

Presión y desamparo

Muchos de los que trabajan en la Administración están quemados. El problema afecta especialmente a la primera línea del personal, es decir, a la zona de contacto entre la Administración y los administrados, y tiene su origen en la presión a que están sometidos estos profesionales y en la incompreensión y el desamparo que reciben de sus jefes.

La democracia y los tiempos modernos han concedido a los administrados todos los derechos que les corresponden. Lógicamente, a cambio se les han dado unos deberes. Los políticos y los líderes sociales se encargan de airear y dar trámite a los derechos, pero no hacen casi nada por exigir el cumplimiento de las obligaciones. La razón de esta forma de actuar está clara: mientras los derechos dan votos, las obligaciones los quitan. La situación se agrava cuando se declaran derechos y se insta a los administrados a hacerlos efectivos antes de que la Administración disponga de los medios necesarios para ello. Así que el profesional se encuentra presionado por el administrado, que exige a la Administración lo que ésta no puede darle, y sus jefes, que obligan a darle al administrado lo que la Administración no tiene. Para ejemplo, sirven los profesionales de la sanidad (increíblemente, a los médicos no se les premia por su trabajo, sino por el dinero que ahorran cuando recetan), de la enseñanza y del orden público, pero hay mucho más.

Y ocurre que la Administración es al final de todo un hombre o una mujer concreta. Si la Administración quiere dar buen servicio, debe dejar aparte la propaganda política y la demagogia, debe exigir a los administrados el cumplimiento de sus obligaciones y mimar a los que dan la cara por ella.

Juan Bosco Castilla