

Indice

0. Introducción. La Gacela de Wirayut.....	3
1. De moquetas y despachos.....	11
2. Tienes un e-mail	25
3. Haciendo amigos (seguridad, limpieza, mantenimiento)	45
4. Que bien.... reunión.....	63
5. Trabajar en el extranjero (Como Tarzán en Sarajevo)	83
6. En tierra extraña (cuando se llega a una empresa 'cliente')	99
7. El Alien 'ado'	115
8. Reuniones anuales, Kick-offs.....	137
9. ¿Un coffee y hablamos?	159
10. Internet... no se puede estar sin él.....	171
11. Momento Rocky Balboa	191

0. Introducción. La Gacela de Wirayut.

¿Usted sabe cuál es la ciudad más aburrida de Francia, meritorio título concedido por los propios franceses?. Es Clermont-Ferrand. Esta ciudad, situada en las lejanas tierras del macizo central, al pie del mítico Puy de Dome, se encuentra enclavada en el corazón de la vieja Francia. Es la región de los volcanes, los quesos y los valles, llamada Auvernia.

Nada de esto sabía cuando me dijeron en mi empresa que tenía que hacer las maletas, pues debía desplazarme a trabajar a aquella ciudad. En principio serían unos tres meses.



En mi trabajo se supone que tienes que estar disponible para la movilidad laboral, pero lo cierto es que no es muy habitual que tengamos que marcharnos por largas temporadas al extranjero.

Cuando recibí aquella noticia de mi traslado, un buen número de planes que tenía en mente se fueron deshaciendo como un castillo de naipes. Además, por experiencia, cuando te dicen que tienes que trabajar fuera unos tres meses, puedes apostar que estaremos hablando de más del triple de tiempo, como así fue.

Dos semanas después, estaba aterrizando en el aeropuerto de Clermont-Ferrand.



- **Noviembre.**

Diez centímetros de nieve en la pista del aeropuerto y seis grados bajo cero me dieron la bienvenida en esa fría mañana de Noviembre. Todo lo más que tenía cuando llegué era una dirección y un nombre. Supuestamente, el lugar en donde tenía que trabajar eran las oficinas

centrales de una de las mayores multinacionales del sector de los neumáticos, con una facturación multimillonaria y cientos de delegaciones y fábricas por todo el mundo.



Esperaba encontrar unas grandiosas oficinas centrales, modernas y bien equipadas, acordes con el rango de la empresa en cuestión. Pero lo que encontré en cambio, fueron unas ruinosas y

obsoletas instalaciones, en las que se apreciaba a primera vista el enorme estrago que había realizado el paso del tiempo. No en vano, se trataba de una empresa centenaria, y las fábricas e instalaciones databan de periodos cercanos a las guerras mundiales.

Por películas antiguas que había visto en las que aparecían fábricas con sus barracones, torretas, muros, vagonetas, etc... de la segunda mitad del siglo XIX, la similitud era sorprendente. Parecía que el tiempo se hubiera detenido allí. No podía dejar de evocar las imágenes de la revolución industrial en Manchester o escenas de la película de Charles Chaplin, 'Tiempos Modernos'.

Y ese era el motivo por el que estaba allí, bueno no sólo yo, sino cerca de ciento cincuenta personas de todas las partes del globo. El motivo es que la multinacional estaba totalmente envejecida y necesitaba una 'gran mano de pintura' para modernizarse.

El aspecto exterior de las fábricas no era sino el reflejo de cómo se encontraba el resto de la organización: obsoletos sistemas informáticos, lentos procesos en la toma de decisiones, escasa descentralización, etc...

El trabajo, por tanto, se planteaba duro y complicado. Además, el caos se fue adueñando poco a poco del quehacer diario. Al haber gente tan diversa, y sin una dirección clara, pronto se vieron las dificultades para llevar la nave a buen puerto.

Los días de invierno iban pasando. Las solitarias, heladas y empinadas calles de los alrededores de la Catedral se habían convertido en mi escenario habitual.

Tanto tiempo lejos de casa estaban empezando a pasar factura.

- **Febrero.**

Llevaba ya suficiente tiempo trabajando allí, para haberme dado cuenta del monumental caos que se estaba formando en el desarrollo del proyecto. A la Torre de Babel idiomática que allí se daba, había

que sumar otras cuantas más en cuanto a horarios, formas de trabajo, relaciones personales, etc...

Además, el tiempo transcurría muy lentamente. Las tareas no estaban bien planificadas y cada vez era mayor el tiempo que pasaba mano sobre mano.

Para agravar aún más la situación llegó hasta mí la información de que se estaban produciendo despidos en mi oficina de España, que no había mucho trabajo y que, por tanto, el estar trabajando en el extranjero era una garantía de continuidad en mi puesto. Es decir, me encontraba atrapado. Entre la espada y la pared, como se suele decir.

Pero un pequeño detalle iba a cambiar la situación. Cada día, mientras revisaba el correo electrónico interno, era habitual recibir algunos de un curioso personaje de nombre impronunciable, que no hacía más que preguntar dudas, solicitar información, dar respuestas a los demás, proponer ideas...

Este personaje, que debía residir en algún país muy lejano se llamaba Wirayut Janlassirostropin, y siempre acompañaba sus e-mails, con una frase que se me fue quedando grabada en la memoria:

CADA MAÑANA EN EL AFRICA UNA
GACELA SE DESPIERTA, ELLA SABE
QUE DEBE CORRER MAS RAPIDO
QUE EL LEON MAS RAPIDO DE LA
SELVA O EL LEON LA MATARA....

CADA MAÑANA EN EL AFRICA UN
LEON SE DESPIERTA, EL LEON
SABE QUE DEBE CORRER
MAS RAPIDO QUE LA GACELA
MAS LENTA O MORIRA DE HAMBRE

NO IMPORTA SI TU ERES EL
LEON O LA GACELA, CUANDO SALGA EL SOL
MEJOR QUE YA ESTES "CORRIENDO"

Aunque esta frase la habían utilizado grandes gurús de la gestión y líderes políticos, parece ser que su autoría no estaba muy clara. Para mí, desde entonces sería 'La Gacela de Wirayut'.

Estas líneas, día a día, me iban haciendo reflexionar, poco a poco me iba calando su mensaje.

Un día de abril, al levantarme por la mañana y asomarme a las grises calles de la ciudad, un sol espectacular me dio los buenos días. Algo empezaba a cambiar.

- **Abril.**

Poco a poco, la nieve y el frío fueron dejando paso al sol y a las tardes primaverales. Transcurrían los días y empecé a descubrir rincones ocultos de la ciudad. Lo que antes se aparecía como monótono y uniforme ahora se me intuía interesante y misterioso.

Ciertas calles que antes no eran más que angostos lugares de paso, ahora albergaban misteriosas y enigmáticas tiendas de anticuario, tabernas, posadas, etc...

Decidí ir descubriendo poco a poco, calle a calle, la ciudad por la que



había paseado de forma anónima y desinteresada durante los meses anteriores. Y la ciudad me sorprendió. Albergaba muchos más matices de los que imaginaba.

En cuanto a su historia y pasado no desmerecía para nada el presente. Había sido cuna de Vercingetorix, líder galo que resistió a los romanos y en quien están inspiradas las aventuras de Asterix y Obelix. También fue el

lugar desde el que Urbano II encomendó a los nobles cristianos para que iniciaran las Cruzadas contra los infieles que se habían apoderado de los lugares santos. Y también era la cuna de Blaise Pascal, uno de los matemáticos y filósofos más importantes de la historia. No dejaba de sorprenderme esta ciudad tan 'aparentemente aburrida y triste'. Cuando llegaba al trabajo y releía 'la Gacela de Wirayut' me daba cuenta de que tenía que hacer algo inmediatamente, y de igual modo que la ciudad tenía muchos otros matices, hacer algo que pudiera demostrarme que en el mundo laboral también son muchos los matices y situaciones con los que nos podíamos encontrar. Decidí escribir sobre las empresas. Esos lugares que habitamos tantas horas al día y tantos meses al año y que, sin embargo, tan inhóspitas y conflictivas se nos presentan a menudo.

- **Mayo.**

A pesar de que las cosas no pintaban nada bien ni en el proyecto, ni en mi empresa, decidí ponerme manos a la obra. Poco a poco fueron surgiendo temas sobre los que hablar. Algunos, los tenía en la cabeza desde hacía tiempo: la ineficacia de muchas reuniones; las relaciones con los jefes, a los que me refiero con diferentes nombres en el libro: entes, seres elevados, ectoplasmas, fantasmas y alguno más; o el uso de internet, etc...

Pero lo que más tenía en mente era la frase de la 'Gacela de



Wirayut':

NO IMPORTA SI TU ERES EL
LEON O LA GACELA, CUANDO SALGA EL SOL
MEJOR QUE YA ESTES "CORRIENDO"

No importaba en que peldaño del escalafón empresarial estuviéramos. Lo importante es que había que actuar. Nada de dar las cosas por sentado, aceptar la situación y lamentarse. Decidí poner por escrito todos los temas que me habían rondado la cabeza durante años. Fui sacando tiempo al tiempo. Un rato mientras revisaba el mail, otro rato mientras estaba en una reunión, otro mientras traducía un documento. Puedo asegurar que intenté escribir fuera del trabajo, lo prometo: en el hotel, en una brasserie, en un parque... pero no lo conseguí. Me di cuenta que fuera del trabajo había otro mundo y mi concentración se diluía en mil detalles mucho más placenteros.

Mientras escribo estas líneas, el sol se oculta tras las oscuras piedras volcánicas de la Catedral, pero puedo estar seguro que volverá a aparecer mañana.

Espero, amigo lector, que como dice 'nuestro' Wirayut, ya sea gacela o león, se mantenga en movimiento y encuentre en este libro un buen rato de diversión y reflexión.

1. De moquetas y despachos.



"Quienes son capaces de renunciar a la libertad esencial a cambio de una pequeña seguridad transitoria, no son merecedores ni de la libertad ni de la seguridad".

(Benjamin Franklin)

En la actualidad, gran parte de las personas que trabajan en el sector servicios, lo hacen en edificios de oficinas, que en algunos casos reciben el adjetivo de 'inteligentes'. Ahora bien, ¿qué entendemos por inteligentes?. Una de las definiciones mas reconocidas de inteligencia es la siguiente: 'Capacidad de resolver problemas nuevos, en forma correcta y rápida'. Según esto, no creo que el adjetivo esté del todo bien indicado para referirnos a estos edificios en los que solemos pasar una media de 9 horas al día, 45 horas a la semana, 180 horas al mes, 1980 horas al año. Esto quiere decir , que pasamos más de 80 días al año dentro de estos edificios. Mucho más que en el salón de nuestra casa o en nuestro dormitorio. Es mucho tiempo, para no prestarle la debida atención.



La Seguridad

Uno de los aspectos más interesantes en estos edificios inteligentes es la seguridad, que se aplica prácticamente a cualquier edificio de nueva creación.

La seguridad se ha convertido en un tema ineludible y agobiante. Además, no solo afecta a los de nueva construcción, sino que también están siendo adecuadas y modificadas antiguas oficinas para dar respuesta a esta nueva demanda de seguridad.

Tornos, tarjetas de seguridad, cámaras de vigilancia, detección de humos, vigilantes de seguridad, sistemas automáticos de alarmas, protección de redes, circuitos internos de televisión.... toda una serie

de nuevas medidas están apareciendo alrededor de nuestros puestos de trabajo.

Por situar exactamente como afectan estas nuevas medidas a nuestra vida diaria, les voy a comentar una mañana cualquiera en mi adorado edificio de oficinas:

1. Hoy llego a las 9:05. Un poco mas tarde de lo normal, pues ha habido un accidente en la autovía de acceso a la oficina. Conforme llego a la barrera de entrada me encuentro con una caseta de seguridad acristalada con dos vigilantes uniformados. Delante de



mi, una valla me impide el paso, salvo que muestre el salvoconducto de entrada. Se trata de una tarjeta de identificación con mi cara sonriente, que al pasar por el sensor me permite entrar. Si, hubiera optado por entrar andando, ninguna valla me lo impide, y sólo un posible stop!! por parte de los guardias me detendría.

Los guardias no paran a todo el mundo, realmente detienen a poca gente. Piensan que si vas con traje de oficina y aspecto aseado no representas un riesgo. Me he fijado que los vigilantes rotan con mucha frecuencia con lo que no es posible que lleguen a habituarse a las caras de las personas que pasan de forma periódica. Conclusión, con un traje, no hace falta que sea de Armani, ni de Emidio Tucci ya se puede entrar. Primera medida de seguridad y unos cuantos miles de dolares o euros, según el caso, burlados.

2. Vaya, ya estoy con mi coche dentro, pero... me encuentro con otra barrera de seguridad para acceder a mi parking... Otra vez a

sacar la tarjeta... no creo que esto lo hagan pensando en que algún coche acelere detrás de otro y se hubiera metido al estilo Mr. Bean. Además, para eso debían estar los dos vigilantes de la entrada. Pero, bueno, nada, saco la tarjeta otra vez, me identifico y por fin llego a mi plaza.

3. Mientras he hecho este pequeño recorrido de 50 metros, no menos de 10 cámaras de televisión me han estado observando y filmando con detenimiento. Al principio, me hacía gracia saludarles con el brazo, si voy a ser filmado que se me vea sonriente - pensé- , pero se me acabó por cansar el brazo y deje los saludos. Es que son muchas cámaras x saludos x día.
4. Asciendo desde el parking por el ascensor en donde tengo que introducir una llave de seguridad para subir.... una planta...a veces pienso en subir por las escaleras, no crean, pero entonces necesito pedir otro permiso especial al departamento de seguridad laboral.
5. Salgo de las cavernas del sotano-parking y llego a la amplia, moderna y acristalada recepción. Varias señoritas muy elegantes y sonrientes me saludan al pasar, un nuevo vigilante de seguridad me ignora a mi paso y... zas.. me encuentro con un torno... Estoy a no muchos metros de mi lugar de trabajo, pero todavía he de superar algunos obstáculos. Animo, que tu puedes, me digo.
6. Sitúo mi tarjeta de identificación sobre el torno, oigo un pitido y me dispongo a pasar. Ahhh!! Parece que soy mas rápido que la maquina, cuando he intentado pasar, todavía no se había abierto y me he golpeado. Como se pueden imaginar la barra metálica de estos tornos está situada a tal altura que el golpe se produce en

una zona mas bien dolorosa. Realizo un nuevo intento a cámara lenta y... por fin entro.

7. Aun con paso cansino por el dolor, miro hacia arriba y veo varias cámaras que me enfocan sin piedad. No dejo de pensar, que son los propios vigilantes los que manipulan el torno para que no de tiempo a pasar y luego echarse unas risas con los 'videos de primera' que les proporcionamos los golpeados.
8. Ya me queda menos, apenas volver a subir un par de pisos, ya dentro del complejo de oficinas. Tengo dos opciones, escaleras o ascensor, en este caso no me piden identificación en ninguno de los dos, que alegría... o debería sospechar... quien me dice a mí que no tienen puestas cámaras tras el espejo del ascensor y nos observan al estilo Gran Hermano. Piensa mal, y acertarás.
9. Salgo del ascensor, ante la duda, no he hecho muecas delante del espejo. Llego a mi planta, giro a la izquierda y una nueva puerta, la de mi empresa, me espera. Muestro mi tarjeta, en la que intuyo que mi foto sonriente esta dejando de estarlo, y por fin llego a casa, perdón, mi trabajo. Ese olor a moqueta tan reconocible, esas luces de neón cegadoras por todas partes....
10. Bien, ya estoy sentado en mi sitio. Conecto el ordenador y después de introducir sucesivamente cinco nombres de usuario y claves de seguridad, se puede considerar que estoy operativo para la empresa. Eso, salvo que alguna de las claves no haya caducado y haya que cambiarla y volver a memorizarla. O lo que es peor, que se nos olvide, con lo que hay que iniciar el proceso de solicitar una nueva. En estos casos, es probable que antes de ser operativo pase alguien a 'invitarte' a un café.

11. Decido pasar un momento por el baño y.... resulta que para acceder tengo que presentar mi tarjeta de seguridad. Si, hasta en el baño. Se me empieza a venir a la memoria la imagen de Charles Chaplin en Tiempos Modernos, observado continuamente por un 'ente superior'. Resumiendo, si no tengo tarjeta, no hay baño, y si no hay baño no hay persona que aguante toda la jornada laboral.
12. En fin, vuelvo a mi puesto y cuando estoy empezando a organizar papeles y dar prioridad a cada uno de los asuntos del día, un sonido estridente e insoportable empieza a sonar por el edificio. De repente, todo el mundo se levanta apresurado, dejando todas sus cosas sobre las mesas y marchan apresurados hacia afuera. Atónito, intento reaccionar ante esta situación. Me sumo a la turba que baja apresurada por las escaleras mientras recuerdo que ésta era la penúltima medida de seguridad implantada por la dirección: Los simulacros trimestrales.

Son las 9:35 y apenas han transcurrido treinta minutos para darme cuenta que mi oficina inteligente se ha convertido en el cuartel de la OTAN o en el Pentágono.

Moqueta

Pero, además de la seguridad, estos edificios tienen otros fallos de inteligencia. Están densamente asfaltados de moqueta, que básicamente es un material sintético que tiene la particularidad de atrapar unos microscópicos organismos llamados ácaros, que hacen la vida imposible a un porcentaje muy alto, y cada vez mayor, de la población. Son los asmáticos, aunque debería decir somos, ya que debo reconocer que yo estoy entre ellos. Por este motivo, las moquetas

deben limpiarse continuamente con unos sistemas de presión bastante sofisticados, a unos precios nada asequibles.

Si, **Carl Sagan** tenía razón: "Nuestra tecnología se ha hecho tan potente que estamos convirtiéndonos en un peligro para nosotros mismos".

Pero, ¿por qué en las oficinas se instalan estas moquetas, que cada vez pueblan más y más superficie?, pues creo haber llegado a la conclusión de que la pretensión de los directivos de las empresas es simular un entorno de trabajo cálido y acogedor, lo mas parecido al hogar de cada uno de nosotros. Esto lo hacen con la idea de que seamos más productivos. Ahora bien, para eso deberían primero conocer cómo es nuestro hogar, por que en mi casa, por ejemplo, no hay moqueta, ni luz artificial desde primera hora de la mañana, y en el cuarto de baño no tengo la temperatura 5 o 6 grados mas baja que en el resto de la casa...

Y esto lo hacen, además, con la idea de confundirnos y que nos cueste ser capaces de distinguir cual es nuestro verdadero hogar. Se cuentan casos de gente, que pasa tanto tiempo en la oficina, que se llegan a llevar su neceser, muda de ropa y otros accesorios allí, y que cuando se marchan a su casa tienen la sensación de fichar al entrar y al salir, llevando mas controladas las horas que pasan en sus casas, que las que pasan en la oficina (bueno, quizás son sus parejas las que les controlan el horario, y con razón) teniendo en cuenta lo poco que frecuentan sus propios domicilios.

Myhouse

Seguro que todos conocemos a algún personaje de éste tipo, en mi caso, he identificado a varios, pero hay uno que se lleva la palma. Se trata de Jose Manuel Myhouse. Resulta que desde que lo conozco, la

diferenciación entre el día y la noche no existe para él. Como toda su vida gira alrededor de las luces de neón del interior de la oficina, en las contadas ocasiones en que sale a comer fuera de la oficina, que no son muchas, tiene que utilizar unas llamativas gafas de sol, ya sea un día claro o esté el cielo lo más borrascoso que uno pueda imaginarse.

Su vista no esta acostumbrada a la luz natural y deambula por las calles en busca de un restaurante, del mismo modo que deambulara un vampiro en busca de su dosis diaria de sangre fresca, por que, a parte del tema de las gafas, el color de su piel no es precisamente canela, sino todo lo contrario. Nosotros, me refiero a los compañeros, ya lo conocemos y no nos da miedo, pero si he visto caras de espanto en algunos camareros cuando lo miran. Myhouse no es un vampiro, eso creemos, por que los vampiros no existen o eso nos han contado. Pero, a veces, me asaltan las dudas. A ver si después de todo resulta que es un vampiro de verdad y que su devoción por el trabajo y las largas jornadas de oficina no son mas que una coartada de su doble vida. Pero no, no existen los vampiros, por lo menos hasta que me lo demuestren. Para mi, las confirmaciones científicas vienen de 'Muy Interesante'. Ya pueden decir lo que quieran en 'Nature', en 'New Scientific' que si no aparece en la portada roja de 'Muy Interesante' es que no lo creo... Como aprecian los lectores, mi conocimiento científico es totalmente subjetivo.

