ (IPPr). **Comportamento passivo-agressivo: o que? Como lidar?** Disponível em: <<https://institutodepsiquiatriapr.com.br/blog/comportamento-passivo-agressivo-o-que-e-como-lidar/>> Acesso em 05 set 2022.

MAESTROVIRTUALE.COM. **Comunicação agressiva: características e exemplo**, 2022. Disponível em: <https://maestrovirtuale.com/comunicacao-agressiva-caracteristicas-e-exemplo/>

OLIVEIRA, S. Agressividade disfarçada: como reconhecer o comportamento passivo-agressivo? **Vivabem**. 2020. Disponível em: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2020/01/16/agressividade-disfarçada-como-reconhecer-o-comportamento-passivo-agressivo.htm?cmpid=copiaecola> Acesso em 06 set 2022.

PASSADORI, R. **As 7 dimensões da comunicação**. São Paulo. Ed. Gente. 2009. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=KzxjaAC8HSUC&oi=fnd&pg=PR11&dq=comunica%C3%A7%C3%A3o+agressiva+passiva+e+assertiva&ots=_qWhDsflKH&sig=NHnQ_FtCJYi98fKqRc8rBtMGak8#v=onepage&q=comunica%C3%A7%C3%A3o%20agressiva%20passiva%20e%20assertiva&f=false

PRIMO, F. V.; BUCCI, S. Comunicação assertiva como recurso da inteligência emocional no ambiente corporativo. **Empreendedorismo, Gestão e Negócios**, v. 9, n. 9, mar. 2020, p. 275-290. Disponível em: <https://fatece.edu.br/revista-empresendedorismo-volume-9>. Acesso em: 07 set. 2022.

QUERIDO, A. et al. **EVIDÊNCIAS EM SAÚDE MENTAL: DA CONCEÇÃO À AÇÃO**. Departamento de Ciências de Enfermagem - Enfermagem de Saúde Mental e Psiquiátrica. Instituto Politécnico de Leiria. 2020. *E-book* (15 p) DOI: <https://doi.org/10.25766/j4hy-dg37>. Disponível em <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/4780/3/treino-de-assertividade-Exerc%C3%Adcios%20pr%C3%A1ticos.pdf>. Acesso em 18/09/2022.

ROSA, D. S.; ALVES, R. A.; CAMPOS, G. ANÁLISE DOS ESTILOS DE COMUNICAÇÃO NOS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS EM UMA AUTARQUIA MUNICIPAL. **Revista Científica da AJES**. Mato Grosso, V. 10, n. 20, p. 155-165, jan/jun. 2021. Disponível em: <https://www.revista.ajes.edu.br/index.php/rca/article/view/415/370>