

Você e seu autocontrole

Maria participou de uma reunião com sua equipe de trabalho e ficou incomodada com algumas perguntas que lhe foram feitas. Ela disse: você já trabalha aqui há meses e ainda não entendeu como as coisas funcionam? Depois um cliente ligou para confirmar se um pedido seria entregue na próxima segunda-feira e ela respondeu num tom ríspido: Conforme combinado, você vai receber o pedido na segunda-feira sim. O cliente respondeu que outros pedidos não foram entregues conforme o combinado e por isso ele queria se certificar de que sairia tudo bem.

Através desses dois exemplos, podemos observar que a Maria tem dificuldades em manter seu autocontrole. Sendo assim, quais alternativas abaixo representam boas estratégias para a Maria melhorar o seu autocontrole?

Selecione 2 alternativas

A Usar a empatia para buscar entender o porquê a pessoa agiu de uma certa maneira.

B Pedir desculpas, a Maria tem o jeito dela.

C Reconheça os pensamentos impulsivos.

D Contar até 3 e respirar fundo antes de fazer algum comentário.