

SUSANA AREAL

apresenta

**OS SEGREDOS DO
PROFILING**



DESASSOSSEGO
LIVROS PARA PENSAR

DEDICATÓRIAS

Sendo o meu primeiro livro, dedico-o às três pessoas mais importantes da minha vida:

Ao meu pai, pois se eu escrevi o livro, tudo o resto foi liderado por ele! Não só me ajudou a concretizar o sonho de transmitir os conhecimentos que fui acumulando, como tomou a iniciativa de o enriquecer com a produção de um Curso em *E-learning*! Assim, simultaneamente, ajudou-me a cumprir a outra parte do sonho, pois sempre desejei poder deixar, em conjunto com o meu pai, um nosso legado para as gerações vindouras da família Areal. Partilharmos esta experiência, fortaleceu imenso o nosso relacionamento e é uma ótima oportunidade para lhe dizer, de coração aberto, o quanto o amo e admiro!

À minha mãe, sem a qual não sei viver! É o meu chão, a minha terra, o meu ar, a minha consciência, o meu porto seguro. Apesar de sermos tão diferentes, conhece-me como ninguém. Quer eu vá gostar quer não, quer eu vá seguir ou apenas escutar, conduz-me sempre para uma ponderada reflexão de seriedade. Sei que não poderia ter melhor mãe. Com o maior amor, acompanha-me todos os dias e eu só posso ficar-lhe eternamente grata!

Ao meu filho, grande amor da minha vida! Creio que fui abençoada com um rapaz especial, e Deus sabia que o Gui só poderia ser meu filho, para criarmos esta tão forte relação. É um orgulho o seu percurso académico, a forma como trabalhamos em equipa e nos ajudamos, desde as tarefas de casa, da escola ou da SWAT (que eu criei, mas onde ele já colabora). Sim, o Gui sabe tanto de *Profiling* como qualquer Treinador SWAT e participa nas mais variadas temáticas, desde o marketing à avaliação de Treinadores.

É tão maravilhoso quanto desafiante ser mãe de um adolescente assim!

AGRADECIMENTOS

Ao Eng. Carlos Valentim, da Toyota Caetano Portugal, a quem tinha de começar por agradecer, pois foi quem mais impactou a minha vida profissional nos últimos 15 anos e por muito me ter honrado ao aceitar escrever o Prefácio deste livro. Não sendo eu vocacionada para idolatrar Mestres ou “Gurus”, encontrei nele um fabuloso Mentor, que tanto me ensinou e me tornou grata também pela sua disponibilidade e pelo seu exemplo enquanto pessoa.

A todos os clientes SWAT, desde os dois primeiros, há quase 20 anos, a Bio-Rad e a Vetlima, até aos mais recentes, como o Grupo MCoutinho, IVECCO Portugal e Geometrik. Bem sei que entregamos RESULTADOS, mas aceitem o meu sincero obrigada pela confiança.

Aos nossos campeões, formandos das mais diversas empresas, em especial aos da Opel, Toyota e MCoutinho, por terem demonstrado que, com empenho, é possível duplicar, triplicar e bater todos os recordes!

Permitam-me salientar a Carla Santos (Santogal/Opel), o Paulo Azevedo (MCoutinho/Stellantis) e a Tânia Silva (MCoutinho/KIA), que ao longo destes 20 anos, foram os únicos a obter 20 valores, em todos os itens das avaliações presenciais. São os maiores!

Ao público em geral, que por ZOOM e de profissões tão diferentes como médicos, administradores, advogados, psicólogos, professores, consultores de vendas, assistentes da segurança social, finanças, *marketeers*, políticos, mães, alunos, criminologistas, ... enfim, um muito especial obrigada, esperando que continuem a acompanhar os nossos cursos e a comunidade SWAT.

À Equipa SWAT, pela vossa contribuição para que tantas pessoas sejam mais felizes, empáticas e produtivas!

A si, caro leitor, o meu enorme agradecimento pela esperança que depositou neste livro!

PREFÁCIO

O **Profiling Areal** é uma poderosa ferramenta que ajuda a desconstruir os obstáculos à comunicação em qualquer contexto.

O seu conteúdo é o reflexo do conhecimento adquirido pela Autora com os melhores especialistas da área, complementado por quase duas décadas de sucessos na formação de milhares de quadros de empresas das mais distintas áreas.

Escrito numa linguagem direta e suportada em casos práticos que complementam de forma harmoniosa as abordagens teóricas, este é um livro que nos orienta e faz refletir sobre as nossas atitudes e de que forma podemos melhorar a comunicação com os outros.

A leitura desta obra remete-me para as centenas de horas de formação ministrada pela Susana Areal, que acompanhei de perto, ao longo de mais de 15 anos, e que se traduziram em verdadeiras transformações ao nível do comportamento.

