



EL SERVICIO Y LA SOLIDARIDAD

Jorge Yarce

SERVICIO

Actitud de disponibilidad y ayuda generosa para quien está empeñado con nosotros en la misma tarea y requiere de nuestro trabajo o espontánea colaboración, o como consecuencia de un compromiso.

La palabra *servidor*, en lugar de significar, como antiguamente pudo ocurrir, algo emparentado con el servilismo o con la esclavitud, es de las más palabras más unidas a la calidad de las personas, sobre todo de las que trabajan ofreciendo determinadas prestaciones a terceros, que esperan de ellas su contribución o cooperación, bien porque han pagado por ello o porque es una obligación que han adquirido por otra razón.

“Servidumbre de amor es señorío”, reza un antiguo refrán popular. Como queriendo indicar que cuando se sirve como fruto de amor al trabajo, a la contribución a los demás, a la empresa o institución y a la sociedad, se posee un dominio de sí mismo y se es señor o señora en el sentido pleno de este término. Quien quiera ser persona de calidad, que sirva bien.

Es tan profunda la forma como el servir está enraizado en la vida humana que podríamos decir, sin exageración alguna, que no *“se sirve para vivir sino que se vive para servir”* y que el servir es tan idéntico a realizarse como persona, que *“la vida es para servir; si no, no se sirve para nada”*.

Aprender a servir

El servicio requiere aptitudes (condiciones y capacidades psicológicas) pero, sobre todo actitudes (condiciones totales de la persona, un conjunto de valores en forma de hábitos estables) que señalan una conducta ante la necesidad de contribuir, cooperar y colaborar dentro de las tareas de un grupo o institución, bien sea de cara al cliente externo (sus usuarios o receptores de unos determinados bienes, productos o servicios) o al cliente interno (los demás partícipes de

la tarea con nosotros que necesitan de nuestro servicio y nosotros del suyo).

El servicio implica una actitud ética, es decir, algo valorativo en términos de conducta, para bien o para mal. Un referente que determina si obro bien o mal de cara al servicio que presto y en mi conducta como persona, así como en el valor de mi trabajo. Cada vez que yo sirvo, estoy obrando en términos de valores o antivalores, dependiendo si logro o no el objetivo de prestar o dar una contribución que se espera de mí. Es muy importante destacar que el servicio se aprende. No sólo porque se pongan en práctica recomendaciones, experiencias y técnicas comprobadas en diversas latitudes y tipos de empresas, sino porque hay diversas formas de mejorarlo y perfeccionarlo.

Todos tenemos que pensar que las personas somos lo importante y, por tanto, debe darse entre todos una relación humana interpersonal positiva. De parte nuestra es una relación de servicio en cada puesto de trabajo esforzándonos por servir un poco mejor cada día. Así se llega a la excelencia en el servicio, con detalles, no con grandes decisiones o con grandes declaraciones o dando pasos gigantescos. Son unos pasos pequeños cada día los que, con el tiempo, nos hacen recorrer grandes distancias de mejoramiento y de calidad

El servicio funciona bien si funcionan bien las personas.

Estas son los actores principales del servicio en una institución. Dan sentido a los procesos que desarrollan en procura de un buen servicio. Sobre todo, si evitan que sus acciones se queden enredadas en los papeles, es decir, re reduzcan a burocracia y a disculpas: *“es que yo aquí obedezco”, “es que yo me limito e entregar unos formularios”, “es que no sé decirle qué debe hacer”*. Si el cliente es lo primero, no pueden ser primero las disculpas: *“Es que”...“pensé que...” “creí que”,* formas de disfrazar la

ineficacia, la falta de visión global del servicio de la empresa, falta de información actualizada.

Estrategia y persona actuarán eficientemente si cuentan con un sistema, si conocen bien las formas y procedimientos para prestarlo y para evitar lo inadecuado, lo que causa demora, la falta de información. Lo importante es que sea un proceso transparente: se suministran unos insumos, se establecen unos requisitos, se verifica su cumplimiento, se producen los resultados.

