

**MÓDULO 2. LAS VIRTUDES BÁSICAS DEL PROFESIONAL DE ATENCIÓN DIRECTA**

Contenido

1.	Definición .....	2
2.	El respeto.....	4
3.	La amabilidad .....	4
5.	La paciencia .....	5
6.	La comprensión .....	6
7.	La responsabilidad.....	6
8.	La escucha.....	7
9.	La confianza .....	7
10.	La empatía.....	8
11.	La veracidad .....	8
12.	La confidencialidad .....	9
13.	La tolerancia .....	9
14.	La prudencia .....	10
15.	La humildad .....	10

## 1. Definición

*La virtud es, en sentido originario, una fuerza o energía que inclina a obrar de manera adecuada para conseguir un fin. No es una formulación abstracta de un principio moral, sino el ejemplo concreto de cómo llevar una buena vida, a partir de las situaciones y las experiencias vitales en las que se comprende el sentido de la virtud.*

Partimos de la idea de que para el cuidado de personas vulnerables no es suficiente con el conocimiento de un conjunto de técnicas, ni con el respeto a unos determinados principios, sino que se necesitan ciertas virtudes. **La virtud es una cualidad que debería ser aprendida y cultivada por los profesionales asistenciales.**

**La ética del cuidar** forma parte de la ética de las virtudes, ya que la práctica del cuidar no se rige solamente por unos principios que se aplican indistintamente, sino que requiere unas **excelencias del carácter**.

Los filósofos antiguos describieron abundantemente las virtudes básicas que encaminan a la persona hacia la vida feliz. En el momento de discernir el cuadro de virtudes que el profesional tiene que cultivar para realizar bien su arte, observamos una pluralidad de propuestas teóricas con acentos diferentes, lo que pone de manifiesto que la ética de las virtudes es plural y se dice de muchas formas. A continuación, exponemos, sin ser exhaustivos, algunas propuestas concretas de ética del cuidar fundamentada en las virtudes.

**Figura 3. CUADROS DE VIRTUDES**



Después de presentar, panorámicamente, los cuadros de virtudes más representativos expuestos por expertos y teóricos de la ética del cuidar, desarrollamos brevemente una propuesta de virtudes que nos parecen significativas para prestar un cuidado excelente.

La descripción de cada una de las virtudes se ejemplifica con citas extraídas de los discursos de personas entrevistadas.

Las diferentes virtudes identificadas no aparecen de forma aislada, sino combinadas entre sí, lo que refuerza la idea de que un buen cuidador tiene que cultivar varias y su importancia en la labor asistencial depende del significado que tengan para los actores implicados en los cuidados.

## 2. El respeto

Por respeto entendemos el miramiento y la especial atención hacia una persona. Consiste en mantener la distancia adecuada, no invadir su privacidad, pero tampoco permanecer en la indiferencia. El respeto no es la indiferencia, ni la dejadez: es la atenta mirada, pero también la autolimitación.

Cuando sentimos respeto hacia alguien, prestamos atención a todo lo que dice y hace, pero no juzgamos, ni valoramos sus actos. **El respeto se concreta de dos formas:** exige no causar daño al otro y tratarlo con la dignidad y la humanidad que se merece.

**El respeto también hace alusión a la justa distancia que debe haber entre personas.** Es la virtud que indica el punto medio entre dos cuerpos. Es respetuoso quien no invade la privacidad del otro, quien se mantiene cerca, sin ser invasivo.

## 3. La amabilidad

La amabilidad se traduce en una serie de gestos y palabras concretas que hacen posible una mejor gestión de los rituales cotidianos. Pedir con cortesía los favores, agradecer los actos de los demás, evitar la utilización del imperativo son pequeñas muestras de amabilidad que hacen más ágil la comunicación.

La persona que hace suyas **las normas de la cortesía**, que pide con **educación** y agradece puntual mente el favor del otro, es buscada y estimada. Un profesional tiene que ser amable para ser buen cuidador, pero **la amabilidad no supone perder la propia autonomía**, tampoco en concederlo todo, sino en saber decir y estar con elegancia en cada entorno.

#### 4. La alegría

**La alegría tiene un gran valor en el profesional de la atención, ya que transmite anhelo de vivir e irradia fuerza positiva.**

No cabe duda de que uno de los efectos que tienen la **enfermedad, el deterioro cognitivo y la dependencia** es un estado anímico bajo, una pérdida de tensión vital. Con frecuencia, la vida de las personas vulnerables está falta de estímulos externos, de situaciones nuevas que inciten a cambiar actitudes. En muchos casos, la rutina introduce un tono vital bajo, por eso valoran especialmente al cuidador alegre, que irradia vida a través de lo que hace y dice, que ríe habitualmente y que introduce frescura en su espacio vital.

#### 5. La paciencia

Las personas mayores y/o dependientes consideran que esta virtud no solamente es necesaria para el cuidador, sino especialmente para ellos mismos, para entenderse y aceptarse mutuamente.

