

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

E-BOOK

Ferramentas práticas



Desenvolvido por Pausa Para Sentir

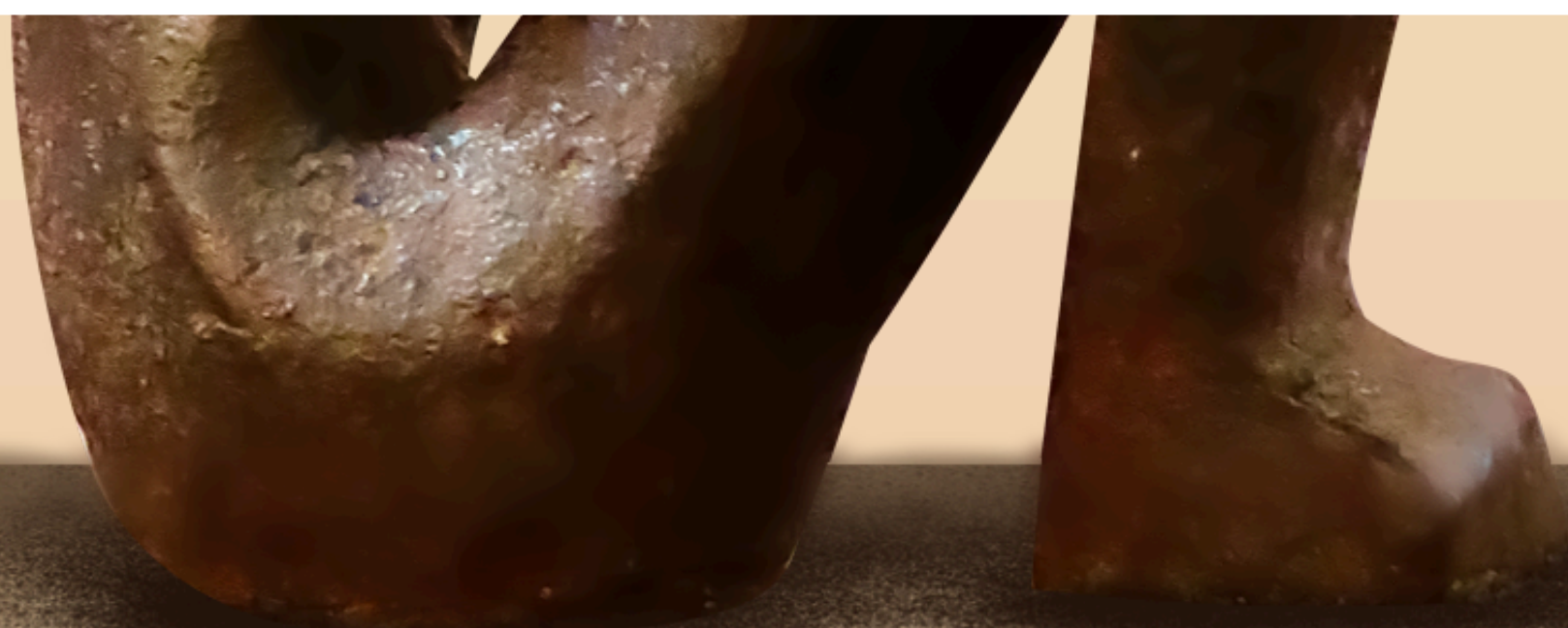
Direitos de autor

© 2025 Pausa Para Sentir

Todos os direitos reservados a Pausa Para Sentir.

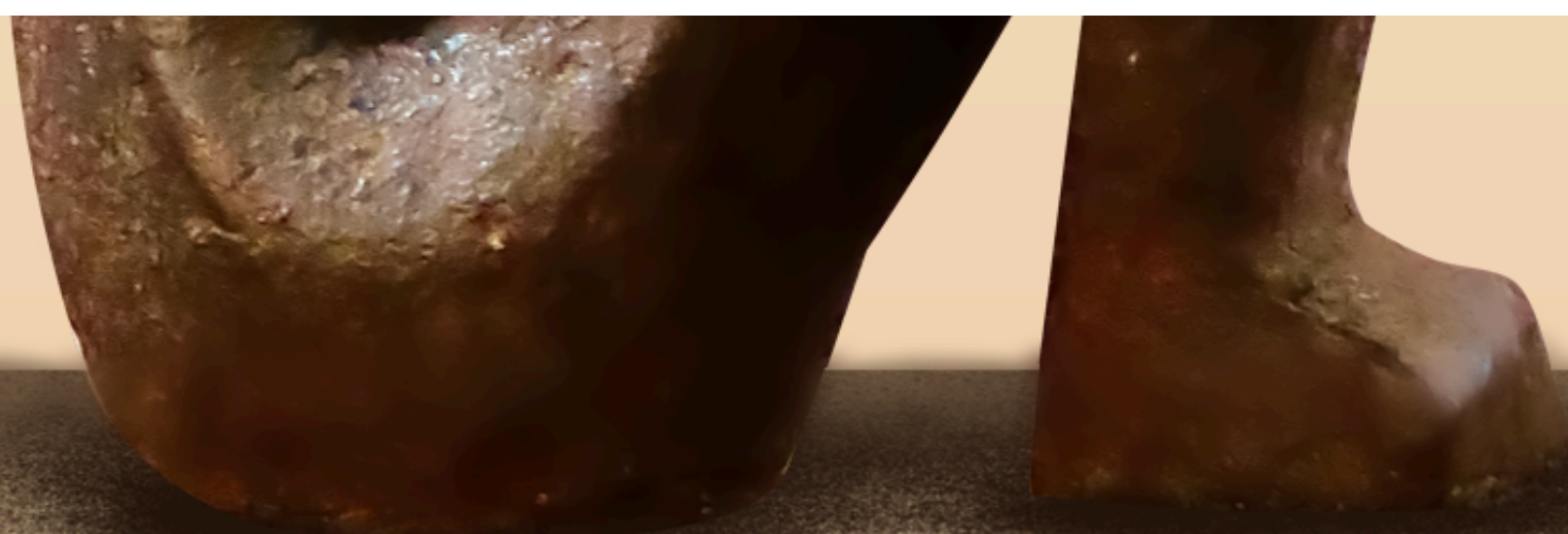
Nenhuma parte deste e-book pode ser copiada, reproduzida, armazenada ou transmitida por qualquer meio — eletrónico, mecânico, fotocópia, gravação ou outro — sem a permissão expressa, por escrito do detentor dos direitos autorais.

