



Assertividade e Atendimento

D.E.P.E

D – Descrição – descrever de forma precisa o comportamento do outro e que se deseja alterar.

E – Expressar – Expressar preocupações, críticas e sentimentos que esse comportamento provoca em nós.

Assertividade e Atendimento

D.E.P.E

D – Proposta – propor uma alteração realista ao alcance do outro, para que altere o que desagrada ao outro.

E – Efeito – Anunciar as consequências, ganhos, cedências para ambas as partes, nas alterações propostas:

Exercício

A Ana Trabalha num Supermercado na secção da padaria.

Todos os dias recebe a visita de um cliente, daqueles que gosta de humilhar as pessoas.

Este cliente está sempre a encontrar, o momento, para dizer á Ana que ela não percebe nada de pão, que não deveria trabalhar naquela secção.

A Ana não reage porque receia que o cliente deixe de comprar no supermercado.

Todos os dias a Ana fica magoada e chateada com a situação, e vai ficando com a sua imagem mais negativa junto dos outros clientes que ouvem aquele cliente.

Resolução

Descreve:

O Sr. diz-me todos os dias que eu não devo trabalhar nesta secção, que não percebo nada do assunto e não me diz o como pretende como eu o sirva.

Expressa:

Sinto-me magoada e é completamente impossível servi -lo a bem nestas condições.

Propõe:

Proponho que se limite a pedir unicamente o que pretende.

Efeito:

Assim, nem eu nem a Sr. estaremos a perder o nosso tempo; O Sr. será mais rapidamente servido e eu poderei continuar o meu trabalho.