

## Una labor profesional orientada hacia el servicio

*Maria Cristina van der Meer*

*Desde 1991 es Directora de Europrof (European Professional Education), Moergestel, Holanda. Supervisora del Hospitality Awarding Body, Gran Bretaña. Profesora de inglés, francés y español.*

En 1980 dejé mi ciudad natal, en el este de Holanda, para empezar a estudiar lengua y literatura francesa en la Universidad de Amsterdam. Me atraía la idea de llegar a ser profesora y ponerme en contacto con otra cultura, otras gentes. Lo que nunca sospeché entonces es que aquella elección motivaría mi participación después de más de veinte años en este Congreso. A partir de entonces el Beato Josemaría fué orientando mi vida y mi trabajo.

En Amsterdam viví en una residencia universitaria inspirada en el mensaje del Beato Josemaría. Allí aprendí que el estudio es trabajo y el trabajo oración. No sólo lo oí, lo vi puesto en práctica por otras estudiantes que vivían en la casa. Fué un gran estímulo saber que todo lo que hacemos, si es humanamente recto, con la gracia puede tener un valor sobrenatural: ‘nada se pierde’.

Aprendí a dar importancia no sólo a lo que se hace, sino a cómo se hace. Los resultados exitosos no son siempre la medida de la calidad y el esfuerzo. Con el tiempo descubrí que Dios se sirve del trabajo de cada persona para realizar la obra de la Redención en el mundo, tanto si se trata de un trabajo humanamente ‘importante’ como si es una labor que no se nota exteriormente. Me hacía mucha ilusión vivir esto yo misma y ayudar a otras estudiantes a descubrir que, enfocando la vida en esta forma, uno se convierte en ‘instrumento de Dios’.

Durante el verano fui a Francia para perfeccionar mis conocimientos del francés y trabajé en una escuela de hostelería. En principio, el motivo de mi estancia allí era simplemente la práctica de la lengua; pero poco a poco me fui interesando por el trabajo que se hacía; de modo que en los veranos sucesivos me inscribí en los cursos de la Escuela. Hice prácticas en los diversos sectores hoteleros;

asistí también a las correspondientes clases teóricas. Pude hablar con distintos expertos profesionales y así se me fueron abriendo nuevos horizontes.

En aquellas semanas de verano tuve ocasión de participar en actividades en las que se proyectaron filmaciones de encuentros con el Beato Josemaría. La gente hacía preguntas que él respondía. Trataban de muchos temas, pero hubo uno que me impresionó particularmente: la grandeza del servicio a los demás y en particular a través de aquellas tareas que en la Escuela denominaban «los servicios profesionales de base»<sup>1</sup>. Esta visión me resultó muy atractiva; tanto que mis proyectos profesionales empezaron a tomar otro rumbo.

Parte de las prácticas que realizábamos en la Escuela consistía en visitas a distintos hoteles, algunos de ellos de gran categoría y fama. En bastantes casos resultaba llamativa la diferencia entre la parte del hotel destinada a los huéspedes y el lugar de trabajo del personal: la cocina, el *office*, la lavandería... A veces eran locales sin ventanas, poco ventilados, oscuros, con evidentes descuidos de higiene: daban la impresión de abandono y denotaban falta de interés por parte de los gerentes. La atención al personal dejaba mucho que desear. No les proporcionaban ni lugar agradable para comer ni adecuadas instalaciones de aseo. Carecían de cualquier estímulo en su trabajo profesional. Me di cuenta de que si se valoran estos trabajos profesionales, se procura que se lleven a término en condiciones materiales dignas, como veía en la escuela de hostelería que frecuentaba. Cuando se cuidan estos detalles en el ambiente laboral, se ayuda a los empleados a ser conscientes de la importancia y dignidad de su propio trabajo.

Entonces mi futuro profesional dio un giro. No sería la lengua francesa lo que principalmente iba a enseñar. Vi un aspecto nuevo de mi vocación docente: ayudar a los profesionales de los servicios de base a descubrir los valores de su trabajo, darse cuenta de la dignidad y alcance que tiene. Decidí entonces dedicarme a la enseñanza en el campo de hostelería.

Para tomar este nuevo rumbo, tuvo mucha influencia el Beato Josemaría, que ha sido y es para mí un ejemplo de amor al hombre traducido en espíritu de servicio. Entrega cordial, pero que no se queda en el sentimiento, sino que se expresa en hechos. Es amor traducido en obras, que se cumplen libremente. Lo que movía al Beato Josemaría era su gran amor a Dios, que en él se continuaba de una manera natural en las acciones más sencillas, que realizaba con la alegría y el orgullo de saberse hijo de Dios. Él me hizo ver que servir a los demás rompe las barreras del individualismo que estrechan la vida de tantas personas. Mi lema ahora es: ¡servir! «Grande y hermosa es la misión de servir. Por eso, este buen

<sup>1</sup> Servicios profesionales de base son aquellos trabajos que cubren necesidades de la persona —alimentación, vestido, habitación, limpieza—, imprescindibles para el desarrollo de cualquier actividad.

espíritu —gran señorío— , que se compagina perfectamente con el amor que tenemos a la libertad, ha de impregnar el trabajo de los cristianos»<sup>2</sup>.

