

---

El círculo vicioso del maltrato

10/09/2014



Todo el mundo (y con toda la razón del mundo) se queja del maltrato que se eterniza en casi todos los sectores de la sociedad cubana. El fenómeno es tan habitual, que se ha integrado a buena parte de las rutinas nacionales, rutina en sí mismo.

Maltratan en la gastronomía, en el comercio minorista, en los servicios, en el transporte público, en las oficinas de trámites, en los aeropuertos, en las escuelas, en los hospitales...

Hemos llegado al punto de que muchos cubanos asumen que el maltrato es el trato establecido, el que uno puede esperar, el que merece.

Por suerte, mucha gente no se resigna y se queja: pero las quejas, a estas alturas, no han resuelto mucho.

Algunos pensaron que las nuevas formas de trabajo por cuenta propia, con particular énfasis en los servicios, iban a cambiar el panorama.

Y de alguna manera lo han cambiado (cuando están en juego los ingresos personales, uno no puede permitirse perder clientes), pero las transformaciones, en todo caso, han sido puntuales o superficiales.

Al final, te tratan mal en un ómnibus público y te tratan mal en un almendrón. Te ponen mala cara en una cafetería estatal (una «especie» que, afortunadamente, debe ir a la extinción), y hasta te la pueden poner en un timbiriche

privado.

Ni hablar, por supuesto, de los mercados agropecuarios.

La tan llevada y traída ecuación de que el cliente utiliza los servicios del que mejor lo sirva no tiene mucho sentido en Cuba, porque aquí, en los últimos años, la oferta siempre ha estado por debajo de la demanda.

La filosofía suele ser la de «tómalo o déjalo».

Lo singular de este estado de cosas es que pareciera que la sociedad cubana está dividida en dos grandes grupos: los maltratados y los que maltratan. Pero, lamentablemente, no es así:

Buena parte de los maltratados, maltrata. Buena parte de los que maltratan, son maltratados. Un círculo vicioso, ni más ni menos.

A primera vista, la causa está en el deterioro de las condiciones económicas, a partir de la crisis de los años noventa.

Y obviamente, mucho tiene que ver esa circunstancia. En años de dificultades suelen aflorar actitudes poco solidarias.

Pero no perdamos la memoria: en épocas de más desahogo, ya nos quejábamos de los problemas con el servicio.

En el fondo, el principal problema es de educación, de pérdida de valores, de olvido del respeto que se le debe al otro y a uno mismo. Un pueblo más instruido no es necesariamente un pueblo más educado.

En algún momento, se perdieron nociones elementales de urbanidad. La cultura del servicio, por ejemplo.

El convencimiento de que todos tenemos los mismos derechos caló con más fuerza que el de que todos tenemos los mismos deberes.

Exigimos, pero no nos gusta que nos exijan.

La crisis económica, en todo caso, profundizó la crisis de valores.

La contradicción es que estamos hablando de un pueblo generoso, un pueblo que a lo largo de su historia ha dado muestras fehacientes de desprendimiento y solidaridad.

Pero en ámbitos más domésticos, que poco tienen que ver las grandes gestas, la mala educación hace estragos.

¿Es posible romper el círculo vicioso? Es posible, pero la dificultad está en el hecho de que es un reto nacional; o sea, empeño de todos. Una golondrina, lamentablemente, no hace verano.

---

Algunos suponen que la mejoría del panorama económico y el aumento del nivel de vida influirán sustancialmente en la recuperación de valores perdidos.

Pudiera ser, pero no son vinculantes.

Puede caer el bloqueo externo y no necesariamente caerá el «bloqueo interno».

Y mientras caen todos los bloqueos, ¿qué hacer?

Hace falta más conciencia, más sensibilidad ciudadana, más compromiso, más educación.

Y la respuesta no está solo en la escuela (la formación de los estudiantes en los centros docentes es un tema que abordaremos con más detenimiento); está también —se podría decir: en primer lugar— en la casa.

El hogar, la familia —se ha dicho tantas veces— es la célula base, el sostén de la sociedad.

Combatamos el maltrato desde la raíz.

Cuando lo maltraten, quejese, exija sus derechos. Pero, por favor, no se vengue maltratando a otro. El círculo vicioso tiene que empezar a romperlo usted.