Este e-book foi criado para fins exclusivamente educativos e informativos. Os editores não assumem qualquer responsabilidade por eventuais consequências decorrentes da aplicação das informações aqui contidas.



Bem vindo/a!

Este e-book foi elaborado com base no Workshop promovido no âmbito da ação CAMPUS AMIGO do 4BEST, o Programa para a Promoção de Saúde Mental e Bem-Estar do Politécnico do Porto, através do Pausa Para Sentir – Centro de Psicologia e Bem-Estar. Neste e-book, terás a oportunidade de explorar os diferentes estilos de comunicação e compreender como cada um impacta as tuas relações interpessoais. Serás também introduzido à Comunicação Não Violenta (CNV), um exemplo de comunicação assertiva e empática, com sugestões práticas para aplicares no teu dia a dia.



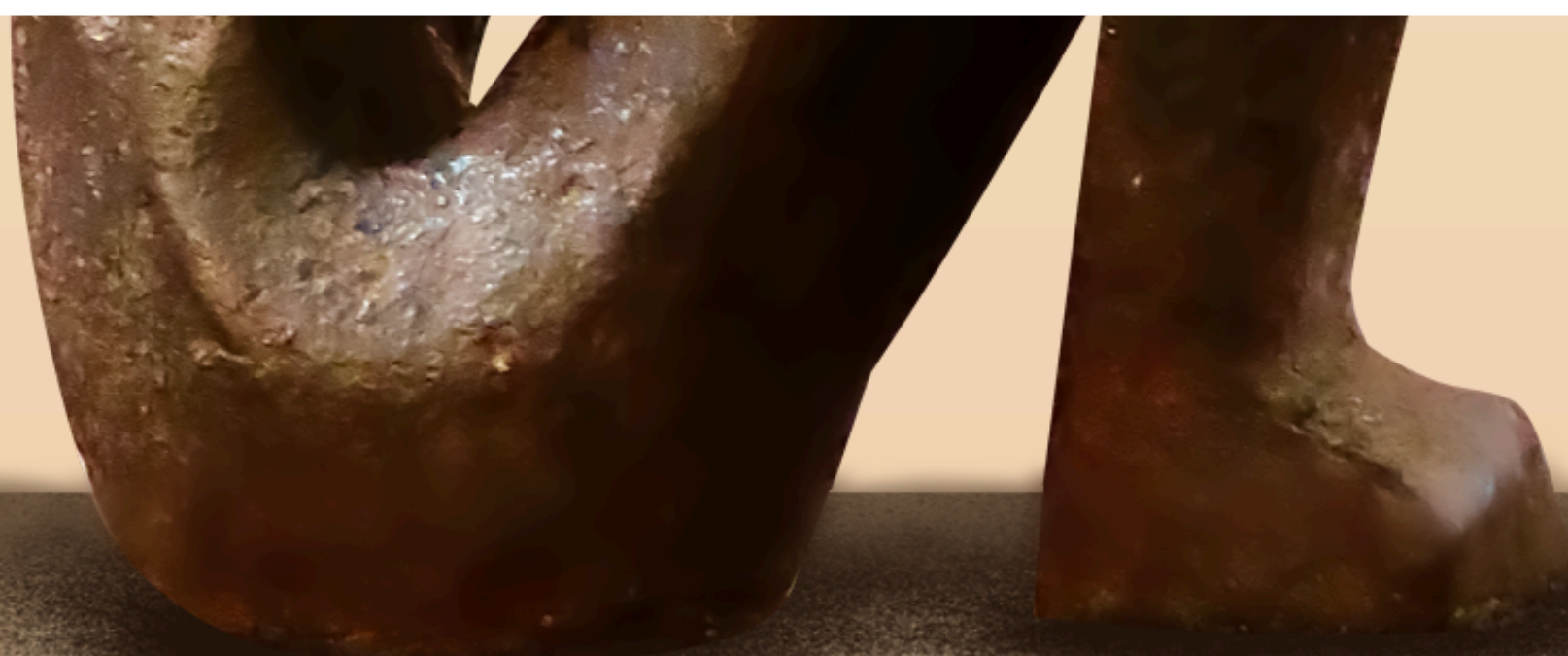
Estilos de comunicação

A **forma como nos expressamos influencia diretamente as nossas relações** interpessoais e o impacto das nossas mensagens. Os diferentes estilos de comunicação moldam a maneira como interagimos e podem afetar tanto a nossa assertividade, como a qualidade dos nossos relacionamentos.

Podemos falar em quatro principais estilos de comunicação: **passivo, agressivo, passivo-agressivo e assertivo.**

Cada um tem características distintas, sendo que algumas abordagens dificultam a resolução de conflitos e geram desconforto, enquanto outras promovem entendimento e colaboração.

Nas páginas seguintes, exploramos as particularidades de cada estilo e os seus efeitos.