Pero volvamos al Conde Myhouse, perdón... a Jose Manuel. Es que, lamentablemente, la gente es muy cruel y no son pocos los que le llaman así a escondidas. Bueno, no todos. En la Dirección, 'el Conde' esta muy bien considerado y su mote está en boca de todos, y no es para menos. Es el empleado que año tras año, más horas realiza para la empresa. Y, a fin de cuentas, esto es lo mas importante. Que luego se dedique por las noches a chuparle la sangre a algunas doncellas, o hincarle el diente a un rebaño de corderos... pues tampoco es para rasgarse las vestiduras. ¿Y quienes somos nosotros para prohibir las

aficiones de nuestros empleados?, piensan en dirección. Mientras este tío esté como un clavo aquí todos los días, perfecto.

La Temperatura

Otro de los aspectos mas destacables de estos nuevos edificios inteligentes es el de la regulación de la temperatura en el mismo. Supuestamente están acondicionados para mantener una temperatura constante y adecuada en todas las estancias. Sin embargo, es evidente que en



los cuartos de baño rige un mecanismo totalmente diferente. Me explico, en algunas oficinas el recorrido que va desde nuestro puesto de trabajo hacia el baño se convierte en un recorrido similar al que haríamos si fuésemos de la sabana africana a la tundra siberiana. Y en otras ocasiones, es al contrario, abrimos la puerta del baño y es el mismísimo calor del Sahara el que se nos viene encima.

¿Cómo es posible esto, si el edificio es inteligente, y los baños, evidentemente, forman parte del edificio? Pues, porque una vez mas una mano directiva ha influido en la 'inteligencia' del edificio. Dicha influencia consiste en crear un clima diferente en los aseos para evitar un uso demasiado prolongado de los mismos.

Exagerado, pensarán algunos, pero no lo es. Se han realizado estudios que lo confirman. Si, es cierto, se hacen estudios sobre estas cosas, respecto al tiempo que se pierde en las visitas al 'excusado'. Parece ser que todo ese tiempo 'perdido' en los baños a lo largo del año se traduce en una cantidad de dinero realmente importante. Y desde la

dirección se leen este tipo de estudios, ya que les encanta todo análisis en el que se den cifras de cómo se pueden ahorrar gastos, realizando ligeras variaciones en el entorno-hogar que es la oficina. Una vez que los leen, los quieren llevar a la práctica lo más rápido posible, ya que esto les puede suponer el recibir una medalla de un ente superior, además de una posible mención en la revista sectorial de turno, entrevista incluida. Y, eso de que salga tu nombre, e incluso acompañado de una foto, pues gusta mucho.

Lo mas curioso de estos estudios es que hablan de tiempo 'perdido' en los baños. Pero, yo me pregunto, ¿cómo diferencian el tiempo perdido del tiempo aprovechado en el baño?. Quizás se considere que estar mas de 20 segundos bajo la maquina de aire caliente para secarse las manos sea excesivo. Probablemente, algún estudio llegue a calcular el gasto energético por cada segundo de más en el secado de las manos.

Otro ejemplo. Cuando están ocupados los servicios, el rato que tengo que esperar a que llegue mi turno, ¿es tiempo perdido, no?, ¿Que puedo hacer entonces, para ahorrarle costes a mi empresa? Puedo ir apuntando en el papel higiénico la lista de tareas que me quedan por hacer, o podemos ir por parejas al baño de modo que se puedan aprovechar estos tiempos muertos para establecer reuniones informales.

Seguro que se les ocurren algunas ideas más para reducir este tiempo 'perdido' en los baños. Pues, apresúrense a comunicárselo a sus jefes. Ellos, a buen seguro se lo agradecerán, aunque no diga nunca a sus compañeros que la idea fue suya.

La zona noble

Suele ser bastante habitual que en estos edificios existe una zona claramente diferenciada del resto. Es lo que coloquialmente se llama 'zona noble'. La nobleza del sitio proviene del hecho de que las

paredes de los despachos están habitualmente forradas de madera, el espacio es amplio y diáfano y tienen cuadros auténticos de pintores contemporáneos colgados por todas partes.

Mucha gente piensa que esos cuadros son realmente extraños y antiestéticos, pero da la casualidad que no todo el mundo, principalmente los expertos piensan lo mismo. Se supone que los cuadros de marras se compran como inversión, y parece ser que con muy buenas rentabilidades.



Otra de las características principales de esta zona, diríase que la más importante, es su difícil acceso. No todo el mundo tiene permitido pasear por sus amplios pasillos, admirar los cuadros que allí se exponen y deleitarse con las lámparas y papeleras de diseño que los acompañan. Lo

hacen por que la dirección necesita distanciamiento, elevación, amplios horizontes, pero no por un afán de búsqueda mística o algo por el estilo. Se trata, mas bien, de separarse de los 'mortales'. Mortales, entre los que probablemente se encuentre usted, amigo lector.

Incluso, aunque usted considere que ha llegado a este nivel y se encuentre en una de estas zonas nobles, bien por azar del destino o bien por arduo trabajo de muchos años, no se confié. Siempre existe una zona noble más allá, mas secreta, más distante, más selecta... para apenas un reducido grupo de personas, quizás no mas de tres... e incluso esta zona noble pueda no encontrarse en el edificio, ni en la ciudad, sino a bastantes kilómetros de allí. Quizás, en las estribaciones alpinas de Suiza o en las doradas costas de las

Bermudas. No debe confiarse. Siempre hay una zona noble mas allá. Una auténtica zona noble que dejaría la suya en evidencia. Si duda, piense en lo que está haciendo ahora mismo, pudiendo estar en las nobles playas caribeñas o en las nobles laderas alpinas.

Los despachos de estas zonas se pueden personalizar sin ningún tipo de rubor. Aquí no se contentan con pegar la foto de las ultimas vacaciones, sonriendo al lado de un camello en Egipto. Ni con poner los Christmas de felicitación de nuestros clientes. Ni siquiera, con tener repleto de post-it toda la superficie que rodea la pantalla del ordenador, del teclado y de la mesa.

Aquí, en cambio, la ausencia de post-it se torna casi misteriosa. Un elemento tan habitual en cualquier oficina aquí se convierte en algo exótico. ¿La razón? La existencia de secretarias o assistants que se encargan de 'llevar la agenda'. De modo que uno se puede despreocupar completamente de cosas como: tengo que llamar a fulanito, hay una reunión a tal hora, coger los billetes de avión para Londres....

Por cierto, en esta zona se suele llamar a las personas Don Manuel, Don Luis... y no sólo para denotar respeto. Es que 'Don' significa, como no, 'De Origen Noble'. Todo cuadra.

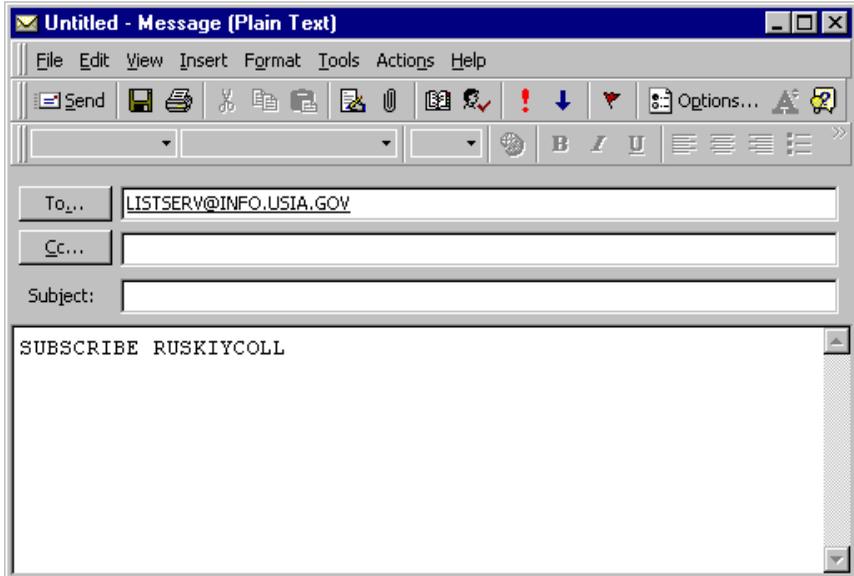
Pero existen bastantes mas cosas que llaman la atención en estos despachos y es la presencia de ciertos elementos que no aparecen habitualmente en el resto de la oficina.

- *Destructoras de papel confidencial.* Aunque en todas las oficinas suele haber lugares comunes de destrucción de papel, aquí existe una máquina por despacho, de ultima generación, con gran capacidad destructora y prácticamente imposible recomposición de lo destruido. Doy fé, lo intenté en alguna ocasión. No me pregunten dónde o mi incipiente carrera de espía industrial se truncará.

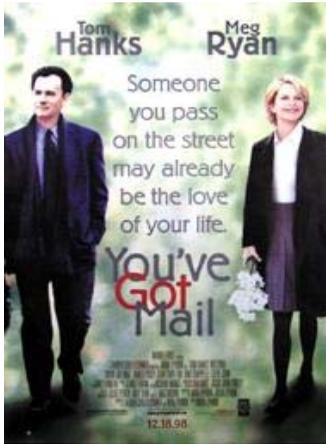
- *Cajas fuertes de seguridad:* Estas cajas de seguridad, evidentemente, no están a la vista y se ubican en lugares realmente curiosos. Muchas de las películas que hemos visto sobre espías se quedan cortas comparadas con la realidad. Se esconden detrás de cuadros, en el interior de estatuas, en falsos muros, camufladas en impresoras, en las librerías, detrás de sesudos libros, y en un sinnúmero de lugares más. Estoy llevando una estadística particular, si alguien quiere contarme algún lugar más puede ponerse en contacto conmigo.
- *Cuartos de baño particulares:* Efectivamente, esta es una de las explicaciones de por qué los baños del resto del edificio tienen un microclima especial. La dirección tiene sus propios baños y, por supuesto, no tienen nada que ver con la funcionalidad espartana de los nuestros. Además, por un simple tema jerárquico es comprensible que un 'ente sobrenatural' no comparta miradas esquivas y conversaciones de tocador con simples 'mortales'. En estos baños he visto cabinas de hidromasaje, circuito de televisión, sauna e incluso jacuzzis. Puede parecer exagerado, pero no para algunas empresas con sede en el madrileño Paseo de la Castellana.
- *Paneles multimedia:* Al más puro estilo orwelliano, estos despachos cuentan con un frontal en el que se sitúan ocho o nueve monitores, conectados cada uno a un canal de noticias (nacionales, internacionales y económicos), equipos reproductores de video, DVD, sistemas de grabación, circuito interno de vigilancia, etc... **Orwell**, autor de la obra '1984' decía que "si la libertad significa algo, es el derecho a decirles a los demás lo que no quieren oír". Personalmente, estoy completamente de acuerdo.

- *Finalmente, un toque de distinción.* Un poco de arte. Aunque no se sepa muy bien quien fue el autor ni la época, en estos despachos conviven sin ningún tipo de rubor, creaciones de Tapies y Barceló, con escritorios estilo Luis XVI. Jarrones orientales, con piezas de arte rupestre íbero. O modernos equipos informáticos y multimedia con piezas únicas de museo de la época de la Revolución Industrial británica. Todo junto. ¿Quién ha dicho que es más importante el saber que el tener?

2. Tienes un e-mail



Nadie es más solitario que aquél que nunca ha recibido una carta. (Elias Canetti)



El título de este capítulo coincide con el de una famosa película protagonizada por Meg Ryan y Tom Hanks. En dicho film, el e-mail era utilizado por los dos protagonistas para establecer una relación de amistad, que no hubiera podido darse en la vida real, a causa del antagonismo de sus profesiones y caracteres: Tom es el propietario de una gran cadena de librerías, que quiere adquirir la pequeña tienda de barrio de Meg.

Este es uno solo de los ejemplos de cómo el e-mail ha cambiado la forma en que las personas se relacionan y comunican entre sí. Y, evidentemente, el mundo laboral no iba a ser ajeno a estos cambios. De hecho, fue en el mundo empresarial donde se generalizó el uso de esta herramienta.

Es prácticamente seguro que la gran mayoría de las personas que estén leyendo este libro hayan utilizado alguna vez el correo electrónico. Muchos a diario. De hecho, ha sustituido en gran medida al correo tradicional. Lo cual, es un gran alivio para la Naturaleza. Resulta que para fabricar una tonelada de papel hay que talar 14 árboles de 25 metros de altura y 20 cm. de diámetro, así como gastar 100.000 litros de agua limpia.

Sin embargo, este uso tan generalizado del e-mail ha provocado algunos 'excesos' y situaciones que me gustaría comentar.

- Los e-mails de reconocimiento laboral.
- El coleccionista de 'gracias'

- Los e-mails de alerta.
- Mensaje desde las alturas.
- Mailadictos y chat-mail
- Las palabras se las lleva el viento.... los e-mails no.

1. Los e-mails de reconocimiento laboral.

Se trata de una práctica muy extendida en muchas empresas que consiste en que un 'ente superior', generalmente muy cerca de las alturas, envía un e-mail a un grupo amplio de la organización reconociendo un importante éxito: que se ha ganado una cuenta muy significativa, que se ha terminado con éxito algún proyecto, que hemos sido premiados por alguna organización, etc...

Pero resulta que dicho e-mail, cuyo objetivo es agradecer y reconocer a todos los que han participado de algún modo en el éxito, suele contener bastantes exageraciones, falsos reconocimientos y algunos olvidos. Con lo que al final, el e-mail produce el efecto contrario al deseado en una amplio grupo de los empleados.

Imaginemos por un momento, que en una determinada empresa de servicios se ha conseguido cerrar un importante contrato, de esos que permiten respirar tranquilos a los entes durante un buen tiempo. Todo el mundo está contento. Todo son sonrisas, palmaditas en la espalda, se respira satisfacción... y que menos, que alguien envíe un e-mail en el que se haga público el éxito y se reconozca la labor de todos los que han intervenido.

Estoy sentado en mi puesto. Después de cinco meses de duro esfuerzo, de haberme quedado hasta tarde durante muchos días, de haber tenido incluso que trabajar varios fines de semana, por fin puedo volver a mi rutina laboral habitual. He estado metido

de lleno en la elaboración de propuestas, simulaciones de proyecto, reuniones con clientes, etc... La verdad es que no he parado, y como yo, otros dos compañeros más. Pero, parece que ha merecido la pena, hemos conseguido el contrato. En ese momento, me llega un e-mail. Es nada menos que del Director, de Miguel Big One. El título del e-mail es 'Éxito en Corporación Plus', que es el cliente del que les hablo.

Vaya, me digo, resulta que ahora se acuerdan de nosotros, después de no hacernos caso, cuando pedíamos mas gente y más tiempo para preparar el trabajo. Pero bueno, más vale tarde que nunca, y quizás pueda venir acompañado ese mail de alguna compensación, pensé.

Como pude ser tan ingenuo!! Resulta que el mail, que iba dirigido a toda la empresa, desglosaba los esfuerzos realizados por todas las personas que habían intervenido.

Se comentó lo mucho que hizo Ente 1, Ente 2 y Ser Elevado 4, en el seguimiento de la venta. Del importante asesoramiento de Ectoplasma 6 y Phantomas 3... y así, una larga serie de nombres que lo más que conocían del proyecto vendido era alguna reunión esporádica a la que habían acudido. Nunca reuniones completas, ya sabemos que esta gente esta permanentemente ocupada con llamadas telefónicas. Y... poco más.

El e-mail sigue desgranando el importe del contrato y una pequeña broma, que evidentemente no me hizo ninguna gracia. Les comentaba a toda esta pléyade de entes ectoplasmáticos que tuvieran cuidado con el sol en las playas del caribe. Y... ¿por qué va a hacer un comentario de este tipo el Sr. Big One? Respuesta: a todos los nombrados anteriormente les corresponde un viaje de 8 días a Cancún como premio de la organización por haber superado el umbral de ventas asignados. Este regalo es sólo un pequeño complemento del gran porcentaje variable que se embolsarán a resultas del contrato.

Pero... hay más, el mail continúa... y por fin veo aparecer mi nombre, más abajo, junto a mis compañeros, precedido de un escueto comentario. “También quiero agradecer al resto del equipo que ha colaborado con vosotros en momentos puntuales”. Cuando cruzan por mis ojos las palabras ‘momentos puntuales’... se me pone un rictus rígido en la cara, empiezo a palidecer y me prometo a mí mismo no leer nunca más este tipo de mails. O quizás mejor, responder a ese mail con otro que lleve por título: ¿Éxito en Corporación Plus. De Quién? Y seguro que en poco tiempo yo también podré estar disfrutando de las playas de Cancún.. eso sí.... no se si con lo del INEM me dará para tanto.

2. El coleccionista de ‘gracias’.

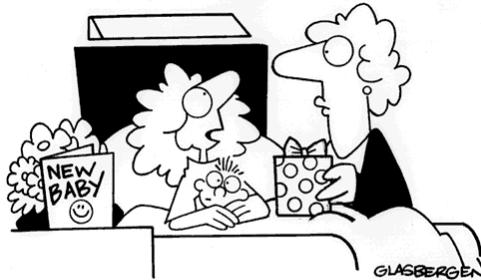
Seguro que conocen a alguien que tiene la costumbre de enviarles periódicamente mails con ficheros adjuntos de fotos, videos, chistes, animaciones, etc...

Es de agradecer que los amigos se acuerden de uno y nos incluyan en sus listas para mandarnos todo tipo de información útil y amena, que hace de nuestro trabajo un lugar mucho más agradable y placentero.

Pero... ni todas las ‘gracias’ son iguales... ni todas tienen gracia. Vamos a ver como se clasifican:

- *Chistes*: Suelen ser mails inofensivos, ya que no pasan de ser unas cuantas líneas de texto, con chistes de gracia diversa, que se pueden leer de forma rápida y si gustan y nadie se va a sentir ofendido se pueden reenviar a otros conocidos. El único problema es que vengan con eñes, acentos y otros símbolos.... en este caso la conversión del

texto se puede hacer confusa y será imposible entender el chiste. Es el fenómeno Chiquito u Ozores.



**"His full name is ThomasJr@metronet.com
but we'll probably call him Tommy."**

ได้มา หลังจาก chat กันนะเนี่ย

- Videos: Los hay de muchos tipos, pero siempre son comprometedores. Por una razón, tienen sonido. Si no nos damos cuenta de tener el volumen silenciado, toda la oficina puede escuchar la última imitación de Carlos Latre, lo último de Alejandro Sanz o los gemidos insinuantes de alguna señorita... ni que decir tiene que éste último será el más recordado por el resto de compañeros.
- Documentos Power Point: A priori, pueden parecer inofensivos. Los hay de gatitos, de amaneceres, con bonitas frases de tono vitalista.... Los hay con contenido político, reivindicativos. Los hay de George Cloney, de Brad Pitt, de modelos, en algunas ocasiones con muy poca ropa.... pero ojo, a veces, estos ficheros no te permiten cerrarlos y la imagen se queda en la pantalla durante unos segundos indeseados que se pueden hacer eternos mientras se acerca un ente ectoplasmático por el pasillo. Probablemente, el tenga los mismos archivos, pero si le pillas, los comentarios inquisitorios serán muy duros.

- Fotografías: Fotografías existen muchas. Desde las fotos de las últimas vacaciones, cuando casi nos ahogamos en la playa, hasta las fotos de boda de unos amigos. Estas últimas son peligrosas, ya que los novios suelen mandar estas fotos en gran formato y alta resolución, ocupando un espacio enorme. Y esto no hay disco duro que lo pueda soportar. Es lo que los técnicos informáticos llaman: saturación por empacho fotográfico (SEF). También están las fotos trucadas, que suelen ser divertidas y son las mejores para compartir, salvo que en el trucaje aparezcas tú, claro. También están las eróticas. Siempre existe algún amigo especialista en este tipo de fotos. Actúa de mayorista, las va enviando y nosotros nos encargamos de distribuirlas.
- Otros: Aquí nos encontramos con un cajón de sastre difícil de catalogar y que puede ser la mayor fuente de nuestros problemas. Los virus siempre están al acecho. Resulta que alguna de las gracias que recibimos puede estar infectada, con lo que la gracia se convierte en una putada. También tenemos las noticias de internet, que consiste en redireccionarnos a alguna página web en donde leer la noticia. Ojo, a veces los amigos nos mandan a páginas en inglés. Si usted no lo domina y no quiere quedar mal, el consejo es decir que nos hizo mucha gracia, aunque no nos enteremos de que va la historia.

Como podemos observar, son muchas las 'gracias' que nos pueden hacer llegar nuestros amigos coleccionistas. Y debemos estar muy atentos a la forma de tratarlos para no vernos en un aprieto. Aunque... quizás sea usted lector, uno de éstos coleccionistas y potencial peligro para sus amigos. Si quiere

conservar a sus amigos, sea prudente con lo que envía y lo más importante... si se casa no les envíe las fotos por mail.

