

Humanismo y Trabajo Social

Ezequiel Ander-Egg

Universidad del Cuyo

Correo electrónico: ezequielanderegg@hotmail.com

Capítulo 3

Cualidades, capacidades y actitudes vitales que expresan el Perfil Profesional de un Trabajador Social inspirado en una concepción humanista

1. Sensibilidad social y sentido de solidaridad

Hay la alegría de ser sano y la de ser justo, pero hay, sobre todo, la hermosa, la inmensa alegría de servir.

Gabriela Mistral

A poco que conozcamos el trabajo social, y mucho más si consideramos que esta profesión tiene un profundo sentido humanista, resulta evidente la importancia y la centralidad indiscutible que tienen los conceptos de sensibilidad y solidaridad. Y ahora bien: ¿De qué hablamos cuando hablamos de sensibilidad social? ¿Qué sentido y alcance tiene la solidaridad?... A ello quiero referirme en este primer apartado sobre condiciones y cualidades del trabajador social.

Con esta palabra —sensibilidad— se alude a la capacidad de sentir que tiene una persona para advertir e interpretar lo que les acontece a otras personas y la propensión a sentir la responsabilidad de hacer algo por ellas. Visto desde el accionar propio del trabajador social, se trata de la cualidad por la cual un profesional tiene la capacidad de penetración y comprensión activa del otro, en lo que es y en lo que son sus necesidades, problemas, emociones, preferencias, deseos, los centros de interés y las maneras de pensar de las otras personas con las que tenemos relaciones personales o laborales.

Cuando esa sensibilidad está más desarrollada y trasciende el ámbito de lo interpersonal, es lo que

denominamos como solidaridad social. Se trata de la capacidad de captar el grito o el dolor silencioso y mutilante de quienes sufren las consecuencias de la pobreza y de la marginación y exclusión social de las personas con quienes se trabaja y que, con frecuencia, están limitados en su expresividad. No se trata de ser la voz de los que no tienen voz (a veces, el trabajador social tiene que asumir una responsabilidad de esa naturaleza). A lo que debemos tender es a darles voz a los que no tienen voz.

Esta cualidad es más importante que los conocimientos teóricos y el buen manejo de métodos y técnicas. No sólo porque es una cualidad que enriquece la vida personal y diferencia el existir de la pura racionalidad, la vivencia del puro conocimiento, sino porque es también el más auténtico móvil para preocuparnos de los otros. El secreto para comprender a los otros no es el conocimiento, sino el amor; esta es la única fuerza para trascender los límites de la razón. Es la fuerza que nos desinstala de una vida frívola y mediocre, y nos permite asumir el talante propio de la persona comprometida.

 48

Sé muy bien que estas afirmaciones pueden ser chocantes y hasta ridículas para el modo de pensar tecnocrático y aséptico de muchos profesionales. Así me lo han hecho notar, de manera personal y en algunos comentarios escritos. No es extraño que así ocurra. En el mundo en que vivimos, la sensibilidad no es una cualidad bien vista; en una sociedad competitiva, de trepadores y oportunistas, gana el que no se preocupa por los otros, centrado en que sus esfuerzos sirvan para trepar la pirámide de la figuración social.

Ser sensibles a los problemas de los otros no es una buena cualidad para llegar a ser un triunfador en un contexto donde una especie de darwinismo social da la tónica a las relaciones sociales e interpersonales. En una sociedad competitiva y tecnocrática, hablar de sensibilidad produce un cierto rubor. Más acorde con esto es el trabajador social caracterizado, como lo dice Claus Offe, por un tipo de intervención burocrático-legal, monetarizado y profesional, que poco tiene que ver con la sensibilidad, la solidaridad y el compromiso, ya que las agencias en que prestan servicios se transforman en "organizaciones de procesado de personas".

La euforia cuasi tecnocrática en la que se desenvuelve el trabajo social, en algunos sectores de esta profesión, es consecuencia de un estilo profesional en el que la sensibilidad es sustituida por la técnica. Esta exige eficacia y, sobre todo, eficiencia; la sensibilidad exige dar lo mejor de uno mismo como persona. En el modelo tecnocrático, tanto en el trabajo social como en cualquier otra profesión, las relaciones humanas frecuentemente están alienadas y cosificadas.

En el modelo de trabajo social que propongo, la sensibilidad y las relaciones interpersonales son fundamentales, puesto que el desarrollo de las potencialidades de las personas con quienes se trabaja es el objetivo principal del trabajo social, cualquiera que sea la tarea profesional específica y concreta que se está realizando, desde el caso individual, pasando por la familia, los grupos de autoayuda, el trabajo en un hospital, en una empresa, en un colegio, en un programa de desarrollo de la comunidad y en la amplísima gama de actividades propias de la profesión... Decimos que es un objetivo principal de esta profesión porque cuanto más logramos que se sienta una persona protagonista de su vida (autor, actor y sujeto de la misma), tanto más será su desarrollo personal,

Cuando el trabajo se realiza con los más necesitados, explotados y marginados, el trabajo a realizar supone una implicación y una cierta inserción en el mundo de los excluidos. Y esto complica la vida personal y profesional, porque rompe las que se consideran las pautas de la normalidad, del quehacer profesional políticamente correcto....

Todo este modo de actuar supone un estilo profesional de carácter humanista. En las antípodas se encuentran los tecnócratas asépticos, quienes ignoran o menosprecian, como si fuese una fantasía, el poder transformador del amor. Se implica y se complica con ellos. El tecnócrata es aséptico, fiel a la institución; pero el que tiene sensibilidad y sentido de servicio necesariamente está comprometido con las personas concretas. Vive la solidaridad como se vive el amor, no como un trueque sino como una dádiva.

Entrar en el juego de lo tecnocrático, sobre todo cuando se asciende en la escala burocrática, hace perder la sensibilidad. En España, uno de los trabajadores sociales más críticos y

lúcidos a comienzo de la década de los ochenta terminó esa misma década (después de haber ascendido burocráticamente) con una preocupación central y dominante: la introducción de la informática en el trabajo social. He aquí el sueño tecnocrático del trabajo social informatizado, donde se reduce lo profesional a poco mas de un ordenador viviente, que registra problemas y necesidades y expide recetas.

Como es bien sabido, las computadoras no son sensibles frente a los humanos; "su sensibilidad" es de otro tipo (grado o medida de eficiencia de reacción como aparato científico). Si Roger Penrose se pregunta en el comienzo de su libro si puede tener mente un ordenador, en relación con nuestro tema podríamos preguntarnos: ¿puede pensar o sentir la computadora después de disponer de toda la información pertinente acerca de una persona carenciada?...

No se trata de utilizar o no una computadora como instrumento de apoyo para el trabajo; el problema está en no crear un nuevo estilo de profesionales tecnócratas que actúan como si bastase introducir el software apropiado para entender los problemas de la gente. Gestores tecnocratizados: ¡qué triste imagen del trabajador social! Y que los hay, los hay.

50

Muchas computadoras, mucha informática, y una gran pobreza como personas para tratar a otras personas. Los instrumentos son cosas que se pueden utilizar y cuidar; cuando nos relacionamos con las personas, tenemos que experimentar solicitud y preocupación en un viviente intercambio recíproco.

Solamente en la medida en que nos damos, en que nos exponemos y entregamos al mundo, y a las tareas y las exigencias que de él irradian sobre nuestra vida; solamente en la medida en que nos preocupen los demás, lo que pasa allí afuera, en el mundo y en las cosas, y no nosotros mismos o nuestras necesidades; solamente en la medida en que realizamos una misión, cumplimos con un deber, damos un sentido a la vida, en esa misma medida nos realizamos y consumamos nosotros mismos. "No es la razón —decía Alexis Carrel— sino los sentimientos los que conducen a la cumbre del destino."