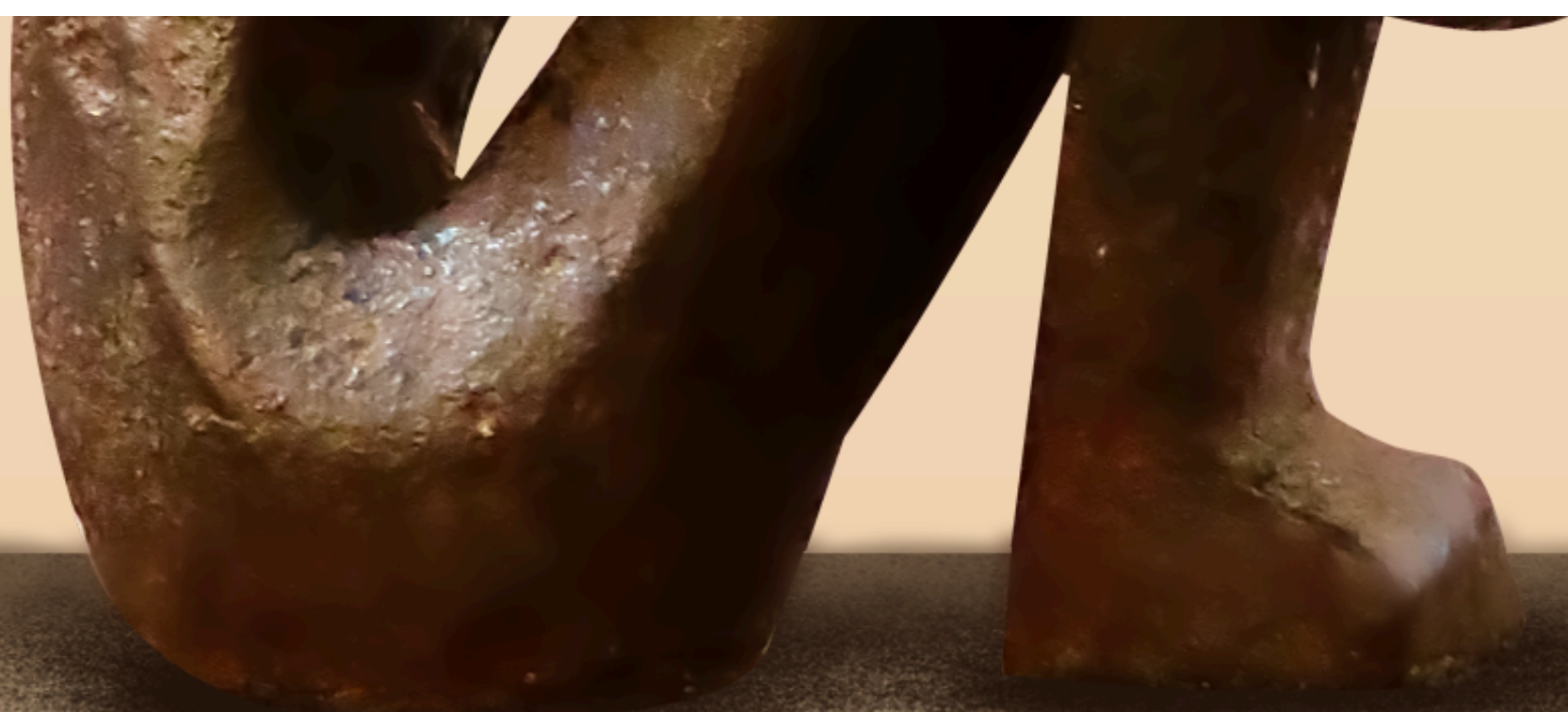
Estilos de comunicação

1

Passivo

- Dificuldade em expressar opiniões ou sentimentos;
- Preocupação excessiva em agradar aos outros;
- Receio de causar conflitos, medo da reação das outras pessoas se discordarem da sua opinião;
- Dificuldade em dizer "não" e impor limites. Costumam “engolir sapos” e dizer que sim a tudo.

Comunicar desta forma pode gerar um grande **sofrimento**, pois a passividade aprisiona-nos e leva a sentimentos de frustração, desvalorização pessoal, acumulação de ressentimento e stress.