3. Los e-mails de alerta.

Seguro que han recibido alguno de este tipo. Me estoy refiriendo a aquellos que dicen. “No estoy segura, pero me ha dicho una amiga que tiene un primo en el Ministerio de Sanidad que bla, bla....”



Y resulta que lo que cuentan a continuación puede ser desde que hay que tener cuidado al comprar aceite de una determinada marca, hasta que se han detectado casos de Ebola en Parla y nos lo están ocultando para no alarmar a la población.

Estos mails tienen por objeto alertarnos sobre algún tema importante, que ha sido desvelado de forma secreta y nos lo comunican por amistad y cercanía. Sin embargo, hay algo que no cuadra. Todos sabemos que el correo electrónico es la forma más rápida de divulgar un rumor infundado. Además, este tipo de noticias deberían salir en la radio y en la televisión, y ahí no dicen nada.

Mi conclusión es que desconfiamos tanto de los políticos, de los medios de comunicación y de los gobiernos, que preferimos

creernos lo que nos cuenta algún amigo, aunque se lo dijera la hermana, que a su vez se lo contó su suegro, que se lo escuchó en el banco al cajero, que tiene un primo en el Ministerio... antes de hacer caso a las autoridades.

Estas son algunos ejemplos de las alertas que se reciben via mail:

- *Una ancianita avisó a un chico árabe, al que se le había caído la cartera al suelo en el mercado y éste, en muestra de gratitud, le dijo que no fuera a ningún Centro Comercial el próximo miércoles.*

Claro, todo el mundo piensa que va a haber un atentado terrorista ese día en un Centro Comercial y el chico árabe como gratitud se lo confiesa a la ancianita. Vamos a ver... ¿desde cuando un terrorista hace estas cosas?. Los terroristas ponen bombas sin que se sepa, no van dando premios y bonificaciones de alertas. Sin embargo, el tema cala en la gente que recibe los mails. Un vecino mío dice que eso son cosas de los pequeños comerciantes, que hacen correr esos bulos para que la gente no vaya a comprar a los Hipermercados.

En cualquier caso, y ante la duda, yo disfrazaría a toda una patrulla de policías de ancianitas y que fueran haciendo el bien a cualquier sospechoso.

- *Me han pasado la lista con la nueva ubicación de las cámaras de tráfico y matriculas y modelos de coches de la policía.*

Esta es de las mejores, por su frecuencia y rápida actualización. Nos la envían antes de Semana Santa, antes de las vacaciones de verano, antes de la inauguración de una nueva carretera... y además con gran detalle (punto

kilométrico, color del coche, si esta detrás de unos arbustos o escondido detrás de una valla publicitaria....).

Pero vamos a ver, esto sólo tiene una explicación, es la propia Policía la que manda estos mails, para asegurarse de que en las zonas donde no tienen ni coches ni cámaras la gente irá despacio y tener vía libre para poner multas en el resto de carreteras donde la gente va despreocupada.

Sin embargo... que ilusión hace ver aparcado un coche detrás de unos arbustos cerca de un punto kilométrico en el que se nos avisaba por mail de la presencia de la policía: 'Mira el coche, el coche... lo has visto....tenían razón'. Frenazo de golpe para reducir velocidad, colisión por detrás... y reparación al canto. Mientras, vemos como una familia sale del coche, que supuestamente era de la policía, con el niño que se había mareado y maldecimos por haber hecho caso de aquel mail.

- *No os acerquéis a las playas de Valencia, que el hijo de una amiga se pinchó con una jeringuilla que estaba clavada en la arena.*

Ante este tipo de mails me hago una reflexión. Todos sabemos que caer en la drogadicción es algo muy duro y que las personas que así lo padecen necesitan grandes cantidades de dinero, lo que les lleva muchas veces a la marginación. Sin embargo, nunca se ha visto que los drogadictos se hayan asociado para formar un grupo que atemorice a los turistas y bañistas de las costas españolas.

Sin embargo, parece que la historia tiene su aceptación y es muy frecuente oír a gente que ha dejado de ir a tal o cual playa por temor a ser pinchada.

Si algún día les llega un mail diciendo que en un parque han encontrado una bomba sin explotar de la Guerra Civil, no se les ocurra dejar de pasear por ese parque. Si aún tiene miedo y perro, puede dejar que él vaya por delante.... por si acaso.

4. Mensajes desde las alturas.

De forma esporádica, nos suele llegar algún mail desde lo más alto de la jerarquía laboral. Es el gran ente superior. Aquel con el que apenas nos hemos cruzado un par de veces en el parking, nos manda un mail.

Nuestra cara de asombro es máxime cuando vemos que aparece el nombre de Ernesto J. Boss como remitente del mail. No podemos comprender como nos puede llegar un mail suyo. Instantáneamente pensamos que algo hemos hecho mal, que en algo grave hemos tenido que meter la pata. Sin embargo, no conseguimos identificar algo tan negativo que no hayan hecho por lo menos otras diez personas de la empresa.

Por fin abrimos el mail y respiramos aliviados. Es un mail enviado a toda la empresa. Claro, era lo lógico. Pero, por un momento, pensamos que se dirigía a nosotros, pobres mortales, de forma individualizada.

Una vez recobrados de la impresión empezamos a leer el mail. Para mayor contribución al pánico inicial estaba el título que rezaba: 'Información Importante'.

Ustedes se dirán: Si la persona más importante de la empresa envía un mail titulado Información Importante, es como para pensarse dos veces si conviene continuar leyendo. Aún así, la curiosidad supera al temor y continuamos leyendo.

Parece ser que el mail contiene los resultados económicos de la empresa, en donde se aprecia que marcha muy bien. Han aumentado los resultados en todas las divisiones, se han conseguido mantener los gastos, estamos mejorando respecto a años precedentes... en definitiva, es un escenario idílico, la empresa va bien, luego todos contentos.

Pero.... hemos cantado victoria demasiado pronto. Parece ser que según el entorno actual, la futura inestabilidad geopolítica, la creciente competencia de los países del Este y el aumento en el coste de las materias primas..... el futuro se torna muy negro.... y habrá que realizar algunos ajustes y reorganizaciones. Es increíble. Vamos mejor que nunca, pero como parece que en la alta dirección nos lo pintan todo de forma pesimista hay que realizar eso de los 'ajustes y reorganizaciones'. Que no deja de ser una forma metafórica de decir que se van a eliminar algunas áreas, con sus consiguientes despidos.

En apenas cinco minutos, lo que parecía una plácida jornada de trabajo se ha tornado en día borrascoso y lluvioso. Ante esta situación ¿que hacer? Trabajar más no nos interesa. Ya hemos visto el resultado. Tenemos los mejores números de siempre, pero como hay que mantener el crecimiento, tendrán que realizar ajustes. Estamos en un callejón sin salida. Cuando vamos bien, hay que ir mejor y cuando vamos mal..... si nunca hemos ido mal, ahora que lo pienso!!.... Finalmente, siempre han acabado echando a gente... mortales se entiende, nada de jefes y seres elevados.

Es lo que por aquí se llama mejorar la productividad. Si entre cien hemos hecho todo esto, vamos a ver si quitamos diez, sin que se note mucho y seguimos haciendo lo mismo o un poco más. Es como esos juegos en los que se tiene construido un edificio y se debe ir quitando piezas de la parte inferior hasta..... que se cae... evidentemente.

Sin embargo, los entes superiores de las empresas deben tener poco tiempo para juegos, por que piensan que se pueden quitar continuamente piezas sin riesgo de que el castillo se desmorone. O lo que es lo mismo, que cuando se reduce el número de empleados de forma considerable, a una empresa aérea no lo se le caigan los aviones, o que en una empresa alimentaria no haya problemas de contaminación, o que no haya apagones de luz en el servicio eléctrico.....

En fin, termina el mail muy educada y efusivamente animándonos a seguir en esta buena línea e intentar redoblar los esfuerzos ante los grandes retos que se nos avecinan. Entiendo que el reto al que se refiere, entre líneas, es regresar a casa después de la jornada laboral sin haber perdido el puesto de trabajo. Un gran reto sin duda.... cuando esto no depende de nosotros, sino del 'contexto mundial'. Ya saben, que alguien ponga una bomba en Irak y suba el precio del petróleo.

5. Mailadictos.

El uso del mail ha revolucionado nuestros trabajos eso es cierto, pero de igual modo ha producido en algunas personas una dependencia casi patológica.

Existen varios tipos de adiciones producidas por el uso continuado y abusivo del mail. Las más comunes son las siguientes:

- *Los que utilizan el mail como un chat.*

Es muy habitual encontrarse con personas que utilizan el correo electrónico para mantener charlas con amigos, parejas, etc....

Digamos que su uso no tiene nada que ver con la actividad profesional. No es que una persona le pregunte a otra sobre una duda técnica, el otro le conteste y así sucesivamente. No, en realidad, estas personas se intercambian veinte o treinta mails, con una breve frase en cada uno de ellos. Funcionan exactamente igual que un chat.

¿Y por qué no utilizan directamente el chat u otro sistema de mensajes instantáneos? La razón hay que buscarla en el desconocimiento técnico de estos sistemas por los mailadictos o por la limitación de acceso establecido por las propias empresas, que conocen de la dependencia y adicción de algunos de sus empleados.



El mail, en cambio, ofrece un acceso cuasi-universal. Prácticamente todas las personas lo usan en su trabajo diario y proporciona una discreción muy elevada.

Se habla mucho de la posibilidad que tienen las empresas de 'pinchar' los correos de sus empleados, pero es algo que raramente ocurre. Es más, es más fácil detectar e identificar a aquellos que envían ficheros muy voluminosos a través del

correo, que saturan la capacidad de los discos, que aquellos que se intercambian veinte o treinta mails en quince minutos, ya que éstos ocupan muy poco espacio. Consejo: dígame a su novia o novio todo lo que la o lo quiere cuantas veces desee, pero no se le ocurra mandarle un video musical de su canción favorita.

- *Los paranoicos de la seguridad.*

Dentro de este grupo se encuentran todos aquellos que utilizan de forma muy habitual el correo electrónico, pero temen ser descubiertos por la dirección. Ni que decir tiene, que si temen ser descubiertos es que están utilizando el correo para prácticas extralaborales.

Dentro de estas prácticas podemos hablar de los que se dedican a enviar Curriculums Vitae a otras empresas, los que se intercambian fotos mas o menos subidas de tono y, en algunos casos, más o menos ilegales. Los que intercambian notas insultantes o amenazadoras sobre compañeros de trabajo, etc...

Estos paranoicos se dedican a comprobar una y otra vez que el mensaje se envía a la persona correcta, que no han puesto a nadie equivocado y eliminan las pruebas una vez enviado el mensaje.

Pero, como nunca se está seguro, algunos se decantan por la utilización de cuentas gratuitas tipo MSN, Yahoo.... de modo que consiguen una discreción absoluta sobre sus actuaciones.

Ni que decir tiene que el sistema de passwords de estas personas sigue un procedimiento complejo y de muy difícil identificación. Las cambian continuamente, comprueban que no hay nadie mirándoles cuando teclean en varios metros a la

redonda e incluso renuevan sus cuentas externas de correo por si 'alguien' hace barridos de mails y descubre los suyos.

Por supuesto, que estas personas estan convencidas de la existencia de Echelon, esa misteriosa red de espionaje cibernético que supuestamente llevan a cabo los servicios secretos de ciertos países. Sólo, que en este caso, según que me confesaba uno de estos paranoicos, que prefiere mantener el anonimato y que llamaremos Paco Noico, afirma que quien está detrás realmente de esta red Echelon son las grandes empresas que desean controlar a sus empleados.

Nunca se sabe, hay más paranoicos de lo que nos imaginamos. El director **Stanley Kubrick**, mientras rodaba '2001, una odisea en el espacio' estaba angustiado por la posibilidad de que antes del estreno los extraterrestres entraran en contacto con la tierra, y quiso contratar un seguro que le cubriese de tal eventualidad.

- *Los obsesivos de la información.*

Este tipo de empleados usan el correo electrónico muy, muy a menudo. Estan apuntados a varias listas de distribución, reciben infinidad de newsletters, montan grupos de intercambio de información via mail.... Podría decirse que es su herramienta de trabajo principal, y digo bien, por que estas personas usan el correo electrónico en temas relacionados con su propio trabajo.

Según esto que comentamos los podríamos considerar como unos trabajadores modélicos, e incluso un ejemplo para el resto de la empresa del uso de las nuevas tecnologías aplicadas al trabajo diario. Sin embargo, si miramos con un poco más de detalle nos daremos cuenta que realmente se trata de personas que llevan su obsesión demasiado lejos.

En realidad ¿qué ocurre?, que llegan a un punto en el que necesitan leerse todos y cada uno de los mails que les llega a su correo. Ya puede ser una persona de Bélgica haciendo preguntas sobre un tema particular de su delegación, ya sea la descripción de un nuevo producto que ha sacado la competencia o el informe anual sobre la evolución de los mercados, ya sea un documento de más de 50 páginas. Todo vale, y todo hay que leerlo.

Estas personas no pueden soportar la sensación de tirar un mail a la papelera sin habérselo leído detenidamente. Es más, cuando por error borran alguno, necesitan imperiosamente recuperarlo, aunque no fuera muy importante. La ansiedad que les produce saber que existe un mail que recibieron y que por un error no pudieron leer les causa estragos.

También tienen otro tipo de ansiedad, motivada por la expectación que les supone llegar cada mañana a su puesto de trabajo, encender el ordenador, conectarse con el correo y ver el número de nuevos mensajes que reciben. Veinte, treinta, cuarenta.... cuantos mas mejor.

Si en algún momento se conectan y ven la frase ' No hay mensajes nuevos', el nerviosismo se apodera de ellos y recorren con la vista el resto de mensajes esperando encontrar alguno que se pasó por alto y no fue leído. Sin embargo, a veces todos han sido leídos. Entonces es el momento de apuntarse a alguna nueva lista de distribución. Es la dosis que calma esta ansiedad.

6. *Las palabras se las lleva el viento.... los e-mails no.*

Dada la facilidad con la que escribimos mails a lo largo del día, muchas veces no reparamos en la interpretación que le pueden dar las personas que los reciben. La palabra escrita es muy traicionera. Pensemos que todo lo que hayamos escrito en un mail puede ser guardado, copiado, impreso, etc... y nos lo pueden hacer recordar para bien o para mal en cualquier momento. Generalmente, nos lo recuerdan para mal, para que nos vamos a engañar.



"You should check your e-mails more often. I fired you over three weeks ago."

Si estamos todo el día escribiendo mails debemos intentar que se conviertan en una herramienta útil y no en un boomerang que se puede dar la vuelta y sacudirnos en mitad de la frente.

Por eso voy a dar unos pequeños consejos de las cosas que nunca debemos escribir en un mail:

- No hay que criticar a compañeros de trabajo o a jefes. El tema de las críticas personales siempre deben hacerse en persona, nunca por mail. Nunca se sabe quien puede acabar viendo ese mail, además, las palabras se pueden malinterpretar y siempre será en nuestra contra.

- No hay que pedir un aumento de sueldo por mail. Un ente superior siempre se siente más presionado cuando tiene enfrente a la otra persona y le tiene que decir mirándole a los ojos si le sube el sueldo o no. ¿Se imagina que un mendigo le quisiera vender kleenex por mail?
- Nunca pongamos en un mail nuestras expectativas laborales y mucho menos las salariales. Puede que al cabo de los años vayamos a hacer alguna petición y nos enseñen el papelito en el que se vea que pedimos más de lo que teníamos como expectativas.
- Todo tipo de comentarios irónicos, chistes, juegos de palabras deben estar completamente erradicados de mails profesionales. Nunca se sabe como serán entendidas e interpretadas este tipo de bromas. Una vez nos mandaron un mail hablando del esfuerzo que se había realizado en un proyecto, que se había trabajado como negros... y a algunos receptores del mail no les hizo mucha gracia este último comentario. Imagínese de que raza eran.
- Tendremos que evitar en lo posible mandar mails a grupos de usuarios predefinidos. Ya que podemos no recordar quien esta en cada grupo. O lo que es peor, puede que no seamos nosotros los que definamos los grupos, sino que sean públicos, con lo que nunca sabremos muy bien quien esta recibiendo nuestros mails.

Y... por supuesto.... nada de emoticones.... ¿qué es esto?, pues dibujitos de muñecos sonrientes, tristes, un sol, una nube... No es que la gente rechace ver un toque original en los mails, pero en el mundo empresarial a todo el que se sale un poco de la norma

establecida le ponen la etiqueta de estrafalario. Fíjense cuantos años han pasado ya, y el traje y corbata sigue siendo la misma indumentaria masculina.

3. Haciendo amigos (seguridad, limpieza, mantenimiento)



Amigos son aquellos extraños seres que nos preguntan como estamos y se esperan a oír la contestación. (Ed Cunningham)

A veces nos sentimos incomprendidos en nuestro trabajo. Nuestros compañeros y jefes no nos entienden. Esto le pasa a todo el mundo, todos pasamos por una fase de este tipo. En estas situaciones la jornada laboral se nos hace eterna y no encontramos escapatoria a esta situación. Pero... ánimo, no estamos solos. Existen más personas en la oficina, personas que nos pueden ayudar, y nosotros a ellos... es hora de hacer amigos!!!

A lo largo de nuestra jornada laboral nos encontramos con muchas personas que trabajan en nuestro mismo edificio, pero que muchas veces no forman parte de nuestra propia empresa, sino que pertenecen a subcontratas o empresas asociadas. Muchas veces no reparamos en lo importante de su función y son los grandes olvidados de muchas oficinas. Sin embargo, forman parte de nuestro paisaje laboral.

Es mas, muchas veces pueden convertirse en nuestros grandes aliados a la hora de progresar en la empresa y sacar el trabajo adelante. No todos los 'amigos' que podemos hacer son iguales, por eso conviene conocerlos en detalle.

1. Guardias de Seguridad



A los guardias de seguridad nos los vamos a encontrar en una gran cantidad de sitios: Cuando entramos con nuestro coche al edificio de oficinas, cuando nos quedamos a trabajar a horas intempestivas, cuando tenemos que pasar por los tornos y pasar por

el arco de detección, cuando nos toca trabajar todo un fin de semana, cuando hemos perdido nuestra tarjeta de identificación... ya ve, nos los encontramos en un sin número de ocasiones.

Sin embargo, es muy difícil llegar a establecer amistad con ellos o con ellas, ya que cada vez hay un mayor número de mujeres dedicadas a la seguridad.

La razón de esta dificultad es que casi nunca está la misma persona en el mismo puesto, están continuamente rotando. En estos trabajos lo que cuenta es el uniforme, pero no la persona.

Se me ocurre que un día voy a llegar, me voy a plantar un uniforme y me voy a entretener.... Nadie se dará cuenta de que soy yo, la gente no los mira a la cara, sólo se quedan con el uniforme. Ya se me está ocurriendo. Hoy dejo entrar los SEAT y Renault. Los demás fuera del parking. Audis y BMWs, además les cobro peaje.

La empresas de seguridad son las que se dedican a ponerle los uniformes a estas personas: azules, grises, marrones... de aspecto policial, aunque sin arma.

¿Y por que cambian tanto de puesto a cada persona? No lo sé, por que



a mí me gustaría saludar siempre a la misma persona, ya que es la que me va a proteger de los 'malos', de que me deje entrar cuando se me olvida la tarjeta... pero no, los cambian de un día para otro sin preaviso. Un día es alto y moreno, otro gordo y bajito,

otro es rubia y delgada, otro es de Europa del Este, otro es de un pueblo de Asturias, otro de Ecuador...

Nada, basta que me aprenda un nombre, para que a las dos semanas empiece una rotación y no le vuelva a ver el pelo.

Y es una pena, con la cantidad de veces que me han ayudado. Les voy a contar algunas:

- En el trabajo a veces es necesario quedarse hasta horas bastante intempestivas. Vamos, que cuando todo el mundo está ya en casa, tumbado en el sofá, preparado para verse una película con el nuevo DVD, regalo de las pasadas navidades, nosotros estamos en la oficina. A veces es nuestra propia oficina y en otras ocasiones es la de un cliente en el que estamos trabajando.

Cuando las horas van pasando y hay algún 'ente elevado' presionando para terminar un trabajo o estamos rodeados de compañeros con un alto nivel de perfeccionismo y escasa vida personal, la angustia se va apoderando de nosotros. Miramos y remiramos la solitaria oficina. Ya nos hemos merendado toda una suerte de donuts y bolsas de patatas fritas y debe estar a punto de llegar la pizza que hemos encargado.

