

# EL LENGUAJE DE LA ADMINISTRACION

*En la civilización del cable de fibra óptica, de las máquinas distribuidoras que hablan y de los traductores electrónicos, la administración, ¿la nuestra?, sigue estancada en el tiempo de los "usía", y "su merced". Cuesta creer que "ellos" y también "nosotros", ya que, como bien dice la autora del siguiente artículo, a todos nos toca ser prestadores y receptores de servicios, nos comuniquemos en nuestras casas con el denominado "lenguaje de la administración". Quizás la explicación se encuentre en que los responsables de dicho lenguaje no sean personas de carne y hueso sino más bien se parezcan a uno de esos "poderes invisibles" que tanto pululan hoy en día. Y es que, desgraciadamente, es tarea ardua enseñar idiomas a los fantasmas.*

Desde el discurso de las lecciones magistrales tanto en foros políticos como técnicos, se recuerda a la ciudadanía en general que es sujeta de derechos variados, y que dentro de su paritario de obligaciones también entra la de exigir que la administración funcione en sentido ilustrado, es decir, al servicio de la ciudadanía.

Y parece ser que todos, en la parte que nos toca a lo largo del día, en que unos ratos nos toca ser prestadores de servicios y otros receptores, este criterio tan claro se nos va diluyendo.

Una de las causas de que el perfil de ciudadano se nos vaya haciendo difuso, a mi entender, es el lenguaje de la administración.

El lenguaje como vehículo de comunicación se formaliza en expresión mímica, oral y escrita.

Respecto a las dos primeras formas de expresión, el control de su grado de ade-

cuación al respeto debido a las personas que se aproximan a la administración, es de difícil control, ya que, aun marcando una línea, está sujeto al imponderable de personalidad.

Pero el lenguaje escrito, no tiene escapatoria. Es controlable y por tanto modificable, claro está, si el espíritu del administrador al comunicarse con el ciudadano vela por su adecuación a la comprensión del mismo por parte del receptor y porque los términos utilizados sean de claro derecho, al menos subjetivo.

Y llegados a este punto, nos encontramos con un lenguaje ininteligible en unos casos y en otros humillante. Creo que también se practica el correcto, y en tan contadas ocasiones, que es casi esta afirmación un acto de fe.

Digo ininteligible, descarto que la mayoría de la población tengamos dificultades de capacidad mental, porque entre el referente al cargo que firma, a veces son

varios, más la explicación de la institución que lo gira, más dos o tres referencias a leyes, articulados, decretos, más pie de recurso, si lo hubiere, da la impresión de que aquello para lo que te has dirigido a la administración es la piedra angular del sistema.

Claro, si se resuelve en positivo, pelillos a la mar, pero si el resultado es denegatorio, tanto organigrama junto a la jurisprudencia en pleno, lo que provoca es bloqueo de la capacidad de respuesta.

Indudablemente y sin paliativos, la ley es garante de derecho, pero su ejercicio, no el lucimiento de la sabiduría técnica como un fin en sí misma.

Porque esa información que le trasladamos al sujeto y objeto de nuestro trabajo, no le sirve para nada, bueno sí, para que acuda a un gabinete jurista y se lo traduzcan, previo abono de la tasa correspondiente.

Sería bastante más garante de derecho, la indicación de aquel profesional, departamento, sección o vaya Ud. a saber, que esa determinada administración ha previsto, atiende reclamaciones.

Este comportamiento viene de antiguo, ya que cuando cae en tus manos un expediente amarillento que guarda alguna joya de hace veinte años, tu perplejidad es total al ver el lenguaje con el que la administración se dirigía a una población mayoritariamente no lectora y a la que daba el trato de filóloga.

Y si entramos en el capítulo de la humillación, pues mire, habremos dejado de despedirnos dando deseos de larga vida en nombre de Dios, pero nos siguen requiriendo declaraciones juradas, ¡oiga, que somos constitucionalmente aconfesionales!, es más, nos comunican que nos conceden, ¡pero bueno, yo creía que era que me reconocían derechos!

Hemos dejado atrás aquello de las pólizas de huérfanos variopintos, más la súplica, se suplicaba, y la respuesta de "abien se ha resuelto que bla, bla, bla", pero se siguen cultivando formas nada loables.

Este asunto del lenguaje de la administración, a mi modesto entender, es de suma gravedad, porque detrás de su plasmación formal está toda una escala de valores sobre nuestra carta de ciudadanía.

**Rosalía Miranda**