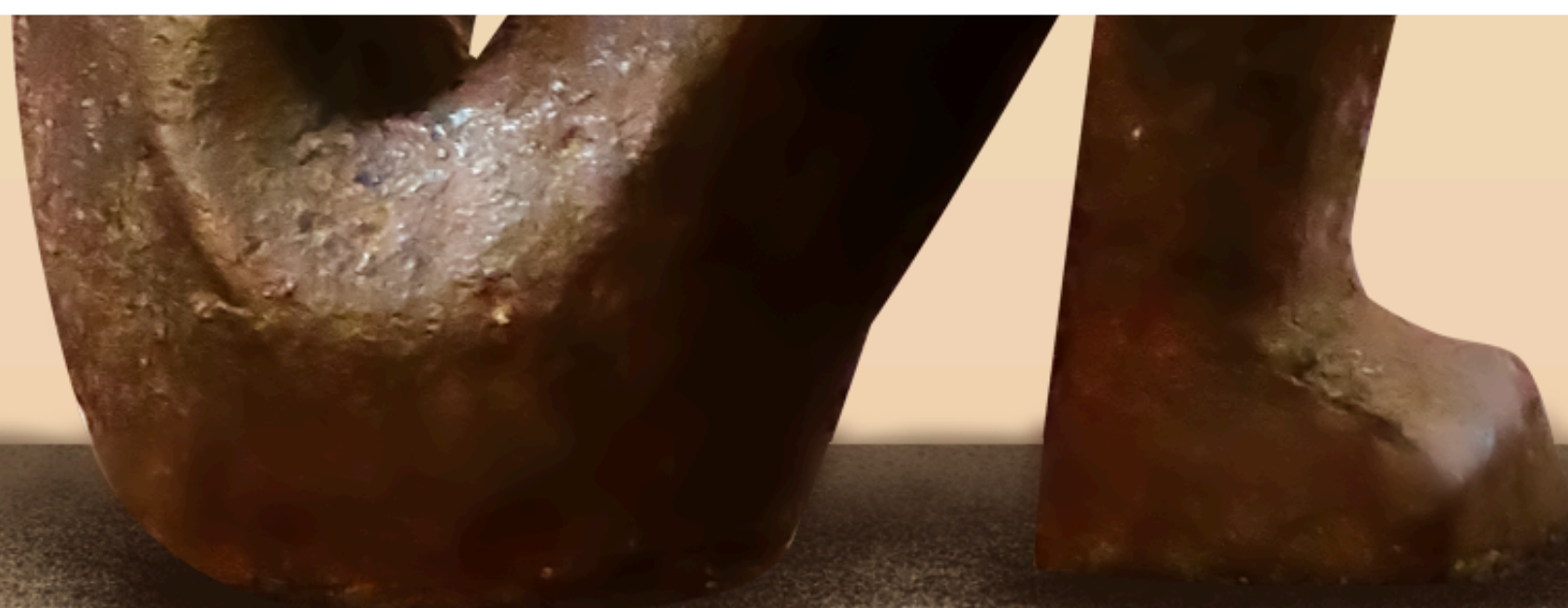


Estilos de comunicação

2

Agressivo

Ao contrário da comunicação passiva, na agressiva a pessoa quer **fazer valer a sua opinião a qualquer custo**, fala alto, não mede as palavras, faz **comentários destrutivos**, focados em críticas, julgamentos e acusações e **desconsidera as opiniões** de quem pensa diferente. Normalmente, as pessoas que usam este tipo de comunicação costumam dizer “**eu digo o que penso, não levo desaforo para casa**”; “**sou muito frontal, muito direto**”, confundindo a agressão verbal e humilhação com sinceridade. Comunicar desta forma, **gera resistência e medo** nos outros, bem como **difículdade em manter relações saudáveis e respeitadas**.

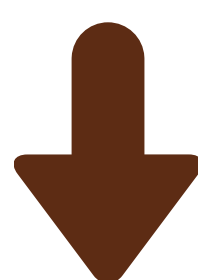


Estilos de comunicação

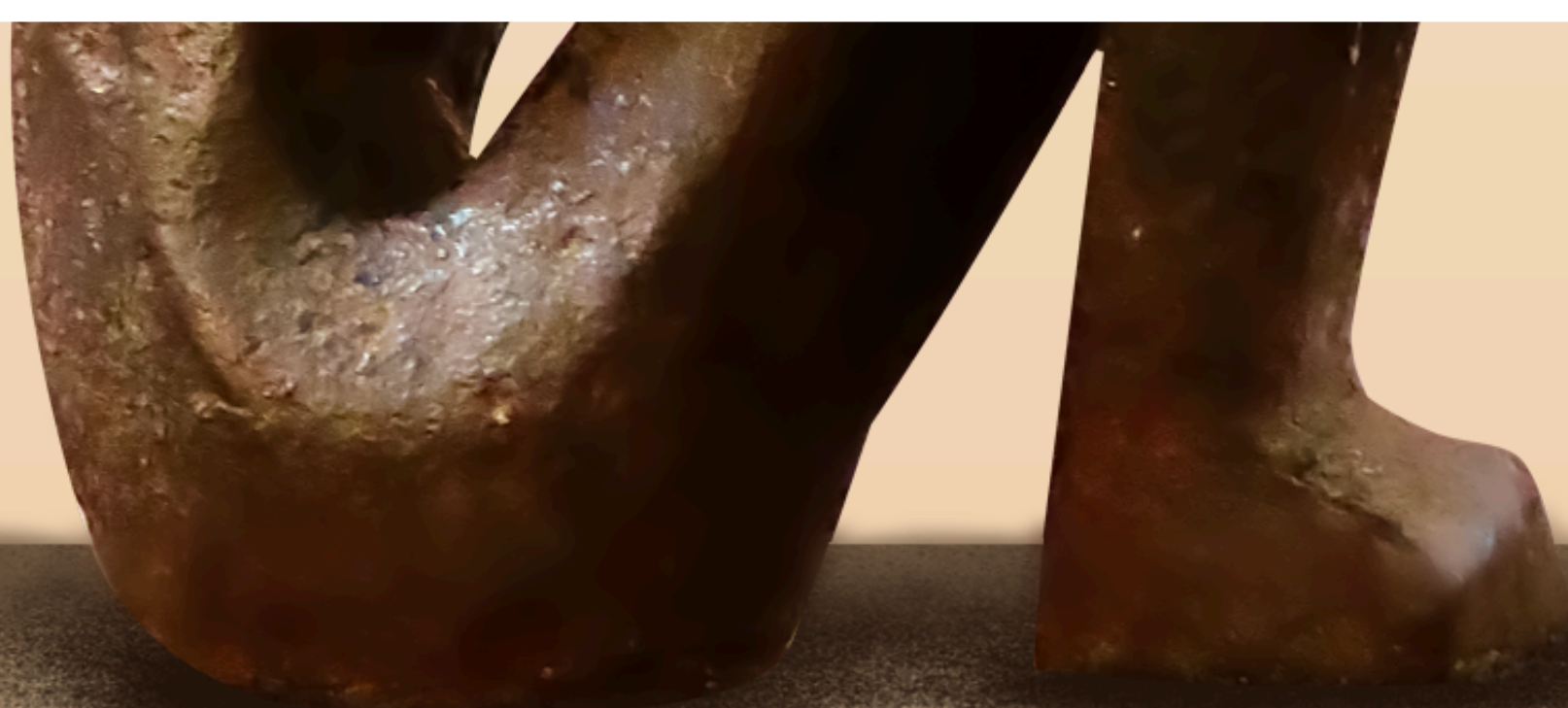
3

Passivo-Agressivo

Este estilo combina elementos dos estilos passivo e agressivo. A pessoa **evita confrontos diretos**, mas expressa a sua insatisfação de forma indireta, através de **sarcasmo, ironia ou manipulação**. Assim, mostra uma **resistência passiva** às decisões dos outros, expressando sentimentos como raiva e frustração sem comunicação direta.