Como ven, al tema ya doloroso de tener que quedarse trabajando, se suma el hecho de acabar con el estómago destrozado gracias a esta dieta, que viene a ser todo lo contrario de la Mediterránea. De hecho, todos deberíamos solicitar en los buzones de sugerencias de nuestras oficinas, que añadieran a las máquinas expendedoras de alimentos y chucherías varias, unos cuantos sobres de Almax. Estoy seguro de que tendrían un éxito tremendo.

- Como iba diciendo, la angustia que se nos viene encima se va mezclando con cierto cansancio. Es el momento de buscar un poco de relax, tumbarse y relajarse un rato.
Pero... ¿Donde encontramos un lugar para tumbarnos? ¿Alguno de ustedes trabajan en una oficina en la que dispongan de camas y salas de descanso?. En las revistas y algunos informativos se comenta que existen empresas que las tienen, pero yo creo que es falso. No deja de ser más que una leyenda urbana, como otras que circulan por ahí.
- En fin, me tumbé un rato en el suelo, sobre la moqueta..... no aguanté más, pero... ¡¡¡que porquería!!! esta llena de polvo y de ácaros, mis enemigos naturales.
- La situación se va haciendo insostenible, pero de repente, oigo unos pasos a lo lejos. Se acerca alguien. Empiezo a atisbar su figura al fondo del pasillo. Es alguien uniformado. Es Manuel Cop, el vigilante de seguridad.
- Viene con buenas noticias. Parece ser que no puede haber nadie en el edificio más allá de las 12 de la noche y ya queda poco. ¡¡Increíble!! Nos va a echar de la oficina. Es de las pocas veces que me echan de un sitio y me voy tan contento.
- Manuel Cop nos ha salvado. Le decimos que tiene una pizza de camino, que la disfrute.



- Sin embargo, esto me ha dado ideas. Es cuestión de hacerse amigo de Mr. Cop. Para que en otra ocasión, un 'apagón involuntario' o 'un corte inesperado de corriente', nos vuelva a salvar del abismo.

¿Que otros beneficios nos puede reportar esta nueva amistad?. Eso, siempre que la dirección o la empresa de seguridad no se dedique a las rotaciones. Pues hay muchas.

Nos podrán levantar la valla de entrada si algún día nos olvidamos la tarjeta de seguridad, nos avisará y guardará algún objeto que hayamos perdido por la oficina. Y si nos hacemos todavía más amigos, podemos conseguir que nos reserve un buen sitio en el parking. Que son esos en los que si se llega un poco tarde no hay forma de aparcar.

Ganaremos calidad de vida. Podremos llegar más tarde y aparcar tranquilamente.

Resumiendo. Hay que ser sociable. ¡¡Pon un segurata en tu vida!!

2. Personal de Mantenimiento

Son las personas que habitualmente van con mono de trabajo, aunque no siempre. Dependerá del tipo de mantenimiento que realicen.

Hay que pensar que en un edificio inteligente, que es como gustan de llamarse ahora todo este tipo de edificios, existen incontables instalaciones, sistemas, máquinas...; que se deben



arreglar, revisar, sustituir, etc...

No los ignoremos, veamos como podemos beneficiarnos de su amistad.

- *Mantenimiento de Ascensores:* Si es usted de los que les gusta coincidir con gente y charlar animadamente, propóngale al encargado de su mantenimiento que el tiempo de cierre de las puertas se haga mas lento y permita ser reabierto cuando se están cerrando. Es más, que vaya parando en cada piso si alguien llama. Convierta su viaje en ascensor en una buena reunión social.

Si es de los que, por el contrario, quiere pasar desapercibido y que nadie le detecte las ojeras cuando llega por las mañanas, lo que tendrá que decirle a su 'amigo' es que una vez que este usted dentro, las puertas se cierren a toda velocidad, que nadie pueda abrirlas por mucho que desgasten el botón, y llegue rápidamente a su destino.

- *Mantenimiento de sistemas de seguridad:* Sin lugar a dudas ésta es el área en el que nuestra nueva amistad nos puede reportar mayores beneficios. Piénselo bien, podrá saber en que circunstancias ha sido grabado por las cámaras de vigilancia y recuperar esas cintas un tanto comprometidas. Al mismo tiempo, podrá hacerse con una pequeña videoteca de los mejores momentos de los 'entes superiores'. A buen seguro que estas cintas podrán ser un salvoconducto cuando vengan los malos momentos.

Que me dice de la posibilidad de obtener una tarjeta de seguridad maestra para acceder a cualquier dependencia de las oficinas. Es más, cualquier acto delictivo que se le ocurra lo tendrá a su alcance. Ya no puedo dar más ideas....

- *Mantenimiento del sistema eléctrico:* ¿No le parece una gran idea recolocar la ubicación e intensidad de los puntos de luz y neones? El reflejo de estas luces sobre la pantalla de su ordenador es una gran molestia, además de las complicaciones sobre la vista. Evidentemente, esos reflejos le molestarán ahora a otro, pero bueno...¿así son las cosas, no?



No me diga que no le gustaría tener más enchufes y más cerca. Entre todos los cables del ordenador, la impresora, el monitor, más el cargador del móvil, la agenda electrónica y otros artilugios, cada vez es más difícil enchufar nada sin arrastrarse por el suelo y acabar con la espalda fastidiada y lleno de porquería.

- *Mantenimiento del sistema de climatización:* Estos sistemas, tanto para calentar como para enfriar se pueden dejar programados o se pueden regular manualmente.

Al igual que con el de la televisión, la persona que se hace con el mando a distancia del aparato de aire acondicionado tiene el poder. Y entonces estamos perdidos, sobre todo si sus sensaciones térmicas difieren de las nuestras.

¿Que hacer? Le decimos a nuestro amigo que deje predefinidas y programadas las temperaturas que nosotros le

indiquemos, sin posibilidad de modificación y tendremos garantizado un ambiente acogedor y acorde a nuestros gustos.

- *Mantenimiento de Plantas y Jardines:* Aunque aparentemente no son más que unos adornos u ornamentos y no desempeñan una función esencial en una oficina, deberemos reparar en los beneficios que nos puede reportar el tener una buena amistad con la persona que se encargue de estas tareas. Puede que seas alérgico, en las grandes ciudades lo es más del 20% de la población, por lo que te va a interesar tener alejadas lo más posible a esas dichas plantas. Puede que tengas enfrente a tu jefe o detrás, inspeccionando tus movimientos, y te gustaría que algo se interpusiera entre su mirada y tú: que mejor que una buena planta, con hojas lo suficientemente grandes.

3. Reponedores de Maquinas expendedoras

Realizan un trabajo fundamental, aunque para mucha gente no dejen de ser una molestia por que se encargan de abrir la máquina de café, justo en el momento que quieren tomar uno.

Estas personas están equivocadas. Los reponedores son muy buena gente, lo que pasa es que van con el tiempo muy justo, la gente les mete prisa y no les tratan demasiado bien.

Pero pensemos. Todos podemos estar más o menos de acuerdo en que el café de estas máquinas es deplorable.

Aunque lo pidamos con más azúcar, capuccino, chocolate o de cualquiera de las maneras posibles. Pero, puesto que generalmente es gratuito o no muy caro y que vamos a acabar tomándonos unos cuantos a la semana, vamos a intentar no abrasarnos la lengua. Y que mejor que comentarle al amigo reponedor que regule la temperatura para que salga a nuestro gusto.

Piense que nadie los hace caso y a poco que mostremos algo de interés y demos un poco de conversación nos podremos ir haciendo buenos amigos.



Imaginemos que somos de esas personas que nos gusta tomar a media mañana un determinado producto, algo dulce. Un donut. Yo me confieso adicto a los Donuts.

Pero resulta que no soy el único, sino que en la oficina hay una gran cantidad de personas que les gusta también y se lo toman antes que yo, al desayunar por ejemplo. Entonces, cuando llega la hora en que nos apetece a nosotros, nos dirigimos a la máquina y ¿con qué nos encontramos? Con nada.

Bueno, más exactamente con nada que nos guste. Siempre están ahí las galletas dietéticas que nadie se las come, pero siguen poniéndolas. Esto nos produce una gran decepción, es un desastre, hemos estado trabajando con la ilusión puesta en el pequeño break para tomarnos

nuestro donut, y cuando vamos no queda ninguno. Solución: la próxima vez que se pase nuestro amigo reponedor le decimos que rellene la bandeja con más donuts, o que incluso utilice más de una bandeja.

Con esto podría estar solucionado el tema, pero no siempre funciona. Hay que asegurarse, y ya que estamos con el tema, mejor asegurarse de que todo sale bien. Por eso es mejor proponerle que en lugar de que se pase por las tardes o a primera hora a rellenar las máquinas lo haga después de la hora del desayuno. De esta forma, cuando nosotros nos pasemos a por nuestro donut, siempre habrá alguno disponible.

Alguno de ustedes puede pensar que esto es egoísmo....no exactamente... se trata de que un amigo nos hace un favor. Piénsenlo, el truco no está en cuantos donuts reponen cada vez, sino en que momento del día lo hacen. Ya lo decía hace muchos años **Don Luis de Góngora**: "Ande yo caliente y ríase la gente".



Fijémonos en otro detalle. A menudo sucede que estas máquinas se quedan con el dinero que hemos introducido y no hay ni forma de recuperarlo, ni forma de atestiguar que realmente se ha quedado con monedas. Mucha gente opta directamente por no decir nada, maldecir un poco a la máquina y olvidarse del tema.

Pero no hemos reparado en la gran cantidad de dinero que, al cabo del año, pueden tragarse estas máquinas, sobre todo en las grandes empresas.

Si alguna vez nos pasa esto, no habrá ningún problema de comentárselo a nuestro 'amigo' y el nos dará el producto que deseábamos y que no pudimos obtener.

Se puede, incluso, tener un ápice mayor de maldad. Como ya he dicho antes, es mucho el dinero que se tragan estas máquinas y nadie reclama, por pereza, por no conocer al reponedor, por no alzar una queja....

Que buen momento es hacer una reclamación de todo ese dinero que se ha ido tragando a lo largo del día o de la semana. Y que mejor persona, para recoger todo ese dinero, que la que hace la denuncia y se lo comenta al reponedor. Si, si, póngale nombre y apellidos, es usted.

Finalmente, podremos incluso elegir que tipo de productos y de que sabores queremos que vengan en las máquinas.

Es cierto, que para este tipo de cosas se suele solicitar la colaboración de la gente para que rellene unos formularios y diga cuales son sus gustos y preferencias. Pero la realidad es que la gente se queja mucho de los productos que vienen en las máquinas pero no dedican tiempo a rellenar el formulario con sus quejas y sugerencias.

Es aquí, donde entra usted. Podrá indicarle a su amigo claramente que productos puede añadir o retirar, etc... De este modo podrá confeccionarse un menú a su gusto. Como ve, con poco esfuerzo se puede conseguir mucho.

4. Personal de Limpieza

El personal de limpieza es, sin duda, el colectivo más desconocido y que se tiene en menor consideración dentro de un edificio de oficinas.

Es triste ver cómo en muchas ocasiones no son tratados con el suficiente respeto. Alguna vez se ha dicho que son los empleados invisibles. La gente pasa a su lado y

no les miran, no les dirigen la palabra. Y siempre están ahí. Es muy poco probable que pase un día entero en su oficina y no se tope con alguno de ellos.



Además, tendríamos que tener también en cuenta que sus condiciones laborales son bastante lamentables. Trabajando para subcontratas de otros contratistas aun mayores, que se van quedando por el camino con gran parte de su dinero.

Recomiendo la película que realizó el director británico Ken Loach sobre los 'Janitors', que es como llaman en los EE.UU a este tipo de

empleados que trabajan en los grandes edificios de oficinas de Manhattan.

Es más, en algunas ocasiones he observado que llega a molestar cuando alguna persona de limpieza se hace un poco mas presente.

Les cuento el caso de María Clean, una empleada de limpieza de nuestra oficina, de unos cincuenta años, con muchas horas de trabajo auestas, cuatro hijos a los que tuvo que criar en solitario y un optimismo y sentido del humor a prueba de bombas. Pues resulta que María gustaba de realizar su trabajo de forma alegre, de sonreír a la gente, de saludarles por su nombre y de tararear discretamente alguna canción.

Básicamente, se dejaba ver, se hacía visible de un modo que cualquier persona agradecería. Pero parece ser que a ciertos empleados y personas de la dirección esta actitud no les gustaba, pues consideraban que las personas dedicadas a este tipo de actividades debían ser calladas, tener gesto de resignación y mostrar con su actitud que su trabajo era desagradable y peor que el de los empleados de la oficina.

El simple hecho de ver a una persona disfrutar con un trabajo que ellos consideraban inferior, les molestaba profundamente.

Es lo que ocurre cuando la gente se mueve en un mundo de apariencias y cierta hipocresía. La respuesta a ésto fue que la dirección habló con la empresa subcontratada para la limpieza, para que se evitaran ese tipo de actitudes 'alegres'. La decisión de la subcontrata fue despedir directamente a María, sin posibilidad de cambio de actitud alguno. Era mucho el dinero que se jugaban, y no querían ponerlo en riesgo por una sola persona, por muy profesional y entrañable que fuera.

En cualquier caso, todos deberíamos hacer un esfuerzo por tenerles en consideración y convertirnos también en amigos suyos. Es mucho mayor el provecho que podemos obtener al ofrecer nuestra amistad, que el mostrarnos distantes.

En primer lugar, y por todo lo que he comentado antes, debemos romper esa barrera de hipocresía que tanto abunda y nos sentiremos mejor.

Además, piensen que en muchas oficinas, el momento en que llegan las limpiadoras a su planta, se suele considerar el momento en que concluye la jornada laboral. Es habitual que lleguen a última hora de la tarde, por lo que si gracias a nuestra amistad, se pasan por nuestra planta un poco antes que por el resto, podremos conseguir el beneficio de salir del trabajo un buen rato antes. No me digan que no merece la pena.

Si somos personas desordenadas, que dejamos todos los papeles desperdigados por la mesa, podremos recibir un mejor cuidado de nuestras cosas y no extraviar algo que sea importante.

Si es usted alérgico al polvo debería considerar muy seriamente entablar una muy buena amistad, ya que de ello puede depender la calidad de vida en su puesto de trabajo.

Y si es de esas personas olvidadizas, que se va dejando las cosas por mesas, despachos y salas de reuniones, seguro que su nueva 'amistad' le avisará mucho más rápido que a los demás del hallazgo de algún objeto extraviado.

Recuerde, el personal de limpieza no es invisible, realiza un trabajo tan importante como el nuestro. Y su amistad puede ser muy importante.

5. Mensajeros

Los mensajeros son un grupo profesional difícilmente encuadrable dentro de una empresa. Ya que la mayor parte de su trabajo lo realizan fuera de las oficinas y, por tanto, el contacto que podamos tener con ellos puede ser escaso.

Muchas veces, cuando tenemos que realizar algún envío de material, bien a otro edificio de nuestra empresa, a un cliente, o a un proveedor dejamos el documento o paquete en la bandeja de salida correspondiente y nos despreocupamos. En algunas ocasiones, cuando el envío es urgente no dejamos de estar colgados del teléfono llamando al receptor para comprobar si ha llegado.

A la inversa, cuando estamos a la espera de recibir algún envío, no paramos de preguntar cuando salió el mensajero, que ruta va a seguir, etc... esto nos provoca una ansiedad innecesaria, que a fuerza repercutirá negativamente en nuestra salud.

Si nuestro trabajo diario depende, en gran medida, del envío y recepción de paquetes y documentos, podremos acabar con nuestra tensión muy alterada.

¿Cual será entonces la solución? Evidentemente, hacernos amigos del 'mensajero'. Muchos de ustedes, pensarán que no tienen mucho en común con los mensajeros, que tienen un ritmo laboral completamente diferente. Visten de otro modo, sus horarios son completamente distintos...

Pero seguro que encuentran algún tema de conversación que pueda servir de nexo de comunicación. Que mejor que hablar del tráfico, este

es un tema que los mensajeros dominan a la perfección, y siempre nos puede ser útil conocer cuales son las mejores rutas para llegar al trabajo, o a que horas conviene evitar ciertas calles, etc...

Si, además, alguno de los envíos que tiene que realizar requiere de algunas medidas de protección, por fragilidad, o de seguridad especiales, su nueva amistad le resultará imprescindible. Piense, que si no se lo comenta a su 'amigo', su paquete será uno más, y las posibilidades de que le llegue a ese cliente tan importante con los bordes aplastados, el papel mojado o el contenido dañado se incrementan exponencialmente.

Resumiendo, cada vez que se cruce con su mensajero invítele a un café, un cigarrillo y charle un rato con él. Serán pocas ocasiones las que se cruce, ya que se mueven mucho y es difícil localizarles. Sin embargo, ese pequeño rato invertido en consolidar su amistad le reportará beneficios muy amplios en el futuro.

Y un consejo: si a usted le gustan las motos y la aventura, a que está esperando para acompañarle un día de ruta.... el trabajo de mensajero en una gran ciudad es comparable a alguna de las aventuras de 'Al filo de lo imposible'.

4. Que bien... reunión



El trabajo es el refugio de los que no tienen nada que hacer. (Oscar Wilde)

De todos es sabido que gran parte del tiempo que pasamos en el trabajo transcurre en lo que habitualmente llamamos reuniones.

A la hora de computar este tiempo debemos sumar todo aquello referente a la convocatoria de la reunión, establecer la agenda, reserva de la sala, disponer de los medios necesarios, redacción de actas, aprobaciones, acciones a realizar, nuevas convocatorias, etc... de modo que la reunión se convierte en un proceso cíclico que se alimenta a si mismo en el que no es fácil saber cuando fue la primera reunión sobre un tema y mucho menos cuando será la última.



Debo advertir que mi opinión sobre las reuniones no es buena. Probablemente, con lo que lea a continuación confirmará mis palabras, pero prefiero ser sincero desde un primer momento. Y no es que piense que reunirse sea una mala práctica, que yo sea un ser antisocial o tenga problemas de comunicación. Nada de eso, por el contrario, la reunión en origen cumplía una función vital de compartir ideas entre todos los asistentes con la mente puesta en la consecución de un objetivo común, mediante la realización de una serie de tareas.

Sin embargo, la realidad nos demuestra que las reuniones se han convertido en una gran coartada, o mejor dicho, en la suma de varias coartadas. Como mi opinión es un tanto arriesgada intentaré explicarlo en las próximas páginas.

Coartada1: Estoy muy ocupado, llevo todo el día de reuniones.

Probablemente, ésta sea la coartada más habitual y la más extendida, pues es utilizada en todos los niveles de la escala profesional. Existen auténticos ‘profesionales’ de las reuniones. Son personajes que airean de forma notoria lo ocupados que están en reuniones, que no tienen tiempo para nada, que salen muy tarde de ellas, etc...

Algunos quizás puedan llegar al cinismo que hizo gala el matemático **Karl F. Gauss** (1777-1855), que se enfrascaba tanto en sus jornadas de trabajo que cuando le dijeron que su esposa estaba a punto de morir este respondió: “Sí, si, pero dígame que se espere un momento hasta que acabe con esto”.



Pero, realmente, lo que están haciendo es ocultar la realidad. Son personas que realizan muy poco trabajo operativo y se escudan en las profundas e interminables reuniones para justificar su sueldo y su puesto.

Sin ir más lejos les comentaré el caso de Néstor Meetings. Es muy frecuente verle con aspecto atareado y agobiado, intentando manejar al mismo tiempo el teléfono y la agenda electrónica. Es de esas personas de las que conocemos su vida, y no es que sea Beckham o Mar Flores y lo cuenten en las revistas del corazón.

Es que te lo cuenta él, o mejor dicho, lo habla en voz alta. Bien por teléfono, bien con la persona de la mesa de enfrente, aunque la mesa esté a diez metros, e incluso sólo, ya que es de los que habla en voz alta.

Todos en la oficina sabemos que está divorciado de Mara, su anterior esposa. Se divorciaron hace tres años. En principio el divorcio fue amistoso, para no perjudicar a los niños, Lucía, de 9 años y Daniel, el

pequeño, de 6. Sin embargo, parece que la nueva novia de Néstor, que es una chica venezolana, llamada Claudia, esta enfriando esta buena relación y el régimen de visitas ya no es tan amistoso como antes. Incluso, han tenido algún problema que ha supuesto una intervención judicial.