La paciencia es la habilidad de captar el ritmo del otro y actuar conforme a sus necesidades y posibilidades. Una persona paciente no actúa velozmente, ni hace correr a su destinatario. **Se pone a su nivel.** Este fenómeno está muy ponderado por las personas mayores y/o en situación de dependencia. Valoran, especialmente, al profesional que les dedica tiempo, que los acompaña sin prisa, sin angustiarlos, que no les impacienta con su presencia.

También los profesionales consideran que su trabajo comporta una gran dosis de paciencia. Constatan que no es fácil adaptarse al ritmo del otro, a los cambios de humor que experimenta la persona cuidada y que, para alcanzar este objetivo, hay que hacer una planificación flexible y saber adaptarse a los hechos inesperados que se producen a lo largo de la actividad. La paciencia consiste en dar tiempo al otro, en compasarlo, en dejarle actuar a su ritmo.

## 6. La comprensión

La comprensión no significa la identificación, pero constituye el proceso fundamental para captar al otro en su circunstancia vital y poder intervenir teniendo en cuenta el contexto que le rodea. Comprender es un acto global, mientras que entender es un acto puntual. **Solamente comprende**, a fondo, la situación del usuario el que escucha atentamente a su interlocutor, pero también a la familia y/o el entorno afectivo de aquella persona.

En determinados conflictos éticos, la comprensión solo es posible si **profesionales de distintas disciplinas** abordan problemas conjuntamente, se escuchan y buscan la mejor solución para los afectados.

**La comprensión es virtud**, necesita escucha e inteligencia, pero, sobre todo, una generosidad que no juzga y trata de escudriñar las razones ocultas del otro. El que comprende es capaz de hallar la solución adecuada para cada caso y elaborar juicios de valor certeros.

## 7. La responsabilidad

La responsabilidad es la obligación de responder a la llamada del otro. Es la capacidad de compromiso y cuidado de una persona, ya sea respecto a sí misma o a otra. Consiste en responder a las necesidades, a dar una solución efectiva y competente a la fragilidad del otro.

Hay dos tipos de responsabilidad: la responsabilidad profesional, que va unida a un contrato estipulado, y la responsabilidad natural, que va unida al mismo hecho de ser persona. Ambas forman parte de la misma virtud: el profesional tiene que responder a los compromisos que adquiere con una organización, mientras que la responsabilidad natural es extensiva a toda la vida.

## 8. La escucha

La escucha es atención, disponibilidad y es la base de la comunicación. Es un acto intencional, libre y voluntario. **Las personas en situación de vulnerabilidad** tienen necesidad de expresar sus sentimientos y pensamientos; experimentan la necesidad de narrar hechos que viven o que han vivido y valoran la capacidad de escucha. Se sienten dignamente tratadas cuando son escuchadas, cuando ven que lo que dicen interesa al cuidador. Es un acto que dignifica, que expresa respeto hacia el otro.

La escucha, además, **es la base para comprender** cuál es el estado interior de la persona cuidada y para **determinar** cuál es la información significativa para actuar y comprender.

## 9. La confianza

**La confianza es una virtud determinante en el cuidar.** Cuando falta la confianza, se introduce la sospecha, la suspicacia, y ello degenera en una forma de relación de mutua vigilancia, presidida por el miedo. Cuando, en cambio, el vínculo está fundado en la confianza, el temor desaparece, porque uno sabe, en sus adentros, que está en buenas manos.

Confiar significa, de entrada, tener fe en alguien, pero no una fe ciega, irracional y arbitraria, sino fundada en unos criterios previos y que se comprueba en la práctica. La confianza no se regala; se gana a pulso. **Una institución se hace digna de confianza a través de la historia de la misma** y, prueba de ello, es la satisfacción de los usuarios que han recibido sus servicios.

**Si el usuario no confía en el profesional,** si no tiene fe en su arte y en su capacidad para aliviar el dolor, **resulta imposible la relación de ayuda,** puesto que esta se fundamenta, esencialmente, en un acto de confianza.

Por ello, **la única forma de mantener y acrecentar la confianza en el tiempo es dando unos cuidados de excelencia.** Para esto es necesario la formación, el rigor en la práctica y la voluntad de perfeccionar las habilidades adquiridas.

## 10. La empatía

La empatía **es una cualidad esencial en el carácter del cuidador**. Consiste en la capacidad de ponerse en la piel del otro, de compartir su estado anímico para poder intervenir de la manera más eficaz y eficiente.

La empatía es virtud y sentimiento, pero un sentimiento que mueve a la acción transformadora. **Indica la capacidad** de compartir el estado emocional del otro, de ser comprensivo con su situación y de adaptarse a su ritmo y a sus necesidades. Implica, en definitiva, compartir el mismo pathos (lo que siente o experimenta una persona).

