

ESPIRITUALIDADE NO TRABALHO

Benne Catanante (*)

É interessante como certos assuntos são recorrentes no ambiente profissional. Estou me referindo ao tema SERVIR. Como venho me deparando com frequência com esse assunto no convívio empresarial, vou reproduzir o questionamento de L.R.: *trabalho em Marketing e sou responsável pelos eventos da empresa. Outro dia nos reunimos em um Buffet com os dirigentes e começou uma conversa animada entre eles sobre o que é SERVIR COM PLENITUDE DE EXCELÊNCIA, um valor recém-disseminado na empresa. Como estavam muito satisfeitos com todo serviço-- garçons, cardápio, manobristas etc etc--, a conclusão entre os presentes era que a chefia da equipe do Buffet deveria ser um bom exemplo de liderança servidora, já que o atendimento estava um primor. Na saída, no entanto, me deparei com cena surpreendente. Os funcionários do buffet se aglomeravam num pequeno almoxarifado, falando quase aos gritos com um rapaz que tentava apanhar não sei o quê não se sabe onde, tamanha a desordem no espaço. O rapaz só repetia: “sem estresse!, sem estresse!” Quando a liderança chegou, foi logo dizendo: “estamos sendo bem pagos para agradar os clientes e quem não estiver satisfeito com o emprego, a saída é por ali”! Houve silêncio e a desordem continuou a reinar no almoxarifado, enquanto alguns se olhavam desoladamente. Ao notar minha presença, ele se desculpou: “é difícil lidar com esse tipo de gente. Mas comigo é assim, ou fazem um bom trabalho ou rua. Tá assim de gente querendo um emprego bom desses!” E concluiu: “não leve a sério meu desabafo, eu estou super acostumado com esse dia-a-dia.” Benne, estou numa saia justa porque contratamos mais dois eventos com essa mesma empresa. Minha dúvida é: Devo levar em conta o encantamento dos convidados e “fazer vista grossa aos bastidores do Buffet” ou cancelar o contrato? Se eu fizer isso, será que os executivos vão achar que agi corretamente ou que fui muito radical com o fornecedor?*

L.R, primeiro, fale com o Buffet, e certifique-se que a atitude do líder não tenha sido um fator isolado. E não deixe de enfatizar o talento da empresa na competência Atendimento ao Cliente, lembrando que todos estavam satisfeitos, mas os fins não justificam os meios. Agora, se você sentir receptividade por parte do administrador em fazer mudanças, aponte a necessidade da empresa se manter alinhada com o valor SERVIR COM PLENITUDE, de acordo com o conceito defendido por sua empresa, para que possam continuar na rede de fornecedores.

Deixe claro que ela terá que empreender esforços imediatos para ampliar a excelência em pelo menos duas competências:

- Liderança Servidora – transformando o estilo “manda quem pode obedece quem tem juízo” em um modelo que inspira seguidores pelo seu exemplo de conduta coerente, ou seja: um líder que reconhece a alta performance e tem baixa complacência aos deslizes conscientes; um líder que **ama** ensinar/aprender constantemente. Enfim, um líder que gosta de trabalhar com pessoas -- diferenciadas e diversificadas.
- Trabalho em Equipe – transformando a cultura mercenária: “bem pago para agradar o cliente” para a identificação com causas nobres que agregam valor ao ambiente/ sociedade e que dão sentido à vida das pessoas com quem trabalham. Provavelmente terão mais disposição para compreender e praticar os 5S da qualidade (sentido de utilidade, ordenação, limpeza, higiene e disciplina).



O alinhamento de toda a empresa nessas competências trará benefícios evidentes na Qualidade de Vida, nos Processos e nos Resultados Corporativos. Lembre-se que somente quando os funcionários se sentirem orgulhosos por terem construído um sentido de trabalho digno e se dispuserem a melhorar continuamente, mantendo foco no valor agregado ao cliente, à empresa e a si mesmo, estará compreendida a verdadeira essência da espiritualidade no trabalho.

() **Benne Catanante** é psicóloga, escritora, consultora organizacional e professora de pós-graduação em psicologia social das organizações, psicologia transpessoal e MBA em Gestão Estratégica de RH—e estará aqui orientando os leitores sobre como trabalhar com alma, coração e razão integrados no trabalho e na vida. Faça sua consulta pelo email: benne@cciencia.com.br*