A empatia, que gera no contexto em que desenvolve o trabalho, a dinâmica, que transfere nos processos interativos criados, e as vivências únicas, que arrebatam os diferentes públicos-alvo, são algumas das memórias que fui retendo ao longo destes anos e que encontro vertidas neste livro.

A sua universalidade, no âmbito do conhecimento do comportamento humano, faz deste livro um excelente guia para quem quer ver melhoradas as suas competências ao nível da comunicação, quer a nível profissional quer a nível pessoal.

Carlos Valentim

Diretor da Divisão de Após-Venda – Toyota

Docente no Departamento de Mecânica do Instituto Superior de Engenharia do Porto

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| NOTAS BIOGRÁFICAS..... | 10 |
| <i>PROFILING</i> – Síntese histórica | 14 |
| <i>Profiling</i> AREAL – Conceitos gerais..... | 16 |

Módulo 1 – NECESSIDADES HUMANAS

| | |
|---|----|
| Autodiagnóstico..... | 19 |
| NECESSIDADES HUMANAS | 28 |
| Necessidade Principal e Hierarquia de Necessidades | 34 |
| AS 4 NECESSIDADES PRINCIPAIS | 37 |
| 1. Necessidade de Segurança | 37 |
| 2. Necessidade de Diversidade | 44 |
| 3. Necessidade de Reconhecimento | 54 |
| 4. Necessidade de Relacionamento | 66 |
| QUIZZES | 76 |

Módulo 2 – PADRÕES DE PENSAMENTO

| | |
|--|-----|
| PADRÕES DE PENSAMENTO | 87 |
| A. Padrão de Pensamento da Motivação | 94 |
| Sonho..... | 97 |
| Medo | 102 |
| B. Padrão de Pensamento da Tomada de Decisão | 116 |
| Próprio..... | 121 |
| Outros | 127 |
| C. Padrão de Pensamento da Comparação | 133 |
| Semelhanças..... | 134 |
| Semelhanças com Diferenças..... | 137 |
| Diferenças..... | 139 |
| Diferenças com Semelhanças..... | 141 |
| D. Padrão de Pensamento da Quantidade de Informação | 144 |
| Geral..... | 146 |
| Detalhe | 147 |
| QUIZZES | 150 |

Módulo 3 – SISTEMAS DE REPRESENTAÇÃO

| | |
|---|-----|
| Autodiagnóstico | 155 |
| SISTEMA DE REPRESENTAÇÃO PRINCIPAL | 159 |
| A. Cinestésico | 167 |
| B. Auditivo | 177 |
| C. Visual | 188 |
| QUIZZES | 198 |

Módulo 4 – TIPOS DE COMPORTAMENTO

| | |
|-------------------------------------|-----|
| Autodiagnóstico | 203 |
| TIPOS DE COMPORTAMENTO | 205 |
| A. Passivo | 212 |
| B. Agressivo | 219 |
| C. Passivo/Agressivo | 229 |
| D. Assertivo | 242 |
| QUIZ GLOBAL | 252 |

Saiba mais em:

www.susanaareal.pt

NOTAS BIOGRÁFICAS

A melhor preparação

Quando SUSANA AREAL completou a **licenciatura em "Gestão"**, com uma das mais altas classificações do curso desse ano, enfrentou logo o seu primeiro e importante desafio: assumir a Direção Comercial numa empresa industrial, com cerca de duzentos trabalhadores, em laboração contínua! Competia-lhe assegurar o crescimento, tanto no mercado nacional como no internacional, sendo que este representava à volta de 30% da faturação da empresa; nessa altura, as exportações abrangiam 26 países, de quatro continentes, e era impensável falhar perante qualquer cliente. Havia, sim, que melhorar processos, qualificar os seus colaboradores diretos e incrementar os resultados globais. **Foi, segundo ela, uma experiência fabulosa e de que guarda excelentes memórias.**

Contudo, paralelamente, germinava o desejo de trabalhar na área da "Formação". Assim, ao longo dos anos, foi consolidando uma cuidada preparação, quer através de inúmeros livros quer seguindo uma estratégia de aprendizagem com os mais conceituados especialistas internacionais:

- ✓ **Iniciou-se com uma certificação internacional em *Coaching***, diretamente com **Joseph O'Connor**. Foi uma excelente oportunidade para começar a trabalhar com ferramentas, como as "perguntas poderosas", que ajudam as pessoas a comunicar, de forma estruturada.
- ✓ **Descobriu a PNL** (Programação Neurolinguística) e, mais uma vez, quis ser treinada pelo melhor, por quem co-criou a PNL: **Richard Bandler**.



Richard Bandler

Fez, não só o *NPL Practitioner*, como o *Master Practitioner*.