Y ¿a qué nos referimos cuando hablamos de la solidaridad como cualidad del trabajador social? Una persona puede tener un cierto grado de solidaridad, pero esto no implica, necesariamente, que se encuentre movida para hacer algo de cara a resolver problemas o situaciones frente a los cuales se ha sensibilizado. Uno puede hacer algo por otra persona, pero eso no significa que promueva el desarrollo humano del otro. Hay que saber dar. Lo más valioso del don (de dar, de darse) es la forma como uno se relaciona dando parte de sí a los otros, olvidando a veces la propia comodidad y hasta sus intereses personales.

Es interesante que la idea y la necesidad de solidaridad entre las personas aparezcan en el siglo XIX dentro del movimiento obrero, para expresar la importancia de la vinculación y la cooperación entre los trabajadores para mejorar su situación y reivindicar sus derechos. El término expresa, además, la identificación y/o adhesión personal u organizacional a una causa, clase social, grupos técnicos, sectores discriminados, marginados, excluidos sociales o en situación de pobreza. En general, con esta palabra, se expresan la cooperación, la ayuda mutua o el apoyo social entre personas; es el sentimiento de responsabilidad frente a los otros, la idea de compartir, de dar, de intercambiar sentimientos, preocupaciones y problemas.

*Quien ha experimentado un poquito "cuán feliz es dar" - y lo mismo el auténtico recibir - siente cómo se le enciende el corazón al tener que hablar de ello.
Romano Guardini.*

2. Mística y vocación de servicio

*No es más rico el que más tiene,
sino quien mucho da.
Erich Fromm.*

La sensibilidad y la vocación de servicio tienen una forma de culminación cuando en la persona (y en un trabajador social, por supuesto) existen una mística y una vocación de servir, expresadas en una atención personalizada, en el interés que manifestamos por el otro, en el afecto que le hacemos sentir y que le damos por el modo de tratarlo.

Estas consideraciones, mística y vocación de servicio, suelen suscitar una sonrisita cobradora en aquellos que se sienten ante todo profesionales. Para ellos, se trata de simples declaraciones idealistas y humanistas o moralistas (o una mezcla de todo ello) que muy poco tienen que ver con la ciencia y el trabajo profesional. Sin embargo, como nos lo recuerda Saint Exupery: "si queremos un mundo de paz, debemos poner la inteligencia al servicio del amor".

Para mostrar la falta de sustentación de tal razonamiento basta pensar en la catástrofe ecológica o el desastre nuclear que pueden producir las ciencias y las tecnologías desprovistas de solidaridad, y del mínimo sentido ético. A esta situación límite hemos llegado en el mundo en que vivimos precisamente, por científicos sin conciencia que desarrollan una ciencia y una tecnología sin responsabilidad en relación con el destino del género humano.

Las opresiones y las desigualdades que afligen a mas de la mitad de la humanidad tienen igual causa. No es por falta de ciencia y tecnología por lo que no se resuelven los problemas del hambre, el analfabetismo, las enfermedades, sino fundamentalmente porque la falta de solidaridad lleva a que ciencia y tecnología se apliquen fundamentalmente para otros propósitos.

Por otra parte, si nos ceñimos ahora exclusivamente al campo de las diferentes formas de intervención, ¿cómo vamos a impulsar un modelo de trabajo social que implique una participación efectiva de la gente en todas las decisiones que le conciernen, si no creemos en la gente? Más todavía: ¿se puede expresar confianza en los otros sin tener sentido de servicio? Y ¿qué es "tener vocación de servicio" para un trabajador social? Sin pretender una respuesta exhaustiva, podemos decir que implica los siguientes aspectos principales:

- Sensibilidad ante las necesidades de los otros, de sus problemas, intereses, alegrías, sufrimientos, esperanzas, y también de sus ilusiones; ser capaz de captar incluso los problemas más profundos y dolorosamente humanos: el infortunio, la soledad, el sentir que sus vidas no interesan a nadie.

- Entrega a la tarea y, sobre todo, a las personas concretas con quienes se trabaja. Esto supone que el trabajador social se implica con el problema del otro o de los otros.

- Acogida cordial y empática a todas y cada una de las personas; en el trato con la gente, no debe haber ningún tipo de discriminación.

Estas son cuestiones sustantivas para una concepción de un trabajo social liberador. En realidad, como dice Fromm: "ningún conocimiento nos ayudará si hemos perdido la capacidad de conmovernos con la desgracia de otro ser humano o con la mirada amistosa de otra persona".

*La vida es apasionante, tanto más apasionante,
sí se vive para los demás.
Helen Keller.*

De ordinario, las personas son menos de lo que podrían ser. Consecuentemente, si las formas de intervención social no crean las condiciones para que las personas implicadas en un programa vivan lo más activa y plenamente posible su condición humana, fomentan y reproducen una permanente minoría de edad, haciendo de los beneficiarios de un servicio unos perpetuos lactantes con la boca abierta para que lo alimenten más, más y más, como explicaba Fromm en un programa radial, analizando cómo se puede volver pasivo y desidioso a un hombre.

3. Habilidad para sensibilizar, motivar y animar

Esta habilidad es indispensable para quienes trabajan con la gente en actividades que suponen o procuran un cierto grado de participación de los destinatarios de sus programas o actividades. De lo que se trata es de que cada persona, grupo o comunidad asuma un cierto protagonismo en la solución de sus problemas y necesidades.

Se trata de la capacidad para movilizar a la gente y de motivarla para inducir a la acción para el logro de metas y objetivos concretos. Para ello hay que estar motivado y animado, que es lo que da al trabajador social, al animador, al

educador la capacidad de transmitir vida y entusiasmo; de ilusionarse y dar ilusión a los otros.

Cuando, en alguna de las formas de intervención social, se utiliza una metodología participativa, la participación real de la gente sólo será posible si los trabajadores sociales logran motivar e interesar a las personas involucradas para que sean actores activos del propio proceso de acción social destinado a cambiar la situación-problema que las afecta.

Un trabajador social, en cuanto animador o promotor, es por definición, un agente dinamizador que opera como catalizador de un proceso. Pero difícilmente puede animar si no es capaz de motivar. El proceso catalizador es un proceso motivador que actúa sobre los comportamientos, las actitudes y los modos de ser. Sensibilizar, animar y motivar no es dirigir, y menos aun manipular; básicamente es potenciar al otro y a los otros, es ayudar a realizar sus potencialidades.

Sensibilizar es tensar y despertar sentimientos a los que viven una cotidianidad mediocre. Motivar es hacer o decir cosas conducentes a despertar un determinado interés dirigido al logro de algo, de ordinario consistente en algún tipo de acciones. El interés es la atención privilegiada que se presta a algo que se percibe como subjetivamente valioso y que tiene significación para la propia vida.

Pero la motivación/animación - como capacidad de movilización - no sólo ha de referirse a la acción centrada en el individuo, sino también a una incidencia progresiva en un grupo o comunidad para producir lo que se llama un efecto sinérgico de potencialización, llamado también efecto potencializador. Se trata de lograr, mediante la motivación/animación de carácter colectivo, que se produzca un efecto de sinergia, por el cual la acción de dos o más factores, produce un resultado final superior a los efectos aislados, y aun a la sumatoria de los efectos individuales.

Dentro de un grupo o comunidad, es la energía total que existe como consecuencia, no sólo de la energía que aporta cada individuo, sino también de la que resulta de la mutua interacción y retroacción de todos y cada uno. Esta interacción, con todo lo que conlleva de reacción y retroalimentación, libera energías

latentes y potenciales que están disponibles y que no se hacen efectivas porque faltaba un disparador o catalizador.

