

“Conhece-te a ti mesmo.”
(Sócrates)

Para uma comunicação eficaz no atendimento, é essencial conhecer todos os intervenientes do processo, colegas, hierarquias, clientes, mas é igualmente importante que o profissional se conheça e seja capaz de ter controlo sobre as suas emoções, atitudes e comportamentos, e perceber como esses podem afetar o ambiente de trabalho e a imagem da organização.

Aqui ficam algumas perguntas para autorreflexão e autoconhecimento.

- Sou pontual e assíduo/a?
- Tenho autoconfiança?
- Cumpro as regras e normas de organização?
- Tenho interesse pelo trabalho e sinto-me motivado/a?
- Sei organizar o meu trabalho?
- Desempenho a minha atividade de forma empenhada e consciente?
- Sei interagir e tenho uma boa comunicação interpessoal?
- Sei trabalhar em equipa?
- Sou atencioso/a?
- Trato os outros com consideração?
- Provoco situações conflituosas?
- Desenvolvo o meu trabalho com autonomia?
- Aplico uma sequência lógica na resolução de problemas?
- Falo com calma e pausadamente?
- Falo muito, ou muito pouco?
- Sei expressar-me de forma clara?
- Sei escutar os outros e não interrompo?
- Respeito a opinião dos outros?
- Tenho empatia para com os outros ou apenas me interessa concentrar-me no que tenho para fazer?
- Procuro aprender o significado real da empatia, colocando-me no lugar dos outros, tentando sentir o que sentem, pensar como pensam?
- Sou simpático/a com os outros?
- Trato os outros com urbanidade?
- Sou prestável?
- Sei superar as dificuldades, ou perco rapidamente o controlo da situação?
- Perco rapidamente a paciência?
- Sei identificar as situações de uma forma clara?
- Sem aplicar os meus conhecimentos para o desenvolvimento das tarefas?
- O que me aborrece?
- O que me faz sentir bem?
- Sei aceitar as mudanças?
- Procuro soluções para os problemas existentes?
- Tenho coragem para expressar a minha opinião?
- Quero ter sempre razão?
- Sei quais são os meus pontos fortes e pontos fracos?

(adaptado do livro A excelência no atendimento, de Isabel Moreira, da LIDEL)