

JOSÉ LUIS CASTAÑEDA LERMA

La alegría de servir

el
el
el

LA VIRTUD DEL SERVICIO, COMO ANTÍDOTO A
LA TRISTEZA Y A LOS SINSENTIDOS

La alegría de Servir



Sicap-Imagen

La alegría de Servir

® 2020 por José Luis Castañeda Lerma, Segunda edición

®2008 por José Luis Castañeda Lerma

®2008 Sícap

Nogales 88

Fracc. Chapultepec

Tijuana, B.C.

servicio@sicap-instituto.com

www.sicap-instituto.com

Impreso en México

Prohibida la reproducción parcial o total por cualquier medio sin la autorización por escrito del autor.

Introducción

En la década de los noventa comenzó a surgir, prolíficamente, la literatura sobre el servicio. Mi jefe me puso a leer cuanto libro salía referente a este tema.

Debo aclarar que trabajaba en una cadena de supermercados, donde la atención a los clientes venía a ser prioritaria.

Me tocó ser líder de proyecto para la apertura de una tienda. Aprendí tantas cosas que en más de una ocasión afirmé que era como “doctorarse”. Una de las actividades que debería realizarse era la inducción y un curso de servicio a todo el personal. Delegué esta actividad.

Después de mil peripecias que implica preparar un local para que se convierta en supermercado, llegó el examen final: la inauguración. Las ofertas para este día son impresionantes y el tumulto de gente también.

Un día antes, el problema más fuerte que se tuvo fue la línea de cajas, no terminaban por quedar programadas. Eso llevó parte de mi tiempo y me impidió ver otras cosas.

El día de la inauguración, la gente se agolpaba en las cajas como suele suceder en este tipo de eventos. Recorría la línea de un lado a otro para ayudar a cualquier cajero que tuviera alguna necesidad. En este recorrido, me encontré a una cajera con gesto adusto y con falta de atención hacia los clientes. La estuve observando, y a pesar de que me vio haciéndolo, no cambió su actitud.

Curiosamente, en nuestro país, tendemos a justificar lo injustificable; “pobrecita ¡con tanta gente!” oí comentar a un cliente. “No nos trató mal, lo que pasa es que está cansada” decía otro. El asunto es que la clientela se daba cuenta perfectamente de la actitud de la cajera.

Llamé al Supervisor, que era en quien había delegado el curso de servicio, le comenté lo que observaba y también se dio cuenta. Quiso justificarse, pero en ese momento la cajera salía a su descanso y decidimos hablar con ella.

El supervisor le preguntó “¿Por qué estás de *malas*? ¿No recuerdas lo que vimos en el curso sobre el servicio?” ella negó lo primero y afirmó lo segundo. La respuesta fue simple: “es que no se me da lo del servicio. Al principio lo intenté, pero sin darme cuenta se me olvidó”

El supervisor dijo. “Para que no se les olvidara fue que les pusimos el cartelito de sonríale al cliente” Ella contestó, “con tanta gente, ni quien se acuerde”.

Sí, el servicio no se da por decreto, ni por cartelitos. Ese día descubrí que la respuesta de “no se me da lo del servicio” tiene mucho de cierto; me quedó claro que el Servicio es educable, que es virtud y que requiere mucha exigencia, la primera de todas: olvidarse de uno mismo.

Me olvidé de los libros. Tuve que diseñar un curso para la empresa en la que trabajaba sobre el Servicio como Virtud. Comenzamos con los de arriba, porque lo que hacen los de “abajo” en ocasiones solo es imitación.

Como todas las virtudes, el servicio tiene sus dos “polos”: el servilismo y el egoísmo, actitudes que, en cualquiera de los casos son nefandos para el ser humano.

En este escrito se hablará del Servicio como virtud, y aunque se jugará muchas veces con la pregunta que sigue, es conveniente plantearla ahora mismo: y tu **¿sirves o no sirves?**

Capítulo 0

Habrás oído con cierta frecuencia que “el ser humano es un animal de costumbres”. A final de cuentas y de una forma menos fuerte, se te dice con esto que de alguna manera tu vida tiene que ver con los hábitos.

Un hábito, es una acción que a fuerza de repetirse termina por ser parte de uno mismo. Es una especie de segunda piel. Hay personas que tienen el hábito, por ejemplo, de llegar a tiempo a todas partes, se dice entonces que están habituados a ser puntuales. Hay quienes dejan todo lo que toman en su sitio y guardan un lugar para cada cosa, incluidos los sentimientos; de ellos se dice que son ordenados. Otros es difícil oírlos que se quejen, podríamos afirmar que tienen fortaleza.

Hay personas, por otro lado, que tienen la costumbre de mentir, también es un hábito. O bien primero actúan y luego piensan; de estos decimos que son poco prudentes y esto también es hábito.

Claro está que, entre los ejemplos presentados anteriormente, hay una diferencia: el llegar a tiempo habla bien de quien lo hace y el mentir no.

Por esto es por lo que a los hábitos se les clasifica: los que se repiten para bien o para conseguir algo bueno se les llama virtudes y a lo contrario vicios. Seguramente ya estás clasificando algunas acciones que sueles hacer como virtuosas o viciosas.

Te puedes habituar a muchas cosas o acciones, eso es verdad; por eso te dicen que tengas cuidado con lo que te habitúas, porque es difícil deshabitarse.

Un solo acto virtuoso no implica que se tenga la virtud. Un acto virtuoso, por ejemplo, ordenar tu mesa de trabajo, puede darse de manera espontánea, pero el hacerlo una o dos veces o esporádicamente, no te hace tener el hábito del orden; para esto se requiere que normalmente ordenes tu escritorio, entre otras cosas.

Seguramente me dirás, “bien muy bien, ¿y el Servicio?” Pues el Servicio es un hábito, que deberíamos tratar de obtenerlo.

A quien tiene la costumbre de llegar a tiempo, se le llama puntual. A quien tiene el hábito de decir la verdad se le llama veraz. Pregúntate con respecto al servicio: ¿sirves o no sirves?

Si sirves, quiere decir que tienes el hábito del servicio, que eres útil. Si la respuesta es no sirves, que implicaría no tener esta virtud, se te podría decir ¡inútil!