Ningún trabajador social, educador o animador desarrolla en abstracto un proceso de sensibilización o motivación, supone y exige que sepa conectar con la gente, conocer sus problemas, necesidades y centros de interés. Estas cualidades son un factor decisivo para que, quienes están involucrados en un proyecto o actividad, se sientan motivados para actuar para dar respuesta a los problemas que los afectan, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. En suma - y perdón por la perogrullada -, sólo es animador el que anima, el que es capaz de dinamizar la vida personal, grupal y social. Por eso he asociado la motivación, la animación y la sinergia...

Pero volvamos a las cualidades personales que se necesitan para lograr todo eso. En su exterioridad, es importante que el trabajador social sea capaz de transmitir un entusiasmo comunicativo, con una buena dosis de optimismo contagioso; esto despierta, en uno mismo y en los otros, deseos de actuar. El buen ánimo anima, crea entusiasmo, infunde energía; en fin, incrementa la estimulación para la acción.

Ya lo decía Salomón en los Proverbios: "El corazón alegre produce buena disposición"; en otras palabras, el entusiasmo es el principal factor motivacional de que dispone el trabajador social, precisamente por el poder energizante que el entusiasmo tiene, capaz de cambiar el ánimo del otro o de los otros.

Un profesional del trabajo social puede no estar bien dotado de imaginación e inteligencia para sugerir o proponer proyectos originales, pero no puede concebirse carente de entusiasmo y capacidad para transmitirlo. Tiene que ser capaz de suscitar iniciativas y de sugerir soluciones a los problemas que se presentan.

Pero es mejor todavía si es capaz de potenciar a la gente en un encuentro horizontal y humano, en el que se respeta la libertad de opción y elección de todos y cada uno de ellos; como bien lo dice Antonio González: "La motivación está más en la línea de la jardinera, que siembra y cultiva, que de la ingeniera, que compone y construye".

Decimos que no se puede motivar, movilizar y animar a otros si no se está motivado, movilizado y animado. Para eso, se necesita un tono vital elevado, que se logra cuando se tiene un corazón alegre. La alegría del corazón, nos dice Romano Guardini, no significa ser divertido, que no es algo que está mal, sino que es algo distinto. La diversión es algo fugaz, estrepitoso; la alegría brota de adentro, con raíces profundas.

4. Madurez humana

El deber fundamental de la madurez es asumir una actitud noble y un tanto austera, o sea, lo contrario de la inconstancia, de los abusos y de la superficialidad.
Gregorio Marañón

La madurez humana (que nunca es plena) es un estado de equilibrio que se logra de modo natural, condicionado por el entorno físico y social, en interacción con los otros. Y es también asumir la responsabilidad de los propios actos acerca de lo que deseamos alcanzar, de lo que queremos hacer y de los compromisos que hemos adquirido por el solo hecho de convivir con otros.

La persona madura es la que percibe los hechos de manera realista, hace propuestas constructivas frente a cada una de las situaciones y problemas que confronta, acepta las consecuencias de su propia manera de actuar, aprovecha las experiencias (tanto positivas como negativas) y cambia de opinión, comportamientos, valoración de los hechos, de acuerdo con los nuevos datos de la experiencia. Implica asimismo aceptar a los demás como individuos únicos, diferentes e incanjeables.

Como un aspecto de esa madurez humana, es particularmente importante y harto difícil en la práctica la madurez emocional. Ella expresa la necesidad de actuar equilibradamente, con espíritu sereno y sin crispaciones, cuando se esta bajo diferentes tipos de presiones. ¡Cuan difícil es este equilibrio, capaz de unir el espíritu entusiasta con la mente fría! Todos lo sabemos por experiencia propia; el entusiasmo y la mente fría no suelen ser hermanos gemelos.

Por otra parte, conviene recordar el hecho de que buena parte de la gente que desarrolla sus actividades como trabajador social tiene una personalidad más bien vivaz y sencilla; no es extraño, pues, que a veces prefiera la respuesta emocional (del momento) a la actitud razonada y a la respuesta pensada.

A pesar de las limitaciones que todos experimentamos, debemos procurar andar por la vida deseosos de cambiar las cosas, pero sin demasiados desequilibrios por ansiedad e impaciencia.

Tampoco debemos andar con grandes variaciones de ánimo. Ni euforia triunfalista en los momentos buenos, ni depresión y pesimismo en los momentos malos. No hay que vivir abrumado, fatigado, en tensión. Hay que actuar con energía y decisión, pero con todo el sosiego y la paz que podamos.

5. Don de gentes

El éxito o fracaso en las relaciones humanas viene principalmente determinado por el éxito o el fracaso en la comunicación.

John Powell.

Como la índole del trabajo social exige el trato directo con la gente, es necesario desarrollar también la capacidad de buenas relaciones interpersonales y de potenciar estos encuentros. La comunicación es uno de los elementos claves del don de gentes; y debe ser sincera, abierta, transparente, cordial, auténtica.

El ganar la confianza de la gente no implica ningún tipo de acción demagógica cuando se apoya en la lealtad, la claridad y el sentido de servicio, basados en el respeto y la confianza mutua. Se trata de establecer relaciones de simpatía y calidez humana, actuando de tal manera que el modo de relación profesional sea testimonio de real interés por las personas con quienes trabaja o presta un servicio profesional. Y lo repetiré una vez más: no se está tratando con clientes o pacientes (como se dice en muchos libros), sino con personas. Hay que saber buscar encontrar la cara buena de las cosas y sacar partido de ello. Ver el lado positivo en el comportamiento ajeno, en vez de propender a criticar y expresar juicios condenatorios.

Tener don de gentes no significa tener un estilo de relación que consista en halagar a todo el mundo como táctica de trabajo. Esto, además de ser una hipocresía, es una forma de manipulación/seducción y, a veces, la mejor manera de crear un ambiente de inautenticidad, formalista y hasta hipócrita, que, en el fondo, son formas de distorsión de las relaciones interpersonales y falta de sustancia en la comunicación.

Esta cualidad se manifiesta en un talante personal caracterizado por un proceder espontáneo y tolerante; por la amabilidad y la simpatía hacia otras personas y por el buen humor y capacidad de poder escuchar en forma sensitiva y con empatía.

Si bien el don de gentes supone la facilidad de comunicación, la palabra fácil, sincera y convincente, y sobre todo una actitud de acogida, apertura y disponibilidad a los otros, todo eso se resume en la capacidad de crear relaciones interpersonales de confianza y comprensión, productivas y gratificantes.

58

Supone, también, la capacidad de superar las situaciones tensas y conflictivas, los rozamientos entre personas, el choque de intereses en juego cuando estos no son totalmente incompatibles. Y a veces el don de gentes es necesario simplemente para sobrellevar las dificultades que tiene la vida de convivencia, para desdramatizar las situaciones tensas o para quitar hierro a las situaciones que exasperan. De comunicar lo que se siente.

Para esto, es muy importante saber asumir la diversidad en los modos de ser, esto es, aceptar los comportamientos que son diferentes de los nuestros y las modalidades que no encajan con las nuestras. Es pasar por encima de los defectos ajenos, siempre que no perturben mucho el comportamiento del grupo, de la institución o de la marcha del programa.

El don de gentes también supone comprensión de las deficiencias ajenas, del mismo modo en que esperamos que comprendan las nuestras. Se trata de una mutua aceptación de la singularidad de cada uno, de la personalidad del otro tal cual es.

6. La empatía como capacidad de sintonizar y comprender a los demás

He descubierto el enorme valor de permitirme comprender a otra persona. Me ha sido sumamente valiosa la capacidad de comprender a otra persona.