Provoca uma **comunicação confusa e ambígua**, gerando um **clima de desconfiança e ressentimento** nas relações.



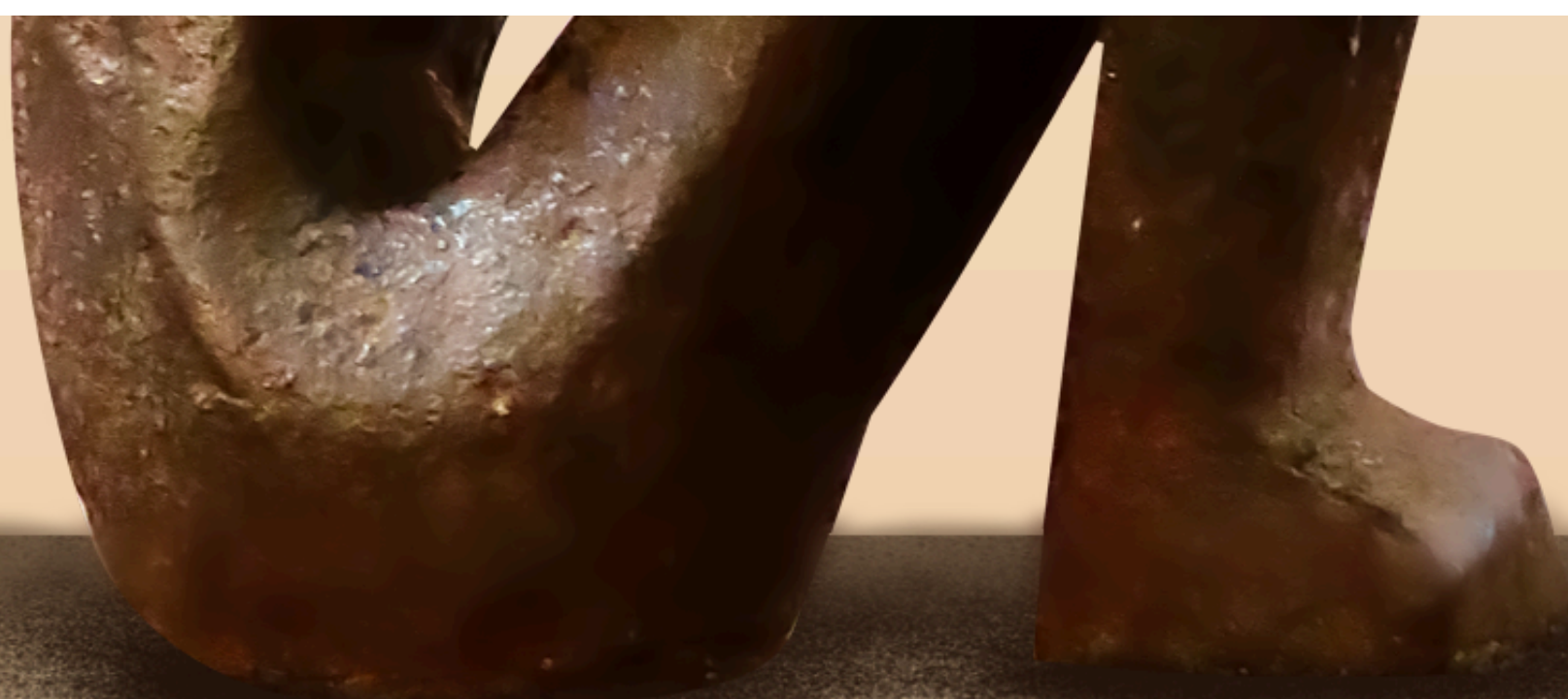
Estilos de comunicação

4

Assertivo

É a forma mais equilibrada e eficaz de comunicar. Quem utiliza este estilo **expressa as suas necessidades, opiniões e sentimentos de forma clara, respeitosa e objetiva**, mantendo a **empatia e a escuta ativa**. Sabe dizer “não” quando necessário, **sem desrespeitar o outro**, e **respeitando as suas próprias necessidades**.

Este estilo de comunicar, **gera relações interpessoais mais saudáveis e equilibradas**, baseadas no respeito e empatia, tanto pelo próprio como pelo outro, sendo mais fácil evitar e resolver conflitos.



Como podemos responder à mesma situação de formas tão diferentes?

O que vais ver a seguir são os quatro estilos de comunicação aplicados à mesma frase.

Cada resposta reflete uma forma de lidar com o conflito, com diferentes consequências na relação e na resolução do problema.

Esta comparação pode ajudar-te a perceber como comunicas e qual o impacto dessa escolha.



“Tens sempre desculpas para não fazer a tua parte do trabalho”

