



SERGIO GIL

Gastropólogo, asesor gastronómico, conferenciante y formador universitario.

DICCIONARIO GASTROPOLÓGICO: EL EMPLEO SUPÉRFLUO Y EL REBUFO DEL JEFE

Tal y como vengo avanzando en artículos anteriores, la intensidad con la que el Antropólogo Social analiza las situaciones vividas* en el marco del Bar y Restaurante, es lo que recibe el nombre de GASTROPOLOGÍA.

Esta mirada, entrenada para categorizar momentos propios de las dinámicas de negocio y o relacionales que se dan en los establecimientos de restauración, invita a diseñar conceptos que deben ser explicatorios y, a su misma vez, explicativos. Es mi objetivo que estos conceptos sean también ilustrativos, para que sirvan al profesional como tabla de reflexión sobre prácticas negativas o incorrectas y posibles alternativas.

Ésta es una de las máximas de la Antropología Aplicada a la empresa, que tan poca tradición atesora en nuestra industria patria. El mundo empresarial anglosajón y el de las dos Américas, contemplan en sus análisis, la mirada cualitativa de esta Ciencia Social.

Antropología del Bar, Gastropología, Antropología Aplicada a la Restauración y Antropología Situacional son sinónimos que propongo al investigador, al curioso y al mercado como una misma disciplina provocativa.

Es aquí, bajo este particular paraguas, donde sitúo los siguientes conceptos:

1. Empleo supérfluo: Sin ánimo de extenderme, es aquella situación en la cual disponemos de más capacidad de trabajo que necesidad de él, provocando en nuestros empleados, colaboradores o en nosotros mismos, una falta de tensión que deriva en un perjuicio para con el cliente.

Veamos un ejemplo: cuando el servicio, a menudo impredecible, requiere un camarero por mesa y resulta que una noche floja, sólo hemos cubierto una de las cinco mesas que tenemos ofertadas, tendremos sí o sí, cuatro empleados superfluos. Esto derivará, casi con total seguridad, en una distracción colectiva que influirá negativamente en la atención recibida por nuestros comensales.

La fórmula que propongo es que, ante la necesidad de cinco camareros, planteemos tener cuatro y medio, y que sepamos premiar esta ligera sobrecarga de trabajo en nuestra plantilla. Nuestro trabajo depende, en buena medida, de esa tensión sensorial que no acepta distracciones.

2. El rebufo del jefe: Este concepto, abriga la situación en la cual los empleados subalternos modifican su actitud evidente ante el trabajo cuando perciben la figura de un superior con mando, en el espacio dispuesto para la operativa. Esto se traduce en una mayor intensidad que, se nos aparece, como una predisposición al trabajo por parte de un personal excesivamente relajado.

De nuevo, la tensión la valoro como algo positivo para el servicio en el sector.

Quiero que se entienda bien, son fotografías de situaciones, instantáneas del día a día de cualquier bar y o restaurante. No pretenden más que abrir debate.

Mi máxima como Restaurador, es cuidar al personal reconociendo sus esfuerzos, méritos, implicación... Hago propia, ya que me posiciono, la proclama de pensadores como E. Cabet, L. Blanc y Pedro Kropotkin: "A cada uno según sus posibilidades y a cada uno según sus necesidades". Eso sí, sin autoengaños complacientes ni paños calientes.

(*) Una constante de Gastropología es fijar la observación de las situaciones como epicentro de su investigación, a esto le llamo ANTROPOLOGÍA SITUACIONAL.