Carl Rogers.

La empatía es una cualidad estrechamente ligada al don de gentes. Más aún, no se puede tener don de gentes si no se tiene capacidad empática, o sea, capacidad de comprensión e identificación con otras personas. Se trata de una cualidad fundamental para la labor del trabajador social. Esta actitud vital comunica a la otra persona nuestra sensibilidad hacia ella, quien, a su vez, se siente comprendida. Nos hace capaces de sintonizar con los sentimientos de las personas que nos rodean. Ser empático implica:

- Asumir la diversidad, la pertenencia y la singularidad de cada persona, lo que supone asumir la situación personal de cada uno.
- Capacidad de diálogo y de escucha activa, de modo que seamos capaces de escuchar con la cabeza y el corazón, y a todos los niveles: verbal, no verbal y para lingüístico.
- Ponerse en la situación existencial del otro, lo que supone vivir su estado emocional, percibir sus sentimientos, meterse en sus esperanzas y vivencias como si la hubiésemos experimentado nosotros mismos y asumir su situación (problemas, necesidades y centros de interés) como algo que nos concierne.
- Expresar al otro u otros pensamientos positivos y esperanzadores.
- Intentar comprender el pensamiento, las actitudes, los intereses y los comportamientos de los otros, aún cuando no se esté en acuerdo con ellos.
- Tomar seriamente las necesidades y las preocupaciones de los demás; expresar interés por lo que la otra persona comunica o dice.
- Ayudar en los intentos y los esfuerzos de los demás para encontrar una solución a sus problemas.
- Evitar dar sermones, y aplazar todo consejo que el otro no pueda aprovechar.

La empatía no es un sentimiento ciego; siempre mantiene una dosis de objetividad. No nos hace perder nuestra propia identidad; nos ayuda a descubrir nuestra humanidad común con los otros.

Carl Rogers, que quizá ha sido quien más ha hecho conocer la importancia de la capacidad empática, decía sobre esta cualidad: "Si puedo entender lo que él me dice, comprender cómo él siente, apreciar el significado y sentir el matiz emocional que tiene para él, entonces estaré liberando poderosas fuerzas de cambio en su persona".

7. La capacidad de diálogo como aspecto fundamental de toda praxis social liberadora.

El diálogo es un aspecto fundamental de toda praxis social, cuyo propósito fundamental es promover el desarrollo humano y un trabajo social liberador. Nada mejor que comenzar la reflexión acerca de lo que significa la actitud dialógica con textos de los grandes maestros del diálogo: Martin Buber y Paulo Freire. En páginas antológicas, nos enseñaron las condiciones para establecer una relación dialógica entre las personas.

Buber nos dice que lo "dialógico no se limita al trato entre los seres humanos... es una actitud entre un ser humano y otro, que justamente se presenta en el trato mutuo. Por lo tanto, y aunque se prescindiera del habla o de la comunicación, pareciera que a la constitución mínima de lo dialógico hay algo que le pertenece correspondiente e indisolublemente: es la reciprocidad de la acción interna. Dos seres humanos que están ligados dialógicamente deben estar abiertamente orientados uno a otro, o sea que deben haberse orientado el uno hacia el otro más allá del grado de actividad o de conciencia de actividad".

Todo diálogo auténtico debe estar impregnado de un profundo sentimiento de fraternidad. Freire, con unos interrogantes que ponen de manifiesto todos los obstáculos para dialogar con el pueblo, se pregunta: ¿Cómo puedo dialogar?

- ¿Cómo puedo dialogar si la ignorancia la veo siempre en el otro, nunca en mí?

- ¿Cómo puedo dialogar si me reconozco como un hombre diferente, virtuoso por herencia, al frente de los otros, a quienes no veo como yo? "Si a priori admito y afirmo que los campesinos y los obreros son absolutamente ignorantes, incapaces, ¿Cómo puedo dialogar con ellos?... La autosuficiencia es incompatible con el diálogo", porque nos cerramos a las aportaciones que puedan hacer los otros.

Para que el diálogo sea auténtico, se suponen algunas exigencias:

- Comunicación horizontal y entre iguales; no hay relaciones verticales en las que el trabajador social se sienta superior. No estamos tratando a un cliente, sino a una persona.

- También el diálogo exige capacidad de ponerse en cuestión, de autocriticar las propias posiciones. Quien no tiene nada que aprender del otro o de los otros, no puede tener apertura para el diálogo. Ni los sectarios ni los dogmáticos tienen disposición para el diálogo.

- No basta con decir, cuando dialogamos con personas que tienen posturas diferentes, "yo soy tolerante a las diferencias". Hay que decir (y actuar en consecuencia): "Yo respeto lo diferente de los otros, y con ello también me enriquezco".

En el diálogo tengo que expresar a la vez:

- mi derecho a ser singular y el derecho de los otros a singularizarse
- el derecho a la diferencia y la apertura a lo universal

- La capacidad dialógica se enriquece si desarrollo el "espíritu del valle", es decir, estar abierto a los aportes de diferentes ideologías, filosofías, opciones religiosas, políticas, artísticas, y modos de vivir. Estar abierto a todo y a todos, sin que ello signifique que todo vale igual.

- Ser capaz de encuentros y cruzamientos fertilizantes con personas de otras culturas.

- Cuando el diálogo está impregnado de un sentimiento empático, se crea una relación existencial que permite vivir su estado emocional, percibir sus sentimientos, meterse en su experiencia como si la hubiéramos experimentado nosotros mismos al captar el significado de sus necesidades y preocupaciones, y asumir su situación existencial.

8. La capacidad de escucha activa

*Nos han sido dadas dos orejas, pero sólo una boca,
para que podamos oír más y hablar menos.
Zenón de Elea.*

Este texto escrito hace más de 2000 años, nos pueden servir para reflexionar sobre la capacidad de escucha o, para ser más precisos, la capacidad de escucha activa. Pero antes conviene que haga algunas precisiones acerca del significado de la expresión escucha activa.

¿Por qué hablo de escucha activa, no bastaría simplemente hablar de escucha? Es sabido que, en la comunicación con los otros, la capacidad de escuchar con atención no es muy frecuente. Más aún, hay personas que son buenos comunicadores (que saben hablar), pero no siempre son buenos receptores de lo que los otros hablan o dicen (no saben escuchar).

Escuchar significa mucho más que oír, nos dice José Carlos Bermejo; escuchar es centrarse en el otro. Significa poner atención para oír poniéndose en el lugar del otro, y comprenderlo desde su circunstancia. Significa, sobre todo, querer comprender, teniendo presente la imposibilidad de penetrar en una secuencia de signos fijos como son las palabras. Si no estoy en la escucha del otro, el otro no existe para mí.

Zenón de Elea nos enseña que debemos escuchar más que hablar; nos señala la importancia del escuchar. Esta es una de las cualidades más preciadas y necesarias de los trabajadores sociales. Y es algo profundamente humano, porque aprender a escuchar requiere una particular actitud vital del que escucha; al hacerlo con la mente y el corazón, por ese solo hecho, el que es escuchado se siente tratado como alguien, no como algo.

Más importante es escuchar que hablar, de tal modo que la escucha activa se transforma en un medio de personalización de los otros, de desarrollo humano personal. Se debe ir más allá del comportamiento lingüístico en el acto de comunicación. Existen otros factores que inciden en el acto comunicacional.

Tampoco creo que se pueda generalizar cómo incide cada uno de esos factores en la forma en que pretende medirlo A. Mehrabian, *Some Methodes and Measures of Nonverbal Behavior*, según el cual el 7% de lo que captamos procede de lo que el otro dice, el 38% del tono de voz del que dice, y el 55% de las señales del lenguaje no verbal. La cuestión es mucho más compleja, depende de cada individuo en particular, de la cultura a la que pertenece, de la lengua en que se comunica, etcétera.