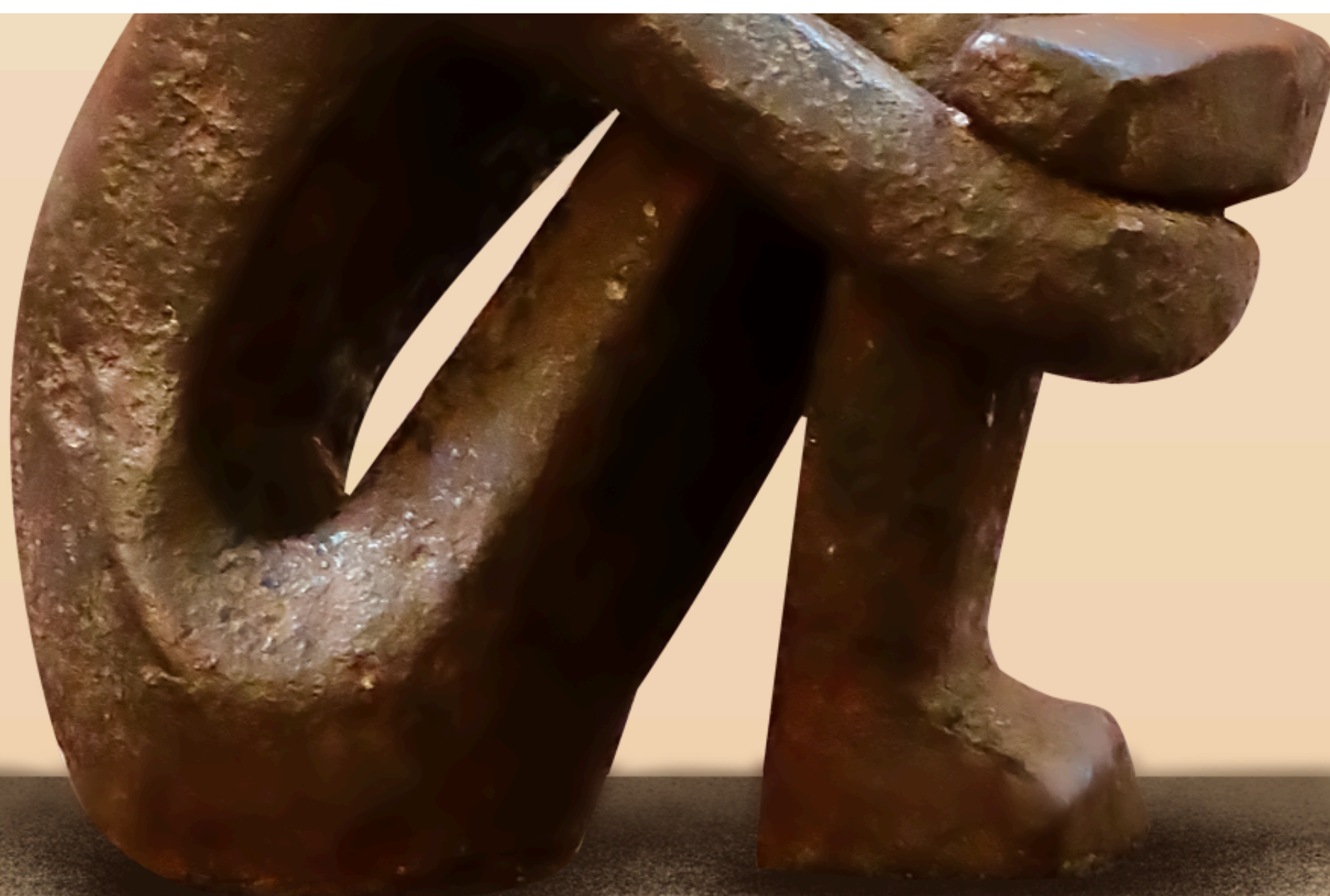
- 1 “Talvez eu pudesse ter feito melhor... Desculpa” **(Passivo)**
- 2 “Não é problema teu! Faz o teu trabalho e deixa-me em paz!” **(Agressivo)**
- 3 “Sim, claro... Porque eu adoro deixar tudo para os outros!” **(Passivo-Agressivo)**
- 4 “Percebo a tua frustração. Esta semana tive dificuldades em organizar o meu tempo, mas posso garantir que termino a minha parte até amanhã.” **(Assertivo)**



Como podemos responder à mesma situação de formas tão diferentes?

Todos nós transitamos entre diferentes estilos de comunicação ao longo do tempo, dependendo do **contexto**, do nosso **estado emocional** e da **relação com o outro**. No entanto, desenvolver uma comunicação mais consciente, assertiva e empática pode transformar a forma como nos ligamos aos outros.

É aqui que entra a **Comunicação Não Violenta (CNV)**, um modelo que nos ajuda a comunicar com mais autenticidade e empatia — sem deixar de lado o que sentimos ou precisamos.



Comunicação Não Violenta (CNV)

A CNV é um modelo de comunicação eficaz e assertiva, desenvolvida no início dos anos 60 por **Marshall Rosenberg**. Inspirou-se na filosofia da **não-violência** de **Gandhi** e no trabalho de **Carl Rogers**, que defendia a **escuta empática** e a **autenticidade**.

- É uma ferramenta poderosa para **promover empatia, autenticidade e compreensão nas relações**.

Assim, Marshall serviu-se de uma metáfora para representar os dois estilos de comunicação.



Metáfora Girafa vs Chacal

- A **girafa** representa a comunicação empática e cuidadosa. Tem o coração longe da boca e o seu pescoço comprido permite-lhe ver a "big picture".
- O **chacal** representa a comunicação julgadora e reativa, sendo impulsivo e rápido a reagir com julgamentos e críticas.
- A **CNV convida-nos a ser girafas** na forma como comunicamos - com **empatia e compreensão**.



Os 4 componentes da CNV

1

Observação

Observar sem julgar nem avaliar,
simplesmente dizer **o que vemos, o que
escutamos.**



"És sempre desarrumado!"
(julgamento)



"Notei que deixaste as roupas no
sofá ontem." (observação)



Os 4 componentes da CNV

2

Sentimentos

Dizer o que se sentimos em relação ao que observamos.

✗ "Sinto que não te importas."
(interpretação)

✓ "Sinto-me triste e frustrado
quando..." (sentimento)

Sentimentos ajudam a expressar vulnerabilidade, enquanto **interpretações soam a acusação.**



Os 4 componentes da CNV

3

Necessidades

Identificar a necessidade que está por trás do sentimento.



"Sinto-me frustrado , **porque preciso** de mais apoio nas tarefas de casa."

