

09

Questão 8

PROGRESSO:

9/11

Sr. Sílvio e Sra. Sílvia foram ao escritório do Sr. Souza o gerente da empresa de realocação para uma reunião. O Sr. Sílvio começa dizendo:

-Sr. Souza sua empresa é uma bagunça. Eu ligo pra cá o Sr. está sempre eu reunião, eu sinto que o senhor está achando que somos palhaços ou burros. Isso me deixa muito chateado! Faz uma semana que o seu pessoal foi lá em casa cheio de equipamentos e até agora nada!

O Sr. Souza espera o Sr. Silva calmamente acabar de falar e responde:

-Sr. Souza eu acho que o Sr. está chateado, como o Sr. disse há uma semana a equipe de engenharia foi até a sua casa para poder tirar os parâmetros do terreno e já solicitamos o orçamento para empresas de drenagem. Eu entendo que a situação é muito desconfortável e lamento pessoalmente toda a situação. Eu preciso da resposta...

A Sra. Silvia interrompe:

-Entende?! O Sr. não entende nada! O Sr. não levanta de manhã e sente cheiro de esgoto na sua casa, o Sr. não tem sua garagem com 40 cm de esgoto com este nível crescendo! O Sr. não tem os vizinhos apontando para você na rua e rindo de você! O Sr. certamente não entende nada!

O Sr. Souza espera ela terminar de falar e responde:

-Sra. Silvia a senhora tem razão, eu realmente não estou passando pela mesma situação, vamos pensar então como eu posso ajudar a minimizar o transtorno que os senhores estão passando. O que eu poderia fazer hoje pelos senhores?

O Sr. Sílvio pensa e fala:

-Hoje? Bem hoje o senhor poderia começar com a drenagem do terreno.

O Sr. Souza responde:

-Sr. Silvio vamos pensar em hoje, no dia de hoje, são perto de 17:00 horas da tarde, será que é realmente possível começar a drenagem hoje?

O Sr. Sílvio levanta-se enraivecido:

-Sr. Souza o senhor não pode fazer nada hoje nem nunca, eu mesmo vou começar os consertos e mando a conta para o senhor. Que incompetência sem fim!

O casal vai embora.

Baseando-se no diálogo acima selecione a opção que melhor reflete a abordagem do Sr. Souza.

Seleciona uma alternativa

A O Sr. Souza observa sem julgar e procura conectar-se aos seus sentimentos e as necessidades do casal.

B O Sr. Souza usa de comunicação não violenta pois procura conectar-se aos seus sentimentos e as necessidades do casal.

C O Sr. Souza expressa seus sentimentos pois procura conectar-se aos seus sentimentos e as necessidades do casal.

D O Sr. Souza usa de escuta ativa pois procura conectar-se aos seus sentimentos e as necessidades do casal.

E O Sr. Souza usa da paciência e controle emocional pois procura conectar-se aos seus sentimentos e as necessidades do casal.