Existen dos factores principales que condicionan la recepción que hacemos de lo que otros nos dicen al hablar: las predisposiciones y las mediaciones.

Las predisposiciones están configuradas por nuestro mundo perceptivo, que ha sido modelado por nuestra biografía y por las necesidades, los intereses y las preocupaciones que tenemos en cada momento. Los comunicadores sociales y los psicólogos especializados en el proceso comunicacional señalan tres tipos principales de predisposiciones que condicionan la posibilidad de recibir mensajes, que pueden ser modificados por la actitud subjetiva de la persona receptora:

- Predisposición a la exposición selectiva: cada uno de nosotros tiene tendencia a recibir mensajes de acuerdo con los propios centros de interés, gustos, opiniones, ideología y preocupaciones.

- Además tenemos una percepción selectiva que nos lleva a escoger algunas cosas y excluir otras. Todo mensaje es filtrado de acuerdo con la atención voluntaria del perceptor; reaccionamos de manera diferente según la selectividad de nuestra percepción.

- También tenemos una retención selectiva: retenemos lo que nos interesa retener y olvidamos lo que no nos interesa.

Las mediaciones que condicionan la forma en que recibimos lo que oímos están configuradas por el tejido sociocultural en que vivimos: grupos de referencia y de pertenencia, y la cotidianidad familiar, que parece ser el lugar de mediación por excelencia, y por nuestras ideas y creencias.

Estas breves consideraciones que he hecho acerca de las predisposiciones y las mediaciones, tienen como finalidad alertarnos acerca de los condicionamientos que tenemos al escuchar. Saberlos nos puede ayudar a una mejor escucha activa, que es lo que podríamos denominar la manera más plena de escuchar a los otros, habida cuenta de que existen diferentes niveles de escucha:

- Ignorar al que habla; hacer como que se está oyendo, pero no escuchar realmente.

- Hacer como que estamos escuchando; se oyen las palabras del otro, pero sin interés por lo que dice.

- Escuchar selectivamente, prestando atención sólo a lo que nos interesa o a lo que coincide con nuestras ideas o manera de pensar.

- Escuchar con atención, dando muestras, con expresiones no verbales o algunas palabras de asentimiento, monosílabas o interjecciones, de que se está escuchando.

- Escuchar empáticamente, con la mente y el corazón, a nivel verbal, no verbal y para lingüístico.

La escucha activa es una escucha empática, porque se escucha centrado en todas las dimensiones de la otra persona: física, corporal, intelectual, emocional, social, cultural, ideológica y espiritual. Se escucha con la voluntad y la disposición de entrar en el mundo del otro, asumiendo su realidad y haciendo que el otro sienta que estás a su lado.

9. Convicción y confianza en que la gente puede liberar sus potencialidades para realizarse como persona y resolver sus problemas

*Si tomamos al hombre simplemente como es, lo hacemos peor.
Si lo tomamos como debe ser,
lo convertimos en lo que puede llegar a ser
El hombre es siempre el mismo, pero nunca lo mismo.
Goethe.*

Si esta convicción no está profundamente arraigada entre los trabajadores sociales, ¿qué sentido tendría —o tiene— hablar de desarrollo humano?... Ninguno, por supuesto, ya que de entrada el propósito queda en la pura formulación. Si no creemos y actuamos con la convicción de que la gente puede liberar sus potencialidades, hacemos propuestas que de hecho consideramos una misión imposible. Sería una forma de relegar al humanismo al desván de las ingenuidades. Así piensan algunos autodesignados intelectuales orgánicos del trabajo social, y todos los eficientes burócratas y gestores de la profesión.

Como ya lo indicamos antes, el pensamiento contemporáneo, sellado en sus más diversas dimensiones por la preocupación antropológica, parece tener, como punto de convergencia de su antropologización, la concepción de la persona humana como algo inacabado; proyectada fuera de sí, en tensión de lo que no es pero que puede ser.

Esta concepción antropológica, dominada por la idea de que los seres humanos somos como un proyecto haciéndose, constituye un fundamento profundo de la idea y la propuesta del desarrollo humano, y es lo que exige que los trabajadores sociales tengan la convicción y la confianza en que eso es posible y que debemos intentarlo. Pero antes debemos preocuparnos por nuestro desarrollo humano personal no podemos dar o promover lo que no tenemos.

Toda persona puede salir de una situación que la desrealiza como ser humano, ya sea por razones económicas, culturales, étnicas o psicológicas. Para ello, debe tener una razón para hacerlo. Hace casi medio siglo, en el prólogo de mi primer libro sobre trabajo social, escribo que a la gente no solo

hay que darle con que vivir, sino y de manera principal una razón para vivir.

No menos importante que la sensibilidad social y el sentido de servicio es que la íntima convicción que debe de tener todo trabajador social de que todas las personas, aun aquellas que estén marginadas y en situaciones infrahumanas, puedan desatar la riqueza del potencial intrínseco de los seres humanos. Esta confianza en la gente ayuda a que las personas, al ser consideradas como tales, se sientan impulsadas a ser protagonistas en la solución de sus propios problemas y, aun marginadas, puedan levantarse y salir de su situación.

Sin esta confianza en la gente, se puede ser militar, banquero o comerciante, pero no trabajador social. En ciertas profesiones cuyo quehacer es pensar en hipótesis de conflictos, o que el hombre es lobo del hombre, un competidor que hay que aplastar, no se plantea el problema de la confianza en el ser humano. En el trabajo social, si no existe esa confianza en la gente, el propio quehacer profesional pierde sentido en lo sustancial.

66

Por eso se dice que el trabajador social debe trabajar con la gente, no para la gente. No se trata de resolver los problemas por los otros, sino de ayudar a crear condiciones en las cuales las personas desarrollen su propia capacidad para resolverlos, sin que esto en la mayoría de los casos excluya la ayuda de un agente externo.

Si a una persona se la trata como capaz de hacer cosas, de asumir un protagonismo, de tomar sus propias decisiones y elecciones, se le crean las condiciones para que pueda hacerlo, aun cuando esté en situaciones desfavorables y tenga que afrontar muchas dificultades.

Cuando una persona, un grupo o un colectivo social están hundidos, no cabe duda de que la situación económica y social es condicionante; pero no es menos cierto que los sentimientos de desvalorización y desesperanza los mantiene atrapados en esa situación. Hay mucha gente que no se siente movida a cambiar su situación porque no encuentra razones para hacerlo. En esos casos, la apatía las vence, y motivarlos y movilizarlos resulta harto difícil.

Conviene no olvidar nunca que a las personas no basta darles con que vivir, hay que ayudarlas o crearles posibilidades para que encuentren ante todo una razón por que y para que vivir. A las personas no las vencen tanto las dificultades como el haber perdido o el no encontrar sentido a lo que hacen. Uno muere sin ser difunto cuando pierde razones para vivir; por eso ya está vencido el que se cree vencido.

Se puede tener un gran sentido de servicio, ser generoso, y al mismo tiempo asumir actitudes y comportamientos paternalistas (hacer por los otros y para los otros, sin interesarse por lo que quieren hacer los propios implicados). En el fondo, el paternalismo que se tiene como estilo de actuación con la gente con la que trabajamos o nos relacionamos, impide o bloquea mentalmente al profesional para que tenga confianza en que ciertos sectores de población puedan asumir responsabilidades en las cuestiones que les conciernen para su propio desarrollo personal.