Os sentimentos surgem da satisfação ou não de necessidades. Nomear necessidades **facilita a compreensão e conexão.**



Os 4 componentes da CNV

4

Pedido

Fazer um pedido **claro, concreto** e **positivo** para satisfazer a necessidade.

✗ “Não faças isso!” (pedido vago)

✓ "Podes colocar a roupa no cesto depois de a usares?" (pedido concreto)

Pedidos vagos geram confusão, enquanto **pedidos concretos aumentam a probabilidade de resposta positiva.**



Os 4 componentes da CNV

Exemplo prático de reformulação

“Nunca me ajudas com nada!”

- 1 “Notei que nas últimas duas semanas lavei a louça todos os dias.”
(observação)
- 2 “Sinto-me cansado e frustrado.”
(sentimento)
- 3 “Preciso de apoio e partilha nas tarefas.” **(necessidade)**
- 4 “Podias ajudar-me a lavar a louça três vezes por semana?” **(pedido)**



As 4 formas de ouvir uma mensagem difícil

Quando recebemos um **comentário desconfortável** que soa a **crítica** ou a **acusação**, temos diferentes formas de reagir.

A CNV convida-nos a tomar consciência dessas possibilidades e a escolher aquela que promove empatia e conexão.
Vamos usar a frase do exemplo anterior.



As 4 formas de ouvir uma mensagem difícil



Culparmo-nos

Aceitamos o julgamento feito pelo outro. Escolhemos essa alternativa em detrimento da nossa autoestima.



Culparmos o outro

Recebemos uma mensagem desagradável e culpamos o interlocutor, sentimos ira.



Perceber os nossos sentimentos e necessidades

Trazer à consciência o que sentimos e do que precisamos.



Perceber os sentimentos e necessidades do outro

Trazer à consciência o que o outro poderá estar a sentir e a precisar.



As 4 formas de ouvir uma mensagem difícil

“Nunca me ajudas com nada!”

- 1 “Tens razão, nunca faço nada.”
(culpar-me)
- 2 “Isso é mentira, tu é que nunca me ajudas!” **(culpar o outro)**
- 3 “Quando te ouço dizer que nunca faço nada, sinto-me magoada/o porque preciso que reconheças o meu esforço.” **(atento a mim)**
- 3 “Estás a dizer isso, porque te sentes chateada/o, porque precisas de apoio?” **(atento ao outro)**



Conclusão

A forma como comunicamos molda não só as nossas relações, mas também o nosso bem-estar, o nosso lugar no mundo e a forma como somos vistos e ouvidos.

Quando nos expressamos com autenticidade e escutamos com empatia, abrimos espaço para conexões mais significativas, compreensivas e respeitosas. Comunicar de forma assertiva não é algo que se domina de um dia para o outro, mas sim uma **prática contínua, um caminho que se percorre com intenção, escuta e coragem.**

A transformação começa quando escolhes **parar, observar, sentir e responder.**

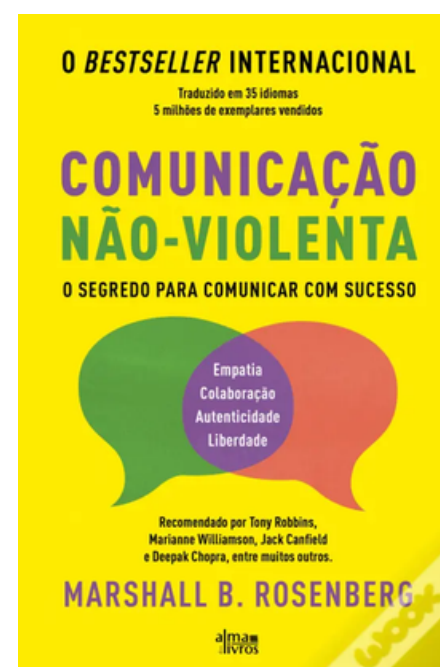


RECURSOS EXTRA



“Comunicação Não Violenta. O Segredo para Comunicar com Sucesso.

É um guia prático que apresenta a abordagem da Comunicação Não Violenta, ajudando a desenvolver uma comunicação mais empática e consciente, promovendo relações mais autênticas e respeitosas.



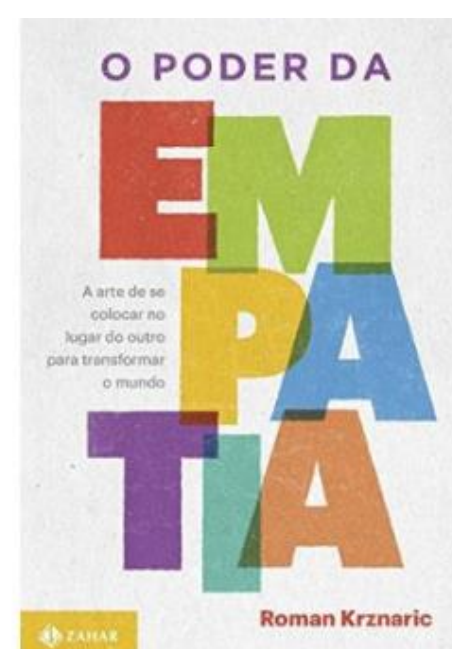
“Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos”

Neste livro, Marshall Rosenberg oferece ferramentas práticas para resolver conflitos, enfatizando a importância de focar nos sentimentos e necessidades de todas as partes envolvidas.



“O Poder da Empatia”

Neste livro, Roman Krznaric explora a empatia como uma habilidade essencial para melhorar as relações humanas e promover mudanças sociais positivas.



CNVC.org

Site oficial da Comunicação Não Violenta.

<https://www.cnvc.org/>

Lugar da Empatia

É uma iniciativa dedicada à promoção da Comunicação Empática, baseada na Comunicação Não Violenta (CNV). Oferece **cursos e workshops**.

