Errores que suele cometer un funcionario No hay expresión más clara de desconocimiento del quehacer político que llamar “ruido” a las consecuencias previsibles del no hacer o hacer mal. Quien ejerce función pública porque ha sido elegido por el pueblo, o porque ha sido designado por la autoridad elegida, debe tener claro que la porción de su tiempo utilizada en interactuar con autoridades y ciudadanos no es pérdida de tiempo, sino acción esencial de su función. A ningún miembro de un directorio, gerente general o gerente de línea se le ocurre calificar como pérdida de tiempo las reuniones que sostiene y que de hecho ocupan la mayor parte de toda agenda directiva. Curioso es observar la reacción de hastío y hasta asco en ese mismo gerente cuando, por elección o por chiripa, acaba ejerciendo una función pública directiva. Lo mismo podemos decir de la peligrosa autorreferenciación, noción básica que se aprende en las primeras lecciones de marketing de cualquier escuela de negocios que se respete. Sin embargo, el error más común en quienes aterrizan en la política tras una larga carrera en el sector empresarial, es caer en la autoreferenciación, confundiendo el público objetivo con su entorno familiar, social o amical. Cosa que sin duda hubiese obligado a ese directivo a “pasar por caja” prematuramente por los resultados comerciales previsiblemente desastrosos que habría generado en el sector privado. “Todos” o “la mayoría” es un universo bastante más grande que el conformado por los amigos de la playa, la prom, el club y los padres de familia del colegio de los hijos. El tercer error de cara al mundo de la política es sobredimensionar el valor del diálogo. El diálogo es una de las herramientas para prevenir o solucionar conflictos, pero no es la única ni sirve solo para eso. El diálogo puede ser usado para tomar posición de mayor poder, como acaba de hacer el ala ultra del magisterio. El cuarto error es pensar que todo problema es solo falta de comunicación. He sido testigo de la escalada de conflictos en el sector extractivo y en el sector público por esta concepción errada. Cuando aparece un conflicto y empieza a escalar, es preciso determinar claramente sus causas (hechos, omisiones o personas) y actuar para solucionarlo realmente, mientras se comunica a los ciudadanos lo que se ha hecho o se está haciendo. Decir lo que se quiere hacer sirve de muy poco cuando los ánimos se enardecen. Un quinto error (no necesariamente el último) es confundir publicidad con propaganda y, peor aún, sobrestimarla. Los problemas no desaparecen diciendo al ciudadano que todo está bien o va a estar bien. Las cifras contentan al jefe incauto y a la prensa previamente endulzada; pero cuando no resisten el contraste con la realidad, rebotan con furia en la cara del aprendiz de político. Un ministro debe prestar atención a la reacción real que causa la presión sobre sus subordinados para generar estadísticas para alimentar a la prensa. El incentivo perverso no soluciona un problema, habitualmente lo agrava y termina por afectar dramáticamente su vida después del cargo. Lee el artículo original en El Montonero.