- ✓ Em PNL, foi também treinada por **Paul McKenna**, **John La Valle** e **Michael Neil**, e com todos eles aprofundou conhecimentos, recolhendo preciosos exemplos práticos.
- ✓ Na *PAUL EKMAN INTERNATIONAL*, foi novamente treinada por **Joseph O'Connor**, juntamente com **Cliff Lansley**, assimilou novas *skills* e obteve duas CERTIFICAÇÕES: *Emotional Skills and Competencies* e *Evaluating Truthfulness and Credibility*.
- ✓ Foram, ainda, preciosos os contributos de vários estudos e formações internacionais, de entre as quais se destacam as realizadas com **Anthony Robbins** e com **Wilbert Alix**.



Duas décadas de Investigação e de Prática

Após muitos anos de "estudo, investigação e experimentação", em 2005, a autora apresentou o **Profiling AREAL**.

Tendo-se distinguido logo por ser **o único modelo "comportamental" vocacionado para as empresas**, em particular nas "Vendas e no "Após-Venda". Finalmente, estávamos perante **uma solução credível** que permitia interpretar o perfil de cada pessoa, e que complementada com outras

duas ferramentas – nas áreas da **Linguagem Corporal** e das **Microexpressões** – ainda se tornava mais eficaz, simples e sistematizada. Este conjunto de ferramentas constitui a principal **chave** para:

AUMENTAR OS RESULTADOS DAS EMPRESAS!

Simultaneamente, constatou que esta inovadora metodologia ultrapassava o contexto comercial. Na realidade, abrange não só as mais diversas **atividades profissionais**, como também o **público em geral**, já que nos seus **relacionamentos pessoais e familiares**, todos podem beneficiar desta metodologia, pois é o segredo para que, cada um, alcance os seus objetivos através de:

RELACIONAMENTOS ESTRUTURADOS E EFICAZES!

Nas grandes empresas, ao garantir resultados surpreendentes, passou a ser considerada a mais conceituada formadora do país na área comportamental. Ao mesmo tempo, o seu prestígio foi aumentando, em especial após ver reconhecida, em mais de duas dezenas de países da União Europeia, a sua inovadora metodologia – o **Profiling AREAL**.

O propósito da mais ampla partilha

Assim, a Autora já transmitiu os seus conhecimentos a vários milhares de formandos de diversas nacionalidades. No entanto, o seu foco centrava-se nas grandes empresas, mas a sua investigação e experimentação demonstravam que a utilidade prática era universal.

Então, com a pandemia (2020-22), ao ser-lhe solicitado que a formação fosse ministrada via ZOOM, viu a oportunidade de alargar o acesso a todas as pessoas. E tem sido fantástica a adesão de Administradores, Médicos, Psicólogos, Enfermeiros, Advogados, Professores, Assistentes Sociais, Cabeleireiros, Gestores, ... profissionais de Vendas e Após-Venda de diversos ramos de atividade, tais como: Automóvel, Imobiliário, Farmacêutico, Beleza e Bem-Estar, etc.

O que levou a Autora a refletir que seria desejável poder chegar a muitos mais milhares de pessoas **e, pela primeira vez, sem quaisquer constrangimentos de horários e ao ritmo de cada um!**

Em Livro

Daí, surgiu, também, a ideia da publicação deste livro, contendo a ferramenta comportamental mais reconhecida internacionalmente, o:
Profiling AREAL.

Na realidade, diz a Autora: "Se estamos perante uma metodologia completa, que é transmitida com enorme clareza, que garante resultados e que melhora tanto o desempenho profissional como os relacionamentos pessoais e familiares, **devemos partilhá-la o mais possível!"**

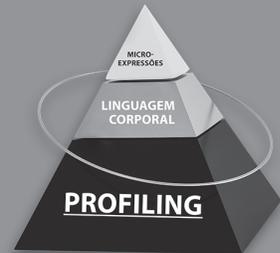
No Telemóvel, Tablet ou Portátil

Simultaneamente, poderá aceder a toda essa informação e muito mais, incluindo:

**2 Ferramentas Complementares + 3 Ebooks +
Bónus + DIPLOMA,**
inscrevendo-se no

CURSO ONLINE em *e-learning*

- 4 Módulos de ***Profiling AREAL***
- 1 Módulo de **Linguagem Corporal**
- 1 Módulo de **Microexpressões**



O acesso individual permite-lhe progredir ao seu ritmo e obter um desconto IRRECUSÁVEL de

90%

proporcionado exclusivamente na compra deste livro!

PROFILING Síntese histórica

Os primórdios do **Profiling** remontam ao início do século XX. Posteriormente, inúmeros investigadores prosseguiram essa busca, quer para encontrar uma Ferramenta Comportamental quer para através dos Testes de Personalidade analisar os perfis das pessoas.