El servicio le da sentido a la vida. No servir es un contrasentido, y pensar que muchas personas efectivamente no sirven.

Cuando afirmas que un objeto no sirve, sabes que no está cumpliendo con su función; podrías tirarlo a la basura; deshacerte de él, etc. Porque al no servir ha dejado de funcionar, ha dejado de ser útil.

Al ser humano no se le puede tirar a la basura, aunque a veces darían ganas. Si una persona no sirve, quiere decir que no está respondiendo a una cualidad que le hace más persona: el Servicio. Quiere decir que, posiblemente, no está cumpliendo con su misión como ser humano.

No sé en qué creas, pero no puede molestarte que te diga que Jesucristo, cuando determina su función como persona afirma: “Yo no he venido a ser servido, sino a servir”. No se llegará, en ningún momento a servir como Él lo hizo, pero por lo menos lo podrías intentar.

Capítulo 1

“La puerta de la felicidad se abre hacia afuera”

Servir es el hábito que permite estar al pendiente de las necesidades de los demás, para ayudar a resolver sus carencias.

Como primera aproximación a una definición del Servicio, la anterior ya es exigente. Valdría la pena ir la desglosando.

Recordarás que en la introducción se escribía sobre los hábitos, pues el servicio lo es. Es difícil habituarse a servir, porque para esto se requiere dejar de pensar en uno mismo. Te lo explico.

En cierta ocasión, en uno de nuestros cursos, se me acercó una persona que quería hablar a solas conmigo. No me extrañó, es frecuente que esto suceda.

En un aparte me dijo “No sé si me puedas ayudar, pero padezco de *engentamiento* y mi mujer es muy sociable, continuamente tenemos reuniones en la casa y me angustio con tanta gente. Termino por buscar un lugar aislado o pasear por la casa” Entendí lo que significaba el “engentamiento”.

Como sabía que era un hombre al que le gustaban los retos, le propuse lo siguiente: encárgate en la próxima fiesta o reunión de que todos tus invitados tengan algo que beber; obsérvalos y cuando veas que están a punto de terminar lo que beben, acércate y ofréceles algo más. Durante la cena haz lo mismo mientras comen, hazlo con naturalidad.

Pasó el tiempo, mucho, y en cierta ocasión me lo encontré en un centro comercial. Me saludó muy contento y me dijo. “Mi problema se resolvió”. Debo confesar que tuve que pedirle que me recordara de que se trataba. “Me puse a lograr el objetivo de *nadie sin bebida* en las fiestas de mi casa, se me volvió hábito y el engentamiento desapareció”.

“Pero es muy lógico –continuó- si pienso en mí, encontraré muchas cosas que necesito o que hacen que me incomode, si distraigo el pensamiento para pensar en los demás, dejo de pensar en mí y esto quita mis angustias” Concluyó sonriente.

Dejó de pensar en su engentamiento, comenzó a pensar en los demás –servir- y todo arreglado. No se lo dije así, solamente lo pensé.

En este ejemplo se ve que además de estar al pendiente de las necesidades de los demás, les ayudó en sus “carencias”: sirvió.

Notar las carencias es muy sencillo. Seguramente en alguna ocasión te habrás puesto a criticar algún tipo de carencia en los demás: alguien que trae la corbata o falda torcida; o quien combina mal los colores; quizá alguien que en un momento hace algo poco adecuado al comer. La lista de observaciones que haces a lo largo del día podría ser interminable. Sin embargo, esto no es el servir, porque detectas, pero no resuelves las carencias.

Jorge llegó a su oficina, se sentía un poco a disgusto porque le había salido un grano bastante considerable en la cara. Se topó con Juan y este le comentó: “traes un grano en la cara”, paso Adriana y le dijo: “no sé si te habrás fijado, pero traes un grano en la cara”. Y así se lo fueron repitiendo varias personas hasta llegar a su oficina. Ahí se encontró con su jefe, ya que tenían programada una reunión, se saludaron.

El jefe salió de la oficina sin decir nada y a los pocos minutos regresó con una pomada y le dijo; “traes un grano en la cara, ponte esto que es muy eficaz y por la tarde habrá desaparecido” Jorge le dio las gracias, pero el jefe ya estaba metido en otra cosa.

Como puedes ver, todos estuvieron pendientes de Jorge y su grano, pero solo uno le resolvió su carencia. El jefe sirvió.

Bueno, nos vamos entendiendo, ahora habrá que aplicarlo a ti mismo. Entre más piensas en tus carencias, más sufres. A lo largo de un día, podrás encontrar que alguien no te saluda, que alguien más te pide cosas, pero de mala manera y te enojas. Que las ideas que diste en esa junta o a tu mujer o en tu clase, no se tomaron en cuenta o que a lo mejor hasta se rieron de ti. Descubrirás, posiblemente, que tus colaboradores no terminaron el trabajo como se los pediste, etc.

Llegarás a tu casa y no estará la cena preparada; tus hijos se apoderaron de la tele; te encuentras el cuarto de baño ocupado cuando lo necesitas. Al irte a dormir, te llama ese amigo que requiere de tu ayuda, en fin. Seguramente pensarás que necesitas algún consuelo o alguien que se compadezca de ti y resulta que te duermes y nadie lo hizo. Posiblemente estarás contrariado; ¡pobre de ti! nadie te toma en cuenta, ha sido un mal día.

Al día siguiente te levantarás un tanto malhumorado al recordar todo lo anterior; lo peor de todo es que las cosas se irán repitiendo más o menos igual. No estás feliz, no, porque estás pensando mucho en ti.

Tengo un amigo que me contaba con cierta gracia algo parecido: “cuando me casé, todo era felicidad, llegaba a la casa y recibía una atención estupenda por parte de mi mujer. Mis platillos favoritos; me rentaba una película que sabía que me gustaba; me encontraba la pijama debajo de la almohada; bueno que me habituó a estar bien atendido. Nació Víctor, el primogénito y todo eso se fue terminando. Llegaba y había que esperar a que terminara de bañar al niño. Mientras tanto, yo me moría de hambre, repasaba estos cambios, y me molestaba mucho. Me sorprendía que hubiera dejado de ser prioridad para ella.