<https://www.lugardaempatia.pt/>

Connecting2life

É um centro dedicado à promoção da Comunicação Não Violenta (CNV). Oferece workshops, cursos, sessões individuais e mediação para desenvolver habilidades de comunicação empática e resolver conflitos em contextos pessoais e profissionais.

<https://www.connecting2life.net/>

NVC Marshall Rosenberg

O próprio Marshall Rosenberg conduz um workshop onde explica, de forma prática e envolvente, os princípios da Comunicação Não Violenta (CNV).



<https://www.youtube.com/watch?v=l7TONauJGfc>

“Renascer: Meditação Mindfulness”

Um livro com ferramentas práticas para cultivar a atenção plena, desenvolver a autorregulação emocional e treinar a observação sem julgamento !



Lista de sentimentos, sensações e emoções

https://www.connecting2life.net/wp-content/uploads/Portuguese_Feelings_and_Needs.pdf

Agradáveis (expansão)		Sentimentos - Sensações - Emoções		Desagradáveis (contração)	
CALMO/A relaxado/a sereno/a tranquilo/a em paz quietude à vontade confortável em casa	ENTRAZADO/A centrado/a a confiar aliviado/a bem-disposto/a realizado/a satisfeito/a maduro/a	VIVAZ desperto/a excitado/a entusiasmado/a radiante desejoso/a energético/a espantado/a admirado/a com arrepios	a vibrar em êxtase radiante emocionado/a espantado/a admirado/a com arrepios	CONFUSO/A dividido/a com dúvidas perdido/a hesitante desorientado/a perplexo/a intrigado/a	SENSAÇÕES CORPORAIS nó na barriga nó na garganta agitação interna avensão vazio/a adificuldade a tremor com falta de ar apertado/a com frio com uma névoa mental
FELIZ alegre divertido/a animado/a	em deleite contente agradado/a	COMPASSIVO/A carinhoso/a caloroso/a aberto/a amoroso/a	tocado/a comovido/a aletoso/a amigável	COM MEDO receoso/a assustado/a desconfiado/a em pânico paralizado/a alterado/a aprensivo/a	TRISTE com peso no coração nostálgico/a sem esperança melancólico/a desamparado/a desencorajado/a deprimido/a desesperado/a
CURIOSO/A fascinado/a interessado/a empenhado/a maravilhado/a	inspirado/a envolvido/a	GRATO/A agradecido apreciação com o coração aberto		CANSADO/A sobrecarregado/a esgotado/a exausto/a sonolento/a fatigado/a	COM DOR culpado/a magado/a sozinho/a arrepido/a em agonia em sofrimento de coração partido
CONFIANTE empoderado/a orgulhoso/a esperançoso/a primista forte	RENOVADO/A descansado/a animado/a restaurado/a recuperado/a com clareza exuberante			VULNERÁVEL frágl inseguro/a reservado/a sensível	AGITADO/A incerto/a perturbado/a instável irritado/a inquieto/a
		Comunicação Não-Violenta		CIUMENTO/A invejaoso/a	ENVERGONHADO/A embaraçado/a tímido/a
					PREOCUPADO/A ansioso/a nervoso/a desassossegado/a tenso/a
					INCOMODADO/A irritado/a frustrado/a exasperado/a impaciente
					ZANGADO/A chateado/a furioso/a enraivecido/a ressentido/a
					ÓDIO hostilidade aversão amargura repugnância desprezo antipatia
					ABORRECIDO/A apático/a entorpecido/a distante retraído não envolvido/a

Lista de necessidades básicas universais

https://www.connecting2life.net/wp-content/uploads/Portuguese_Feelings_and_Needs.pdf

Necessidades Básicas Universais			
BEM-ESTAR FÍSICO ar nutrição (comida, água) luz calor descanso / dormir movimento / exercício físico saúde toque expressão sexual abrigo / segurança / segurança emocional / proteção da dor / proteção / preservação conforto	CONEXÃO amor / amor próprio cuidado / autocuidado pertença proximidade / intimidade empatia / compaixão apreciação / gratidão aceitação reconhecimento ser tranquilizado afeição atenção abertura confiança comunicação partilhar / trocar dar / receber ternura / suavidade sensibilidade / gentileza respeito ver e ser visto ouvir e ser ouvido entender & ser entendido consideração / inclusão / que minhas necessidades importem / participação apoio / ajuda / nutrição cooperação / colaboração comunidade / amizade companheirismo / parceria mutualidade / reciprocidade consistência / continuidade	SIGNIFICADO contribuição / enriquecer a vida presença / centrar auto-conexão esperança / visão / sonho / fé clareza / foco / concentração saber (estar na realidade) aprender / ter consciência inspiração / criatividade desafio / estimulação crescimento / evolução / progresso expansão exploração / desenvolvimento poder / força (interior) empoderamento competência / capacidade autorrealização / autoconfiança / autoestima / dignidade / eficácia / eficiência importar / participar / ter meu lugar no mundo espiritualidade/propósito libertação / transformação interdependência simplicidade celebração / luto	LIBERDADE escolha / agir por mim mesmo/a espiritualidade autonomia independência espaço / tempo
HARMONIA paz beleza calma / equanimidade / relaxamento / tranquilidade facilidade ordem coerência / congruência sustentabilidade estabilidade / equilíbrio comunhão / integridade / conclusão / digestão / integração previsibilidade / familiaridade igualdade / justiça / equidade		HONESTIDADE autenticidade (auto) expressão integridade transparência realidade / verdade	
		DIVERSÃO vivacidade / vitalidade fluxo paixão espontaneidade diverso humor / riso / leveza descoberta / aventura variedade / diversidade renovação	
		Yoram Mossenon www.connecting2life.net info@connecting2life.net 	

ESTILOS DE COMUNICAÇÃO

E-BOOK

Fim!



Desenvolvido por Pausa Para Sentir