A. A primeira Ferramenta Comportamental

4 Perfis | Década de 70 | DISC

A primeira ferramenta de *Profiling* Comportamental surgiu nos anos 70 e representou uma revolução na análise de pessoas, ao dividir os seres humanos em **4 tipos**. As suas origens remontam a 1928, com a publicação do livro *Emotions of Normal People*, de William Moulton Marston, um psicólogo, doutorado em Harvard e considerado o "Pai da Teoria DISC". Durante mais de 40 anos, essa teoria foi desenvolvida sob esse modelo denominado DISC (*Dominance, Influence, Steadiness, Conscientiousness*), que prevaleceu nas décadas de 70 a 90.

Contudo, essencialmente, essa metodologia **destinava-se à "seleção de pessoas para as funções mais adequadas" nessa empresa.**

A partir dos anos 70, esta pioneira ferramenta comportamental, evoluiu para a utilização de dois testes: um para avaliação do comportamento em situação "normal" e outro em situação de "*stress*" (carecendo, ambos, de uma análise por parte de um "especialista em *Disc*") para definir o perfil comportamental de cada indivíduo.

No entanto, e apesar de alguma evolução, as limitações deste modelo são óbvias, ao **reduzir a sua base de análise somente a 4 tipos de perfis diferentes** e ao requerer o recurso a um "especialista em *Disc*" para interpretar os resultados dos testes.

B. Testes de Personalidade

1. 8 Perfis | 1993 | INSIGHTS

Em 1993, Andy Lothian e o seu pai fundaram a **INSIGHTS com o propósito de ajudar as pessoas a conhecerem melhor os outros a partir da expansão da sua própria autoconsciência.** O processo iniciava-se com um inquérito individual, de cerca de 20 min., e requeria a interpretação de um especialista da *Insights Discovery* que:

- fazia uma análise inicial relacionada com 4 cores – **Azul Frio, Vermelho Fogo, Amarelo Sol e Verde Terra** (em que cada cor representa um padrão, correspondente a 4 energias que se ramificam numa mistura de **8 tipos de personalidade**: *Director, Motivator, Inspirer, Helper, Supporter, Coordinator, Observer e Reformer*);
- num Relatório final, conjugava esses 8 tipos de personalidade com cada um dos 3 dos anéis de cores – **Externo, Intermediário** ou **Interno**;
- e, então, nessa roda de cores, cada indivíduo é, ainda, catalogado numa das posições – **Focada, Clássica** ou **Acomodada**.

2. 16, 32, 72 Perfis | Séc. XX | *Myers-Briggs Type Indicator*

Paralelamente, ao longo do século XX e com base no livro *Psychological Types*, do psiquiatra e psicanalista suíço Carl Jung, surgiram enormes polémicas quanto à **tentativa de definição de uma progressiva tipologia com 16, 32 e até 72 tipos de personalidade**.

Desde 1926, aquando da publicação dessas primeiras teorias, destacaram-se as autodidatas, mãe e filha, Katharine Cook Briggs e Isabel Briggs Myers, as quais, em 1956, fixaram a denominação *MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)*. Mas, sempre foram contestadas.

3. Eneagrama

O ENEAGRAMA (símbolo para projetar o poder interior de cada pessoa) tem mais de 2000 anos e, na década de 70, foi adaptado ao estudo dos Tipos de Personalidade. Está muito vulgarizado no TikTok e no Instagram. Começando por um Teste, para aprofundar o autoconhecimento, fomenta o uso dos talentos naturais para melhorar os relacionamentos pessoais e profissionais. Então, através de um mapa do comportamento humano, permite compreender os **9 tipos básicos de personalidade**, com as inerentes **9 formas de pensar, de sentir e de agir**.

No entanto, saliente-se que todas estas teorias sobre “Tipos de Personalidade” não são Ferramentas Comportamentais!

Só em 2005, com o *Profiling AREAL*, surgiu uma ferramenta comportamental completa que, ao pormenorizar 1536 perfis, permite conhecer cada pessoa. Assim, conhecendo o seu perfil no passado e classificando o atual torna-se possível prever como evoluirá o seu perfil.

Profiling AREAL Conceitos gerais



PROFILING AREAL
— VER VÍDEO —



A Autora "estudou, investigou e criou" o **Profiling AREAL**, a mais moderna ferramenta comportamental que identifica o perfil de cada pessoa, para a poder ajudar a:

- **Conhecer-se** a si própria;
- **Recrutar e desenvolver** as pessoas da sua equipa;
- **Construir relacionamentos duradouros** com os seus interlocutores – profissionais, pessoais e familiares;
- **Tornar todas as suas interações mais simples, rápidas e eficazes!**

No início do Curso e após ter preenchido o seu Autodiagnóstico para ficar a conhecer qual é, neste momento, a sua **Necessidade Principal**, transmitimos-lhe dois conceitos inéditos:

Necessidade Principal e Hierarquia de Necessidades.