Actualmente trabajo en un centro de enseñanza profesional de hostelería: *Europrof*<sup>3</sup>, situado en Moergestel (Holanda), que responde muy bien a mis intereses e ideales profesionales. El sistema de enseñanza que seguimos consiste en una combinación de estudio y aprendizaje; el curriculum es multidisciplinar y a la vez especializado en el sector de servicios. Se sigue un método pedagógico bien fundamentado en la teoría y claramente orientado hacia la práctica. *Europrof* destaca por su dimensión internacional: se hacen intercambios de alumnas y profesoras de distintos países, es frecuente la participación en concursos profesionales, etc. La flexibilidad es otro rasgo del sistema de esta Escuela: permite que las estudiantes puedan matricularse durante todo el año y en todos los niveles.

Una característica principal de *Europrof* es poner a la alumna en el centro de todo el sistema, ofreciéndole junto al estudio técnico-profesional una educación en valores humanos y en la ética profesional; se promueve también el desarrollo cultural facilitando el estudio de lenguas, deportes y artes. Estos objetivos se logran a través del seguimiento individual personalizado. Quisiera mencionar una última nota distintiva de nuestro sistema educativo: la atención de la persona a la que se le presta el servicio. Lo consideramos como punto de partida de toda la enseñanza.

Una de las principales metas que me propongo alcancen las alumnas, es no reducir la profesión a un conjunto de técnicas. Procuero transmitirles que la verdadera profesionalidad exige conocimientos que se adquieren a base de estudio; un continuado esfuerzo para vivir virtudes como el orden, la responsabilidad, la constancia, etc. Y sobre todo esta actitud de fondo que debe impregnarlo todo: el deseo de querer servir por medio del trabajo.

Actualmente hay en mi país una fuerte propaganda en el área de la hostelería para estimular “el servicio al cliente” en los restaurantes, hoteles, etc... pero frecuentemente con la única finalidad de aumentar el volumen de ingresos. Recuerdo una alumna que se inscribió el año pasado. Entró convencida de que servir a la gente sólo compensa si sirve para ganar más dinero. Fue cambiando a lo largo del año y al final, en un trabajo escribió: «servir no es una ‘técnica para ganar más dinero’, sino que eres tú misma la que sales ganando sirviendo a la gente. No hay mejor pago que ver la felicidad de aquellos a quienes se ha prestado un servicio».

<sup>2</sup> *Forja*, 144.

<sup>3</sup> *Europrof* ofrece diversas posibilidades de estudios para obtener diplomas a todos los niveles de enseñanza, reconocidos por el Ministerio de Educación de Holanda y por el “Hospitality Awarding Body” del Reino Unido.

Servir no es una teoría: sólo se puede hacer realidad en la práctica. Una idea del Beato Josemaría, que me ayuda recordar a menudo, es el impacto que tiene el ‘dar buen ejemplo yendo siempre por delante’; especialmente cuando se trata de servicios menos agradables. Por eso, me parece importante tomar parte en el trabajo práctico que realizan las alumnas; y allí procuro servirles: colaborando en las distintas tareas, solucionando posibles problemas con ellas, facilitando experiencias, animando a adquirir responsabilidad personal y madurez.

Mi tarea de profesora me ofrece innumerables oportunidades de dar a las alumnas lo que más me apasiona: ayudarles en sus problemas y dificultades personales, contribuir a perfilar su visión del mundo. Me gusta enseñarles el valor sobrenatural que tienen sus vidas y su trabajo, porque así es como uno capta en toda su profundidad la dignidad del servicio.

Siento un impulso grande dentro de mí de ayudar a jóvenes y menos jóvenes a descubrir el valor divino y humano de una profesión —los servicios profesionales de base— tantas veces despreciada o minusvalorada. El Beato Josemaría repitió muchas veces durante su vida que sin este trabajo, no se podrían hacer muchas labores; más aún, sin esta profesión no se podría hacer nada. Es un trabajo que llega a lo más hondo del vivir de la gente, a lo más profundo de la sociedad, con una amplia proyección social, ya que ésta es, en su sentido más profundo, «darse a los demás, con sentido de entrega y de servicio, y contribuir eficazmente al bien de todos»<sup>4</sup>.

Por eso amo cada vez más mi vocación profesional que me lleva a ayudar a los jóvenes a darse cuenta que no hay nada más digno que servir, que es el camino para alcanzar una alegría profunda. La verdadera alegría es consecuencia de la disposición de servir. Tengo la experiencia de que, una vez que los jóvenes se dan cuenta de que dan una alegría grande prestando servicios, también ellos son más felices.

