

LOS TRÁMITES INÚTILES

Isidora Mena
Académica Escuela de Psicología

“Nooooo, le falta un timbre, mijita, no le puedo recibir este formulario”, le dijeron después de hacer una fila de media hora. ¿Cuántas veces nos encontramos con un funcionario que, sin casi escuchar nuestra petición, nos dice “no se puede”?

Es muy propio de algunas personas e instituciones desarrollar una gran habilidad para tramitar. Sus víctimas aprenden a odiar esos lugares y ahorcarían a las señoritas, señoras o caballeros que atienden desde la ventanilla.

¿Qué hace que a estas personas o instituciones les divierta tener esa exasperante actitud? ¿Qué es lo que refuerza esa conducta tan odiosa? Vale la pena preguntárselo porque son prácticas que frenan el emprendimiento y los proyectos de quienes pierden el tiempo y el “tao” en colas y ventanillas.

Dos cosas a saber.

Las firmas, timbres y “vistos buenos” otorgan poder: deciden sobre el éxito del trámite de los otros. Una necesidad excesiva de poder puede provocar que alguien retarde una firma. ¿Pero por qué ese alguien querría tener tanto poder? Desconfianza en los demás, inseguridad, resentimiento, son algunas posibles hipótesis.

Colaborar con otros para que sus proyectos se conviertan en realidad pasa por sentir que la felicidad de ese otro a uno le importa. La amargura o el individualismo pueden gatillar cierta negligencia en el camino de ayudar a los otros.

El valor de la colaboración y de reconocer que el bienestar de los otros mejora la propia calidad de vida son básicos para convertirse en un funcionario útil y no en un tramitador oficial.

“La señorita me resolvió todo y todavía más de lo que esperaba. Me impresionó el cariño con que todos la trataban en la oficina. Contrario a la imagen del funcionario típico, parecía un hada madrina”, comentó una señora al volver de unas diligencias en una institución pública.