De seguida, passará a perceber **porque cada pessoa faz o que faz**, quando refletir e entender:

- **As 6 Necessidades Humanas;**
- **Como detetar a Necessidade Principal de cada pessoa;**
- **Como estipular a Hierarquia de Necessidades de cada pessoa;**
- **Em que é que a Hierarquia de Necessidades influencia a forma de estar de cada um.**

Então, através dessa primeira abordagem compreenderá a importância de aprofundar os seus conhecimentos sobre:

As 4 Principais Necessidades Humanas

1. **SEGURANÇA** – que nos leva a criar hábitos e rotinas.
2. **DIVERSIDADE** – que nos conduz a experimentar novas sensações, a criar, a pensar e a fazer coisas diferentes.
3. **RECONHECIMENTO** – que nos leva a sermos mais bem-sucedidos e que nos enche de energia para ir além dos nossos limites.
4. **RELACIONAMENTO** – que nos motiva a ser uma melhor versão de nós mesmos, a prestar atenção aos sentimentos e às necessidades dos outros.

ENTRETANTO, O SUCESSO PASSOU FRONTEIRAS!

A *RAYTHEON PROFESSIONAL SERVICES* convidou SUSANA AREAL para desenvolver um "Programa de **Profiling** Comportamental", o qual, desde 2018, passou também a ser ensinado pela generalidade dos países europeus!

Assim, no final, é natural que cada leitor se interrogue:

PORQUE NÃO APRENDI ISTO ANTES?



MÓDULO 1

Necessidades Humanas

- Como primeiro contacto com o **Profiling AREAL**, comece por conhecer-se melhor através do AUTODIAGNÓSTICO e, antes de ficar condicionado pelo que vai aprender, saiba à partida qual é a sua **Necessidade Principal**.

Basta colocar uma cruz (x) numa das alíneas – a), b), c) ou d) – com a qual mais se identificar, em cada um dos 17 itens.

- Então, encontrará um quadro, no qual identificará qual a Necessidade Principal correspondente à alínea de cada uma dessas suas 17 escolhas;
 - Em RESULTADOS, à frente de cada Necessidade Principal mencionada, assinalará com um traço a sua correspondente escolha;
 - A sua **Necessidade Principal**, neste momento da sua vida, corresponderá àquela que tiver assinalado mais vezes!
- **Gostaria de conhecer, em detalhe, cada uma dessas 4 Necessidades Principais?**
 1. Segurança
 2. Diversidade
 3. Reconhecimento
 4. Relacionamento
 - Por certo, ser-lhe-á também muito benéfico passar a entender e memorizar a **Hierarquia de Necessidades**, que existirá em cada fase da sua vida e da dos seus interlocutores (com a ajuda da "Metáfora dos Copos").
Utilizando estes conhecimentos nas empresas, será notório o acréscimo da **Taxa de Retenção e de Recomendação de Clientes**.
 - Assim, despertará para novos conhecimentos que o acompanharão ao longo da vida.

AUTODIAGNÓSTICO

Necessidade Principal

1 Recebe um convite para uma festa em casa de amigos à última da hora.

Qual a sua reação mais provável?

- a) Se for em cima da hora, não aceito. Não estava programado(a) para isso.
- b) Aceito e vou todo(a) contente, afinal, festa é festa.
- c) Primeiro quero perceber porque só me convidaram em cima da hora.
Se a festa tiver sido marcada nesse momento, muito bem, caso se tenham esquecido de mim, nem pensar em ir!
- d) Mesmo que não me dê jeito nenhum, vou. Afinal, são amigos, é sempre bom estar com eles e não os quero magoar.

2 A empresa, para a qual trabalha, fez 25 anos e entregou um prémio a todos os trabalhadores que integram o quadro de pessoal desde a sua fundação.

Mas, esqueceu-se de uma pessoa (de si)...

O que pensa?

- a) Pode ficar triste, mas lembra-se logo que, por vezes, acontecem falhas...
Rapidamente, desculpa a organização e pensa: "Tiveram muito trabalho a organizar esta festa, é normal que possa ter escapado um pormenor ou outro."
- b) Fica indignado(a)! "Como é que foram capazes de se esquecerem de alguém como eu?"
- c) Considera uma falha inadmissível. Trata-se de uma questão de planeamento e organização. Se tudo fosse tratado com o devido tempo e atenção, nunca aconteceria um erro destes.
- d) Paciência, o que interessa é que a festa foi fantástica e muito animada. A empresa, irá entregar-me o prémio, mais cedo ou mais tarde.

3 Chega a uma loja, da qual é cliente habitual, cuja abertura é às 9h. Passam 5 min. das 9 h e a loja continua fechada. Como reage?

