

# O PROPRIETÁRIO DO HOTEL

## **OBJECTIVO:**

- Evidenciar *as características da comunicação, as dificuldades de escuta, as condições para a criação de um clima de confiança, os valores pessoais, etc.*
- *Pretende-se também avaliar a capacidade de adaptação dos interlocutores e identificar as técnicas comunicacionais utilizadas por cada um.*

## **PREPARAÇÃO:**

- Uma mesa onde os dois participantes comunicarão.
- Uma câmara de vídeo para filmar a situação.
- Um televisor para que os restantes observadores possam, afastados da situação, assistir à interacção.

Cada um dos actores - participantes recebe um papel que lê em silêncio. Eles terão que representar os papéis, exactamente como estão descritos. O animador pode, individualmente, responder às questões que cada um queira colocar.

Quando estiverem prontos para enfrentar a situação, o animador distribui os dois papéis aos restantes participantes que seguirão a actividade pelo televisor.

Cada um dos actores deve respeitar o seu papel sem interromper a gravação. Os observadores devem preencher uma grelha de observação.

O animador pede aos intervenientes para não se afastarem dos seus objectivos e que respeitem as indicações.

## **EXPLORAÇÃO:**

O animador anota os momentos positivos e os negativos do diálogo.

Quando o diálogo é dado como terminado, cada interveniente diz como pensa que decorreu o diálogo

Os intervenientes ficam a saber neste momento, o papel que foi atribuído a cada um e fazem os seus comentários finais.

## **PAPEL A - O PROPRIETÁRIO DO HOTEL**

*O senhor chama-se Leonardo e é o proprietário de um hotel de 3 estrelas situado em Cascais.*

*O hotel tem 50 quartos e foi completamente restaurado o ano passado. Dirige o hotel com a sua esposa. Os negócios correm muito bem. O hotel está cheio durante todo o ano. Têm uma clientela fiel, quase toda estrangeira, com quem já estabeleceram boas relações de amizade.*

*Os preços imobiliários da cidade têm subido de forma significativa. Se vendesse o seu hotel poderia ficar muito rico e obter a sua reforma e a da esposa aos 50 anos. Poderiam então fazer as viagens que nunca puderam fazer porque sempre estiveram ocupados a gerir o hotel.*

*Vender o negócio significaria ter uma vida descansada, sem problemas económicos.*

*Os proprietários de outros hotéis preveniram-no de que os hotéis do bairro estão a ser visitados por inspectores das finanças que chegam à recepção, falam de forma amigável e fazem muitas perguntas. Alguns dias mais tarde fazem o controlo financeiro em função das informações que os proprietários dos hotéis lhe deram, sem saberem quem eles eram.*

**Neste instante uma pessoa chega à recepção do seu hotel. Olha para toda a parte e começa a fazer-lhe perguntas.**

## PAPEL B

*Chama-se Teodoro(a), acaba de receber uma importante herança e dispõe de uma grande importância. Pretende deixar a sua função de funcionário público e ter o seu próprio negócio no ramo de hotelaria. Este sempre foi o seu sonho e possui conhecimentos para tal porque durante muitos anos, nas férias, ajudava um tio-avô a gerir o seu hotel.*

*Fez durante três meses um curso de gestão hoteleira e pensa que chegou a hora de ter o seu próprio hotel, mesmo que para isso tenha que dispor de quase toda a sua herança.*

*Para isso fez uma prospecção na zona de Cascais, uma zona que considera bonita e atraente para os turistas.*

*Porém, quer iniciar a sua investigação sem dizer que quer comprar para evitar que o proprietário do hotel inflacione as informações e peça um preço demasiado alto.*

*Para isso deve fazer várias perguntas ao seu interlocutor sobre a sua actividade e os negócios do hotel, mas sem despertar a sua curiosidade, para obter o máximo de informações o mais discretamente possível.*

### Grelha de avaliação de comportamentos

	Sujeito A	Sujeito B	Notas
Escuta			
Não escuta			
Faz perguntas abertas			
Faz perguntas fechadas			
Coloca-se no lugar do outro			
Reformula			
Afasta-se do objectivo			
Centra-se no objectivo			