Me preguntaba, por qué no hacía esas cosas a otra hora, en fin, un mar de cuestionamientos y molestias hasta que bajaba a hacer la cena. Lo peor de todo es que me hiciera esa pregunta que odiamos tanto ¿qué quieres de cenar? Te confieso que al principio le decía que no tenía hambre, pero ella se daba cuenta al irnos a acostar, porque bajaba a hurtadillas a sacar algo del refrigerador. Así pasó más de un mes. Yo molesto por la falta de atención y ella tan tranquila.

No pude más y un día al llegar me puse a hacer mi cena, pensé que, si hacía de cenar para uno, bien se podía hacerlo para dos y le pregunté, mientras bañaba a Víctor, ¿Qué quieres de cenar? y me dijo inmediatamente lo que quería. Me esmeré ese día e hice unas quesadillas tipo “gourmet” que disfruté mucho.

Mientras cenábamos contemplé su cara y me di cuenta de que estaba rendida; comencé a preguntarle a detalle por lo que había ocurrido en su día y me lo fue diciendo. Se estableció un diálogo bonito. Ese día me fui feliz a dormir”. Terminó de contarme mi amigo.

En la primera parte de este ejemplo, estaba pensando mucho en él, en sus carencias, en su egoísmo. En lo que le faltaba.

En la segunda parte, él dejó de ser prioridad en sus pensamientos y se dedicó a pensar en las carencias de su mujer, curiosamente fue allí cuando encontró alegría.

En párrafos anteriores te platicaba lo que puede ser un día típico de cualquiera. Bueno, lo que surge de todo esto es: el pensamiento de una persona puede estar en una sola cosa a la vez. Podemos ponerlo en nuestras necesidades y carencias, con lo que podemos salir dolidos, o lo ponemos en lo que necesitan los demás y tratar de ayudarles, entonces, al olvidarnos de nosotros y poner la mente en algo beneficioso, salimos contentos.

Por eso se dice que la puerta de la felicidad se abre hacia afuera.

Una puerta que se abre solamente hacia afuera, al intentar querer abrirla hacia adentro se cierra más.

Cerrarla hacia adentro, significa egoísmo, pensar solo en ti.

Termino este capítulo con otro ejemplo: uno de los instructores que forman parte de mi empresa, le entra de repente, un poco de angustia y algunos días se siente un poco deprimido. Me lo cuenta, pero sabemos que el remedio es que se ponga a dar una sesión de algún seminario y todo se resuelve.

Cundo se siente triste y le permito que siga pensando en aquello que lo pone así, la tristeza crece. Cuando se pone a dar un seminario, se olvida de todo, pone sus cinco sentidos en lo que está haciendo y –como el pensamiento solo puede estar en una sola cosa a la vez y al 100%- termina cansadamente contento. ¡Abrió la puerta hacia afuera, hacia los demás!

Capítulo 2

¿Quiénes son tus *clientes*?

Resulta que cuando se habla de servicio, se le relaciona con tiendas, empresas, aerolíneas, supermercados, restaurantes y un largo etc. En alguna ocasión habrás hecho un comentario parecido a lo siguiente: “no vayas a tal restaurante porque tienen mal servicio”, “esta aerolínea es mejor que la otra, porque tienen buen servicio”.

Ahora que si lo ves de “puertas adentro” en todos esos comercios se les invita a los empleados a que den un “buen servicio” y te encontrarás, por ejemplo, en las cajas registradoras, cartelitos que dicen: Salude al cliente, pregúntele si encontró todo, sonría y despídase amablemente de él. ¡Cómo si el servicio fuera receta!

De hecho, la mayor parte de los libros sobre servicio, están escritos para que se apliquen en comercios. Ahora la historia comienza a cambiar y se habla de un binomio “proveedor-cliente” interno en todo tipo de empresas.

Así, un analista es cliente de quien captura los datos, que se convierte en proveedor. El capturista tiene su proveedor interno que es quien pone a punto la computadora y así se sigue una cadena con el eslabón “cliente-proveedor”. En esta cadena los proveedores deben dar un buen servicio a sus clientes. O sea, que ahora, en todas partes se habla de servicio. Y se usa el verbo hablar, porque es difícil que te encuentres personas que vivan el servicio o que sean serviciales. Ya habíamos dicho que Servir es virtud.

Hasta aquí, seguramente estarás pensando –y tienes razón- que el servicio se utiliza como sinónimo de cortesía, amabilidad, empatía etc. Pero el servicio va más allá, me explico.

Compras tu boleto para irte de vacaciones con cierta anticipación. Llega el día de la salida y al llegar al aeropuerto, las personas de la línea aérea te tratan con cortesía y amabilidad. Sonrisas y saludos van y vienen, pero en un momento te dicen que el vuelo está sobrevendido y que no tienes lugar. Reclamas. Sonrisas y más sonrisas, pero te quedas en tierra. ¿Buen servicio? ¡Buena atención, mal resultado!

Te recomiendan un determinado platillo de cierto restaurante. Llegas, excelente atención, incluso te llaman por tu nombre, te consienten. Al momento de pedir lo que buscas, te dicen, con una sonrisa que ese platillo se acabó. Buena atención ¿Buen servicio?

Estarás de acuerdo con lo que se decía en el primer capítulo: *estar al pendiente de las necesidades de los demás* y para demostrar que están al pendiente, habrá cortesía, amabilidad, empatía.

Pero falta algo importante: que se resuelvan esas carencias o necesidades que tienes. Por eso hay que tener cuidado de confundir atención con servicio. La atención como ves es la primera parte del servicio.

No hay servicio, aparentemente, si no hay una persona que lo reciba, esto son los clientes. Como persona, te hago la siguiente pregunta ¿Quiénes son tus clientes?

Decía Josemaría Escrivá que “Virtud sin orden, rara virtud”. Esto tienes que tomar en cuenta cuando pienses en tus “clientes”.

El Servicio se vive con orden, en primer lugar, con las personas que están más cerca de ti: tu familia, tus amigos, tus colaboradores, tú mismo y Dios, si crees en Él y de ser así, iría en primer lugar.