- a) Vai à loja mais próxima, onde tenha aquilo que pretende.
- b) Fica preocupado(a) com o lojista: "Ter-lhe-á acontecido alguma coisa?"
- c) Não percebe como é possível fazer uma coisa destas a um(a) cliente habitual. Considera uma falta de respeito.
- d) Aguarda. Mas fica ansioso(a), pois isso vai alterar-lhe os planos que tinha para essa manhã.

4 Há um novo membro no seu grupo de amigos. Ao combinarem o habitual café de sexta-feira à noite, o amigo novo sugere um local diferente do habitual. O que pensa?

- a) "É novo no grupo e já vem com ideias? Ainda para mais, todos sabem que eu não gosto do tipo de música que lá passa."
- b) "As coisas têm corrido sempre bem onde temos ido. Mudar para quê?"
- c) "Ótimo! Um local novo!"
- d) "Gosto muito do nosso bar habitual e nem gosto da música do sítio que ele sugeriu... Mas, o mais importante é que o novo amigo se sinta integrado."

5 É abordado pela polícia que lhe pede para encostar o carro e para lhe mostrar os documentos. O que pensa?

- a) "Ainda bem que trago a documentação comigo e que tenho tudo, o que é legalmente exigido, sempre em ordem."
- b) "Ainda bem que a polícia tem esta preocupação. É para o bem de todos nós. O sofrimento que se pode evitar com estas medidas preventivas."
- c) "Penso que tenho os documentos no porta-luvas ou no casaco? Devem estar algures por aqui..."
- d) "Como é possível fazerem-me perder tempo com estas tretas?! Tenho coisas tão mais importantes para fazer."

6 Foi passar um fim de semana fora, numa quinta gerida por um casal que adorou: sempre amáveis e disponíveis. O espaço era ótimo.

Mas, ao conferir a fatura, repara que lhe estão a cobrar o pequeno-almoço, o qual, no momento da reserva, surgia incluído no valor.

Como reage?

- a) Provavelmente, nem se apercebe da diferença. Já está a pensar no próximo fim de semana que terá livre, para aproveitar e conhecer outra cidade.
- b) Obriga a cumprirem o que diz no site. Pensa: "Podem fazer isto a outro(a) qualquer, mas a mim? Comigo não brincam..."
- c) Vai confirmar ao site da reserva e obriga o dono a cumprir com o descrito. Pensa: "Orçamento é orçamento!"
- d) Não faz nada. Pensa: "São pormenores. Foram impecáveis, não vou agora criar-lhes uma situação de desconforto."

7 Está no ginásio à espera que comece a sua aula preferida. Enquanto aguarda, pensa no que o(a) motiva para estas aulas...

- a) Sente-se muito bem na aula, pois o professor está sempre atento e a dar-lhe a motivação de que precisa. Recebe uma série de elogios ao seu desempenho na aula e isso faz com que se sinta valorizado(a).
- b) Faz esta aula de vez em quando, desde que consiga tempo... É a sua aula preferida porque o professor gosta de o(a) surpreender com uma escolha musical sempre diferente e novos exercícios.
- c) Sente-se muito bem na aula. O professor conseguiu criar um relacionamento ótimo com todos os alunos e o ambiente do grupo é fabuloso. Há uma entreajuda grande, o que valoriza muito.
- d) Considera o professor um ótimo profissional: muito atento e responsável. Já conhece bem a sequência de exercícios e sente-se confortável com as pessoas que vão a essa aula.

8 O que menos lhe agrada num serviço ao cliente?

- a) Relacionamento impessoal.
- b) Falta de flexibilidade nos processos.
- c) Falta de valorização do cliente.
- d) Não cumprimento da hora marcada.

9 O(A) seu/sua: marido/mulher, namorado(a) faz-lhe uma surpresa. Chega a sua casa, pede-lhe que vista uma roupa bonita para irem jantar fora e avisa que não têm horas para chegar.

Como reage?

- a) Agrada-lhe esta forma como o(a) trata, faz com que se sinta especial. Arranja maneira de resolver tudo rapidamente, para poder sair e aproveitar este momento que ele(a) preparou para si.
- b) Esforça-se por entender, mas a verdade é que considera uma atitude absurda e inconsciente. Seria muito bonito se não tivessem filhos (nem toda a logística para tratar), se não tivesse de ir trabalhar no dia seguinte, se não existissem compromissos... Agora, com esta idade, é uma irresponsabilidade.
- c) Adora estas loucuras! Arranja logo quem fique com os filhos e parte para a aventura.
- d) Fica emocionado(a) com a atitude. Demonstra um cuidado imenso consigo e está a mimá-lo(a). Tenta tratar da logística para que seja possível ir e corresponder com o carinho que lhe foi dado.

