

Por que as pessoas trabalham?

Algumas pesquisas vêm discutindo a importância de se investir mais atenção no colaborador de linha de frente, ou seja, no funcionário que se encontra mais próximo ao cliente, para garantir maior satisfação deste e, por consequência, atrair maior retorno sobre os investimentos na área de serviços. Mas como sensibilizar o colaborador para uma tarefa tão sutil que abrange ter uma atitude hospitaleira?

Para que o cumprimento dos objetivos de cada colaborador esteja alinhado com a política de atendimento da instituição, é fundamental conhecer o colaborador a fundo, suas motivações e necessidades, para garantir seu envolvimento e comprometimento com a instituição e principalmente com os desejos do cliente. Só um funcionário feliz é capaz de fazer um cliente feliz. O que faz um colaborador feliz? Será que essa pergunta é fácil de responder?

Mas vamos à resposta inicial: por que as pessoas trabalham? Se pensarmos rapidamente a resposta é óbvia: para ganhar dinheiro! Será que é só isso? Por que então algumas pessoas com o mesmo salário trabalham de formas diferentes, umas super animadas e outras se arrastam para cumprir aquilo que já havia sido combinado antes? Alguns especialistas andam quebrando a cabeça para entender o que vem logo atrás do salário, ou melhor, o que vai além do salário. Uma jovem psicóloga canadense, Estelle Morin, em suas pesquisas diz que as pessoas trabalham pelos seguintes motivos:



Ana Maria Peres Guimarães

- ▶ Para se relacionar com outras pessoas;
- ▶ Para ter o sentimento de vinculação;
- ▶ Para ter algo que fazer e para evitar o tédio e;
- ▶ Para ter um objetivo na vida.

E o salário? Não podemos ter a ingenuidade de pensar que as pessoas trabalham só para não ficarem sozinhas em casa, é lógico que o salário faz toda a diferença, mas o “sentimento” de fazer parte de algo importante não tem preço. A pesquisadora também foi atrás da resposta para outra questão: o que dá sentido ao trabalho? E sua pesquisa encontrou as seguintes respostas:

1. A variedade das tarefas: a capacidade de um trabalho requerer uma variedade de tarefas que exigem uma variedade de competências. Conclusão: o ser humano gosta de desafios, ele gosta de aprender coisas novas.

2. A identidade do trabalho: a capacidade de um trabalho permitir a realização de algo do começo ao fim, com

um resultado tangível, identificável. Tradução: o trabalhador quer entender a importância do que ele está fazendo, a velha história: “uns levantam muros, outros constroem catedrais”.

3. O significado do trabalho: a capacidade de um trabalho ter um impacto significativo sobre o bem-estar ou sobre o trabalho de outra pessoa, seja em uma organização ou no ambiente social. Chegamos à conclusão então que adoramos ser úteis!!! Detestamos “fazer por fazer”.

Outros pesquisadores de importantes universidades americanas chegaram à conclusão que funcionários felizes fazem clientes felizes e esses, por estarem felizes, compram mais e por consequência dão mais lucros para as empresas e fazem empresários felizes, interessante, não?

Bom, todas essas pesquisas chegaram à conclusão que nós, funcionários, só queremos fazer diferença através do nosso trabalho, isso quer dizer que empresários e gerentes devem confiar que os colaboradores são capazes de fazer muito mais do que eles mesmos imaginam serem capazes. É o que nós chamamos de auto-estima.

A auto-estima é uma poderosa necessidade humana, que contribui de maneira essencial para o processo da vida, sendo indispensável para um desenvolvimento normal e saudável. A auto-estima positiva funciona como um sistema imunológico da consciência fornecendo: resistência; força; capacidade de regeneração; tem valor de sobrevivência e dá disposição para criar relacionamentos que nos alimente. Os sinais de baixa auto-estima mais comuns são:

- ▶ Não cuidar da aparência;
- ▶ Viver reclamando que não consegue aprender nada, que ninguém gosta de você, que a vida está difícil;
- ▶ Querer aparecer demais, chamar a atenção, parecer o que não é;
- ▶ Não gostar ou ter medo de abraçar, de sorrir, de beijar;
- ▶ Não ter objetivos de vida;
- ▶ Não olhar nos olhos ou estar sempre de cabeça baixa.

Estudos revelam como as diferenças sociais criam "seres invisíveis", a percepção humana fica condicionada à divisão social do trabalho, enxergando-se somente as funções e não as pessoas. A chamada "invisibilidade

pública" transforma pessoas em objetos. Uma das saídas a esta situação, segundo pesquisadores, seria num primeiro momento ter consciência sobre a invisibilidade pública, o segundo passo é ter um "olhar" mais atento àqueles que estão a nossa volta.

Para o pesquisador Fernando Braga Costa, um simples "bom dia" pode fazer com que as pessoas sintam-se novamente existentes.

Então, respondendo a questão inicial de como tornar os colaboradores mais felizes, a saída é criar ambientes acolhedores e hospitaleiros dentro das organizações. O entusiasmo por parte da liderança também pode ser uma boa estratégia. Entusiasmo é acreditar na nossa capacidade de fazer as coisas

acontecerem, de darem certo, de transformar a natureza e as pessoas.

Para Isabel Baptista, a hospitalidade pode manifestar-se por meio de muitas maneiras: pelas palavras, pelos gestos, pelas leis e pela pluralidade imensa de formas de gerir os tempos e os espaços que nos cabe viver.

Na minha visão as pessoas trabalham para serem úteis e principalmente para serem felizes!

Por Ana Maria Peres Guimarães; mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi; Economista Doméstica; especialista em Gestão da Qualidade na Indústria de Alimentos e Serviços. Professora do curso de Administração de Empresas e Marketing, da Universidade Anhembi Morumbi (anagui@anhembimorumbi.edu.br)

JÁ ESTAMOS NA INTERNET!

Edições Completas da Revista HIGIPLUS



www.revistahigiplus.com.br

Conteúdo EXCLUSIVO

- Entrevistas
- Artigos
- Agenda de Eventos
- Quick News
- Novidades
- Matérias técnicas
- Novos produtos
- Notícias SEAC

www.revistahigiplus.com.br