Al seguir pensando en término de clientes, recuerda que un comercio no sobrevive sin éstos. Lo creas o no, tu vida no sobreviviría con calidad si no tomas en cuenta a tus clientes que definimos en el párrafo anterior. No pierdas de vista que al cliente hay que darle buen servicio.

Familia

Recuerda que: *Servir es el hábito que permite estar al pendiente de las necesidades de los demás, para ayudar a resolver sus carencias.*

¿Qué necesitan los diferentes miembros de tu familia? ¿Lo has pensado?

Tu pareja: habrá seguramente cosas materiales que necesite y por qué le quieres, deberías esforzarte para que tenga por lo menos lo necesario.

Pero hay algo muy importante, seguramente te necesita a ti. Alguien con quien platicar, con quien compartir, a quien acariciar y que le acaricien. Alguien con quien salir, alguien a quien se pueda abrir, sin temor; quiere también que le platiques tus cosas, que son tan importantes como las suyas. Que entres en su mundo y que permitas que entre en el tuyo... ¿Y si tu pareja no corresponde? Recuerda que estamos repasando como debes vivir el servicio Tú...no tu pareja.

Hasta ahora, no se ha dicho que el servicio sea un intercambio, porque no lo es. Es una acción que sale de ti hacia los demás ¿y si no lo advierten? ¡Genial! ¡Lo estás haciendo elegantemente!

Tus Hijos: al igual que con tu pareja, habrá que proveerlos de aquello que necesitan, cosas materiales, implementos para que estudien y para que se diviertan. Eso de alguna manera es sencillo.

Pero también deberás proveerles de tiempo para estar con ellos; de orientación; de buen juicio; de buen ejemplo; de formarles su libertad y en un momento de dejarles ir.

Fede, me contaba que cuando le dijo a su padre que iba a casarse, éste le llamó a su despacho y saco de un armario una caja de zapatos que contenía una buena cantidad de papeles. Estos papeles eran notas de lo que habían gastado en él, desde el hospital donde su madre lo tuvo, hasta el último gasto que habían hecho en su escuela. El padre sumó cada nota y el resultado lo llevó a valor presente, la cantidad era considerable. Entonces el padre le dijo a Federico: esto es lo que me debes. Tienes dos opciones: me pagas mensualmente y cuando muera te heredo uno de los bienes que dejó tu madre o bien, vendo uno de estos bienes y no me debes nada.

¿Te asombra? Bueno, pues hay padres que siguen viendo a sus hijos como inversión.

Es iluso esperar algo de los hijos; hay que entender que es una inversión sin retorno. Sin embargo, si fuiste generoso y servicial y les enseñaste a vivir estas virtudes, seguramente que las vivirán también contigo.

Como hijo

Si aún vives en casa de tus padres, el servicio se concretará en ayudar en las cosas de la casa de acuerdo con lo que necesite tu familia: ordenar tu habitación; cooperar con los gastos de tu casa; ayudar en la medida de lo posible a tus padres, pero también hay otro tipo de asuntos.

Contarles tus cosas; tener paciencia con tus padres ante las contingencias de hacerse mayores; escucharlos; no desesperarte; seguir las reglas que hay en tu familia etc.

Como puedes ver el Servicio impone muchas actividades, difíciles, en la familia. Te adelanto que esta virtud está entrelazada fuertemente con otras, por lo pronto déjame hablarte de una más: la Empatía, aunque trataré de ella más afondo, un poco más adelante.

Esta virtud se define de manera sencilla como la *Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro*. Si te das cuenta, esta virtud nos lleva de alguna manera a pensar y sentir con el otro.

¿Por qué entra esta virtud en el entramado del Servicio? porque para Servir hay que pensar como el otro. Pensar como el cliente. Esto te ayuda a encontrar sus verdaderas carencias y resolverlas como te gustaría que lo hicieran contigo.

Tu familia ¿está contenta contigo? Seguramente estás brindando un buen servicio.

Tus amigos

La amistad es ese *afecto personal, puro y desinteresado, compartido con otra persona, que nace y se fortalece con el trato*.

Aquí el Servir sale espontáneo por el afecto que se tienen hacia aquéllos que comparten esa amistad contigo. Ese afecto te lleva a ayudar, que es una nota característica de la amistad. Aquí, “el pensar como cliente” es mucho más sencillo, porque se comparten intereses. No quiero profundizar en este tema, sería muy largo, pero te puedo referir al libro “Estudio sobre la amistad”¹

Tus colaboradores

La función de todo jefe no es otra cosa que servir. Dirigir, a cualquier nivel, sencillamente es estar al pendiente de lo que necesiten los colaboradores para poder realizar eficazmente su trabajo y brindárselo. ¿Te suena? compárala con la definición de Servicio, es prácticamente la misma.

Ser jefe, suena bien y se siente bien, cuando no se profundiza en su función de Servir. Hay personas que con un orgullo mal entendido te dicen, para darse un poco de importancia “tengo diez colaboradores a mi cargo”. Quienes conocen de Servicio saben que entre más personas tienen, su responsabilidad será mayor.

¿Y que necesitan tus colaboradores para hacer eficazmente su trabajo? Herramientas, entrenamiento, equipo adecuado, remuneración justa, procedimientos, ambiente físico y psíquico adecuado, descansos etc. Seguramente tú pedirías lo mismo, pero no basta.

¹ Estudio sobre la amistad; Andrés Vázquez de Prada; Ediciones Rialp

Requieren también, de tu apoyo, tu confianza, tu cortesía, tu buen trato, tu ejemplo; verte comprometido, requieren integridad, respeto, sencillez. Sí, si, efectivamente ¡lo mismo que tú pedirías!

Tú mismo

¿Estás contento con lo que haces por ti? Bueno, hay que aclarar que debes tener lo que es necesario para vivir una vida digna. Esto con respecto a lo material.

Pero también requieres hacer crecer tu interior. Lectura, formación, ponerte al día en lo relacionado con tu trabajo. Disciplina para exigirte un poco más para cumplir eficazmente tus deberes. Vivir la amistad.