10 Faz parte de uma equipa que foi escolhida para desenvolver um determinado projeto para a empresa em que trabalha. Mas, um dos elementos da equipa não se tem dedicado minimamente ao projeto, apesar de ter bastante potencial. O que pensa?

- a) "Ele deve estar com alguma questão pessoal ou profissional a atormentá-lo... Vou falar com ele para ver se precisa de ajuda em alguma coisa."

- b) "Isto vai afetar o projeto. O plano de divisão de tarefas tem de ser cumprido. Não pode haver um elemento que não cumpra com as suas responsabilidades e que coloque em causa o desempenho de todos os outros."
- c) "Para a semana já temos isto resolvido, estamos na fase final. Eu faço qualquer coisa da parte dele, é melhor um improviso do que nada. No próximo projeto devem ser escolhidas outras pessoas e correrá melhor."
- d) "Aquele espertalhão não faz nada! Encosta-se aos bons para tentar brilhar. Se pensa que no dia da apresentação vai colher os louros do meu trabalho, está muito enganado, pois deixarei claro quem fez o quê e cada um receberá o que merece."

11 **Tem uma consulta marcada para o dia seguinte, de manhã, num dentista em que é difícil arranjar vaga. Eis que, o seu melhor amigo(a) (que vive noutra cidade) lhe liga a convidá-lo(a) para tomarem o pequeno-almoço. Trata-se de uma oportunidade única de estarem juntos(as).**

O que faz?

- a) Adorava estar com ele(a), mas já tem um compromisso e não pode falhar. Pede que, da próxima vez, o(a) avise com alguma antecedência para que organize a sua vida e possam estar juntos(as).
- b) Vai tomar o pequeno-almoço com o seu amigo(a) e mais tarde trata de reagendar a consulta com o dentista. Até pode ser que ainda consiga fazer as duas coisas... Agora, está ansioso(a) por saber as novidades.
- c) Logo pela manhã, liga para a clínica e pede para alterarem a hora da consulta. Têm obrigação de arranjam uma solução para o cliente. Pensa que até é um excelente modo de testar se sabem ou não tratar dos clientes como devem ser tratados.
- d) Logo pela manhã, liga para a clínica, fala com a simpática rececionista e conta-lhe que o seu melhor amigo(a) está na cidade. Explica que é uma oportunidade única e, em conjunto com a rececionista, procuram arranjar uma alternativa.

12 Resolveu aprender a falar uma nova língua e está a selecionar a escola que vai frequentar.

O que é mais importante para si?

- a) Selecionar uma escola moderna, que lhe oferece novas metodologias de ensino, que utilize formas diferentes das do ensino tradicional.
- b) Assegurar-se que escolhe uma escola que já exista há muito tempo, com uma metodologia testada ao longo de anos.
- c) Encontrar uma escola com um bom ambiente, em que se sinta bem.
- d) Frequentar uma boa escola, aquela que for reconhecida como a melhor do mercado.

13 Tem um encontro marcado com o(a) seu/sua marido/mulher, namorado(a).

Uma hora depois do horário combinado, recebe uma chamada para o(a) avisar que o carro avariou e não vai poder aparecer no vosso encontro. Como reage?

- a) Atende aborrecido(a) e pergunta-lhe o porquê de só agora o(a) avisar. Tinha muitas outras coisas para fazer, coisas bem importantes, e se tivesse sido avisado(a) mais cedo, escusava de perder tempo à espera.
- b) Pergunta-lhe porque só avisou 1h depois! Ouve as razões e tenta perceber se tem uma explicação lógica. Não havendo nenhum impedimento, poderia ter logo enviado uma mensagem a avisar o sucedido (era o que você faria).
- c) Já estava apreensivo(a) e, ao saber o que aconteceu, ainda fica mais preocupado(a). Esquece o tempo de espera e concentra-se em que o(a) pode ajudar.
- d) O facto de ter esperado não importa, imprevistos acontecem a todos. Reage com leveza, diz para tratar do assunto e que lhe ligue mais tarde para combinarem outra hora.

14 Chega a uma reunião que havia marcado há bastante tempo e que foi bem difícil de conseguir. É informado(a) que a reunião foi adiada por motivos de força maior.

O que diz?

- a) "Já me podiam ter avisado. Vim aqui perder tempo, e tempo é dinheiro! Tenho uma vida muito ocupada e poderia estar agora em compromissos tão ou mais importantes que este."
- b) "Tendo o meu contacto telefónico e o email, porque não me informaram? Se eu não pudesse comparecer teria avisado, porque não fizeram o mesmo comigo?"
- c) "Tudo bem, imprevistos acontecem. Vamos marcar já a nova data?"
- d) "Compreendo... Espero que não tenha sido nada de grave! Todos temos imprevistos. Vamos encontrar uma data que seja confortável para ambos? Desejo que tudo corra pelo melhor."

