
Por Claudia Bernazza *

OPINIÓN > LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN

La escuela McDonald's

El enfoque conductista de las empresas norteamericanas sabe de estímulos y sanciones, premios y castigos, sonrisas forzadas y entusiasmos fingidos. Esta es la estrategia del ministro de Modernización, Andrés Ibarra, para los empleados estatales.

Imagen: Télam)

“¿Te imaginas lo que es que vayas a una oficina pública y que el empleado que te atiende esté comprometido y formado para lo que te tiene que resolver?”, se entusiasma el ministro Andrés Ibarra frente a la pregunta del periodista, en una entrevista de La Nación del 6 de febrero. En ese concepto, en ese prolijo entusiasmo, está centrada la batalla.

Para quienes hace muchos años transitamos la formación para la gestión pública, el tema de la capacitación de los agentes estatales es materia apasionante, compleja y delicada. No permite análisis simplistas, menos subestimaciones.

En primer lugar, porque el trabajador público transita un camino plagado de entusiasmos y desilusiones, construyendo una historia rica en matices y fluctuaciones. Si bien es cierto, como afirma Oscar Oszlak, que el Estado es un cementerio de proyectos, en las camadas de agentes que estos proyectos convocan subyace una pasión latente por la cosa pública, por las políticas que transforman realidades. Esa pasión ha sido sepultada por capas de desesperanza, tramitadas a duras penas. Los funcionarios que asumen roles de conducción en cada período se enfrentan al desafío de despertar y sostener esa pasión, no solo por vía indirecta (salarios) sino también acercándose a la opción vital de cada persona.

Esas opciones existenciales –muy lejos de Gasalla, muy cerca del animal político de Aristóteles– deben ser reconocidas por el proyecto de gobierno de cada período. Carlos Matus nos alertó hasta el hartazgo acerca de este fenómeno, pero parece que la escuela McDonald's es la que prima cuando nos gobiernan gerentes.

El enfoque conductista de las empresas norteamericanas no sabe de construcciones compartidas, de acuerdos alcanzados pacientemente. Sabe de estímulos y sanciones, premios y castigos, sonrisas forzadas y entusiasmos fingidos. Esa escuela influyó enormemente en las propuestas formadoras de la era industrial, que confundió aulas con líneas de producción, seres humanos con automóviles. Sus propuestas se multiplicaron por todo el continente, Alianza para el Progreso mediante.

Las enseñanzas de Paulo Freire y las experiencias de la pedagogía popular neutralizaron, no sin esfuerzo, esta concepción. América Latina produjo sus propias teorías educativas, y la capacitación en el Estado fue definiendo un perfil propio en el INAP, en el IPAP de diferentes provincias, en las escuelas de formación política que propusieron los partidos, en la formación de formadores de cientos de programas públicos.

Pero el ministro Ibarra descrea de este recorrido. Seguramente lo sospecha de populista, a pesar del reconocimiento internacional que alcanzaron sus mejores propuestas. La escuela norteamericana le parece más fiable, por eso hace tiempo que copia con groseras alteraciones la estrategia McDonald's.

McDonald's, como cualquier empresa de la escuela conductista clásica, apuesta a la capacitación. Pero esta estrategia es complementaria de un probado y riguroso programa de incentivos, de una política de empleo joven que descrea de carreras empresariales y compromisos duraderos. La empresa apuesta a un "como si" que le reditúa ganancias extraordinarias alrededor del mundo basándose en un sistema donde la capacitación es apenas un engranaje que, como ellos mismos aclaran, "ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización". Ibarra se atreve a dar un paso más. La capacitación no es una ayuda, es la herramienta que opera, por sí sola, el milagro de los mostradores públicos. Este es el anuncio que entusiasma al ministro. La capacitación hace brotar compromisos inexistentes previamente, porque "en este país no trabaja nadie", según sostiene una conocida dirigente de su espacio.

Ibarra propone una pócima que las consultoras pueden venderle al Estado en prácticos "enlatados". La estrategia huele a naftalina. Con todo respeto, señor ministro, permítame decirle que ha corrido mucha agua bajo el puente. Las gestiones públicas de la última década de este Sur del continente podrían aportarle estrategias más actualizadas. Pero seguramente usted las desestime, claro, porque su propuesta encaja perfectamente en los prejuicios ciudadanos y la voluntad de ajuste y tercerización de su gobierno.

* Diputada nacional (MC) FpV-PJ.