

EDITORIAL

¡ Qué problema!

Qué problema más inmenso. Desde hace varios años, sin poderlos precisar, la sociedad costarricense está o estamos sufriendo del maltrato, la indiferencia, la falta de cortesía de miles de los trabajadores ya sean de dependencias públicas y privadas. Da cierto "sustillo" ir a los Bancos, a los Ministerios, diversas oficinas del Gobierno y hasta en los comercios, puesto que la atención en general es muy mala. Lo primero que se les nota a esos diversos servidores, es la pésima voluntad de servir humanamente. Los rostros los mantienen rígidos como si fueran frutos de muchas amarguras. Si así fuera creo, que la mayoría de la gente no merecen el rechazo y la falta de respeto y consideración de quienes se creen que pueden, detrás de una ventanilla, un mostrador o una ventana perforada, atender deficiente y de mala gana a los demás semejantes.

Los que no estén muy seguros de estas primeras palabras, sólo los invito a que hagan memoria de las últimas visitas a las dependencias públicas y privadas. Si no me equivoco en más de una ocasión experimentaron los tragos amargos, causados por la falta de respeto y consideración de tantos empleados de los mencionados.

Algo nos está pasando. Quizás estemos padeciendo de una enfermedad tipo psiquiátrico y de forma masiva, que se caracteriza principalmente por inestabilidad emocional, irritación personal con descargo desconsiderado hacia los demás. Nosotros, el público que está en espera, en una banca o una larga fila, empezamos también a inquietarnos cuando pasan los minutos, las colas aumentan en tamaño y no se disminuyen por diversas causas. Claro que cuando es "por fuerza normal"; se espera pacientemente pero no cuando la persona que está atendiendo no logra desembarazarse de su tortuguismo, sigue con pereza, con sueño y todavía le quita el tiempo a los compañeros, o bien se cuelga de un teléfono para hablar y hablar por largos minutos quien sabe con quien.

Son diversas las maneras de cómo los empleados de las empresas estatales (dependencias) y las privadas, tratan al público. Los ejemplos a tratar son innumerables. Lo que más reciente y no desespera es la falta elemental de las llamadas "Buenas Relaciones Humanas" que debemos tener todos como principio administrativo.

Invito muy cordialmente a las altas autoridades de todas las dependencias y a los jefes de múltiples oficinas y secciones (del gobierno y empresas privadas), para que se hagan presentes a esas para que los atiendan como simples ciudadanos. Eso sí, que no se identifiquen, por un momento dejen su nombre de Presidente o Empresa, de Gerente o Sub Gerente, hagan a un lado ese nombre de jerarcas que se merecen y lo llenan de orgullo, escondan por un rato su liderazgo político; además aquellas características de su persona las cuales muchos de los subalternos aprovechan para quedar muy bien, engañando y "dorando las píldoras", puesto que no actúan con sinceridad.

No cabe duda que los principios profesionales, técnicos y administrativos de las empresas, son muy conocidos, ampliamente estudiados y hasta repetidos en servicio o en cursos de refrescamiento. Pero lo más malo, es que muchas personas que deben de ejecutarlos, padecen de la "Enfermedad social tipo masiva". Esa que no hace posible el cumplimiento racional y efectivo de varios principios, siendo el principal el de las "Buenas Relaciones Humanas".

El peligro de esta situación es que la sociedad entera poco a poco se está deshumanizando.

¡Qué problema! ¿Cuál será su solución?

Todo problema, de por sí ya es confuso y enmarañado. Lo que si es básico para presentar alguna solución es:

- 1. Practicar los buenos pensamientos. No los tires a la basura.*
- 2. Aprender bien y ejecutar bien.*
- 3. Tratemos a los demás como deseas que te traten a tí mismo y a tus seres más queridos y apreciados.*
- 4. Dejemos atrás, el orgullo, las mezquindades y el egoísmo.*
- 5. No debemos de olvidar que todo en este mundo, desde los niños hasta las personas mayores de edad, lo único que necesitamos es afecto y comprensión; pero en el verdadero sentido de las palabras, más humanamente.*

Dr. Enrique Freer M.

Médico Especialista en Salud Pública.