El estar atento a las necesidades de los demás, forja una personalidad madura. En *Europrof* he podido comprobar cuánto pueden cambiar las personas jóvenes cuando llegan a captar el verdadero sentido del servicio, hecho con libertad y alegría. También los padres se dan cuenta, y muchas veces vienen a expresar su gratitud porque ven a sus hijas más seguras, con una actitud más abierta y con más ilusión por la vida y por el trabajo. Un día me llamó la madre de una alumna para preguntarme qué era lo que habíamos hecho con su hija: por primera vez en veinte años, se había ofrecido a preparar unas bebidas para la familia. Pero lo que más le había impresionado a la madre era que nunca había visto a la chica tan feliz y alegre haciendo pequeños servicios a los demás.

<sup>4</sup> *Conversaciones*, 89.

Formar personalidades maduras, abiertas al servicio, no es fácil hoy en la sociedad holandesa, que sufre el impacto de una ola de materialismo individualista, y en la que se advierten cada vez más las carencias educativas que se producen en tantas familias rotas. Sin embargo, soy optimista cuando pienso en las posibilidades que ofrece mi profesión. En el campo de la enseñanza de la hostelería veo perspectivas alentadoras. Señalo algunas.

- El desarrollo de nuevas tecnologías que ya han comenzado a aplicarse.
- Las posibilidades actuales de combinar trabajo y estudios.
- La población mixta trae consigo muchas experiencias multiculturales que se incluirán en los planes de estudio regulares y exigirán una organización cada vez más flexible.
- Flexibilidad, movilidad, internacionalidad aportarán valores a los sistemas actuales de la formación profesional.
- Esto significará también una mejora de las relaciones entre empresas e institutos de enseñanza con lo que se logrará un mayor equilibrio en el mercado laboral.
- La ya mencionada tendencia a la transnacionalidad o internacionalidad parece irreversible y, como seguirá en aumento, son importantes los movimientos que llevarán a la homologación de títulos y cualificaciones profesionales.
- Difusión de ‘los estudios continuados y a largo término’ (toda la vida aprendiendo).

Todo esto se traducirá sin duda en un beneficioso desarrollo de la personalidad tanto de los alumnos y profesores como de los empresarios, y en el incremento del sentido de responsabilidad personal que abrirá un campo espléndido a la creatividad de todos. Pero, sobre todo, veo el futuro con optimismo porque sé que estas perspectivas alcanzan una dimensión nueva si se las ve en la óptica del servicio a las personas hecho por amor a Jesucristo. Creo que sólo buscando a Dios en el servicio a los demás, uno se da cuenta de que el servir da una alegría que transforma el mundo. Sé también que la orientación de la vida hacia Dios contribuye profundamente a ser un buen profesional en las tareas de servicio, porque lleva a la identificación con Cristo, que —como enseñaba incansablemente el Beato Josemaría— vino a la tierra «no para ser servido sino para servir»<sup>5</sup>. Y aprender de Jesucristo requiere tratarlo.

<sup>5</sup> Cfr. Mc 10, 45; *Amigos de Dios*, 173.

«Al emprender cada jornada para trabajar junto a Cristo, y atender a tantas almas que le buscan, convéncete de que no hay más que un camino: acudir al Señor.

Solamente en la oración, y con la oración, aprendemos a servir a los demás»<sup>6</sup>.

La repercusión de la labor que desarrollo en la Escuela es difícil de medir, pero no faltan indicadores que nos hacen ver que llegamos más lejos de lo que a veces pensamos. La ilustro con algunos hechos recientes.

- El curso pasado una de nuestras alumnas ganó el premio del mejor “informe de prácticas” de los alumnos de toda Holanda que habían hecho prácticas en el extranjero dentro del programa “Leonardo da Vinci” de la Unión Europea.
- Durante un día de información en *Europrof* para los consejeros de educación de toda Holanda<sup>7</sup>, después de haber tenido la posibilidad de hablar con alumnas y de verlas desenvolverse en las distintas tareas a lo largo de la jornada, comentaron que estaban profundamente impresionados por la «amabilidad, el interés personal, la alegría y la delicadeza que mostraron las alumnas».
- Una personalidad de la hostelería holandesa, después de haber estado un día en la escuela escribió que estaba «orgulloso de tener colegas así; que la hostelería holandesa podría estar segura de un espléndido futuro sabiendo que aquí se formaba tan bien a la persona».

<sup>6</sup> *Forja*, 72.

<sup>7</sup> Los consejeros de educación tienen como misión aconsejar a los alumnos de enseñanza secundaria en la elección de su futura profesión; por eso, han de estar informados sobre las distintas escuelas de formación profesional.