Todos conocemos también a Julián, que es el mecánico de Néstor. Lamentablemente, tiene que llevar el Audi con demasiada frecuencia al taller y todos creemos que deber ser por el camino de tierra que conduce a su casa de campo. No lo asfaltan por falta de acuerdo de los vecinos y no hace más que llenarse de barro y piedras que están estropeando la amortiguación. La culpa de que no asfalten el camino la tiene el 'tonto de Luis', que es como conocemos al vecino de Néstor. Un alto cargo del Santander, que no hace mas que hacerle la vida imposible, desde que Néstor se mudó allí y se construyó la casa.



La casa nos ha quedado bonita, aunque tuvimos ciertos problemas con el albañil, Manolo, que se empeñó en que no quería construir una piscina sobre ese terreno tan blando, cuando el resto de la gente la tiene, pero finalmente accedió y nos ha quedado perfecta. A Claudia le gusta.... pero... pero... pero... que me pasa... estoy empezando a adoptar la vida de Néstor. No me extraña, de tanto escucharle empiezo a tener un problema de personalidad. Por favor, que le pongan un silenciador a este tío....

Como se podrán imaginar seguir la agenda laboral de Néstor es bastante fácil, por lo cual se llega a la conclusión de que es una persona muy ocupada, ya que siempre esta reunido o a punto de ir a

una reunión. Incluso, a veces, se da el caso de que acude a dos reuniones simultáneamente.

Este hecho, convenientemente realizado por el mismo, es bastante odiado por sus compañeros de reuniones que no dejan de verse interrumpidos por llamadas a su móvil, apariciones de personas en la puerta que reclaman su presencia o súbitas fugas de Néstor aduciendo lo apretada de su agenda y la necesidad imperiosa de acudir a su siguiente reunión.

Todas las interrupciones anteriores, ya molestas de por sí, se ven acrecentadas por la melodía elegida por el personaje para su móvil. Sonido polifónico para más inri. Se trata de la versión adaptada del gran éxito 'Soy Rumbera' interpretada por Melody.

Ya se que hay gente que piensan que éstas cosas no pueden estar sucediendo en un país civilizado como es España. Pues si, suceden. Y si siguen sucediendo, quizás este país deje de ser civilizado, por que no me digan ustedes que son capaces de soportan semejante tono, en una sala de reuniones, sin escapatoria, ni posibilidad de huida. Néstor dice que tiene la melodía por que le gusta a su hija, pero no nos lo creemos. Le hemos oído canturrear en el baño lo último de Camela, y los grandes éxitos de Chenoa. Que no nos mienta, le gusta, pero que no nos torture, por favor.

Coartada 2: Hay que montar una reunión de alto nivel para solucionarlo.

A pesar de haber auténticos profesionales de la reunión y de pasar muchas horas en ellas, a veces se llega a la conclusión de que para resolver un determinado tema, se necesita la participación de entes sobrenaturales, más altos en la jerarquía profesional, es lo que se le llama una reunión de 'alto nivel'.

De este modo, nos quitamos de un plumazo cualquier responsabilidad o acción a tomar como resultado de nuestra reunión. Decimos que lo tienen que solucionar los jefes, pero claro, mientras... hemos estado muy 'ocupados' y hemos 'aparentado'. (Ver Coartada 1). Reuniones, que a fin de cuentas no han servido para nada. Vamos, que lo que hemos hecho ha sido estar mareando la perdiz.



Pero esto no soluciona el problema. Este es el gran error. Si le pasamos la pelota a los 'entes sobrenaturales' estos jugarán con ella, se la pasarán de uno a otro y finalmente nos la devolverán, si no les hemos dicho previamente que hacer con ella.. Y es que si han

llegado a entes es por algo. Se conocen las reglas de este juego mucho mejor que ninguno y lo que hacen en estas reuniones de alto nivel nada tiene que ver con lo que todos entendemos como reunión.

Básicamente, aquí, a lo que más se presta atención es a:

- *El equipo de videoconferencia.*

Imprescindible que sea de los más modernos, más que el de la competencia, por supuesto; y que permita presumir de él. Están especialmente indicados para los Consejos de Administración de las grandes empresas, que son el mejor ejemplo de reunión de alto nivel. Parece ser que en estas grandes empresas es habitual encontrarse en alguna sala perdida y cubierta de polvo, sistemas de videoconferencia muy costosos que fueron utilizados apenas un par de veces y que por

su 'complejidad' de manejo por los asistentes pasó inmediatamente al baúl de los recuerdos.

Tiempo dedicado a sintonizar correctamente la emisión, ajustar el sonido e imagen y discutir sobre la utilidad del sistema: 25% del tiempo estimado de la reunión.

- *El servicio de catering.*

Es básico. En cualquier reunión convencional lo habitual es disponer de unas botellas de agua, café y a lo sumo, y en contadas ocasiones, zumos y algo de bollería.

Sin embargo, en este tipo de reuniones de alto nivel, el servicio de catering ofrecido a los asistentes es pieza fundamental de la misma. Es muy buen momento para degustar los mejores caldos del país, embutidos de pata negra y toda una suerte de productos especialmente indicados para gourmets tan exigentes.

Siempre, con la tranquilidad de que estos 'pequeños gastos de catering' formarán parte de una difusa cuenta de gastos societarios en donde el Plan General de Contabilidad, no obliga a informar si el caviar es del Mar Caspio o las ostras son de Madagascar.

Tiempo dedicado a degustación: 30% del tiempo estimado para la reunión.

- *Conversaciones 'paralelas'.*

Aunque los asistentes a estas reuniones tienen agendas "tan apretadas y agotadoras" disponen de muchos momentos para comentar los aspectos más terrenales de su 'elevada' existencia.

Comentarios sobre los últimos modelos de Mercedes, se entrecruzan con largas explicaciones eruditas sobre el modo en que se lían los puros de forma manual en el Caribe.

Ni que decir tiene, que es en estas conversaciones paralelas cuando se deciden complots empresariales, cambios de accionariado, retiradas de fondos... temas en sí muy interesantes y que podrían perfectamente ser tratados y recogidos por el moderno sistema de videoconferencia. Lamentablemente, estos comentarios se realizan en 'apartes' y conversaciones a 'baja voz'. Como se puede ver la técnica versallesca se impone a la tecnología japonesa de última generación. Tiempo dedicado al cuchicheo empresarial: 25 % del tiempo estimado para la reunión.

Si ha dedicado un momento a sumar los tiempos dedicados a cada tarea no se sorprenda. Efectivamente, saben sumar. Un 80% del tiempo inicialmente previsto para la reunión se ha utilizado para temas accesorios a la misma. ¿O quizás no?. Si preguntáramos a estos entes, a buen seguro que nadie considera 'accesorio' un jamón de bellota pata negra.

Coartada 3: Debe ser muy importante, siempre está reunido.

Esta coartada está basada en el 'principio de la apariencia'. Este principio nos dice que si una persona aparenta estar siempre ocupada, con multiples reuniones, colgada del teléfono... significa que dicha persona debe ser realmente importante. Pero no tiene porque ser así. Me viene a la memoria el ejemplo de Carmen Phone.

Carmen es de esas personas con posición difusa dentro del organigrama de la compañía. No tiene a otras personas a su cargo o bajo su dirección, ni maneja un presupuesto propio mediante el cual asignar proyectos y gastos, ni forma parte de ningún comité que tome

decisiones ejecutivas. Vamos, no reúne ninguna de las características habituales que se suelen tomar en consideración para considerar a alguien como jefe o ente elevado.

Sin embargo, si una persona que nunca ha estado en la oficina y se pasa por allí una semana, por ejemplo usted que lee este libro, pensará sin lugar a dudas que Carmen es importante, que manda, que corta el bacalao, que tiene mano... utilicen la expresión que más les guste.

Y ¿cómo se llega a esta convicción? El proceso es el siguiente:

Carmen llega por la mañana a su puesto de trabajo y antes de colgar su abrigo y abrir el ordenador, ya está al teléfono contestando llamadas, que según ella no pudo hacer el día anterior por lo saturado de su agenda. Cuelga y, sin más, sin mediar saludos de buenos días, pregunta a todo el que está a su alrededor si fulanito la ha venido a buscar, si la han dejado en la mesa un informe de menganito y cosas parecidas. Ni que decir tiene que la respuesta es negativa. Pero, resulta que tanto fulanito, como menganito son altos responsables de la empresa, auténticos entes sobrenaturales. Personas que con solo pronunciar su nombre imponen respeto. De este modo Carmen, consigue asociar su nombre al de estos entes, aunque sea de forma ficticia. Sin embargo, apenas nadie lo sabe.

Acto seguido, nos dice a todos los que estamos alrededor que se va a meter en una reunión y es posible que no salga en toda la mañana y que si llaman le hagamos el favor de decírselo al interlocutor y tomar nota de lo quiera.

De este modo, ha conseguido tener un grupo de secretarías y secretarios gratuito. Las normas de cortesía obligan a coger un teléfono cuando suena y tomar nota, pero hacerlo de forma habitual es



sospechoso, máxime cuando alguno de los interlocutores telefónicos nos ha preguntado si formamos parte de su equipo. Como ven, Carmen ya se ha hecho con un equipo a sus ordenes y varios asistentes. No esta mal.

Pero, el proceso continúa. Va reforzando su imagen de persona ocupada con pequeños ardides. Por ejemplo, cuando estamos tomando un café o comiendo, es muy habitual que reciba una llamada y deje el café a medias o la comida en la mesa. Aduce una llamada urgente y dice que debe acudir a una reunión para solucionarlo. A nadie se nos escapa, que muchas de esas llamadas nada tienen que ver con el trabajo, pero son la excusa perfecta para reforzar su anhelada imagen de persona importante.

Carmen utiliza con frecuencia la técnica del resoplido. Se trata de resoplar profusa y sonoramente cada vez que sale de una reunión. Además, acompaña estos resoplidos con comentarios del tipo. 'Estas reuniones me están matando', 'Voy a tener que bajar un poco el pistón', 'Ayer acabamos a las tantas'....

Pero el colmo es cuando nos solicita ayuda para terminar parte de su trabajo, pues ella va a estar muy ocupada en reuniones interminables y 'muy importantes' a las que tiene que acudir.

Seguro que estas actitudes le suenan, y seguro que identifica a alguien parecido, pero le apuesto lo que quiera que si pasa dos o tres días por aquí, pensará indudablemente que Carmen es una persona importante. Es el "Principio de la apariencia".

Coartada 4: Cinco horas de reunión... si que nos hemos ganado el sueldo!!

Les voy a contar un secreto. En ocasiones me quedo dormido en las reuniones. No se trata de que me eche una siesta mientras el resto de la gente esta hablando, ni de que sea un maleducado. Se trata de

adecuar una postura que permita colocar la mano delante de la cara a modo de visera, mientras parece que se revisan unos papeles y tener unos segundos de desconexión.

Esto es posible y tiene efectos muy positivos sobre la lucidez y descanso necesarios en reuniones que rondan las cinco horas.

Háganme caso, practiquen este tipo de posturas, son muy útiles. Esta comprobado que a partir de la hora y media de permanecer en una reunión, el nivel de atención y percepción se reduce considerablemente.

Pero vayamos al meollo de la cuestión: ¿Son realmente útiles este tipo de reuniones tan largas? La respuesta es que depende para qué.

Si lo que pretendemos es dar respuesta a los puntos planteados en la agenda de la reunión, de forma ágil y efectiva, la respuesta probablemente sea no.

Si lo que pretendemos es batir el record de resistencia en reuniones y dar cobertura a las coartadas 1, 2 y 3, pues es perfecto.

En este último caso, voy a dar unos consejos que nos permitirán conseguir alargar si cabe un poco más la duración de las reuniones y sentirnos mas importantes.

- *No establezca una agenda concreta:* Si se concretan desde el principio los temas a tratar y el orden de prioridades, será posible que alguien vaya controlando el tiempo transcurrido y el avance realizado. Es mejor, ir a la reunión a pecho descubierto. Si alguien ha realizado una agenda, intenté que no se respete, boicoteéla. Si no lo consigue, aproveche un descuido de los asistentes, mientras se sirven café en la máquina y destruya las copias de la agenda. Sólo recomendado para expertos.

- *Incite a fumar:* En la actualidad, en la mayor parte de edificios no esta permitido fumar. O hay que salir a la calle o las escaleras. Es una buena oportunidad para interrumpir y dilatar las reuniones que jugar con un paquete de tabaco, proponer echar un pitillo o simplemente comentar que alguien conocido ha dejado de fumar.
Este ultimo comentario tiene un efecto palanca inmediato sobre los fumadores, que necesitan reafirmarse fumando un cigarrillo y, por consiguiente, interrumpiendo la reunión.
- *Lleve comida a la reunión:* Es una gran ocasión para dar salida a las galletas que nos trajeron de regalo del pueblo, o esos bizcochos que están a punto de caducar. Quizás esta sea la mejor de las técnicas a emplear, por que conseguimos un doble objetivo. Hacemos amigos y la reunión se eterniza.
Por que es evidente, que entre galleta y galleta, con las migajas esparcidas por la mesa, y el merengue manchando los papeles, no es el mejor modo de avanzar en una reunión. Además, si no paramos de comer, habrá que acompañarlo con algún café y... en cinco horas, las visitas al excusado se harán más frecuentes.
Resumiendo, mire en su despensa que alimentos están a punto de caducar.
- *Requiera la presencia de nuevas personas:* Si observamos que la reunión esta avanzando de forma rápida y fluida tendremos que hacer algo de forma inmediata para detenerla.
Cuando una reunión entra en una espiral de rápida conclusión, en la que todo el mundo dice que sí a lo que se propone y nadie objeta nada, se necesita un golpe de efecto.



Que mejor opción que proponer que alguien no presente nos dé su opinión sobre un tema. Y, ya puestos, deberíamos proponer a alguien que destacara por su verbo fácil y prolija conversación.... vamos, que hable mucho, que no se calle ni bajo el agua. Con este método habremos conseguido estirar la reunión un buen tramo.

- *Apóyese en medios audiovisuales para la reunión:* Cuantos más y mas complejos mejor. Intente que en la reunión haya alguna persona en otra ciudad, los sistemas de videoconferencia por mucho que se han modernizado, siguen teniendo su punto de complejidad.

Intente conectarse on-line con alguna aplicación desde la sala de reuniones. Como todo el mundo sabe, estas cosas nunca salen bien a la primera, con lo que el retraso esta garantizado. Intente que lo solucione gente del departamento técnico, cuanta más gente entre en la sala mejor. Y recuerde... ofrézcales sus pasteles y galletas!!

Coartada 5: El que más habla es el que más sabe.

Una vez que estamos en una reunión se produce una curiosa lucha por la toma de la palabra, con el objetivo de demostrar que se conoce muy bien el tema, de que se tiene cierta autoridad y, a veces, de no dejar intervenir a los otros. Esto sucede fundamentalmente en reuniones a las que asisten personas de diferente estrato jerárquico. Es decir, existe mezcla de seres elevados y de mortales. En esta situación es donde muchos mortales luchan entre sí por demostrar sus méritos delante de los seres elevados. Podría parecer el argumento de un juego de rol, pero estamos hablando del mundo de la empresa, aunque a veces se parecen.



Básicamente, es la misma filosofía que podemos observar en muchos documentales de la 2. En donde los machos mas jóvenes de cada especie, compiten entre si con el fin de convertirse en el próximo jefe de la manada.

En las reuniones de empresa actuales, esto se ha extendido a ambos géneros y todos luchan por lo mismo: un mejor puesto en la escala laboral. Los perdedores, al igual que en la selva, es probable que se vean obligados a abandonar la manada y vagar en busca de otro grupo que les acoja.

Sin embargo, la mejor táctica para sobresalir en una reunión no es coger la palabra desde el principio y no soltarla en ningún momento, teniendo que elevar la voz considerablemente. Sino todo lo contrario. Que razón tenía **Tales de Mileto** (filósofo griego): "Muchas palabras nunca indican mucha sabiduría".

Les voy a contar lo que solía hacer en las “Dinámicas de Grupo”: Las dinámicas de grupo son técnicas empleadas en los procesos de selección, principalmente de grandes empresas, aunque no únicamente, en las que se presentan muchos candidatos y se necesita realizar filtros previos para ir quedándose con un número cada vez más reducido.

Durante una época, aquella en la que era frecuente que para una oferta de empleo se presentaran 1000 personas, realice muchas de éstas dinámicas de grupo y siempre con resultados excelentes. En ninguno de los casos me consideraba mejor preparado que muchas de las personas que allí estaban, pero sí que utilizaba siempre una misma metodología que me daba muy buenos resultados.

El tema consiste en memorizar lo siguiente: **CAIC** (Callar, Analizar, Intervenir, Cerrar):

Supongamos que estamos en una dinámica de grupo, a la que asistimos siete personas más el moderador. Se nos presenta un caso típico de cómo resolver un problema en una fábrica en la que nuestros empleados se declaran en huelga y tenemos que atender un pedido muy urgente. Es un error muy común, pensar que el objeto de éstas dinámicas es aportar la mejor solución e incluso resolver el problema planteado. De lo que se trata realmente es ver la desenvoltura de cada uno de los candidatos/participantes durante la reunión.

Por tanto, al principio (**C**), tenemos que estar “callados”, anotar con cuidado el nombre de cada uno de los otros participantes, y escuchar las intervenciones de cada uno de ellos. Podremos observar como se lanzan apresuradamente a por el uso de la palabra, quitándose uno a otro y elevando el tono de voz considerablemente.

Podrá llegar un momento en el que todos hayan hablado, o gritado, o pronunciado alguna frase entrecortada. Nosotros no tendremos que preocuparnos y deberemos seguir callados. No hay problema.

Mientras, debemos volcar toda nuestra atención en la segunda fase (A). Tenemos que “analizar” de forma detenida y concienzuda a cada uno de los asistentes. Escuchando cada una de sus intervenciones, la forma en que toman la palabra, la claridad de sus exposiciones, el tono de voz con el que exponen sus ideas, las reacciones que provocan sus opiniones en el resto de compañeros, etc...

El objetivo es identificar tres personas:

- La primera es aquella que haya producido mas rechazo en el resto de compañeros. Bien por el tono agresivo con el que habla, por el contenido de sus comentarios, por la pedantería que demuestre....
- La segunda será su extremo opuesto. Será la persona que haya conseguido expresarse mejor, que haya mostrado claridad en su planteamiento y que sea escuchado con atención por el resto.
- Y la tercera persona, quizás la más importante de identificar, es aquella que tenga un tono más pusilánime, que no esté muy motivada dentro de la reunión, no tenga las ideas muy claras... Esta persona hará de llave de entrada

Y llegamos a la fase (I). Es el momento de “intervenir”. En ese momento, la reunión probablemente avance sin orden ni concierto, con seis ideas diferentes sobre como solucionar el problema. Probablemente, con algún cruce dialéctico de alto voltaje entre alguno de los participantes y voces altisonantes.

Esperaremos a que tome la palabra nuestra llave de entrada, esa tercera persona sin las ideas muy claras y tono calmado. Será la persona a la que será mas fácil interrumpir o replicar para tomar nosotros la palabra sin provocar enfrentamiento y realizar una intervención que consistirá básicamente en hacer un resumen de los comentarios de cada uno de los participantes, haciendo referencia al

nombre de pila de cada uno y mirándoles a la cara mientras resumimos sus palabras.

Asimismo, alabaremos y nos sumaremos a las buenas ideas aportadas por el segundo participante, que era la persona que mejor se expresaba y mejor imagen tenía entre el resto de asistentes.

Finalmente, criticaremos las propuestas del primero y la forma poco constructiva de expresarse apoyándonos en los comentarios del resto.

Esta intervención, como habremos tenido tiempo de preparar, con ayuda de notas, mientras el resto se enfrascaba en la lucha, deberemos realizarla con un discurso organizado, claro y convincente.

Después de nuestra intervención, todos los asistentes percibirán que la reunión se ha clarificado y organizado gracias a nuestra aportación. Durante el resto de reunión, mientras vuelven a enfrascarse en temas puntuales sobre como resolver el tema de la fábrica, que como dije, es solo una excusa, nosotros podremos observar y seguir analizando placidamente la situación.

Finalmente, llega el “cierre” (C). El tiempo que dispone para el grupo para llegar a una solución de consenso se habrá agotado sin haber llegado a ningún acuerdo, a causa de los diferentes ‘egos’ de cada uno de los asistentes. Será el momento, de volver a intervenir, de igual modo que en la primera ocasión, sólo que en esta vez tendremos mucho más crédito y respeto ganados. De hecho, se esperará nuestra intervención como un resumen de todo lo expuesto, identificando los comentarios más acertados y los menos afortunados.

Lo que acabo de comentar lo he puesto en práctica en un gran número de ocasiones, y puedo asegurar que siempre he superado estas dinámicas de grupo, a pesar del gran temor que despiertan estas pruebas en algunas personas.