15 Recebe uma proposta para mudar para outro departamento da sua empresa.

O que pensa?

- a) "Que boa notícia, estava mesmo a precisar de um novo desafio!"
- b) "Aqui está uma oportunidade de demonstrar o meu valor. Parece que já começaram a perceber que tenho muito mais valor do que pensavam."
- c) "Sinto uma certa nostalgia de deixar a equipa em que estou... Afinal já desenvolvemos uma certa amizade. Espero que na nova equipa exista o ambiente de trabalho que temos nesta..."
- d) "Preciso de mais dados para decidir. Uma decisão destas não se toma de ânimo leve. Necessito de pesar bem os prós e contras."

16 Quando vai ter com os seus amigos, o que mais lhe agrada?

- a) O facto de saber com o que conta. Já se conhecem muito bem, têm os vossos hábitos e rotinas instalados, o que lhe dá conforto.
- b) Sentir que está em família. Os amigos são a família que escolhemos e, tal como deve ser numa família, cuidamos uns dos outros.
- c) A liberdade! Com amigos não existem compromissos, podemos fazer o que nos apetecer, sem planos.
- d) Sentir-se bem tratado e a sua opinião ser valorizada. Conhecem-no(a) bem e sabem lidar consigo.

17 Vai marcar férias com a sua família ou amigos... Como procede?

- a) Para si, o mais importante é que todos estejam bem e felizes para aproveitar as férias. Se ninguém puder ou quiser organizar, pode fazê-lo, mas, se alguém tratar, por si está tudo bem... Mostra-se disponível para ajudar no que precisarem.
- b) Toma sempre a iniciativa de organizar as férias, pois quer garantir que as coisas corram como planeado. Inteira-se de tudo, avalia cada escolha, estuda as diversas opções de trajetos, meios, locais para se hospedarem e os programas para fazerem, de modo a otimizar o mais possível.
- c) Exige que a sua opinião seja levada em consideração. Era o que faltava decidirem as coisas por si! Têm de lhe explicar o que estão a planear, pois sabem que não tem tempo...
- d) Deixa que alguém trate dos preparativos. Está sempre pronto(a) para novas experiências e quer aproveitar ao máximo as férias. No dia anterior faz a mala e fica preparado(a).

* Este Autodiagnóstico foi concebido pela Autora.

No entanto, já circula pela internet como se fosse de geração espontânea.

| Pergunta 1 | | Pergunta 2 | | Pergunta 3 | |
|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|
| | a) Relacionamento | | a) Segurança | | a) Relacionamento |
| | b) Segurança | | b) Diversidade | | b) Reconhecimento |
| | c) Reconhecimento | | c) Relacionamento | | c) Segurança |
| | d) Diversidade | | d) Reconhecimento | | d) Diversidade |
| Pergunta 4 | | Pergunta 5 | | Pergunta 6 | |
| | a) Diversidade | | a) Reconhecimento | | a) Segurança |
| | b) Relacionamento | | b) Segurança | | b) Relacionamento |
| | c) Reconhecimento | | c) Diversidade | | c) Diversidade |
| | d) Segurança | | d) Relacionamento | | d) Reconhecimento |
| Pergunta 7 | | Pergunta 8 | | Pergunta 9 | |
| | a) Diversidade | | a) Reconhecimento | | a) Relacionamento |
| | b) Reconhecimento | | b) Diversidade | | b) Diversidade |
| | c) Segurança | | c) Relacionamento | | c) Reconhecimento |
| | d) Relacionamento | | d) Segurança | | d) Segurança |
| Pergunta 10 | | Pergunta 11 | | Pergunta 12 | |
| | a) Reconhecimento | | a) Relacionamento | | a) Segurança |
| | b) Segurança | | b) Segurança | | b) Diversidade |
| | c) Diversidade | | c) Diversidade | | c) Reconhecimento |
| | d) Relacionamento | | d) Reconhecimento | | d) Relacionamento |
| Pergunta 13 | | Pergunta 14 | | Pergunta 15 | |
| | a) Diversidade | | a) Reconhecimento | | a) Reconhecimento |
| | b) Segurança | | b) Segurança | | b) Segurança |
| | c) Relacionamento | | c) Relacionamento | | c) Diversidade |
| | d) Reconhecimento | | d) Diversidade | | d) Relacionamento |
| Pergunta 16 | | Pergunta 17 | | Resultados | |
| | a) Diversidade | | a) Segurança | Segurança | |
| | b) Reconhecimento | | b) Relacionamento | Diversidade | |
| | c) Relacionamento | | c) Diversidade | Reconhecimento | |
| | d) Segurança | | d) Reconhecimento | Relacionamento | |