Aquí hay que hacer notar que todas tus necesidades tendrás que cubrirlas tú mismo. No esperes que te las vengán a resolver, tienes que ser proactivo. No las vas a obtener como en un proceso de intercambio: te doy – me das. No funciona así cuando eres tu propio cliente.

Darte un poco de servicio a ti mismo, nada tiene que ver con el egoísmo. ¡Piénsalo! Te dije al principio de este capítulo que el Servicio sale de ti hacia los demás. Te dije también que no era intercambio.

Con esto confirmarás que el Servicio tiene mucho que ver con otra virtud: la generosidad, que es ese dar sin esperar y que en un momento puede consistir en *darse*.

Te advierto que la siguiente sección, puede incomodar. Puedes saltártela o tener la valentía de entrarle. Tú escoges.

Con Dios

Este es un tema que escuece; puede sonarte pasado de moda. Recuerda que mucha gente ha quitado a Dios de su vida. Afortunadamente Él no ha hecho lo mismo con ellos.

Cayó en mis manos un librito, que por el aspecto un tanto maltratado, tenía muchos años. No tenía pasta; la primera página de este y en su primer párrafo decía: el hombre está en la tierra, para conocer, amar y servir a Dios en esta vida (...). Fíjate bien en el proceso: paso uno, conocer. Paso dos, amar y paso tres Servir.

Conocer: físicamente, a menos que Él quiera, no sucederá. Es absurdo pensar que se puede conocer algo que no vemos, y peor todavía pedir después que se le ame. La respuesta la tienes. Lo conoces por la Escritura. En el Nuevo Testamento Jesucristo se presenta de una manera clara. ¿Lo has leído? si la respuesta es positiva ¿te has metido con la imaginación a cada una de las escenas que nos cuentan? ¿Te lo imaginas sonriente y amable cuando está en el pozo de Sicar con la samaritana? ¿Te lo imaginas divertido y meneando la cabeza, -como diciendo no entendieron nada- cuando acompaña, sin ser reconocido, a los amigos que se regresan a Emaús?

Luego habría que meditar sus palabras y te darías cuenta de Quien es y poco a poco comenzarás a amarle. Irás constatando paulatinamente, cómo -y de una manera a veces no entendible- va guiando tus pasos hacia Él.

Relee tu propia historia y seguramente le irás encontrando a la vuelta de cada capítulo de ella. Seguramente comenzarás a darle gracias por tantas cosas que irás redescubriendo y sin darte cuenta ya lo estarás tratando en la oración, que es ese diálogo que poco a poco irá surgiendo entre tu y Él.

Tratarle. Me viene a la memoria una de las primeras escenas de la película Violinista en el Tejado. Teveye, el personaje principal, en su trayecto para repartir leche y queso en el pueblo, habla con Dios tratándolo como a un verdadero amigo; le reprocha, incluso, el que su mula ande con la pata enferma. Se ve una fe viva, palpitante. Incluso le dice de manera divertida *“Señor, has hecho mucha gente pobre. Me doy cuenta de que ser pobre no es para avergonzarse. ¿Qué tan terrible hubiera sido si me hubieras dado una pequeña fortuna?”* Y comienza a platicarle lo que hubiera sucedido si lo hubiera hecho rico.

Conocerle y amarle, van juntos, si hay sinceridad en tu corazón. ¿Y servirle? Decía más arriba que Dios no tiene necesidades, y es verdad. Dios es Amor y te quiere a ti con locura, como nadie más te podrá querer nunca. Solamente en la libertad se puede querer, nadie te puede obligar a querer, ni Dios. Sin embargo, decía que te ama con locura, por lo que debe sonarte lógico que la mejor manera de servir a Dios es correspondiendo a ese Amor.

No se trata, aunque ayuda, que le digas que lo quieres mucho. En la escritura te lo dice claramente: “Quien me ama guarda mis mandamientos”. Y es en esta guarda de mandamientos donde surge el problema, porque te cuesta el vivirlos y tontamente negamos a Dios con tal de no guardarlos.

Piénsale un poco y verás que esos mandamientos, son señales en el camino que te acercan a Él. No son restricciones, son guías en el camino. Y lo que más hay que reflexionar es que están hechos a favor nuestro, porque indican el camino hacia el verdadero Amor a Dios. Y esto es una clase de Servicio en el que sales beneficiado tú ¡Y de qué manera!

Capítulo 3

Empatía y comprensión

De alguna manera ya te lo había anunciado. Es difícil encontrar una virtud “aislada”, siempre van en entramado, entreteljadas. El Servicio, se funde haciendo un mismo bloque en la acción de pensar en los demás, con la empatía y la comprensión.

En uno de nuestros seminarios se dio la siguiente intervención.

¡Esa definición no me gusta! –Dijo Pedro alzando la voz- Es que es difícil de entender. ¿Cómo es posible que me pidas “sentir con el otro” si afirmaste que los sentimientos son muy personales y que lo que siento yo, no necesariamente lo siente el otro?

Pedro lleva algo de razón. Los sentimientos son reacciones cien por ciento individuales. Por ejemplo: ante algo peligroso, las reacciones en las personas pueden ser muy diferentes; habrá quien lo rehúya, otros lo enfrentarán. Posiblemente, hasta surjan discusiones como, “no era para tanto”, “que manera de arriesgarte” y si se les pide que lleguen a un acuerdo para definir lo que sintieron, lo normal es que digan: cada uno siente de diferente manera.

¡No se puede sentir lo mismo que otra persona! Cierto, pero se puede comprender lo que la otra persona sienta. Quizá por eso algunos autores tratan de definir la Empatía como “ponerse en los zapatos de los otros”

La empatía, afirma Coleman, es “nuestro radar social”. Comienza dándole importancia a los sentimientos de los demás. Algunas ocasiones te los dirán, otras tendrás que descubrirlos. Se debe estar pendiente a lo que el lenguaje corporal o facial de los demás, te puedan decir. Pero hay que estar consciente de captar todas esas señales que te envían tus interlocutores, clientes etc.

Todos sabemos que un “ceño fruncido” tiene algo que ver con el desagrado o extrañeza. Una sonrisa abierta y franca nos enseña que hay apertura etc.