Y lo que es mejor, con un mínimo esfuerzo. Apenas un par de intervenciones y unas pocas notas y habremos conseguido el objetivo.

Como reza el título de este punto, hemos derrotado la Coartada: El que más habla NO es el que más sabe.

Coartada 6: Nos tenemos que volver a juntar para rematar el tema.

Esta coartada podría decirse que roza el cinismo. El concepto de rematar presupone que se ha realizado gran parte de la tarea con antelación y que sólo quedan unos flecos para completarla. Pero, éste no es el caso. En la gran mayoría de las ocasiones, las reuniones en las que se termina diciendo que hay que volver a juntarse para rematar la cuestión, quiere decir que el tema está todavía ‘vivito y coleando’.

Pensemos. Lo normal sería hacer el esfuerzo de dar por concluido en la misma reunión ese pequeño fleco pendiente: ‘el remate’.

¿Para qué iniciar otra vez todo el proceso de agendas, convocatorias, reserva de salas...? Esto no son más que retrasos y demoras.

La contestación a esta pregunta, después de todo lo que usted lleva leído en este capítulo seguro que ya se la imagina. Se trata de no cerrar la reunión, de no sacar conclusiones y estar continuamente ‘ocupado’ en reuniones. Recuerde el lector a Carmen Phone y a Néstor Meetings.

En las reuniones se produce un efecto añadido y no deseado. Además de los personajes que, como Carmen y Néstor, ‘viven’ de las reuniones, se produce un efecto ‘arrastré’ de otros componentes de la organización que sin ser conscientes de cómo están siendo utilizados, acaban sumergidos de lleno en este círculo vicioso.

En las reuniones no están sólo Carmen y Néstor. La verdad es que me cuesta imaginarme a Carmen siguiendo con el tacón el ritmo de la ‘Rumbera’, sin nada más que hacer mientras Néstor entra y sale de la sala.

Lo cierto es que en las reuniones se involucra a mucha gente. Muchas de éstas personas tienen que aparcar sus tareas diarias para acudir a ellas. Y estas tareas son vitales para el día a día de la empresa. Cada

minuto que pasa una de estas personas en una sala de reuniones es dinero que pierde la empresa, un cliente no atendido, una factura que se retrasa al cobro...

Imagine por un momento la cantidad de veces que usted ha llamado a una empresa para solicitar alguna información, y no ha sido atendido al teléfono al no haber nadie disponible al otro lado. Pero lo que quizás le cueste más, es imaginarse que esa persona que debería estar hablando con usted por teléfono, en realidad esta comiéndose unos pasteles a punto de caducar, mientras escucha los últimos éxitos de Chenoa.

Si sumáramos todo el tiempo que es desperdiciado en reuniones, obtendríamos una cantidad de horas anuales que podría dar un vuelco a gran cantidad de cuentas anuales de muchas empresas. Y lo que es más importante, situaría a cada uno en su sitio dentro de la escala laboral.

Se podría identificar qué personas realmente están generando negocio para la empresa y cuales se dedican a 'estar en reuniones'. Con esto no quiero decir que no haya nunca que reunirse y que haya que poner un detector que avise cuando dos o mas personas se reúnen más de una hora en una sala..... ¿o quizás si



deberíamos hacerlo?. Se abre el buzón de sugerencias: *Cruzada contra los inquilinos perpetuos de las salas de reuniones.*

5. Trabajar en el extranjero (Como Tarzán en Sarajevo)



Para el hombre dichoso todos los países son su patria (Erasmus de Rotterdam)

Si alguno de ustedes ha tenido que realizar algún desplazamiento al extranjero por motivos de trabajo se habrá percatado de que allí se trabaja de forma bastante diferente de la nuestra. Lo cierto, es que en temas laborales, no es un tópico decir que 'Spain is different'.

Si trabajamos habitualmente en el extranjero o estamos próximos a viajar, tendremos estar atentos a ciertas normas de conducta que nos vendrán muy bien en nuestros desplazamientos.

Es lo que llamo 'Guía de supervivencia para españoles despistados':

- ***Hora de comer.***

Tenemos que cambiar el chip completamente. Hay que hacerse a la idea de que no existe ningún país en el mundo que tenga la costumbre de comer a la misma hora que nosotros. Ni siquiera aquellos que culturalmente pudieran ser más parecidos, como Portugal e Italia, coinciden con nosotros.

Si nos vamos más al norte y se encuentra usted por el Reino Unido, Holanda, Suecia... se percatará que las horas de las comidas y cenas, que nos han enseñado desde pequeños, con la gran colaboración de nuestras madres y abuelas, se vienen totalmente abajo. Si nuestras



madres se dieran una vuelta por estos países entrarían en una especie de caos mental difícil de superar.

Y no es de extrañar. ¿Que es eso de comer a las doce o doce y media?!! Alguno de ustedes podrá decir que lo que ocurre es que allí son mucho más madrugadores y empiezan la jornada laboral mucho antes. Nada de eso.

Allí empiezan a trabajar a horas similares a las de aquí, entre 8 y 9:30. Si además, usted está alojado en algún hotel en el que dispone de desayuno y gusta de comer de todo lo que hay en el buffet, como es mi caso, la posibilidad de tener hambre apenas tres horas después se hace casi imposible.

No me dirán que no son apetecibles esos desayunos tan abundantes y variados que se ofrecen allende nuestras fronteras.

Pero lo que es inevitable es que a eso de las doce, cuando muchos de nosotros apenas estamos empezando a funcionar mentalmente, ya empieza a haber gente levantándose de sus sitios y yéndose a comer.

Como son muy cordiales y educados, se te acercan y te invitan a acompañarles en la comida. Evidentemente, nos cuesta disimular nuestra cara de incredulidad. Todavía tenemos los zumos, pasteles, bizcochos y frutas variadas en el paladar y ya están pensando en comer.

¿Nadie les contado a esta gente que en España hemos inventado el pincho de tortilla cuando entra hambre a estas horas de la mañana?. No tienen fuerza de voluntad para esperar a las dos o a las tres, que es cuando se tiene que comer. Aunque, bien visto, cuanto más viaje, más empiezo a pensar que somos nosotros los masoquistas por esperar hasta tan tarde cuando el estómago puede llevar rugiendo por lo menos un par de horas. En cualquier caso, aceptamos cordialmente la invitación y acompañamos a nuestros anfitriones.

Llegamos al restaurante, nada de humo, nada de esperar mesa, siempre hay mesas libres y pedimos la carta. Pero... no esperemos una carta con entrantes, verduras, legumbres, carnes y pescados variados. Los restaurantes en el extranjero no tienen variedad. Están

especializados. Como mucho, tres o cuatro cosas diferentes y no les saques de ahí.

Eso sí, lugares de comida rápida hay un montón. O mejor, deberíamos llamarlos de comida fulgurante: burguers, pizzerías...

Esto lo digo para diferenciarlos del resto de restaurantes que son de comida rápida, en el sentido literal. Me explico, entre que no tienen excesiva variedad y que la gente no tiene la costumbre de hablar mucho en la mesa, la comida se pasa volando. Un consejo, no intente sacar ningún tema de conversación a los postres esperando tener la típica tertulia de los cafés.



Nada, aquí les despacharán inmediately con una corta respuesta. Por si acaso, no pida el café muy caliente, quizás no le de tiempo a que se enfríe. Cuando se quiera dar cuenta ya estamos de vuelta al trabajo. Es la una y ya estamos de nuevo en la oficina. Fíjense que larga se puede hacer la tarde. El panorama se presenta aterrador.

Pero aún existe otra posibilidad muy extendida en el extranjero. Se trata de no ir a ningún restaurante y tomar lo que aquí llamamos comida basura. En este caso se consigue reducir el tiempo dedicado a la comida considerablemente.

Básicamente, lo que hacen es comer solos (se ahorran el tiempo de conversación), comer en el parque de enfrente de la oficina (se ahorran el tiempo de buscar mesa en un restaurante), comer perritos, sandwiches, patatas y similares de alguna máquina expendedora (se ahorran tiempo al no salir del edificio) e incluso comer en su propia mesa, mientras siguen trabajando (se ahorran todo el tiempo).

Como vemos, no tienen mucho aprecio por disfrutar de largas y tranquilas comidas en las que poder charlar con los compañeros.

Es nuestra misión, como cruzados de la dieta mediterránea, el convencerles de que abandonen sus hábitos alimenticios.

¿Se imaginan tomarse un buen asado de cordero a las tres de la tarde en el centro de Estocolmo y estarse charlando y tomando licores hasta las seis?

- *El idioma.*

Tenemos que admitirlo. No sabemos inglés, y es el idioma de los negocios, utilizado en todo el mundo y que nos puede abrir muchas puertas. Pero es que tampoco sabemos ningún otro idioma, no seamos hipócritas.



Siempre se ha dicho que los actores de doblaje españoles son los mejores del mundo. Pero, ¿alguien se ha preguntado por qué?. ¿Alguna vez se ha celebrado un Campeonato de Doblaje Cinematográfico? La razón de que sean tan buenos estos actores de doblaje es que en España se practica mucho, son muchas personas las que se dedican a esto, ya que hay mucha demanda de películas dobladas. Es como

la pelota vasca, que se nos da muy bien, por que somos muy pocos los que jugamos.

La triste realidad es que, en prácticamente la totalidad de los países, lo habitual es ver las películas en versión original y en muy pocas ocasiones éstas son dobladas. Incluso, es muy frecuente ver las series de televisión más famosas en sus versiones originales con subtítulos.

Durante algún tiempo estuve trabajando por Europa, en diferentes países, y no pude escuchar la voz de Ally McBeal, más que en su inglés original, con sus palabras subtituladas en el idioma del país correspondiente.

En estos casos, lo mejor es pertrecharse con un buen diccionario. A ser posible que venga con expresión fonética, de forma que podamos expresarnos de forma correcta aún cuando no tengamos mucha idea.

Ejemplo) I need a cup of coffe. Ai nid a cap of kofi.

Si somos capaces de memorizar de este modo la pronunciación de las frases más habituales podremos ser entendidos. Otro tema es cuando nos contesten, que lo harán en su correcta lengua nativa y nosotros no nos enteraremos de nada. En estos casos, como nos suele dar vergüenza decirlo, lo que haremos será mostrar una amplia sonrisa y maldecir por dentro.

En cualquier caso, debemos tener en cuenta que todo el mundo ha tenido problemas de idiomas a lo largo de la historia.

Por ejemplo, cuando los conquistadores ingleses llegaron a Australia, se fijaron en unos extraños animales que daban saltos. Se acercaron a un nativo para saber de que se trataba y le intentaron preguntar mediante señas. El indígena continuamente les decía "Kan Ghu Ru". Los británicos adoptaron el vocablo ingles "kangaroo" (canguro). Tiempo después, los lingüistas determinaron el significado, y parece que estaba claro, los indígenas querían decir "No le entiendo"

En cualquier caso, si siguen estos pequeños consejos podrán salir airosos de muchas situaciones comprometidas:

- Vaya a comer a restaurantes tipo buffet en donde pueda identificar el contenido de los diferentes platos con su nombre en inglés o idioma correspondiente identificado en las etiquetas.

- Siempre que mantenga una conversación con alguien, sonría y asiente con la cabeza como si le estuviera entendiendo. Es increíble, pero funciona. Si no me cree, fíjese en los chinos y japoneses. Llevan haciéndolos años y nadie se percata.
- Vuelva a la mímica. Señale las cosas que quiere sin pudor. No tenga miedo de que la gente piense que no sabe hablar su idioma. Pensarán que es muy expresivo.
- Hable lo poco que sepa del otro idioma lo más rápido que pueda. Que no se le entienda nada. En España estamos acostumbrados a escuchar a personas de este tipo y nadie piensa que no sepan español. Miren a Fraga.
- 'Could you speak slowly' Esta es la frase mágica. Pronúnciela siempre que alguien le este hablando. Alguno llegará a hablar tan despacio que quizás le llegue a entender.
- Si van a Bulgaria, no olviden que allí dicen 'sí' moviendo la cabeza de izquierda a derecha y el 'no' de arriba abajo.
- Pero lo mejor que puede hacer es buscar e identificar a alguien de aspecto latino. Son muchísimas las personas de habla hispana que han emigrado a otros países para ganarse la vida. No solo le entenderán y le hablarán en español, sino que además se lo agradecerán dándole un trato preferente.
- Si todo lo anterior falla y la situación se vuelve tensa durante una importante reunión, pronuncie la palabra 'fiesta'. Todos la entienden. Tendrá un efecto balsámico y se los habrá metido en el bolsillo.



- **Organización**

Tenemos que asumirlo, allá fuera se organizan de forma diferente. No estoy diciendo que sea mejor o peor que aquí, o que el trabajo sea más o menos productivo. Muchas veces, el resultado es el mismo, incluso lo hacemos mejor, pero el método empleado difiere de forma considerable.

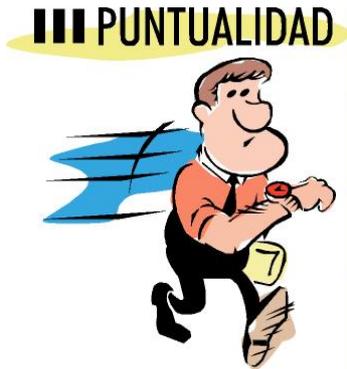
Solamente intentaré mostrar unos cuantos ejemplos que ilustren esta aseveración:

Cuando se convoca una reunión para las diez de la mañana, vamos a suponer, se están refiriendo realmente a esa hora. No a las 9:45 o 10:25. Se refieren a las 10. Y, lo cierto, es que les molesta sobremanera que a la hora en que está convocada la reunión no se hayan presentado los interlocutores. A todos nos molesta, pensarán ustedes. Es verdad, pero aquí en España se tolera y se asume que es habitual cierto retraso a la hora de acudir a una reunión.

Allí no se andan con remilgos, si pasados diez minutos no se ha presentado nadie y no han dado señales de vida, se marchan. Y muy enfadados, por que ésta es una de las peores desconsideraciones que se les puede hacer.

Ya podemos contar que si el tráfico, que si me encontré con tal o cual, o que terminé otra reunión anterior muy tarde. Ninguna excusa les vale. Todos nuestros trucos locales no nos van a valer.

Mi único consejo, es que cuando viaje al extranjero, lleve el reloj adelantado veinte minutos. De este modo, aún tendrá margen suficiente y no tendrá que renunciar a sus hispanas costumbres.



Otro tema importante es el del tono de voz. No tenemos que gritar cuando hablamos.

Usted pensará que no grita cuando habla. Pero resulta que cuando pasamos de los Pirineos hacia el norte, es como si alguien hubiera bajado el volumen con el mando a distancia a todo el mundo. Nosotros seguimos hablando con nuestro tono habitual, pero son los demás los que hablan extraordinariamente bajo. Y ellos dicen que nosotros hablamos muy alto y gritamos. Que injustos !!!

Además tenemos que sumar el problema del idioma, que al no hacernos entender intentamos alzar la voz pensando que así nos comprenderán mejor.

¿Que se puede hacer ante esto?. O bien nos los traemos a España, para que se habitúen al tono. Recomiendo Valencia en época de Fallas. O nos imaginamos que estamos en una sala de cine y que tenemos que hablar en susurros. Por un tema claramente económico recomiendo la segunda opción.



En las reuniones les gusta tener un orden del día, una agenda y seguirla a rajatabla. En principio, esto es lo que debería suceder también en España. Vamos con nuestra agenda para la reunión, pero lo que ocurre habitualmente es que los asistentes se saltan los puntos a tratar, empiezan interminables discusiones sobre temas menores, hay enfrentamientos verbales, etc...

Por ahí fuera, salvo raras excepciones, las reuniones respetan los puntos a tratar y los horarios de forma escrupulosa.

Esto no quiere decir que sus reuniones sean provechosas, todo lo contrario. Son tan formales y estrictos que prácticamente no hay cabida a la opinión, debate y discusión.

Después de haber estado en algunas reuniones de trabajo con personas de diferentes países puedo concluir que existen dos modelos diferentes: el latino y el anglosajón. Y sorprendentemente, el modelo latino, más caótico y anárquico en apariencia, cada vez está siendo más utilizado en las reuniones de trabajo de todo el mundo. Está de moda realizar las reuniones sin tantas reglas y condicionantes predeterminados. De hecho, los anglosajones se inventaron el término *brainstorming*, para definir un tipo de reunión en el cual se intentan evitar las reglas y dejar rienda suelta a la imaginación y la participación. Es algo, en lo que nosotros tenemos bastante camino andado. No en vano, en los últimos años, los grandes premios en los festivales de publicidad, paradigma de las reuniones de *brainstorming* para la creación publicitaria, han sido países latinos: España, Argentina, Brasil....

- *Horario laboral.*

Es una alegría. Hasta que uno no sale a trabajar al extranjero no ve como se derrumba el mito de que a los españoles lo que más les gusta es la fiesta, la sangría, las siestas... esos tópicos tan extendidos.

La realidad es que somos uno de los países, si no en el que más horas se trabajan diariamente. Basta con darse una vuelta por Bélgica, por ejemplo, para darse cuenta que las jornadas laborales son totalmente diferentes.



Como ya dije antes, no es cierto que en otros países se entre a trabajar mucho antes que aquí. La principal diferencia es que son puntuales. Me explico. Si la gente tiene como horario de entrada las 9 de la mañana, a esa hora estará toda la plantilla en su puesto de trabajo. Ellos también tienen atascos, incluso mayores que aquí, no hay más que ver las carreteras de circunvalación de París y Londres en hora punta. Sin embargo, en España, las horas de entrada, salvo donde se ficha, son 'orientativas'. Por eso, nunca debemos convocar una reunión a primera hora de la mañana, salvo que seamos un ente elevado y queramos poner firmes a nuestros empleados.

Luego, existen grandes diferencias en lo que respecta a las pausas que se realizan durante la jornada laboral:

- **No almuerzan:** ¿Para qué? Si van a comer dentro de un rato. Parece increíble pensar que por ahí fuera, no disfrutan de esas gratificantes paradas para tomarse unos churros, unas tostadas, un pincho de tortilla... mientras se charla con los compañeros y se ojea el periódico para ver como va el mundo. Es nuestra misión, como trabajadores españoles en el extranjero, inculcarles esta sana costumbre. Nuestros compañeros terrenales seguro que nos lo agradecerán. Quizás a los entes elevados foráneos les haga menos gracia
- **No charlan en el café:** Toman cantidades y cantidades de café. Bueno. De lo que ellos llaman café, que no deja de ser una sustancia acuosa con un remoto sabor amargo. Sin embargo, no aprovechan el momento como nosotros: (ver capítulo 9). Lo que hacen es dirigirse a la máquina, coger el café que más les guste y llevárselo a su mesa de trabajo. Todo esto, sin mediar palabra con nadie. Resultado: el tiempo consumido en las 'pausas de café' en el extranjero es considerablemente menor que en España.

- **Fuman menos:** En algunos países existe una auténtica persecución a los fumadores. No se les deja fumar en todo el edificio. De hecho son muy pocas las empresas que permiten un pequeño cuarto para los adictos a la nicotina. Lo habitual es que el que quiera fumar deba salir fuera del edificio. Si tenemos en cuenta que la mayor parte de los países tienen temperaturas más frías que nosotros, el panorama de salir con cinco grados bajo cero a fumarse un pitillo no se presenta muy alentador. Un motivo más para tener al trabajador pegado delante del monitor.
- **Comen a toda pastilla:** Puntualicemos. No es que sufran de ataques bulímicos y se lancen a por la comida de forma compulsiva. A lo que me refiero es que no pierden mucho tiempo en desplazamientos a restaurantes, ni piden menús con varios platos y postre. Les gusta más tomarse una pizza, un burger, una baguette... y si les es posible, sentados en las escaleras de entrada a la oficina. Algunos, incluso, comen en su propia mesa, mientras van llenando el teclado de grasa.

Finalmente, la hora de salida. Para que se hagan una idea, cuando la mayor parte de trabajadores del resto del mundo están saliendo de sus oficinas, que viene a ser a las 5 o 5:30, a la mayor parte de empleados españoles todavía les quedan más de dos o tres horas de trabajo.

Es decir, trabajamos muchas más horas y con un sueldo medio mucho más bajo. Es un negocio redondo. Pero... ¿para quién?... para las empresas.

En los últimos diez años, las principales empresas españolas, cotizadas en el selectivo IBEX 35, han obtenido invariablemente resultados empresariales mucho más elevados que sus homólogas europeas.