Para dar un buen servicio hay que, entre otras cosas:

1. Escuchar a todo aquel que espera de alguien un servicio Entender bien lo que el cliente quiere y expresa.

2. Saber que la gente llega con problemas y quiere soluciones, no que le pongan barreras o dificultades. La gente espera ser servida de una determinada manera y si no lo logra se siente defraudada

3. Servir es atender con amabilidad, con aceptación a la persona y no con rechazo, apatía o indiferencia. Servir es respetar al cliente como persona y como usuario con pleno derecho a algo por lo que ha pagado. Servir no es sólo informar sino ayudar a hacer las cosas

4. Servir es obrar de acuerdo a procedimientos y funciones, pero también es ir más allá cuando lo que requiere el servicio no está previsto en los procedimientos

5. El servicio tiene que ser amable, humanizado y cordial, prestado con corazón, con amor, con un sentimiento de agrado al hacer aquello. Se nota en las palabras, los gestos, la diligencia, la comprensión, etc. Es dar facilidades y no poner dificultades

6. Servir es, muchas veces, acudir a detalles inesperados, que en el cliente tienen una gran acogida porque se siente tratado como persona

7. En la estrategia de servicio capital saber cuál es la expectativa del cliente frente al servicio.

8. Servir es ocasión de agradar a las personas a las que se sirve, de hacerlas sentir bien. En el servicio no se puede discriminar a nadie.

Todos tenemos que aspirar a ser los mejores en el servicio. No bastaría con repasar una lista de tareas y decir que todas se hicieron bien. Hay que tener conciencia de que siempre se puede servir mejor

El servicio, cadena de actos

Hay que cuidar sobremanera la sucesión o cadena de acciones y situaciones que vive quien solicita un servicio, y quien se va encontrando con diferentes personas, de modo que los resultados le darán la visión sobre cómo ha sido servido. Y sacará la conclusión, si el servicio es bueno o ha habido equivocaciones.

Si quienes sirven en la misma institución actúan como islas, pueden ofrecer un espectáculo contradictorio al cliente porque no le hablarán el mismo lenguaje, ni sentirá que se le está tratando de la misma forma.

Por eso es conveniente conocer el trabajo de los demás, sobre todo de los que más interactúan con nosotros para tener una idea global de lo que hacemos y mejorar la visión del servicio que prestamos, la calidad, por ejemplo, de la educación que se imparte en un centro de enseñanza

En cada acto de servicio se construye la cultura de la organización, siempre que estén en juego los valores corporativos bajo la forma de vivencia arraigada y repetida por parte de sus integrantes

Hay que reforzar también aquellos valores que tienen que ver más directamente con el servicio, como la calidad, la excelencia, el compromiso, la disponibilidad, la autoexigencia, la responsabilidad, la prontitud y la cordialidad.

Es muy conveniente estar en actitud de desaprender los antivalores, lo que dificulta el arraigo de los valores del servicio, como pueden ser: la apatía, la indiferencia, la desatención, el negativismo, el irrespeto, la incoherencia, la pereza o el desinterés. Tan importante es desaprender los hábitos negativos como aprender los positivos.

SOLIDARIDAD

Modo de ser y de actuar que lleva a apoyar y a servir a los demás en todo tipo de necesidades.

Es éste otro de los valores que, junto con la participación y el liderazgo, se debe impulsar tanto en todos los ámbitos: familia, educación, empresa, sociedad y Estado.

Su presencia o su falta son muy indicativas del éxito o del fracaso, de la eficacia o de la ineficacia de un sistema educativo o empresarial. La convivencia enseña a descubrir las cualidades de las otras personas, a apreciar y respetar las diferencias, a comprender y a tolerar los defectos ajenos y, por ende, los propios.

También a respetar las reglas que se establecen dentro de los grupos, a entender que hay un bien común al que se deben subordinar los intereses particulares, a no sobrevalorarse, a confiar en los demás, a seguir las orientaciones de quien tiene a cargo la conducción del grupo, etc.

Características de la solidaridad:

1. *Es un poderoso antídoto contra el individualismo y la desigualdad.*
2. *Muestra siempre de que unidos se llega más lejos que aislado*
3. *No es un sentimiento superficial y vago por los males que sufren tantas personas cercanas y lejanas.*
4. *Supone la determinación firme y perseverante de trabajar por el bien común, es decir, por el bien de todos y cada uno, para que todos seamos de verdad responsables de todos.*

“Para construir la solidaridad que queremos se necesitan cambios sociales, no sólo superficiales, sino estructurales, cambios que, partiendo de lo más profundo de nuestro ser, vayan transformando nuestra sociedad.» (Juan Pablo II).

Es formar una convicción profunda de que no existimos aisladamente, sin importar a unos la suerte de los otros. Es algo que lleva

a actuar pero que debe afincarse establemente en la mente y en el corazón. Casi podría decirse que se llega a convertir en un modo de ver la vida bajo un prisma en que los otros son parte de mí mismo, no piezas sueltas dejadas a la suerte o al acontecer fatalista que lleva a que unos tengan más que otros, a que unos sufran más que otros, o a que la injusticia se vea como algo inevitable.