Nada hay tan dañino para el trabajo directo con la gente como el no creer, el no confiar en las personas. Esto pone un tope o techo de posibilidades desde el inicio de sus tareas y nos lleva a actuar de una determinada manera que, en el mejor de los casos, es fuertemente paternalista/materialista. Por el contrario, nada tan impulsor y tan dinamizador como hacer sentir a una persona que creemos en ella. Esto supone que como personas, profesionales del trabajo social, confiamos que cada persona puede salir de una situación que la deshumaniza. Cuando esto se logra, también es posible estimular la iniciativa y la participación de la gente.

Tener confianza requiere coraje, la capacidad de correr un riesgo, la disposición a aceptar incluso el dolor y la desilusión..., requiere la valentía de atribuir a ciertos valores fundamental importancia, dar el salto y apostar todo a esos valores. Decimos que se necesita coraje, porque cuando confiamos podemos ser decepcionados. Y, cuando eso ocurre, obviamente que nos afecta. Pero si somos maduros y solidarios, sabemos que es preferible sufrir decepciones, que vivir como personas escépticas respecto de las personas, como si todas ellas fuesen "ingratos" potenciales.

Para que nuestra acción sea realista y positiva, no hay que confundir lo que potencialmente puede llegar a ser un individuo, en cuanto persona humana, con lo que realmente es en un momento determinado. Si confundimos esto, caemos en ingenuidades o en populismos infecundos. Hay que saber que en cada persona se da una mezcla de cordero y de lobo, que cada persona es un campo de batalla donde luchan el bien y el mal.

No se trata de actuar con confianza ingenua, como si se tuviese la certeza de la rectitud del comportamiento de los otros (esto casi siempre, tarde o temprano, lleva a la decepción); se trata de trabajar de tal manera con la gente, que el énfasis se ponga en el potencial intrínseco del ser humano, y no en sus debilidades y patologías. Los excluidos socialmente tienen los mismos vicios que las otras clases sociales.

Entre los pobres, los marginados, los explotados, hay corruptos, deshonestos, gente que explota a otros pobres. No hay que olvidar lo que nos enseña Marx: "La ideología dominante es la ideología de la clase dominante". En los sectores populares, se han internalizado los valores de los dominadores. Por eso, Freire nos advierte: "Todo oprimido lleva dentro de sí la imagen del opresor que quiere ser". Ser realistas, no idealizando a los oprimidos, no excluye nuestra opción por los pobres, por aquellos nacidos para perder, tratados frecuentemente como si fueran cosas, no seres humanos dignos también de nuestro amor.

10. Importancia de la inteligencia emocional con actitud vital para la acción

Antes de entrar a considerar la importancia de la inteligencia emocional como actitud vital para la acción, hay que tener en cuenta dos cuestiones que, no por obvias y conocidas, debemos dejar de recordar, habida cuenta que subyace en todas las consideraciones de este párrafo:

- La importancia de las relaciones interpersonales en el trabajo social.
- El hecho del analfabetismo emocional, como realidad que subyace en nuestro modo de relacionarnos.

En la educación tradicional y en las diferentes formas de intervención social, las emociones han sido escasamente consideradas. El énfasis ha estado puesto en la importancia de la razón; se atendía preferentemente el desarrollo cognitivo, mientras que el desarrollo emocional apenas era considerado y, en algunos casos, ignorado. Sin embargo, la historia nos ha demostrado que la razón y la creencia, sin sentimientos, se quedan ciegas.

El ser humano es razón, pero también sentimientos, emociones, pasiones; risa, llanto, tristeza y alegría. Lo que nos hace verdaderamente humanos es la mezcla y combinación de todo eso. Y, en esa mezcla, los sentimientos – como decía Albert Einstein – son la fuerza fundamental de toda creación humana.

Dentro de ese contexto, hemos de considerar el significado e importancia de la inteligencia emocional en diferentes ámbitos de la intervención social, cultural y educativa. Las emociones y no el cociente intelectual – según la tesis de Goleman – son la base de la inteligencia humana. De ahí que las emociones tienen un papel central, no sólo para el conjunto de aptitudes necesarias para vivir, sino que constituyen la actitud básica para la acción.

Goleman le atribuye cinco competencias fundamentales, todas las cuales están estrechamente relacionadas con las actividades y tareas propias del trabajo social.

- Conocimientos de las propias emociones
- Capacidad de controlar las emociones
- Capacidad de mostrarse a sí mismos
- Reconocimiento de las emociones ajenas
- Control de las relaciones

Los estilos afectivos son diferentes, pues se trata de uno de los componentes del carácter (base biopsíquica innata), mientras que el temperamento es el factor psíquico adquirido que da un tipo de reacción y tonalidad emocional al individuo.

11. Fortaleza y tenacidad para enfrentar las dificultades

Toda tarea o labor de acción social, como cualquiera de las actividades humanas, ha de encontrar, inevitablemente, una serie de dificultades y obstáculos. Hay que saber que, en el trabajo con la gente, siempre se tropezará con problemas, desde la apatía hasta la ingratitud y el rechazo. O, simplemente, se encontrará con que el programa o las actividades propuestas no marchan al ritmo previsto, o que se encuentran dificultades que no habían sido consideradas; en esas circunstancias, no hay que buscar coartadas para arrojar la toalla y actuar como si no se pudiese hacer nada. Podemos justificarnos diciendo que "el mundo fue y será una porquería", como dice el tango, pero eso no cambia nada.

De ordinario, esto ocurre en todas las actividades. En esta tarea del diario vivir, todos crecemos y maduramos en la desventura, mucho más que en los momentos en que estamos plácidamente instalados en nuestro quehacer. Crecemos siempre que sepamos afrontar los problemas y lo asumamos como un desafío y un estímulo, siendo pertinaces en el esfuerzo para alcanzar un objetivo o propósito.

Pero, en la tarea propia del trabajo social, lo que ocurre, a veces, es que lo que hacemos o no hacemos está implicado con otros (la gente con quienes trabajamos). Por otro lado, actuar en el ámbito propio del trabajo social no es considerado desde las políticas públicas un campo de acción prioritario. Dentro del conjunto de actividades que se promueven en nuestra sociedad, ciertas actividades se consideran simples correctivos o paliativos.

No es extraño que el trabajador social tenga, a veces, la sensación de que su trabajo no tiene reconocimiento social, y que dentro de las responsabilidades de la administración pública, es algo marginal. La falta de estímulo es un factor negativo dentro de cualquier actividad. Para asumir estas situaciones, necesitamos una gran fortaleza moral. Tanto mayor cuando tenemos que trabajar con la gente, pues necesitamos ser animosos, cordiales, y nuestros comportamientos deben expresar pensamientos positivos.

Por eso señalo, como otras cualidades del trabajador social, la fortaleza, la tenacidad y la perseverancia. En este punto, conviene recordar aquello de que la constancia del agua, gota a gota, da a la piedra su labranza; en la práctica social, significa tener la capacidad y el valor para hacer frente a los contratiempos y dificultades. Cuando estamos animados con estos sentimientos, no sucumbimos frente a las dificultades, pues sentimos que la vida es útil cuando hacemos algo, no cuando nos quejamos por las dificultades que encontramos.

Hay que actuar sabiendo que estas dificultades existen y hay que estar dispuesto a afrontarlas; por lo tanto, no tiene sentido la enfermiza proclividad al quejido que ha existido (y que existe todavía) dentro de la profesión, como si con quejarse se venciesen las dificultades.

Para hacer frente a estas situaciones, se requiere la fortaleza, la tenacidad, la capacidad de esfuerzo y la perseverancia a la que hemos aludido. Si no estamos preparados para ello, fácilmente nos arredramos ante las dificultades y cedemos ante los obstáculos; se debe tener un empuje suficiente para llevar a cabo aquellas tareas que suponen un mayor compromiso con la gente o que rompen con los modos tradicionales de actuar.