Si un empleado español, llamémosle Pedro Hours, suma la cantidad de horas de más que realiza a lo largo de un año comparado con su colega belga, se dará cuenta claramente del beneficio que está generando para su empresa. No deje engañarse cuando le dicen que España es un país poco competitivo y que tiene que aumentar su productividad. Si saliéramos a las cinco de la tarde, e hiciéramos el mismo trabajo, sin perder el tiempo en reuniones y comidas, pasaríamos a la cabeza de los países competitivos en poco tiempo, pero.... ¿como nos van a quitar nuestras tostadas para desayunar, nuestro menú diario, la charla de sobremesa, el café.....? Hay que elegir!!! Yo me quedo con las tostadas y las tertulias.

- *Conducta internacional.*

Aparte de todo lo dicho en los puntos anteriores, existen una serie de costumbres y conductas de uso habitual cuando trabajamos en el extranjero y que deberíamos tener en cuenta. Con esto, no quiero decir que cuando salgamos a trabajar fuera nos comportemos de forma asilvestrada. Pero, que duda cabe, que hay ciertas cosas que llaman la atención.

- Hay que ser puntuales.
- Hay que cuidar los detalles.
- No hay que improvisar.
- Hay que sonreír.
- Hay que presentar quejas cuando uno se sienta perjudicado.
- No hay que buscar el enfrentamiento.
- Hay que hablar inglés

Para ilustrar mejor cada una de estas conductas y cómo se manejan cuando se trabaja en entornos internacionales, pondremos el ejemplo

de dos personas de diferentes países: la holandesa Erika Dutch y el español Joaquín Spanish.

Ambos se van a enfrentar a una misma jornada de trabajo, con las mismas tareas que realizar y con las mismas presiones ambientales.

Paris, amanece un día gris sobre la Rue Rivoli, y ambos personajes deben acudir a primera hora de la mañana a una importante reunión del comité europeo de la compañía en el centro financiero de la capital. La reunión está convocada para las 9 de la mañana. Ambos tendrán que exponer dos propuestas diferentes para la resolución de un importante problema de liquidez financiera.

Ambos, son muy buenos expertos en el tema a tratar y tienen varios años de experiencia sobre el asunto, por lo que será difícil, a priori, elegir cual de las dos propuestas será finalmente la elegida.



La noche del día anterior, Erika se quedó en la habitación del hotel, pidió que le subieran comida ligera y, antes de irse a dormir bastante temprano, se quedó repasando las notas de su presentación, por muy releída y repensada que estuviera. Joaquín, que también había traído consigo una presentación muy elaborada, prefirió salir a cenar, ya que se encontraba en el corazón de la ciudad y

había muy buenos restaurantes donde elegir. Erika disponía de una de las mejores habitaciones del hotel, bien iluminada, silenciosa y limpia, mientras que Joaquín estaba en una bastante más antigua y un poco ruidosa, pues las ventanas daban a la calle. En realidad, a Erika le habían asignado una habitación similar, pero ante sus quejas, la dirección del hotel le ofreció la nueva habitación. Joaquín, por vergüenza, prefirió no quejarse. Al fin y al cabo era una sola noche, pensó.

Al sonar el despertador por la mañana, Erika se puso en pie rápidamente, se aseó, se arregló detenidamente y bajó a desayunar. Antes de partir, aún repasó ciertas notas en las que seguía pensando desde anoche. Joaquín sintió una dura punzada cuando sonó el despertador, pues entre el vino de la cena y el paseo nocturno de vuelta al hotel se le hizo un poco tarde. Le costó ponerse en pié, había dormido poco y mal a causa del ruido. Se demoró unos minutos más en la cama y no pudo mas que ducharse a toda prisa y ponerse el traje lo más rápido que pudo. Organizó sus papeles y se apresuró a llamar a un taxi, pues no le dio tiempo de bajar a desayunar. Iba con la hora un poco justa.

Para cuando estaba llegando el taxi a la puerta del hotel para recoger a Joaquín, el de Erika ya había llegado a las oficinas centrales de la empresa. Se dirigió a la sala de reuniones, comprobó que su equipo portátil funcionaba correctamente y fue saludando al resto de asistentes según iban llegando a la sala. Joaquín llegó a las oficinas cuando todo el mundo ya estaba en su puesto, sin tiempo para configurar su equipo y con cierto azoramiento y fatiga por las prisas con las que llegó a la reunión.

Antes de la llegada de Joaquín, Erika había estado charlando amigablemente con los asistentes a la reunión, comentando encuentros pasados y anécdotas sobre el último congreso en las Islas Griegas. Se encontraba muy elegante, era evidente que había dedicado bastante tiempo a cuidar su aspecto. Además, había repartido un dossier sobre la exposición que iba a realizar, la agenda de la misma y una serie de anexos e información extra que pudiera ser de utilidad a los asistentes. Empezó su reunión hablando en un inglés perfecto y consumió su turno de 45 minutos de forma escrupulosa. Dió pie a un turno final de preguntas en el que contestó amablemente las cuestiones que le fueron planteadas. En ningún momento se

inmuto ni perdió la sonrisa, cuando le plantearon una objeción sobre su presentación. La contestó de forma adecuada y continuó sonriendo.

Como Joaquín había llegado con el tiempo justo, no pudo saludar de forma sosegada a los asistentes. Solo pudo hablar con los dos que estaban sentados más próximos a él, con los que compartió algunas frases mientras Erika estaba haciendo su presentación. Cuando le llegó su turno, su equipo portátil no se conectaba correctamente y tardó unos diez minutos en conseguir que todo funcionara. Situó en pantalla la agenda de la reunión, pero no entregó ningún dossier ni información a los asistentes. Joaquín empezó con su presentación un poco nervioso, debido el tiempo de retraso que ya acumulaba por el problema con el ordenador. También se encontraba un poco cansado y eso se notaba en sus ojeras. Además, aunque era de los que mejor conocía el inglés en la oficina de España, no tenía ni mucho menos la soltura de Erika y se notaba cuando tenía que utilizar expresiones complejas. Tuvo que acelerar el final de la presentación para que entrara en tiempo y poder contestar a alguna de las preguntas que se le habían planteado. Algunas de ellas no las pudo contestar con toda la claridad que le hubiera gustado por problemas con el idioma e incluso se disgustó y mostró un claro enojo cuando uno de los asistentes le objetó la falta de claridad de uno de los puntos que había comentado.

Después de haber leído detenidamente este relato, ¿con quién se habrían quedado? ¿Con Erika o con Joaquín?. Evidentemente, no podremos contestar a esto sin haber evaluado completamente el contenido de la propuesta de cada uno. Pero.... no me digan, que a priori, y en igualdad de condiciones hay una persona que cuenta con muchas más posibilidades. Y si esto lo pensamos desde España, imagínense en el extranjero, donde la conducta y las formas son tan importantes.

6. En tierra extraña (cuando se llega a una empresa 'cliente')



Siempre que te pregunten si puedes hacer un trabajo, contesta que sí y ponte enseguida a aprender como se hace. (Franklin Delano Roosvelt)

En muchos de los trabajos actuales, sobre todo en aquellos englobados en lo que se llaman servicios profesionales, tales como consultores, auditores y outsourcing es práctica habitual trabajar en las oficinas del cliente.

Por tanto, dado que cada vez más profesionales desarrollan su trabajo en un lugar diferente al suyo, se hace necesario observar detenidamente cual es la mejor forma de llevar a cabo nuestras tareas laborales en esta 'tierra inhóspita' que es la empresa cliente. El tiempo que se pasa en esta 'tierra extraña' es variable, pudiendo ser desde días hasta años.

Lo más importante será tener claro el tipo de empresa cliente a la que vamos a ir a trabajar. Cada empresa es un mundo, pero puede llegar a establecerse alguna clasificación que nos puede ser muy útil a la hora de desenvolvernos allí y no llevarnos desagradables sorpresas.

1. Empresas grandes y hostiles:

A este grupo pertenece una gran mayoría de las empresas cliente. De hecho, son las más importantes en términos económicos. Son



las que mantienen con pulso la salud de nuestras empresas. Es probable que muchos de ustedes hayan estado en una empresa de este tipo. Muchas veces son multinacionales, bancos, importantes grupos industriales recientemente privatizados, etc...

Pero todas ellas tienen una serie de características comunes:

Al ser empresas tan grandes, a veces tienen más de un edificio; o en el caso de tener uno solo, éste puede ser tan grande que la mayor parte de los propios empleados no se conocen entre sí.

Por lo tanto, no tenemos que tener miedo a pensar que todo el mundo nos va mirar como si no fuéramos de allí. Nadie tiene que saber que somos 'extraños' por que al haber tanta gente, nadie se percatará.

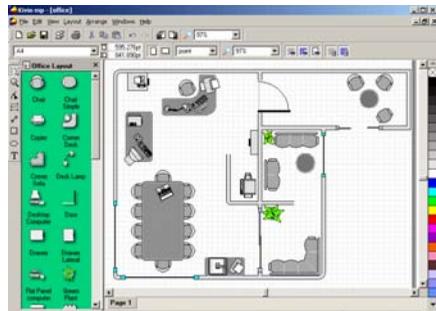
Por ello, la primera regla que debemos seguir es la de comportarnos como si lleváramos toda la vida en esa empresa. Tenemos que dirigirnos a nuestro puesto con seguridad y aplomo. Aprendernos de memoria el recorrido hacia los baños, la impresora o el fax.... Hay que evitar preguntar a la gente donde esta esto o dónde se deja aquello.

Yo recomiendo hacerse un plano nada más llegar, con los lugares más importantes y hacer una pequeña excursión para inspeccionar la zona.

Lo ideal sería hacer un buen recorrido por todo el edificio. Hasta donde nos dejen. Las zonas nobles

suelen ser difíciles de visitar. Pero no se preocupe, poca gente realmente las ha visto, por lo que puede mentir e inventar sobre esta zona, del mismo modo que lo haría cualquier otro empleado.

También debemos memorizar los nombres de todas las personas que podamos. Para ello tendremos que dibujar un pequeño esquema con todas las mesas, y el nombre de cada persona escrito encima. Al principio nos presentarán a algunas personas, por lo



que ya tendremos unos cuantos nombres identificados, el resto los tendremos que averiguar mediante la técnica del oído.

Esta técnica ancestral se basa en acercar y aguzar el oído para escuchar las conversaciones del resto de la gente. En ellas escucharemos nombres, que deberemos ir asociando a cada uno de los puestos o casillas que quedan libres en nuestro dibujo. En poco tiempo deberemos ser capaces de tener completado nuestro 'album'.

Ya tenemos identificados los lugares y las personas con las que nos vamos interrelacionar. Ahora de lo que se trata es de cualificar y valorar los caracteres de cada una de estas personas.

Básicamente, les aplicaremos un baremo que abarque calificativos como Amable, Reservado, Peligroso, Ocupado, Neutro, etc... y si es posible una descripción de sus características principales.

Ej) Tomás Risky. Peligroso, capaz de hablar mal de uno a sus espaldas, muy exigente, pretende quedar siempre por encima de los demás. Punto débil: no tiene gran poder en la escala jerárquica. Consejo: Intentar evitarlo tratando directamente con sus jefes.

También se han dado casos de clientes de extrema crueldad y peligrosidad. Alguno nos puede recordar a ciertos personajes históricos, como **Heliogábalo** (204-222), emperador romano, que gustaba de organizar grandes banquetes en los que servía manjares de cera a sus invitados, que imitaban los suyos. Los invitados eran obligados a simular que comían, bajo pena de muerte.

O, por ejemplo, el zar de Rusia **Ivan IV el Terrible**, que con sólo 12 años se dedicaba a torturar animales por divertimento. Lanzaba perros y gatos desde las altas almenas del Kremlin para ver como se estampaban contra el suelo.

Las empresas grandes tienen algunas ventajas. Por ejemplo, es más que seguro que no seamos los únicos 'extraños' que estemos trabajando allí. Puede que haya más compañeros de nuestra propia empresa o puede que sean de otras empresas de servicios, por lo que nunca nos sentiremos solos.

Ante un cliente hostil, siempre es de agradecer que haya más gente que pase por las mismas situaciones que nosotros.

Estamos llegando al punto más delicado. Nos encontramos ante una empresa hostil. En estos casos, la hostilidad no cabe reducirla sólo a una o dos personas, sino que forma parte de la cultura empresarial de dicha empresa. Son auténticos profesionales en el arte de 'apretar las tuercas'.

En primer lugar, no debemos perder la calma. Si cuando llegamos por la mañana nos encontramos con alguna mala cara, recriminándonos esos 10 o 15 minutos de retraso, debemos ignorarlos y dirigirnos a nuestro puesto para empezar a trabajar lo más pronto posible.

Sin embargo, mi consejo es que marquemos el territorio desde el primer día. Es decir, tenemos que llegar desde el principio un poco más tarde de lo que sería correcto, así se sorprenderán menos de nuestros futuros retrasos. De este modo, ya hemos marcado una línea más amplia dentro de la cual será más fácil movernos.

En cualquier caso, no podríamos llegar siempre a la hora en punto, por que será inevitable retrasarse algún día, y ahí estarán con la guadaña esperándonos. Lo de la guadaña es para cortarnos la cabeza. Y es que, en realidad, la prioridad de muchas de estas personas en las grandes empresas es mantener su puesto y sienten como un auténtico peligro cualquier persona que venga de fuera.

Cuando la hostilidad está totalmente generalizada, lo mejor que se puede hacer es intentar hacer el trabajo de la forma más discreta

posible. Intentaremos no alzar mucho la voz, no movernos mucho por la sala y no gesticular en exceso.

Condiciones de trabajo:

En este tipo de grandes empresas hostiles puede ser habitual tener que compartir una mesa entre dos personas, con los problemas que supone que se mezclen los papeles, que choquemos los brazos, etc...

En ocasiones, se nos ubica en recónditas salas en los sótanos de los edificios, sin luz natural y rodeados de montones de cajas, cables y otra serie de objetos abandonados. Hay que ser muy fuerte mentalmente para no venirse abajo.

Esta comprobado que la falta de luz natural perjudica el estado anímico. Además, si uno es asmático, el exceso de polvo de estas salas no nos beneficiará en absoluto.



Otro de los problemas habituales que se nos plantean es la ausencia de la infraestructura mínima para trabajar. Resulta que no disponemos de teléfono en la mesa, con lo que tenemos que estar continuamente dependiendo de terceros. Los puntos de red para conectar nuestros equipos son una dura lucha con el resto de personas de la sala, que están en las mismas condiciones.

Obtener uno de éstos escasos puntos de red se convierte en algo así como el juego de las sillas, en donde siempre hay alguien que se queda de pié.

Lo mismo podemos decir a la hora de obtener una clave o password para poder acceder al sistema y empezar a trabajar. Son

tantas las pegas y procedimientos que hay que realizar en estas grandes empresas, que pueden pasar días antes de que realmente se nos pueda considerar operativos.

Pero, sin lugar a dudas, unos de los signos más evidentes de hostilidad es el menosprecio, el no hacerte caso, el ignorarte. En estas empresas, es bastante habitual que no te devuelvan las llamadas, que los mails no sean respondidos, que la gente no presente a una reunión convocada con suficiente antelación, etc... Por todo ello, ante todo este cúmulo de circunstancias adversas, se necesita llevar a cabo un "Plan Estratégico de Supervivencia en Grandes Empresas Hostiles": **PESGEH**.

- Ir provisto de un cable de teléfono lo más largo posible, varios metros, para conectarlo con alguna roseta lejana y así tener acceso telefónico. Imprescindible hacerlo sin testigos. Se recomienda color del cable discreto y que vaya fijo a la pared o suelo. Nada peor que alguien tropezara con él.
- Investigar y conocer alguna afición común con alguno de los peces gordos de la empresa. Una vez descubierta, explotarla al máximo.
- Llevarse una mesa plegable desde casa. No es muy estético, pero nos será muy útil.
- En lugar de llamar y mandar mails, entregar los mensajes en mano. No es muy moderno, pero es eficaz. Además estaremos más tiempo dando vueltas por la oficina que en nuestro lúgubre puesto.
- Hacernos pasar por un empleado de la propia empresa cliente. Bastará con coger la revista interna oficial, llevar la corbata o bolígrafo conmemorativa del décimo aniversario, saludar a todo el mundo como si fueran conocidos de toda la vida y.... lo más importante: tratar a los demás profesionales

de empresas de servicios con mucha hostilidad. Puede parecer rastrero, pero lo exige el papel.

2. Empresas grandes y acogedoras:

En el extremo opuesto al anterior se encuentran todas aquellas grandes empresas en las que existe una larga cultura y tradición de trabajo en conjunto con empresas de servicios profesionales.

Las personas que allí trabajan están muy habituadas a formar equipos de trabajo con

gente de fuera e incluso consideran que su aportación les puede ser muy beneficiosa. En muchas de estas empresas suele haber gran parte de la plantilla que procede de grandes consultoras o auditoras, con lo que saben lo que es estar 'al otro lado' y generalmente suelen ser receptivos y comprensivos.



Sin embargo, no debemos cantar automáticamente victoria y debemos fijarnos en ciertos detalles que nos pueden ser muy útiles.

- *No todas las empresas de servicios profesionales son iguales:* Esto quiere decir que dentro del amplio abanico de este tipo de empresas existen muchas categorías.

Las hay de primera división, de segunda e incluso de regional. A las de primera división, que suelen ser filiales de multinacionales extranjeras, se les da una gran cantidad de medios. Salas reservadas, equipos informáticos, personal a

su disposición, acceso directo a los 'seres elevados', etc... Según vamos bajando de categoría, también va disminuyendo la calidad del trato dispensado. Aún siendo empresas acogedoras, siempre hay clases. Para las de categoría regional la diferencia es evidente. El trato y los medios son correctos, pero a partir de ahí las comparaciones se hacen un poco odiosas.

Por ejemplo, a la gente de primera división les pueden llegar a dejar aparcar dentro de la empresa, mientras que los de segunda y regional deben dejar el coche fuera. En días lluviosos... estos 'detalles' son importantes.

- *No hay que acomodarse mucho a la empresa:* Cuando se pasa bastante tiempo en estas empresas, con una buena situación, buenos horarios, un trabajo bien organizado, sin mucho stress... podemos caer en cierta complacencia y seguridad. Tenemos que evitar a toda costa esta sensación, pues en cualquier momento se puede acabar nuestra colaboración en ese cliente y empezar en otro con características más hostiles. Mucha gente no puede superar este tipo de cambios y acaban arrojando la toalla por la tensión acumulada. Lo mejor es estar siempre alerta, nos tenemos que considerar como aves de paso, en donde lo mejor que se puede hacer es aprender cuales son las mejores técnicas para saber movernos en cada ambiente.
- *Podemos optimizar nuestro tiempo:* Quizás ésta sea una de las mayores ventajas de estar trabajando en una gran empresa cliente acogedora. Sin descuidar nuestro trabajo diario, podremos sacar tiempo, gracias a las nuevas tecnologías, para realizar cursos a distancia, para buscar un lugar de vacaciones en verano, incluso compañía, si no se tiene.

Para eso se inventó el chat. También podremos buscar otro trabajo, escribir un libro (el que está leyendo es un ejemplo), no lo comenten mucho. Y si podemos manejar con cierta flexibilidad el horario laboral, podremos realizar las compras en horas sin saturación, ir al gimnasio, a la piscina o practicar otro tipo de deporte y pasar más tiempo con la familia y amigos. Claro, que si alguien prefiere salir antes para ver a Ana Rosa Quintana, tampoco hay objeciones. Sobre gustos....

3. Empresas pequeñas y hostiles

Sin lugar a dudas éste es el peor escenario en el que nos podemos encontrar. Este tipo de empresas, en las que todo el mundo se conoce y donde la estructura jerárquica es muy rígida pueden llegar a ser insufribles. En ocasiones se trata de empresas familiares en donde existen relaciones de parentesco entre muchos de los directivos y profesionales de la misma.

De todos es sabido que las disputas entre familiares o entre vecinos de un pueblo pequeño pueden acabar bastante mal. Recordar Puerto Hurraco. Y si nos pilla de por medio, la cosa se puede poner fea para nosotros.

En otras ocasiones la empresa no tiene rencillas internas, lo que ocurre es que tienen un sentimiento de trabajo y perfección muy arraigado. Probablemente, ésta sea una de sus señas de identidad, de la que estén más satisfechos. Quizás puedan llegar al nivel de perfeccionismo de **Matt Groening**, el creador de Los Simpsons, que insiste a sus dibujantes en que Bart Simpson debe tener nueve picos de pelo en la cabeza, para estar correctamente dibujado.

Estas empresas consideran que tienen que tener unos niveles de exigencia y dedicación mucho más altos que los demás para poder competir con las grandes empresas y grupos multinacionales.

Evidentemente, estos criterios los trasladan a todas las personas con las que trabajan, ya sean proveedores, asociados y, por supuesto, empresas de servicios profesionales.

