

## Artigo Memória

As opiniões expressas neste artigo são da exclusiva responsabilidade do seu autor e não representam necessariamente a opinião da ICF Portugal.

---

### ***Coaching “ Please Check-In”***

Em Lisboa, passeando pela baixa, vejo ao longe um navio luxuoso, um retrato equiparado às capitais mais ricas da Europa. Lisboa guarda o calor dos raios de sol e a costa com que as outras capitais da Europa sonham.

Enquanto profissional na área da Hotelaria, e após um percurso em algumas cadeias hoteleiras, percebi uma real necessidade de coaching interno para os quadros técnicos e quadros não executivos, nos hotéis familiares de pequena e média dimensão. Hoje em dia já não basta que o coaching seja adaptado só aos quadros de liderança, até porque não basta ter a posição de chefia, sabemos que é preciso realmente ter as qualidades humanas, próprias de um líder, para mover multidões, e não só para mover o seu próprio umbigo.

Na era dos Millennials, que na minha opinião está a influenciar a mudança da indústria do turismo, as tendências são diferentes do que eram uma década atrás. Valorizamos as emoções, as relações humanas, queremos estar com os locais, estar próximos da genuinidade e sermos reconhecidos pelo nosso lado humano e não meramente técnico, talvez cada vez mais insuficiente e básico.

A minha busca na formação de coaching, esteve desde o início intrinsecamente ligada à minha experiência em hotelaria e diretamente relacionada com as minhas necessidades enquanto quadro técnico. Isto numa indústria em exponencial crescimento, tão igualmente poderosa como desnutrida de consciência no investimento dos valores humanos.

Uma indústria que gera riqueza em Portugal, crescendo ao ritmo mais alucinante da década, representando uma importante fatia do PIB nacional. No entanto, os salários ainda são baixos, os horários mantêm-se ingratos e sem perceção clara de que passa ainda ao lado do desenvolvimento pessoal dos seus colaboradores, da cultura organizacional e da criatividade, e do poder de se tornarem verdadeiras incubadoras de ideias e manter pessoas felizes envolvidas e integradas!

Um hotel que não tenha uma estrutura aliada a uma cultura, filosofia e valores sólidos, ao investir no coaching para os seus quadros técnicos, poderá experienciar talvez, como nunca, um impacto de tal forma positivo a médio e longo prazo, nunca atingido ao focarem apenas aspetos superficiais. A decoração, as tecnologias, os cursos para colmatar as competências técnicas, com a finalidade de se equiparar com a concorrência, tendo os resultados estatísticos e económicos sempre na mira e, claro, a primordial satisfação do cliente, priorizam as competências técnicas como o santo graal do seu sucesso e lucros, mas ignoram a verdadeira pólvora do sucesso - o desenvolvimento pessoal do seu capital humano!

E nos dias de hoje, essa lacuna pertence a um padrão primitivo do sucesso.

O desenvolvimento humano, dentro das pequenas e médias organizações hoteleiras, não tem sido bem-sucedido. Basta pensar na pirâmide de Maslow, e claramente a maioria das

administrações perceberá imediatamente porque é há tanto *turnover*, ou porque alguns colaboradores estagnam, ou outros estão sempre infelizes.

“Mas se recebem o seu salário no final do mês?”

Ainda que haja necessidades económicas pessoais, existem outras que os ordenados não nutrem, tais como o incremento do desenvolvimento da criatividade individual de cada colaborador, das suas necessidades emocionais, que não estão a ser nutridas, assim como o sentimento de pertença, que ainda não é uma realidade.

É um mundo de habilidades técnicas em constante piloto automático, onde os departamentos de RH poderiam ser mais inclusivos.

Perceciona-se que os colaboradores, agora ausentes de motivações pessoais dentro das pequenas e médias organizações hoteleiras estão desejosos de um novo pulsar de vida, de oportunidades para criar pontes com os quadros superiores. Ao elevar a barreira no envolvimento dos funcionários, o coaching para quadros técnicos é vital para alcançar um desempenho ótimo nas receitas e fidelização dos clientes. É a ferramenta fundamental que transforma mentalidades, conectando todas as partes da organização.

Quando a consciência por parte desses pequenos e médios hotéis se expandir no sentido de que, todas as partes fazem o todo, e o desenvolvimento pessoal dos seus capitais humanos é a chave do seu sucesso, a nossa crescente indústria hoteleira estará alinhada com a realidade do tal retrato com o navio luxuoso, diariamente atracado no Tejo.

Joana Alves de Sousa

---

#### Sobre a autora



Joana Alves de Sousa, nasceu no Porto, formada em Gestão Hoteleira, passou por cadeias hoteleiras como o Le Méridien, Pestana, Sol Meliá Hoteles, Hotéis Belver, tanto em cargos técnicos como de chefia.

Cedo percebeu o papel valioso das pessoas nas organizações hoteleiras e como o despertar para a evolução do potencial humano é a chave fundamental da co-criação e transformação para o sucesso tanto das pessoas como das organizações.

Adepta de yoga, e em busca constante do seu desenvolvimento pessoal, é Mãe de um adolescente, e esse é o papel mais bonito que exerce de alma e coração .

No ano de 2018 decidiu seguir o sonho de enveredar pelo caminho do mindfulness e do Coaching.

Fala Inglês, Francês, Alemão, Italiano e Espanhol, adora viajar e é apaixonada pela cidade de Lisboa!