Sin embargo, tenemos que saber que no siempre se superan los obstáculos, ni se logra el éxito, ni se alcanzan los objetivos propuestos; pero siempre tenemos la posibilidad de proseguir sin desmayos. La perseverancia es la compañera de la fortaleza, y la voluntad de acción es un modo de enfrentarla. Sin embargo, más allá de las consideraciones que hemos estado haciendo acerca de la necesidad de fortaleza para afrontar las dificultades, no podemos soslayar otra realidad: el problema extremadamente serio que afrontan los trabajadores sociales, a igual que los profesionales de la educación y la enfermería. Es el denominado "síndrome del quemado" (burn out). Este síndrome ya tiene la consideración de enfermedad profesional, propia de la actividad de aquellas personas que trabajan en "la línea de fuego", o sea, aquellos que por la naturaleza de su dedicación laboral trabajan directamente con la gente. Este malestar tiene manifestaciones diversas: agotamiento emocional y físico, estrés, angustia, depresión, desencanto, sensación de que el propio trabajo sirve de muy poco, etcétera.

Cualesquiera sean los problemas que enfrentamos en nuestras vidas, no tenemos que cruzarnos de brazos, y nunca hay que perecer sin luchar, cualesquiera sean las dificultades que enfrentamos en nuestra vida; nada ayuda más a tener fortaleza y tenacidad para enfrentar dificultades que la capacidad de resiliencia. Es decir, de atravesar circunstancias difíciles y salir fortalecidos de ella.

12. Estilo personal capaz de sustentar los principios y los valores de la profesión

La moral como esfuerzo por dar un sentido racionalmente motivado a la acción humana es una cosa no sólo respetable, sino absolutamente imprescindible.
Fernando Savater

Cuando se habla de principios y valores del trabajo social, se alude a la dimensión ideológica y filosófica que subyace en el quehacer profesional y a los postulados que le dan intencionalidad normativa y se consideran propios para llevar a cabo las actividades profesionales en determinado ámbito de actuación.

Lo que aquí queremos destacar, como cualidad y condición del trabajador social, es que este debe tener un estilo personal capaz de sustentar en el modo de ser, de pensar y de actuar los principios y los valores de la profesión que, en el caso del trabajo social (como en otras profesiones), están concentrados en el valor absoluto del ser humano.

Esto supone que el trabajador social, en su relación con la gente, tiene un estilo personal caracterizado por el respeto a la autodeterminación y la autonomía de los otros, el respeto al derecho de ser diferente y de singularizarse. Y, de manera particular, considerar a cada persona como alguien, y no como algo, de forma tal que se expresen cariño y calor humano hacia la gente.

Aceptar los valores y los principios del trabajo social es una decisión fundamentalmente intelectual, o sea, perteneciente al ámbito de la razón. Pero no basta con esa aceptación formal. Estos valores y principios hay que encarnarlos, realizarlos

cotidianamente en todas las relaciones que se puedan tener, tanto en lo personal como en lo profesional. En otras palabras, los valores y los principios hay que traducirlos en el modo de actuar; ellos orientan nuestro estilo de vida en general y, tratándose de la profesión, dan la tónica acerca del modo de ser trabajador social.

Principios y valores no son notas para formular declaraciones, son pautas y guías de acción. Actuar de acuerdo con ello supone coherencia personal y profesional entre lo que se dice y lo que se hace; pero la coherencia se ha de complementar con la competencia profesional. Los principios y los valores nos guían y dan una direccionalidad a nuestro quehacer profesional; la competencia profesional nos enseña a actuar profesionalmente con eficacia y eficiencia, pero hay que hacerlo con un estilo ético propio de la profesión. Enfatizamos la idea de un estilo ético de la profesión, porque este es un punto de singular importancia: la coherencia entre los valores, los principios y la práctica profesional. Y, si en nuestra práctica incurrimos en incoherencias (lo que puede ocurrir), debemos ser autocríticos con nuestro quehacer cotidiano.

La coherencia con la idea de que el trabajo social es una profesión testimonio de lo humano nos tiene que hacer capaces de sentir, como algo que nos concierne, cualquier injusticia, forma de explotación o de sufrimiento humano.

13. La alegría de vivir, la risa y el buen humor

En este apartado sobre la alegría, la risa y —lo que siempre va unido a ambos— el humor, más que un desarrollo de estos temas, sólo pretendo presentar una serie de consideraciones para poner de relieve la importancia que tienen para el desarrollo humano.

A lo largo del libro, al hablar de las cualidades del trabajador social que promueve el desarrollo humano, se reitera que debe ser una persona que transmita vida. Ahora bien, si no tenemos alegría de vivir, si no amamos la vida, no podemos infundir vida. Vivir es estar siendo, vivir humanamente es estar haciéndonos. Vivir plenamente es vivir haciéndonos con otros.

Todo esto, hecho con alegría: más aún, vivir con alegría

a pesar de todo. Como bien ha señalado Varena Katz, debemos “potenciar la alegría, elemento esencial de nuestra vida que puede existir con el dolor y la ansiedad”. Del mismo modo que ninguna primavera es perdurable, tampoco lo son las alegrías. Las dificultades y los tropiezos que todos tenemos no nos deben impedir tener una actitud vital que exprese la alegría de vivir.

Todo debe tender a actuar de tal manera que seamos capaces de reencantar el mundo, dando a la vida la poesía que puede tener. La poesía es, como ha dicho en alguna ocasión el premio Nobel de Literatura Derek Walcott, “enamorzarse del mundo a pesar de la historia”. Esto me hace recordar a Víctor Hugo cuando define al poeta como “un mundo encerrado en un hombre”.

Para esto hay que tener una mirada capaz de descubrir lo positivo que existe a nuestro alrededor, sin dejar de percibir todo lo negativo que nos rodea y los obstáculos que encontramos. El que tiene capacidad para ver lo positivo es una persona que sabe reír. Si bien no es éste el lugar para hablar de las cualidades terapéuticas de la risa, y que la risoterapia es una práctica que se aplica en algunos hospitales para mejorar la salud de los enfermos, no quiero dejar de mencionarlo.

“La tristeza atrae los virus –nos recuerda Juan Arias-, y el buen humor los ahuyenta, ya que la risa genera endorfinas, unas hormonas que envían mensajes del cerebro a los linfocitos y otras células encargadas de luchar contra virus y bacterias”. Y, citando al psicólogo José Elías, nos recuerda que un minuto de risa sana y franca relaja tanto como 45 minutos de yoga. Todo esto es importante para que cualquier persona viva bien y sea feliz; obviamente, lo es para el trabajador social como persona, pero, a la vez, es un comportamiento vital para su trabajo.

La alegría de vivir y la risa están unidos al humor. No al humor ácido, de quien se burla de las desgracias ajenas, sino el humor que hace agradables las conversaciones y que da colorido a las relaciones interpersonales. “Es un guiño –como dice Savater- en busca de auténticos “compañeros vitales”, que pueden compartir con nosotros la esperanza gozosa y a veces demoledora del sin sentido en el orden rutinario de los significados establecidos”. El verdadero humor ha sido definido por Meredith como la “capacidad de reír (para reírse) de las

cosas que uno ama (incluyendo sin duda a uno mismo y todo lo que le pertenece) y seguir amándolas”.

Para terminar estas notas rápidas y fugaces, utilizo una frase de uno de los más profundos humoristas que tiene España. Máximo: digo profundo porque a través del humor él nos enfrenta a cuestiones sustanciales de la existencia, da penetración a la dramática realidad de los problemas sociales y muestra la hipocresía y la vacuidad de muchos políticos.

