

¿Ser uno mismo o el que esperan los otros?

ANTONIO MANUEL AGUSTÍN

Escritor, experto y consejero de empresas de gran consumo



Fotografía: Joaquín Terán. Ilustración Pablo Moncloa

Utilizar con profusión y frecuencia palabras o expresiones tópicas parece inevitable. Lo hemos comentado en anteriores artículos y la experiencia nos muestra machaconamente, día a día, que resulta prácticamente imposible librarse de "ser amigo de mis amigos" del "estamos condenados a entendernos" y del "vamos a organizar una reunión top to top".

La reflexión hoy es si cabe más osada que las anteriores, pretendiendo ir un pelín más allá mostrando como los lugares comunes se replican con igual crudeza y escasa sofisticación en "comportamientos comunes o tópicos" (además de palabras y expresiones vacuas) dejando patente, insidiosas faltas de originalidad y personalidad.

Pertenecer a un grupo (al grupo) genera seguridad. Los sociólogos le llaman a esto sentido o sentimiento de pertenencia que, en la famosa pirámide de Maslow como representación gráfica de la jerarquía de las necesidades humanas, recordarán los lectores que va después de lo fisiológico (respirar, comer, sexo, descansar...) y de la seguridad y protección (de empleo, física, recursos, moral, familia, salud...).

Sentirnos queridos nos hace sentir además de bien, fuertes. Formar parte de un grupo sólido nos da confianza y sentido. Movernos en base a unos patrones comúnmente aceptados, gozar de tranquilidad y previsibilidad. Por este motivo, todo buen directivo se siente más a gusto enfundado en un traje gris marengo y una corbata a rayas que dentro de una chaqueta de cuadros y un pantalón de pana. Es mucho más cómodo salirse lo justo del marco, no tener que dar demasiadas explicaciones –aunque sean visuales– y chulear de mensajes fáciles de entender: zapatos caros (y ordinarios), corbata de diseño y reloj de marca. Más aún, mostrarse accesible a pesar de ser extremadamente inteligente, agudo en una reunión de merluzos y extremadamente enterado y locuaz en torno a las proezas futboleras de los mejores equipos.

Esto significa que, hacerse notar, lo justo. Entre otras cosas, porque el interlocutor, sumido en un mundo de tópicos, espera que lo cree que va a suceder, acontezca.

Es pues, desde este punto de vista, tan básico, que los individuos nos acabamos encasillando en el papel que alguien (¿quién?) nos dio al inicio de la obra de teatro de la vida y nos creímos sin más evitando

hacernos la pregunta que un servidor considera normal pero que la sociedad considera casi radical de ¿por qué no ser nosotros mismos?... El que escribe aprendió la respuesta a esta difícil pregunta cuando redactaba el libro "¿Hay que ser un cabrón para llegar a Director general?" y comprobar que los comportamientos deleznable provenían de indecisiones o *sinsentidos* y falta de convicción. Los jefes "malos" –por evitar pronunciar esa incómoda palabra– no lo eran por convicción sino por practicidad. Por evitarse empanadas mentales y cócteles amargos descubren atajos que permiten convertirse en amo del cotarro al que no tiene escrúpulos y es irreflexivo. Sin aplicar demasiadas luces ni razonamientos.

¿Y cuáles son las poses habituales y comúnmente aceptadas como estereotipos en el mundo de la gestión? Ahí van los principales.

EL NEGOCIADOR

Se caracteriza por mostrarse siempre muy serio. No es que esté dolido o de malhumor. Intenta por todos los medios que no se le escape una sonrisa y así incomodar a su interlocutor.

Suele interrumpir de cuando en cuando con comentarios de los que sospechas siempre doble sentido ("*¿Por qué dices esto? ¿Acaso te han dicho que pasa algo malo en esta empresa?*") y no da pie a ningún contenido fuera de contexto. La reunión es para tratar aspectos relacionados con ella. Muchos compradores blindan su "yo" con esta pose que le facilita la labor generando en el interlocutor cierta indefensión. Porque lo cierto es que siempre sospechas que has hecho algo malo, o va a pasar algo que no es bueno. O que te han llamado y no has contestado, o tienes un email por responder o simplemente has llegado tarde a la cita sin avisar.

SUPERIOR

Hay una escena en la célebre película de *La lista de Schindler* en la que el protagonista sugiere al responsable de un campo de concentración nazi que la sensación suprema no es tanto generar temor (ya que tenía poder sobre la vida) como perdonar. La dependencia de uno sobre el otro es la máxima cuando se le perdona sin más.

Cuando los demás creen que va a ser duro –podríamos traducir– es indulgente. Es el perdonavidas.

Suele tratar al personal de servicio como un señor, pero a una distancia tan sideral que deja siempre muy claro que él está arriba y los demás abajo.

Demuestra trazar una gran carrera y muchas responsabilidades. Está hiperocupado, tiene poco tiempo y se tiene que ir incluso antes de la hora. De hecho, tras decir "hola", avisa de que tiene prisa y de paso así comunica que te está haciendo un favor enorme.

Lo dicho, chulesco y disciplínate.

IDEAS "CLARAS"

Sabiondo, también *sabihondo*, según la obligada referencia del diccionario a la RAE como norma suprema, y que en calificativo define a éste como aquel que presume de sabio sin serlo.

