

CULTIVANDO EL ARTE DE SERVIR

Isabel Amélia Costa Mendes¹

En su sentido más amplio, Arte es "todo conjunto de reglas capaces de dirigir una actividad humana..."⁽¹⁾. Fue así que Platón postulaba el arte, no estableciendo diferenciación entre arte y ciencia.

El servicio es una forma de arte que necesitamos cultivar. En términos de impacto competitivo es con ese significado que el servicio alcanza los mejores niveles de calidad, o sea, la excelencia⁽²⁾.

Estamos vivenciando la Era de los Servicios. Los líderes de organizaciones prestadoras de servicios toman para sí la responsabilización singular con referencia a clientes. Los trabajadores involucrados interna o externamente con la organización también pasan a constituir el foco de esa responsabilización, ya que la excelencia de sus servicios depende de factores que determinan su valorización como personas.

Bajo la perspectiva platónica, la Enfermería fundamenta sus actividades en el arte dispositiva o imperativa, o sea, conduce sus acciones con base en el conocimiento. Todavía, las acciones de enfermería, además de integrar el arte liberal (dirigida al trabajo de la razón), también integran el arte de servir y, en este último, la saga de esa profesión es rica en incidencias que ofrecen la oportunidad de mostrar el acto de servir.

Les compete a los líderes de enfermería propiciar condiciones para que nuestros trabajadores recurran a la esencia de su ser en la búsqueda de recursos que les posibiliten mayor comprensión y creatividad. Que esa búsqueda sea acompañada y traiga energías a raíz de la generosidad.

Con ese bagaje, el trabajador tendrá mayor calidad de vida, siendo capaz de ejercitar el acto de servir como arte. Sus reflejos alcanzarán directamente el cliente que, además del cuidado competente, sentirá que su dignidad como persona está preservada.

Nuestra misión es esta: servir para promover el desarrollo del potencial personal y profesional de todos los seres humanos que nos circundan, para que puedan reproducir el ejemplo que tuvieron y alcanzar los beneficios esperados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abbagnano N. Dicionário de filosofia. 4ª ed. São Paulo (SP): Martins Fontes; 2000.
2. Albrecht K. Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo (SP): Pioneira Thomson Learning; 2002.

¹ Editor de la Revista Latinoamericana de Enfermería, Director, Profesor Titular de la Escuela de Enfermería de Ribeirão Preto, de la Universidad de São Paulo, Centro Colaborador de la OMS para el desarrollo de la investigación en enfermería, Brasil, correo electrónico: iamendes@eerp.usp.br