“El humor aporta una visión distinta de las cosas, complementaria, un tanto provocadora a veces, y digamos que extravagante, en el sentido de que no encasilla en lo que conocemos como sentido común. Tiene una lógica absolutamente seria y eficaz socialmente, más de lo que suele pensarse”
Máximo

14. El pensamiento positivo como ingrediente de una praxis liberadora

Alegría de vivir y pensamiento positivo son inseparables. Nadie puede vivir con alegría y buen humor, si no tiene un pensamiento positivo. Lamentablemente, la mayoría de las personas no saben hasta qué punto el pensamiento, nuestros pensamientos, pueden influir en nuestra vida, ya que ellos expresan la energía de la mente, energía que no suele ser aprovechada.

Se suelen distinguir cuatro tipos de pensamiento:

- Tenemos pensamientos necesarios más o menos rutinarios que sirven para resolver problemas de la cotidianidad, como por ejemplo “Qué vamos a comer hoy?” ¿“A qué hora cito para encontrarnos a mi amigo Juan?”. No tienen prácticamente ninguna incidencia en nuestro estado de ánimo.

- Además tenemos pensamientos inútiles, son aquellos que nos inquietan pero no nos ayudan a resolver ninguna situación, ya que se refieren al pasado: “mi vida sería diferente si no me hubiese casado con una mujer deprimente”; “ha sido un error que haya estudiado Derecho y no Ingeniería”. También tenemos pensamientos inútiles respecto del futuro: “¿qué pasará

en el país si los militares toman el poder?" "¿Qué pasará si no encuentro trabajo?"... Ya se trate del pasado o del futuro son pensamientos inútiles, porque no podemos hacer nada para cambiar la situación de algo ya acontecido; pero también son inútiles los pensamientos de una situación posible de cara al futuro: "Si la situación económica sigue deteriorándose, puedo perder mis funciones como gerente".

- En cuanto a los pensamientos negativos, son aquellos que nos sumen en la tristeza y nos quitan las ilusiones para vivir. Se diferencian de los pensamientos inútiles, que son aquellos que se basan en presunciones sobre algo que podría ocurrir, pero que no tienen asidero en la realidad. Los pensamientos negativos se basan en hechos reales, como el riesgo de perder el empleo, problemas de salud (personales o de una persona cercana), pero sumen a las personas en la tristeza, las vuelven ansiosas, irritables, sin ganas de hacer nada. En otras palabras, paralizan a las personas, como si en la vida no hubiese alternativas.

- En cambio, si tenemos pensamientos positivos, aún cuando los problemas existen y se tropiece con muchas dificultades, al pensar positivamente los problemas se reconocen y asumen, pero se procura encontrar soluciones sin perder el ánimo. Los pensamientos positivos nos ayudan a que seamos personas optimistas, que no es ser ingenuos o fantasiosos, sino que expresa un modo de enfrentar los problemas.

Los efectos beneficiosos del pensamiento positivo también se experimentan en el cuerpo. Pensamientos positivos se traducen en actitudes que dan la fortaleza y los ánimos necesarios para afrontar las dificultades y superar las circunstancias difíciles. Es lo que hoy se denomina el poder de resiliencia, al que ya hemos aludido.

15. El compromiso como síntesis y culminación de las cualidades de un trabajador social que haya optado por una praxis liberadora

*No se compromete en una acción quien
no compromete en ella a su persona en su totalidad.
Emmanuel Mounier*

Sensibilidad social, sentido de solidaridad, mística y vocación de servicio son los componentes sustanciales del compromiso y el sustento psicológico de la capacidad de motivar y animar. Además, es aquello en que fundamenta la confianza en las potencialidades de la gente y la fortaleza para realizar su labor profesional en situaciones adversas.

¿De donde surge la idea del compromiso? Simplemente, del hecho básico de la reflexión filosófica sobre la existencia humana. Existir significa ser-en-el-mundo y ser-con-los-otros. Ninguna persona, en cuanto se asume como tal, puede abstraerse o desligarse de esa realidad insoslayable.

Dentro de este contexto, la realidad del otro/de los otros, "el problema de los otros", (lo que Bertrand Russel considera "la insoportable piedad por el sufrimiento de la humanidad"), es una realidad y un desafío del que no podemos evadirnos en una subjetividad/individualismo puramente inmanente. El otro/los otros siempre están ahí en nuestra realidad: hombres y mujeres cuya suerte nos concierne.

Humanamente es imposible una vida auténtica sin preocuparse por los otros. Replegarnos sobre nosotros mismos, no es propio de un ser sociable por naturaleza. Somos, nos vamos haciendo, sólo con los otros.

El compromiso es un entramado de sentimiento, emoción y pasión. Sin sentimiento no hay emoción, sin emoción no hay pasión, sin pasión no hay compromiso. De ahí que, como nos enseña Erich Fromm, el hombre encuentra su felicidad y la realización plena de sus facultades únicamente en relación y solidaridad con sus semejantes. No obstante, amar al prójimo no es un fenómeno que trasciende al hombre, es algo inherente y que irradia de él. El amor no es un poder superior que desciende sobre el hombre, ni un deber que se le ha impuesto, es su propio poder, por medio del cual se vincula a sí mismo con el mundo y lo hace realmente suyo.

Además, el compromiso es una opción que polariza todas las energías al servicio de una causa y/o de un ideal. El compromiso concierne a toda persona con el tiempo que le toca vivir (solidaridad sincrónica) y con las generaciones futuras (solidaridad diacrónica). Es una opción que cuando la hacemos:

- nos cambia la vida;
- ella adquiere un sentido;
- se sabe para qué se vive;
- nos da una razón para existir;
- y tenemos un horizonte hacia el cual marchamos.

Despierta lo más hermoso del ser humano:

- la generosidad,
- la capacidad y el deseo de dar.

Se comprende, entonces:

- que no es más rico el que más tiene sino el que más da;
- que el ser humano se define por el ser, no por el tener.

El compromiso apunta siempre a la acción, a la transformación de lo existente. Es siempre rebeldía contra lo injusto y lo hipócrita, lo falso, y contra cualquier forma de dominación. Si asumo que mi existir es existir con los otros, no puedo eludir la responsabilidad que ello implica, en cuanto los otros me conciernen: esto es el compromiso.

* * *

Queridas amigas/os:

He querido mostrarles un horizonte utópico de lo que debería ser la acción profesional y personal para un desarrollo humano. Cada uno decide. No olviden que más vale entusiasmarse, embriagarse con una utopía, que instalarse en la tranquila indiferencia.

* * *

Todo lo que hemos venido hablando acerca de las cualidades y las condiciones implica un estilo de ser trabajador social, un estilo en el que deben existir una fe, una esperanza y un amor. Dejo para la reflexión sobre esta cuestión unas palabras de Garaudy que nunca me canso de leer y meditar, para tener el coraje de vivirlas.

La fe es la decisión de vivir con esa certeza de que lo que es no lo es todo. Sin ella no habría libertad, puesto que entonces estaríamos totalmente inmersos en una realidad terminada, acabada, a la cual no podríamos hacer fructificar, transformar, sobrepasar.

La esperanza es la decisión militante de vivir con certeza, la convicción de que no habremos explorado todos los posibles si no hemos intentado lo imposible, es decir, lo que no es ni prolongación ni resultado del pasado y del presente, de lo que ha existido o existe.

El amor es la decisión creadora de tener fe en el otro como capaz de lo imposible. El amor es amor, en cada uno, del resucitado que lo habita y lo lleva más allá de sus fronteras.

Roger Garaudy