Habla y no escucha. Escribe la historia antes de que empiece (cosa imposible ya que es bien sabido que todo cobra sentido una vez ha ocurrido). Suele anticipar que hará algo que nunca acaba llevando a cabo: "Seré

Pertenecer a un grupo (al grupo) genera seguridad. Los sociólogos le llaman a esto sentido o sentimiento de pertenencia que, en la famosa pirámide de Maslow como representación gráfica de la jerarquía de las necesidades humanas, recordarán los lectores que va después de lo fisiológico (respirar, comer, sexo, descansar...)

breve", "no tendré piedad", "esto se resuelve de tal manera", "pueden interrumpirme cuando deseen", "hablaré poco", "pagaré pronto", "soy una persona que habla claro", "tengo las ideas claras", "suelo ser generoso", "hay que ser dialogante", "daré el beneficio de la duda"...

En lenguaje más popular le podríamos llamar también listillo. No se le puede llevar la contraria porque tiene la respuesta a cualquier duda y como buen tertuliano ni calla ni deja que otros hablen. Un portento de jefe. El poder le concede una autoridad gratuita que todos sus sicarios reconocen públicamente.

BIPOLAR

Este es especialmente peligroso. Porque usar este "traje" puede conducir más que a un comportamiento tópico a una cierta dosis de locura. Hoy sí, mañana no. Ahora simpático, luego insoportable. Nunca dijo lo que le dicen que afirmó si cree que es fragilidad, debilidad o compadreo. Es duro e intransigente hasta el límite –suele pasarlo– de la bronca. Es eso, bronco.

Exige cuando no toca ni cuando los demás lo esperan. Imprevisible. Cuando exige, hiere. Y lo peor de todo es que lo hace voluntariamente. No soporta estar solo. Necesita adulación y compañía –que busca y encuentra– siendo extremadamente amable, encantador e incluso gracioso. Esa es una debilidad –muy humana– que los demás le sirven en bandeja porque creen (tienen siempre la esperanza) de que si se abre un pelín es que ya ha empezado a cambiar para siempre.

MISTER RELATIONSHIP

De este hay muchísimos subtipos. Los tres principales, desde mi punto de vista, son:

- El que saluda y no dice nada: "*Don Antonio, ¿qué tal está Ud?*" Siempre sonríe, siempre teje una buena y sana red de simpatía y de relaciones basada –gigante con pies de barro– en holas, felicitaciones en fechas señaladas, buenas formas y sonrisa de lujo. Lo que sabe suele proceder del anterior o precedente saludo. Luce un montón. Parece pero no es y suele tener una larga agenda de teléfonos, muy ilustrada y actualizada, pero con escasos contenidos.
- El que parece feliz como unas pascuas: Todo es fenomenal. Esto es una maravilla. El negocio va de cine y no hay nada para quejarse.

Sus hijos –hasta ahí entra– son siempre buenos estudiantes y nada gamberros. Su equipo el mejor y su jefe (cuando lo tiene) dócil como ovejita, muy fácil de controlar y de exigencia tendiendo a cero.

- El que conoce a muchos y da por sentado que tú también los conoces. Habla por los codos (¿??) con referencias constantes a decenas y decenas de personas que no sueles saber quiénes son pero que todos suenan a famosas e importantes. A personajes.

A los tres les une un rasgo común. No soportan estar solos. En los pasillos de cualquier congreso tienen que andar siempre con alguien, aunque sea una carabina que de cara afuera le da la cobertura social del que conoce a todo el mundo.

VIAJANTE. EL TIEMPO ES ORO

A este no se le puede criticar por nada gordo... pero resulta especialmente incómodo. Siempre está trabajoso. No pierde un minuto. En el bus, en el taxi, en el aeropuerto, las salas de espera, o lo más notorio, en la mesilla de AVE, que siempre está con el *laptop* abierto. Teclea sin parar y a toda velocidad. Y si para, sólo pueden ser dos los motivos: o el baño o una llamada de teléfono. Son afanosos. Despachan emails, lecturas, hojas de cálculo o presentaciones a pecho descubierto.

Manejan el trolley como nadie demostrando una destreza obscena en la carga de varios bultos con una sola mano. Guardan, estoy seguro,

todo siempre en el mismo sitio. No pierden nada y sobre todo duermen tranquilos por haber tachado todos los pendientes de la maldita lista habitualmente creciente.

Como jefes deben ser una pesadilla. Nunca olvidan nada. Nunca. Y lo peor que puedes hacer con ellos es contarles una mentira, aunque sea mentirijilla, porque seguro que siempre se acuerdan de aquél día y aquel momento. Especialmente si estaba ligado a un *tick* (*mark* en inglés, *garrapata* en spanglish) en la lista imaginaria que siempre llevan abierta.

Y aquí se acaba la historia (más bien historieta) de los tipos directivos que a mi juicio hoy más se llevan. Chics o no, son tipos, y como tales, patrones usuales de comportamiento.

Los tópicos, era la premisa de este modesto *paper*, tiene también su traducción en comportamientos que suelen esconder –lo comentábamos al principio– el famoso principio pocas veces cumplido de “sé cómo eres”.

Es más cómodo embutirse el uniforme y jugar a ser lo que los demás esperan. Ser previsible. Lo malo es que seguramente acabaremos empobrecidos y percibidos como soteses y aburridos.

Y lo peor será siempre pensar que se podía haber hecho más, y que ni tan sólo se tiene idea de cuánto más se podría llegar a dar con el potencial brutal de la singularidad. Sorprende que no habiendo dos huellas dactilares iguales los directivos se conformen con formar parte de clases de comportamiento previsible, poco sugerente y escondido casi siempre en una eficiencia que se paga siempre. ■



WUWM
World Union of Wholesale Markets
Promoting wholesale and retail markets world-wide

Mercados vivos. Ciudades sostenibles