Hay también una manera de recibir lo que sienten los demás ¡preguntando y escuchando activamente! “percibir lo que otros sienten sin hacer notar lo que vemos, es la esencia de la empatía”.

De acuerdo, si le das la misma orden a tus hijos, observa reacciones. Te darás cuenta de que alguno mostrará entusiasmo, otro quizá enfado o fastidio, alguno más quizá un poco de desdén. ¡Recibieron la misma orden! ¿Por qué no reaccionan igual? Porque son diferentes. ¿Qué se hace con reacciones tan diversas? Intentar de entender lo que sucede con cada uno.

Un ejemplo laboral: se les pide a nuestros colaboradores que vengan a trabajar horas extras. Observamos que en algunos hay alegría, sonrían, otros pondrán cara de indiferencia; otros mostrarán molestia. Entendemos que algunos necesitan dinero, otros que no tienen problema y otros más que tienen dificultad para hacerlo.

La persona empática descubre y pregunta que es lo que sucede con aquellos que muestran disgusto, pondera las razones y toma decisiones.

En alguna ocasión llegarás con mucho entusiasmo a tu casa y encontrarás a tu mujer cansada, sin ganas de hacer nada, tendrás que recordar que “los sentimientos no tienen por qué ser iguales” y no comiences a preguntar si está enojada, o si le hiciste algo, simplemente los sentimientos no tienen por qué coincidir. Habrá que comprenderla.

Comienza entonces a fundirse la empatía con la comprensión.

La comprensión

Antes de comenzar en este tema, quiero explicarme mejor sobre estas tres virtudes de las que venimos hablando: empatía, comprensión y servicio.

Una palabra muy relacionada con empatía es empatar, como puedes darte cuenta tienen la misma raíz.

Supongamos que eres entrenador de un corredor de pista. En un entrenamiento lo pones a correr y te das cuenta de que el tiempo en el que recorre cierta distancia ha bajado. Corres a alcanzarlo y una vez que lo “empatas” te das cuenta, que tiene aire en contra que lo va deteniendo; tú mismo lo sientes. Entiendes entonces por qué el retraso. Ahí se da la empatía.

Le preguntas, sin dejar de correr, que es lo que le sucede y escuchas que no es solamente el aire, sino que sus zapatos deportivos le lastiman y que anda un poco desvelado. En ese momento recuerdas lo que te sucedía a ti en circunstancias similares y entiendes aún más ese retraso. Ahí entra la comprensión.

Te das cuenta de que requiere de un descanso o de cambiar de actividad. Vas por otros zapatos, agua y le pides que se detenga, aquí resolviste sus carencias, es cuando entra el servicio.

Sentir con, es igual a empatía; entender las circunstancias es igual a comprensión; entender y resolver sus carencias sin siquiera pedirte: servicio.

La comprensión. Es un hábito o virtud que permite estar atentos a las emociones de los demás. Saben interpretar, abarcar y entender sus circunstancias.

La comprensión, aunque parezca repetitivo, ayuda a reconocer *lo que influye* en el comportamiento o sentimientos de otras personas. Hasta aquí es algo pasivo, aunque ya es mucho. La parte activa es entender esos factores y adecuar su actuación a estas situaciones.

Se deduce que, en el fondo de esta virtud, se haya el deseo de ayudar, tomando en cuenta por lo que están pasando. Es importante la apertura, el estar dispuestos a conocer aquellos factores por los que pasan los demás.

Vivir la comprensión requiere de saber escuchar activamente.

Te habrás dado cuenta de que la escucha tiene alta demanda y poca oferta. De ahí su valor.

En la actualidad seguramente advertirás que son pocas las personas que saben hacerlo. Que te oyen sin prejuicios; sin estar pensando en que es lo que te responderán; que su mismo cuerpo invita a que platiques; que saben quedarse callados cuando tú hablas. Obviamente que no se puede ser comprensivo sin saber escuchar. La escucha activa forma también parte del Servicio.

En una empresa de servicio. Había un gerente que cuando se daba cuenta que alguien estaba pasando por alguna situación familiar difícil, lo percibía, preguntaba y en ocasiones mandaba al interesado a su casa diciéndole: “prefiero trabajar con un hombre completo que, con medio hombre, si lo hago las cosas saldrán a medias” Normalmente acertaba, y la gente le tenía mucha confianza. Este gerente era comprensivo y empático.

Hay algunas cosas prácticas para demostrar que una persona vive esta cualidad:

- a) Reconoce que a cada persona se le debe tratar de manera diferente, porque entiende que cada individuo es distinto. Es importante, entonces, que conozca a cada uno para poder comprenderlo
- b) Intenta ponerse en el lugar del interlocutor para entender su punto de vista
- c) Aplica la regla de oro “trata a los demás como te gustaría que te trataran a ti”
- d) Demuestra interés genuino por las personas cercanas –en la casa y en el trabajo- y les hace sentir lo importante que son para él o ella.
- e) Maneja su lenguaje facial o corporal demostrando la apertura
- f) Muestra respeto por los empleados, no forzándolos a que manifiesten su intimidad
- g) Sabe exigirse en la escucha activa
- h) Entiende perfectamente que la personalidad es individual, por lo tanto, todos son diferentes en sus reacciones
- i) Distingue entre error y persona. Ejemplo: Por descuido, Antonio ha contribuido a que una máquina se detenga; la línea tiene que parar. Una persona que confunde error con persona diría: Antonio eres un descuidado, ve el lío en que nos has metido, seguramente traes “resaca”. Distinguir error de persona sería: Bueno, que mal que se haya descompuesto esta máquina, que se te ocurre Antonio, que podamos hacer para arreglarla.
- j) Sabe reconocer cuando hay que animar a los demás, pues sabe que el hacerlo es darle oxígeno a la persona
- k) Sabe preguntar antes de juzgar
- l) Cuando hay algún error en una persona, tienen la habilidad de decirlo sin provocar sentimientos desanimantes en los demás

Como se puede ver, empatía y comprensión tienen una fuerte liga entre sí.