Solidaridad: servicio y oportunidad

La solidaridad impulsa en la persona un movimiento para dar que retorna hacia ella, no sólo en forma de satisfacción por el servicio que se presta o por el don que se ofrece, sino porque es mucho lo que se recibe y lo que se aprende en esa oportunidad que brinda acudir a atender necesidades ajenas y poder contribuir a que disminuyan las distancias y desigualdades económicas y sociales.

La solidaridad busca atacar las injusticias en la raíz de los males, y por eso no se puede obviar en la educación y en el desarrollo humano hacer referencia a estructuras sociales que entrañan graves injusticias: la excesiva riqueza de unos y el demasiado empobrecimiento de otros, la falta de igualdad de oportunidades para trabajar o para hacer empresa, las distancias entre clases sociales, las discriminaciones raciales, sociales, económicas o por otros motivos, las diferencias entre naciones ricas y naciones pobres.

Hay que combatir:

- El desinterés por los problemas sociales,
- La indiferencia ante los males ajenos,
- El individualismo que conduce al aislamiento
- la separación entre grupos y clases sociales.
- El ver la solidaridad como asunto de unos pocos con vocación para los problemas sociales y políticos

Aspectos muy relacionados con la solidaridad

1. E propio estilo de vida, las costumbres, la forma como se busca y se gasta el dinero, de modo que haya posibilidad de cuestionar el consumismo, el malgasto o el derroche.

2. Hay que aprender a mirar la realidad social tal como es, no vivir de espaldas a ella, o no vivir como si no existiera, cuando muchas veces está a la vuelta de la esquina.

3. Miseria, pobreza, hambre o dolor ajeno están mucho más cerca de lo que cada uno de nosotros piensa, y todos podemos hacer mucho más de lo que normalmente hacemos.

4. El mundo de cada uno es muy pequeño y estrecho. El mundo de las comunidades de una sociedad o de un país es inmenso y lleno de problemas y si pensamos en el mundo entero, también nos daremos cuenta de los problemas que lo aquejan.

La solidaridad como valor social debe impulsar fundamentalmente a actuar teniendo como mira principal el bien común.

La solidaridad lleva a mirar por encima de los intereses de clase, de grupo, de partido político, de tesis económicas que defienden a ultranza el neoliberalismo causante de una visión de la economía basada en las solas reglas del mercado, donde impera la ley del más fuerte. Y donde las consideraciones de tipo ético no cuentan porque lo único que interesa es el poder del dinero.

Hay que involucra mucho más a la gente durante el proceso educativo a los problemas de la sociedad, aprovechando que se puede despertar en ellos la sensibilidad y la conciencia de la participación, de la formación para una ciudadanía activa, operante, inmersa en el tejido social para ayudar a construirlo cada día.

Es muy frecuente observar el desinterés de la gente joven por lo social y lo político como si fueran mundos ajenos a ellos y con los cuales nunca quisieran tener que ver. Eso los lleva a desconocer parte de una realidad a la que están unidos inseparablemente, quieran o no.

De lo contrario, caen en el desconocimiento de las injusticias, de la violencia, de la marginación y el desplazamiento. No las conocen sino por las noticias de la televisión o mezcladas con la ficción en el cine. Pero nada de eso les afecta directamente.

Y si llegan a puestos directivos con esa falta de sensibilidad y de conciencia, en lugar de ser los líderes que la sociedad necesita, pasan a engrosar el mundo de los absorbidos por un sistema consumista, materialista e individualista en el que cada uno vive su vida sin importarle el destino de los demás

Sólo en la medida en que la educación y la empresa formen en este valor fundamental para la sociedad de hoy, contaremos con gente capaz de trabajar por un desarrollo humano integral, que sin necesidad de apasionamientos políticos o ideologizaciones ya pasadas de moda, sea consciente de que la responsabilidad es de todos.

Entre todos hemos dejado crecer estructuras de injusticia que afectan a la familia, a la educación, a la empresa y la sociedad y el Estado. Y sólo entre todos, a partir del cambio de conducta personal, podemos trabajar solidariamente para construir un mundo mejor.

“De alguna forma hay que construir algo nuevo en este mundo, que no es sólo consecuencia lógica de lo que hemos ido creando hasta hoy. Hay que recrear, reinventar el tejido social. Estamos delante de la tarea de recrear el mundo. Todos somos responsables de la gestión, que no es sólo de los técnicos o de los gobernantes o de los ministros; en la gestión es muy importante la experiencia comunitaria, la cooperación entre todos, las búsquedas alternativas. Pensar que es posible crear alternativas distintas para este mundo desde lo más pequeño a lo más amplio de la vida social. En este sentido hay que cambiar” (A. de Felipe-L. Rodríguez)