Es una virtud de carácter universal que es descrita, especialmente, en el campo de la Psicología Humanista. La empatía es la condición necesaria para la práctica del cuidar, pues **solo el que presta atención a los sentimientos ajenos y les da valor los asume como propios, los experimenta en su propio ser, siente que debe intervenir y actuar para proporcionar bienestar al otro.**

## 11. La veracidad

La veracidad es una virtud que consiste en buscar, pensar, decir y practicar la verdad, sea en la vida pública o en la vida privada. **El profesional tiene el deber de comunicar la verdad a su destinatario**, de darle a conocer lo que honestamente sabe, pero lo debe hacer de forma adecuada, con cuidado y atención a su sensibilidad. **La práctica de la mentira introduce una grave barrera en el proceso del cuidar.**

**La comunicación de la verdad es uno de los temas más delicados en la ética del cuidar.** Las discusiones sobre la conveniencia o no de contarle la verdad a la persona cuidada no han alcanzado una unanimidad de criterios. Pero en la actualidad, nadie niega **el derecho de la persona cuidada a conocer la verdad del estado que sufre**. Otra cuestión es el procedimiento, **cómo se debe comunicar y en qué lugares y momentos.**



## 12. La confidencialidad

Se entiende por confidencialidad la capacidad de guardar con firmeza y seguridad la información que confiadamente la persona cuidada ha revelado al profesional. Al cuidar a una persona en situación de dependencia se entra en un mundo muy privado y más aún si el cuidado se proporciona en el domicilio. Este hecho **exige al profesional guardar silencio sobre todo lo que haya visto u oído en este ámbito tan privado**. Con frecuencia, la persona objeto de asistencia revela episodios familiares, situaciones anímicas o datos muy personales que no se refieren tan solo a su persona, sino también a quienes componen su círculo afectivo. **Es propio de un buen profesional saber guardar secreto y mantener sellado el pacto de confianza.**

**Los profesionales que forman parte de un equipo interdisciplinar tienen que aprender a discernir qué** deben expresar por escrito de lo que saben de su destinatario, qué deben comunicar oralmente a los otros miembros de su equipo y qué tienen que mantener en silencio y no revelar, ni tan siquiera a otros compañeros.

## 13. La tolerancia

La tolerancia es un exponente de la vida ética, tanto por el reconocimiento humilde de la no posesión de la verdad plena, como por la aceptación de la participación del otro en esta verdad. **Exige respeto hacia el otro**. Esta exigencia es fundamentalmente moral, porque implica el reconocimiento del otro por encima de cualquier otra consideración.

La tolerancia es clave para la convivencia, como también lo es el respeto. La tolerancia y el respeto se tienen que situar en el lugar que les corresponde, es decir, exigiendo el bien. **Imponer una tolerancia sin control conduce a la relajación y, a la larga, a la violencia**. Por el bien de la sociedad, incluso de los tolerados, la tolerancia debe ir acompañada de la exigencia de un comportamiento correcto.

Una última consideración: **la tolerancia no está, ni debe estar, reñida con la exigencia**. No se puede confundir con dejarlo pasar todo. El cuidador tiene que ser tolerante con la persona cuidada, pero no puede ser permisivo. No son aceptables ni la disciplina autoritaria, ni tampoco el otro extremo: la anarquía irresponsable.

## 14. La prudencia

Cuando nos referimos a la prudencia como virtud, nos referimos a la dimensión intangible de esta, a una especie de intuición que le faculta a uno para actuar correctamente en situaciones difíciles.

**La prudencia se manifiesta** en la articulación del lenguaje, en el modo de hablar y de callar; también en el modo de informar y de situarse en el entorno. **Una persona es prudente** cuando no se excede en el habla, cuando dice lo que corresponde y, además, en el momento oportuno, ni antes, ni después.

**No se puede valorar a priori si una persona es o no prudente.** Solamente después de observar cómo actúa, cómo escucha, cómo informa, uno puede valorar si goza o carece de esta virtud. **En la práctica del cuidar, la prudencia es fundamental y se relaciona con virtudes tan elementales como la discreción y la confidencialidad.**

## 15. La humildad

La virtud de la humildad inclina a uno mismo a no sentirse por encima de los demás. Es el conocimiento de los propios límites, la consideración adecuada de uno mismo y la aceptación de uno mismo. **El cuidador humilde** es capaz de escuchar, de aprender de quienes hace tiempo que realizan esta actividad, también está atento a las demandas y peticiones de la persona objeto de sus cuidados.

**La humildad es lo opuesto a la arrogancia** y predispone a mejorar, a superarse, a no exhibir sus conocimientos, ni sus méritos. Es una virtud emparentada con la discreción. **Ser humilde** no significa no tener una correcta autoestima, ni impide exigir un trato justo y un reconocimiento adecuado del propio trabajo. La humildad es la virtud, pero no priva al profesional de buscar lo que le conviene, ni incluso para limitar las demandas de la persona cuidada cuando cree, de veras, que son negativas para su estado de salud.