Capítulo 4

Servicio en acción

El Servicio como virtud –ya lo mencionamos anteriormente- tiene un fuerte punto de apoyo en el pensar en los demás. Podríamos decir que el servicio en plenitud es saber de alguna manera adelantarse a las necesidades del prójimo. Es, en ocasiones, descubrir esas carencias de los otros muchas veces sin que nos las hagan patentes.

Resolver las carencias de los demás es un hábito que en ocasiones es difícil de conseguir. Actuar así, sin pretender hacerlo patente o notorio es la verdadera esencia del Servicio.

A continuación, se describen algunas acciones que nos ayudan a reflexionar qué tanto se piensa en los demás. En muchas de ellas, como verás, la ayuda será anónima. Son cosas cotidianas, pero son un buen termómetro del hábito que nos ocupa.

1. Estacionar el auto en doble fila
2. Platicar en el cine mientras se exhibe la película
3. Poner en su sitio todo lo que se ha usado
4. Dejar el baño limpio y ordenado
5. Cerrar el tubo de la pasta de dientes
6. Ser moderados con el teléfono cuando se sabe que alguien más lo quiere usar
7. Saber esperar a los demás cuando se va a comer
8. Permitir hablar a los demás en las reuniones
9. Dejar las sillas que se usan tal y como estaban antes de utilizarlas
10. Ayudar a los anfitriones cuando se terminan las reuniones
11. Ser puntuales en las citas
12. Ayudar a la pareja en los quehaceres domésticos
13. Saber ceder en las preferencias personales en beneficio de la familia
14. Dejarse ayudar
15. Buscar la manera de saltarse lugares en las filas
16. Saber detectar los sentimientos de los demás
17. Contribuir con el orden en los lugares públicos
18. Dejar los carritos de supermercado en su sitio
19. Estacionar el carro de tal manera que el vecino pueda abrir su puerta
20. Apagar el celular cuando se está en una reunión, clase etc.
21. Respetar los altos, cuando manejas
22. Hacer esperar lo menos posible a una persona
23. No fumar o hacer algo que se sabe que molesta a los demás

24. No Interrumpir conversaciones
25. Dejar terminar la conversación de los pesados e inoportunos
26. Saber decir algo positivo cuando las cosas salen mal
27. Saber dejar de usar algo personal que sabemos que causa desagrado en los demás
28. Cuidar del aseo personal
29. He de recordar que lo que se abre se cierra, lo que se tira se levanta
30. Ser cortés independientemente del estado de ánimo
31. Saber actuar con delicadeza y comentar con quienes su atuendo es poco adecuado
32. Aprender a no acaparar conversaciones
33. Revisar que es lo que necesitan nuestros colaboradores para que hagan bien su trabajo
34. Llegar a tiempo a las reuniones

Bueno, yo sé que esta lista la podrías agrandar y no solo eso, sino que estas acciones sabrías explicarlas una a una por qué las relacionamos con el servicio. Algunas personas cuando han leído esta lista añaden el “dejarse” ayudar. Esta trata de resolverla tú.

A continuación, te desgloso algunas de ellas.

- Saltarse los lugares en una fila: Siempre encontraremos personas que «deben tener cosas más importantes que hacer» que nosotros y que sin importar el tiempo que llevan los demás en la fila, buscan y logran saltarse los lugares. O cuando estamos en la eternas «colas» de los supermercados, gente que busca nuestra empatía y nos muestra un par de artículos y nos dice «solo voy a pagar esto». A veces se les deja, pero no se piensa en que no somos los únicos en la fila.
- Pedirle a alguien que haga lo que tú puede hacer por comodidad: a veces esto se da mucho en la casa y en la empresa, pedir cosas que nosotros podemos hacer. Cuando hacemos eso, estamos diciendo en silencio que lo que está haciendo el otro y su tiempo no son «tan importantes» como el nuestro.
- Dejar estacionado el auto en doble fila: pensando en que lo nuestro es prioritario, en ocasiones se estaciona el auto estorbando a los demás y nos justificamos diciendo: «es que no me voy a tardar», sin importar que tapemos una salida o que detengamos o entorpecamos el tráfico. Cuando salimos y oímos algunos insultos o claxonazos pensamos « ¡qué tiempos! ¡Como se ha vuelto la gente tan poco comprensiva!».
- Incapacidad para detectar las necesidades materiales de los hijos, de la pareja y de sus empleados: en ocasiones por falta de observación o de interés no detectamos las necesidades de los nuestros y tenemos que esperar a que vengan a decírnoslo, el servicio requiere saber adelantarse.

- Llegar tarde: es una clara situación en que no se piensa en los demás. En sus actividades, en el valor de su tiempo, en lo que les podemos hacer perder. Faltar a la puntualidad es hacer perder el tiempo a los otros.
- Dejar desarreglado o sucio un baño después de haberse utilizado. Es frecuente dejar la toalla, el rastrillo, la ropa interior fuera de sitio, la pasta dental abierta; los varones no levantar la tapa de la taza de baño cuando se va a hacer uso de ella; usar la toalla de manos y no devolverla a su lugar. Todo esto y algunas cosas más prosaicas, es una clara evidencia de no pensar en los demás, de falta de la virtud del servicio. No importa que haya una empleada doméstica que lo haga, ¡también a ellas hay que facilitarles su trabajo! Este punto es más importante de lo que se cree, puesto que si no somos serviciales con los que más queremos, ¿qué se puede esperar de nuestro servicio en la empresa donde se trabaja con gente que conocemos poco?

Las anteriores son algunas actitudes que demuestran en ocasiones, la poca «empatía», con los sentimientos de los demás. La falta de servicio que hay en nuestras vidas. ¿Qué tal andamos?

Capítulo 5

Barreras contra el Servicio

Hasta aquí, ya estarás adentrado en lo que es el Servicio. Incluso podrías decirle a quienes quieren imponerlo por decreto que hacerlo de esa manera es prácticamente imposible.

Se que habrás entendido que el Servicio es virtud, que no viene con uno desde el nacimiento, sino que se va desarrollando poco a poco y lo más importante: la alegría que produce.

También te encontrarás personas que te digan que es difícil –lo es-, y que hay barreras contra el mismo y te diré que si, que las hay.

Barreras personales:

Relativismo: Esta es la barrera principal cuando se quiere adquirir algún hábito positivo o virtud.

“Si ya nadie lo vive ¿por qué yo?”. “Eso de que brinda alegría a veces es cierto y otras no”. “No soy tu esclavo” etc.

El relativismo te llevará por lo que más te gusta, y Servir en alguna ocasión será penoso. Esta forma de pensar termina por quitarle lo bueno a lo que vale la pena y justificar lo malo de una u otra forma. Le quita interés a tu desarrollo comparándote contra “los demás”. Termina, cuando conviene, presentándote lo verdadero como falso y viceversa. Es una postura muy cómoda y adecuada a las personas veletas que no saben comprometerse.

Exhibicionismo: Es una tendencia muy natural, actúas y esperas el aplauso, el agradecimiento, el reconocimiento. El Servicio, muchas veces pasará inadvertido y eso no gusta tanto. Querrás aparecer, que te vean etc. En ocasiones sucederá, pero si esto es lo que buscas al servir, habrás desfigurado el Servicio.

Entra el **egoísmo** de una forma abrupta, pues pensamos siempre en qué beneficio se va a obtener de lo que estás ofreciendo. Piensas en primer lugar en ti mismo antes que en los demás. Te preguntarás más de alguna vez ¿y a mí quién me sirve?

Cuando se Sirve se requiere de una cierta «**ecuanimidad**» que permita no dejarnos llevar tanto por lo que sentimos sino por lo que se debe de hacer.

Educación: en el acervo popular existe un refrán que, rehaciéndolo, para no decirlo tan a lo bruto sentencia: «El que fastidia primero, fastidia dos veces», y hay mucha gente que lo lleva literalmente a la práctica. Va contra el servicio en su pura esencia, pues el arte de servir implica dar y darse, requiere **generosidad**. Estos valores se educan en casa o se reeducan para madurar.

Se afirma entonces que el servicio es educable y la falta de educación para el mismo es una barrera.

Incomodidad: Servir es incómodo cuando las actitudes personales buscan en primera instancia el beneficio personal. Cuando se descubre que a base de repetir actos de servicio se consigue este valor, se ve la vida con mejores horizontes.

La comodidad es al fin y al cabo un «detente» en el desarrollo de la propia madurez.

Desaliento: encontrar que el beneficio de Servir no es instantáneo, puede permitir que entre el pernicioso desaliento que termina por aniquilar los deseos de perfeccionamiento personal. Entra, porque lo normal es que una persona requiere ver resultados a corto plazo.

Esperar Reciprocidad: Hay personas que confunden el Servicio con intercambio. Que guardan una lista de las cosas que han hecho por los demás y que la sacan cuando quieren cobrar esos favores. No, eso no es el Servicio. Algunas veces agradecerán lo que haces por ellos, otras ni lo notarán, sin embargo, lo notarás tú en la alegría de sentirte útil.

Hay que entender que la madurez es algo que lleva tiempo, afirmaba Escrivá de Balaguer que *«las almas como el buen vino mejoran con el tiempo»*. Se requiere de armarse de paciencia en la práctica del Servir.

Lo interesante, no es detenerse en lo que puede impedir ser servicial, por eso estas breves reflexiones que hemos venido haciendo podrán ayudarte a ver qué tan servicial eres.

Capítulo 6

Las tres plenitudes

Te digo algo, cuando se escribe es difícil decir “He terminado” Siempre quedarán cosas en el *tintero*. Quizá sientas abrupto este final. Quiero terminar con dos citas, la primera es de Alfonso Aguiló y la segunda de José Luis Martín Descalzo, no tienen pierda y no requieren más comentario.

Solo recuerda que estas hecho para servir y que si “no sirves” la alegría te evitará y habrás perdido la brújula.

“Habitarse a pensar en los demás y a prestarles ayuda, sin servilismos, es una buena forma de superar ese sentimentalismo bobalicón que inicialmente exhala generosidad, pero luego se echa atrás, siempre con muy razonados motivos, cuando llega el momento diario de la verdad. A medida que las personas adquirimos la madurez y la libertad necesarias para superar los imperativos del egoísmo, se abre paso ese criterio de servicio que llena la vida de interés y de alegría espontáneas. Templar el propio yo, con sus deseos y sus miserias, purifica el espíritu de muchos pequeños motivos de tristeza que nacen del excesivo apego y preocupación por uno mismo”.

Alfonso Aguiló

“Habla Alberto Magno que existen tres géneros de plenitudes: "la plenitud del vaso, que retiene y no da; la del canal, que da y no retiene, y la de la fuente, que crea, retiene y da". ¡Qué tremenda verdad!

Efectivamente, yo he conocido muchos hombres-vaso. Son gentes que se dedican a almacenar virtudes o ciencia, que lo leen todo, coleccionan títulos, saben cuánto puede saberse, pero creen terminada su tarea cuando han concluido su almacenamiento: ni reparten sabiduría ni alegría. Tienen, pero no comparten. Retienen, pero no dan. Son magníficos, pero magníficamente estériles. Son simples servidores de su egoísmo.

También he conocido hombres-canal: es la gente que se desgasta en palabras, que se pasa la vida haciendo y haciendo cosas, que nunca rumia lo que sabe, que cuando le entra de vital por los oídos se le va por la boca sin dejar pozo adentro. Padecen la neurosis de la acción, tienen que hacer muchas cosas y todas de prisa, creen estar sirviendo a los demás, pero su servicio es, a veces, un modo de calmar sus picores del alma. Hombre-canal son muchos periodistas, algunos apóstoles, sacerdotes o seculares. Dan y no retienen. Y, después de dar, se sienten vacíos.

Qué difícil, en cambio, encontrar hombres-fuente, personas que dan de lo que han hecho sustancia de su alma, que reparten como las llamas, encendiendo la del vecino sin disminuir la propia, porque recrean todo lo que viven y reparten todo cuanto han recreado. Dan sin vaciarse, riegan sin decrecer, ofrecen su agua sin quedarse secos. Nosotros -¡ah!- tal vez ya haríamos bastante con ser uno de esos hilillos que bajan chorreando desde lo alto de la gran montaña de la vida”

José Luis Martín Descalzo