Esta es una lista de las situaciones con que nos podemos encontrar y cómo podemos hacerlas frente:

- *Tienen un problema crítico para su negocio y nos urgen para solventarlo.* Esta suele ser una de las circunstancias más habituales en este tipo de empresa, ya que tienen que ajustar mucho los márgenes y los tiempos para poder ser competitivos y cualquier problema o retraso les puede resultar catastrófico.

No tienen plantas B, ni sistemas alternativos, ni fabricas de recambio, etc... como pueden tener los grandes. Para ellos, el tiempo es oro. Y nuestra presencia allí es como la de los médicos de urgencias. Nos piden que les resolvamos un problema y lo quieren rápido. Lo de bien, lo sobreentienden.

En estos casos recomiendo imitar la actitud de los actores de series como 'Urgencias' u 'Hospital Central'. Hay que demostrar calma y que se controla la situación, aunque por dentro estemos desbordados y no sepamos como afrontar el tema. Si actuamos así, tendremos mucho ganado.

- *Nos consideran muy caros y nos controlan los horarios.* Los honorarios que tienen que pagar estas empresas por nuestros servicios es realmente elevada.

Si calculamos el coste por hora, incluso por minuto nos daremos cuenta de ello. A veces, en algunas empresas cliente lo hacen y se dan cuenta que llegar diez minutos más tarde o irse quince antes, supone que estén tirando por la ventana una cantidad importante de dinero.

Si nos topamos con alguno especialmente exagerado, intentará que no bajemos a desayunar. Nos traerá a la mesa un café y un donut. Querrá que comamos en el comedor de la empresa y, a toda velocidad. Nada de charlar unos minutos sobre cine o cualquier otro tema.

Si vamos a estar mucho tiempo en este tipo de empresa, esta situación se hace insoportable a medio plazo, por lo que hay que tomar medidas. ¿Cuales? El primer día que vayamos, tenemos que llegar un poco más tarde de lo esperado, irnos a comer con tranquilidad y salir un poco antes.

Si es preciso, inventar excusas del tipo de que habitualmente solemos ir a casa a comer o que por las tardes hay que ir a un curso importante, pues se recurre a la invención. Normalmente el primer día son más condescendientes, por la novedad. De este modo, siempre habrá una horquilla de horarios más amplia con la que jugar. Nunca hay que ser puntual desde el principio. Si todos los días llega pronto y un día llega tarde, se lo recriminarán. Si llega siempre un poco tarde y un día llega antes, se lo agradecerán.

- *Tenemos un marcaje continuo:* Esto puede destrozar los nervios de cualquiera. Imagínense la situación en la que nos ponemos a revisar un documento y tenemos a alguien al lado observando como leemos y escribimos. O nos colocamos delante del ordenador e intentamos solventar algún problema que tenga la empresa.

Evidentemente, no siempre se puede solucionar todo a la primera, hay que realizar pruebas y, a veces, cuesta dar con la solución.



Si tenemos a una persona mirando continuamente lo que hacemos y, en ocasiones, preguntando tal o cual cosa podemos llegar a desesperar. Es como si se nos estuviera examinando y esta persona estuviera allí esperando para anotar el más mínimo de nuestros errores.

Lo único que podemos hacer es intentar llevarnos bien con nuestra sombra. Incluso, si 'la sombra' reúne aptitudes, podemos ir enseñándole ciertas tareas sencillas y repetitivas, de forma que podamos aligerar nuestra carga de trabajo.

- *Estamos en un infra-lugar.* Pueden imaginarse que nos ubiquen para trabajar en la sala de los contadores de luz, rodeados de cables, algunos peligrosamente rotos y con el calor que desprenden los sistemas de aire acondicionado. Si a esto le sumamos la ausencia de cualquier ventana o contacto con el exterior el panorama pinta realmente mal. Puede, incluso, que se filtren los malos olores de algún patio interior y nos ensordezca el ruido de las viejas impresoras a pleno funcionamiento. No pinta bien, la verdad.

Pero.. seamos optimistas, por lo menos nadie nos molestará ni nos controlará. Nadie de la empresa aguanta en esa sala. Si pasamos mucho tiempo allí, no sería de extrañar que cogiéramos un resfriado o alguna otra

enfermedad. Esto significaría que podríamos estar en casita unos cuantos días de baja. No hay mal que por bien no venga !!!

4. Empresas pequeñas y acogedoras

Sin lugar a dudas, este tipo de empresas son un sueño al que todos podemos aspirar. Sucede en pocas ocasiones, pero a veces tenemos que trabajar en lugares donde todas las personas conocen perfectamente su cometido, son eficaces y colaboran abiertamente con la gente que viene de fuera.



En estas empresas, el éxito de su gestión se basa en tener mentes abiertas hacia lo que pueden aprender de fuera y mucha flexibilidad en su personal. Son capaces de realizar trabajos diversos en puestos diferentes. Están acostumbrados a trabajar con horarios flexibles y en ámbitos muy diferentes.

Lo mejor que podemos hacer en estos casos es intentar adaptarnos al modo de trabajo que allí lleven. Cualquier aportación por nuestra parte será bien recibida, por lo que no tenemos que tener miedo a proponer cosas y sugerir nuevas ideas.

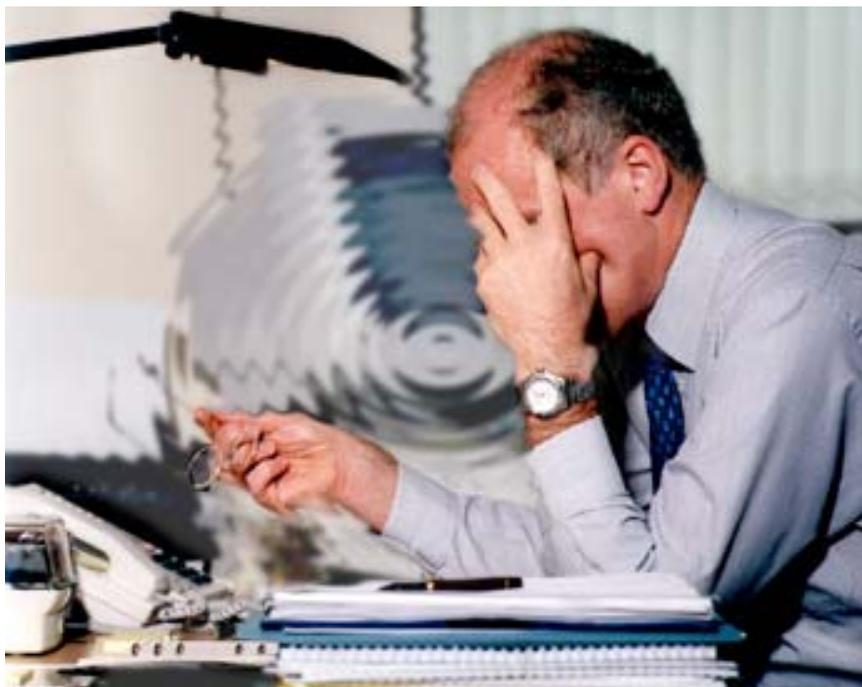
Aunque no todo es perfecto. Podemos encontrar alguna contrapartida negativa. Por ejemplo, al realizar un trabajo muy detallado y concreto, sin mucho tiempo para reuniones, aprobaciones y otro tipo de técnicas dilatorias, el trabajo será

mucho más absorbente y, consecuentemente, nos podemos volver mas perfeccionistas e implicarnos excesivamente con el cliente. En cualquier caso, siempre serán mucho más las ventajas que los inconvenientes.

Una de las principales ventajas es que si la colaboración es suficientemente larga y provechosa, se podría plantear la posibilidad de quedarse a trabajar allí definitivamente. En este tipo de empresas, como se trabaja muy estrechamente, si alguien responde de forma óptima es habitual que le puedan ofrecer quedarse.

Por tanto, no piense que sólo merece la pena trabajar en las grandes empresas, que todo el mundo conoce y que tienen prestigio. Hay todo un mundo ahí fuera de pequeñas y medianas empresas en las que un trabajador inquieto tiene muchas más posibilidades de progresar y aprender.

7. El Alien 'ado'



Algo malo debe tener el trabajo, o los ricos ya lo habrían acaparado. (Mario Moreno 'Cantinflas')

En la actualidad, el trabajo de oficina se ha vuelto bastante frustrante para muchas personas. Se sienten completamente desligados del día a día productivo de la empresa y perciben que su trabajo no es realmente importante, ni aporta mucho a los resultados de la compañía.

Entran en una espiral de negatividad, pasividad y rutina, que conduce a un trabajo mal hecho, menor productividad e, incluso, bajas laborales por depresión, angustia y ansiedad. Nos encontramos ante un personaje cada vez más frecuente en nuestras empresas. Se trata del Alien 'ado'.

Para comentar mejor como se llega a esta situación y que cosas se pueden hacer para evitarlas, pondré como ejemplo a **Roberto Badday**. Roberto llevaba trabajando más de 6 años en su empresa. Cuando empezó en ella se sentía muy afortunado, pues había tenido que superar un durísimo proceso de selección. Había sido elegido entre más de cuarenta candidatos, por lo que fue toda una alegría cuando le escogieron para forma parte de la empresa.

Los primeros años de trabajo, Roberto se esforzó en aprender e ir mejorando en todas las habilidades que su puesto demandaba. Se apuntaba a todos los cursos que pudieran serle de utilidad y no dudaba en quedarse hasta tarde varios días a la semana o repasar temas por la noche en casa, con tal de ir mejorando profesionalmente. Año tras año, iba adquiriendo mucha más experiencia y se le podía considerar como uno de los mejores profesionales en su especialidad. Siempre estaba dispuesto para echar una mano y era un punto de referencia para otros compañeros cuando les surgían algún tipo de dudas.

Roberto estaba ilusionado en progresar laboralmente. Se iba a crear una nueva división dentro de la empresa. Algo novedoso, en donde una persona con iniciativa y trabajadora como él podría encajar perfectamente. Las negociaciones para elegir al encargado de dirigir

esta nueva división se llevaron de forma sigilosa, fue una decisión tomada por un pequeño grupo de 'entes elevados'.

Había muchas razones 'políticas' que influían en la decisión: Había que tener en cuenta a la gente de una empresa asociada con la que se trabajaba habitualmente, alguno de los accionistas de referencia tenía candidatos preferidos e, incluso, se valoraba la posibilidad de traer alguien de fuera para que la decisión no causara malestar por disputas internas.

La decisión finalmente se tomó y se comunicó a la plantilla con un mail corporativo, del estilo de los comentados en el capítulo 'Tienes un e-mail'. Aunque casi todos coincidían en que Roberto era la persona indicada para dirigir dicha división, finalmente se eligió a una persona de fuera, conocida de uno de los accionistas y que no había tenido contacto anterior con la empresa.

Roberto, aparentemente, tomó la decisión con calma y no le dió mucha importancia. Comentaba que le gustaba mucho el trabajo que venía realizando y que, por tanto, seguiría del mismo modo. Pero Roberto no estaba siendo sincero. Esta decisión le había decepcionado profundamente. A partir de ese momento Roberto cambió. Se convirtió en un Alien. Un Alien-ado, para ser exactos.

Les voy a comentar que cambios que se produjeron en Roberto. Es lo que llamo, '**La Llegada del Alien'**

- Dejó de quedarse hasta tarde en la oficina. Antes era de los últimos que se iba por las noches. Se había hecho amigo de los guardias de seguridad y se sentía orgulloso de ello. Ahora se iba a las seis en punto, el horario oficial. No había motivo que le hiciera quedarse mas.



Incluso si recibía alguna llamada sobre las seis, ni siquiera respondía al teléfono. Antonio, el de seguridad y Antonia, la de la limpieza, le echaban de menos.

- Ya no era puntual y con toda la información preparada para las reuniones de la mañana. Dejó de venir con los camisas bien limpias y planchadas. En vez de esto, su transformación incluyó la aparición de evidentes ojeras, conseguidas tras horas en vela viendo 'Crónicas Marcianas' y otros programas similares. Según ciertas informaciones, parece ser que también se veía los bloques promocionales de televenta a altas horas de la madrugada. Un vecino comentó que llegó a comprarse el 'abdominazer' y el colchón 'Restform'.
- Sus trajes cada vez estaban más arrugados, las camisas se iban llenando de manchas de días anteriores que no desaparecían. De la colonia Hugo Boss, pasó al jabón de Día, y de la maquinilla Phillips no pasó a nada. Dejó de afeitarse, directamente. A las reuniones llegaba con el tiempo justo y sus presentaciones se hacían lentas y penosas interrumpidas por un sinnúmero de bostezos. Empezó a correr el riesgo de que le pasara como a **Antoni Gaudí**, el famoso arquitecto, que era confundido con un mendigo por su desaliñada forma de vestir. Y murió atropellado por un tranvía.
- El trato con los compañeros se deterioró en gran medida. Antes se comportaba de forma cortés y amigable con los demás. Solía bajar a desayunar con algunos de ellos a la cafetería de abajo.



- Además, era uno de los principales impulsores de un equipo de fútbol sala, que se reunía los sábados por la mañana para jugar unos partidillos en un torneo local entre empresas. Sin embargo, poco a poco su sociabilidad se fue reduciendo.
- Solía deambular por los pasillos con la cabeza agachada, ensimismado en sus pensamientos, sin prestar atención a las personas con las que se cruzaba. Muchas veces, respondía a algún saludo con un pequeño gruñido y algún gesto hosco, con lo que poco a poco se fue granjeando ciertas antipatías y distanciamiento de los que antes habían sido sus buenos compañeros y amigos. Cuando se acercaba a un lugar en el que sus compañeros charlaban en corro de forma amigable, él intentaba esquivarlos desviándose de camino o bajando aún más si cabe, la vista y la cabeza.
- Dejó de caminar y empezó a arrastrarse. Iba como alma en pena por la oficina. No hacía falta imaginárselo con sábana y arrastrando una bola, para pensar que se trataba de algún fantasma que necesitaba expiar algún tipo de pecado que hubiera cometido en una vida anterior. Así mismo, dejó de frecuentar la cafetería de abajo. Las tostadas con mermelada y los churros con los que solía acompañar los cafés con leche de las mañanas no volvieron a formar parte de su dieta. En lugar de comentar las noticias del periódico con los compañeros y de hacer alguna broma sobre algún 'ente elevado', se quedaba delante del ordenador jugando al solitario o al buscaminas.
- Y dejó el fútbol... los primeros días se ausentó aduciendo lesiones o diferentes compromisos. Después, ya no se esforzaba en idear excusa alguna. Simplemente, no se presentaba. Y sus compañeros dejaron de intentar convencerle de que fuera a los partidos. Le habían dejado de interesar. Y eso se notó en su forma física.

Empezó a echar barriga, a andar más encorvado y a caminar de forma mucho más cansina.

- Finalmente, dejó de tener interés por aprender nuevas cosas. Antes era muy habitual verle devorando libros y libros sobre la mejor forma de mejorar los procesos productivos en la compañía. Estaba suscrito a varios grupos de discusión y foros de donde obtenía nueva información muy interesante,



etc... Sin embargo, se fue borrando poco a poco de estos grupos y foros. Esto se reflejaba claramente en el número de mails que recibía al día. Pasó de recibir unos cincuenta, a poco más de cinco o seis, muchos de los cuales eran del tipo corporativo que recibe toda la compañía. Del tipo: entra en vigor el nuevo horario de verano, publicación de resultados trimestrales, etc... Además, de las revistas y publicaciones especializadas que solía leer pasó a leer sin disimulo el Marca y a pasar cada vez más tiempo conectado a internet, jugando on-line y con otro tipo de pasatiempos.

Sin embargo, llega un momento en que el Alien-ado, una vez producida su transformación, pasa a ser consciente de su propia situación. Se da cuenta de lo bajo que ha caído, de lo lamentable de su aspecto, de su comportamiento y decide buscar un culpable.

Una vez que se viene abajo y toca suelo, ahora quiere levantarse pero no para volver a una situación como la anterior. Ahora, piensa que ya ha aprendido la lección y decide vengarse de los que le han llevado a

tan penosa situación. Como no acierta a identificar a un único culpable, ni siquiera a unos pocos, decide ir en contra de 'la empresa' como tal. Las decisiones de los 'entes elevados' le han perjudicado y, por tanto, quiere vengarse de su tesoro máspreciado: la propia empresa.

El sabotaje como venganza.

Es entonces cuando decide sabotear la empresa. Para ello, utiliza diferentes tácticas, desde las más sutiles hasta las más arriesgadas e impactantes.



Les voy a contar algunas de las tácticas que contempló Roberto Badday. No pase por alto este capítulo, piense que todos podemos ser algún día como Roberto y aunque nos han enseñado que no es bueno sabotear nuestra propia compañía, quizás si que nos proporcione cierto desahogo el imaginarnos esa posibilidad.

- **Desaparecer información.**

Este es uno de los métodos más sencillos que puede emplear un saboteador inexperto. No conlleva demasiados riesgos y puede realizarse sin demasiado tiempo de preparación. Se trata, básicamente, de hacer desaparecer todo tipo de información que sea de alguna utilidad para la empresa.

Como todos sabemos, nos encontramos en la era de la Información. Se suele decir que el que tiene la información tiene el poder y qué mejor que hacerla desaparecer. De este modo se

entrenarlo. Nada de miradas de disimulo, ni rapidez excesiva. Tenemos que ser naturales.

- Hay que seleccionar muy bien la información a eliminar. Es preferible pasar un 90% del tiempo pensando en que destruir y un 10% en como hacerlo, que a la inversa.
- No hay que dejar huellas. Y no me refiero a las dactilares. Se trata de no utilizar nuestros passwords, ni nuestros ordenadores para realizar los borrados. Ni entrar en despachos o zona restringidas con nuestras tarjetas de identificación.
- No quedarse con las pruebas del delito. Eliminar la información es hacerla desaparecer, no quedárnosla nosotros. Ese es otro tipo de sabotaje. Si nos quedamos con la información, será mucho más fácil que nos localicen.
- No hay que pasarse. No se trata de borrar toda la información posible, sino de actuar silenciosamente y de forma precisa. Tenemos que ser como las termitas, que van devorando sigilosamente la madera y cuando nos queremos sentar en la silla, ésta ya esta inutilizable.

- **Modificar información.**

En este caso se requiere un nivel de experiencia y pericia mucho mayores. Este sistema no está al alcance de cualquier saboteador voluntarioso. Se necesita una mente fría que conozca perfectamente el funcionamiento de su empresa y las consecuencias que se pueden derivar cuando se realicen pequeños cambios en la información que circula diariamente por la compañía.

En este tipo de sabotaje de lo que se trata es de modificar cierta información sensible dentro de la compañía, de forma que se

produzcan decisiones erróneas. Dependiendo del tipo de modificación que realicemos el impacto puede ser muy variado. Como un buen saboteador ha de ser ante todo prudente, es importante que los cambios a realizar sean meditados largamente, así como las posibles consecuencias que se pueden derivar.

Si se realiza bien este sabotaje, puede pasar mucho tiempo hasta que alguien se percate de lo que está sucediendo, e incluso puede que nunca lleguen a darse cuenta, con lo que nuestra jugada habrá sido maestra.

CONSEJOS:

- Siempre será más fácil y efectivo modificar documentos informáticos que sobre un papel. En el papel, delatan mucho las marcas, borrados, tachones....
- Mejor modificar números y cifras que texto. Los números se escriben siempre igual, pero por las palabras y frases que escribamos nos pueden identificar.
- Para los más osados, propongo un desafío: Modificar la información de la Intranet de la compañía. Si se realiza correctamente, puede tener efectos devastadores.
- También se pueden modificar los nombres de los archivadores, carpetas, armarios, etc...
- Si se modifica información de un documento, habrá que asegurarse de que no existe otro documento igual con la información anterior. Por tanto, habrá que combinar técnicas de cambio de información con las de desaparición de información, vistas anteriormente.
- En muchas compañías, se suelen dejar carpetas y archivos de forma temporal en algún lugar compartido y público de la red. Es una buena idea darse una vuelta por estos ficheros y modificar todo lo que nos interese. En este caso, se

requiere de mucha rapidez, ya que los archivos sólo estarán allí de forma temporal y no tardaran en ser modificados por su autor.

- No se le ocurra modificar un fichero para sustituir la información con mensajes que puedan delatarle. Nada de comentarios graciosos, soeces, reivindicativos, etc...

Se trata de confundir a la compañía. Hacerla flaquear por lo que más le duele. Su información. Y, todo ello, sin que se den cuenta. Si lo que usted realiza es un ataque en plan hacker, tendrá un efecto muy llamativo pero de corto recorrido, y es muy probable que pueda quedar al descubierto y que la empresa refuerce sus sistemas de control y seguridad.

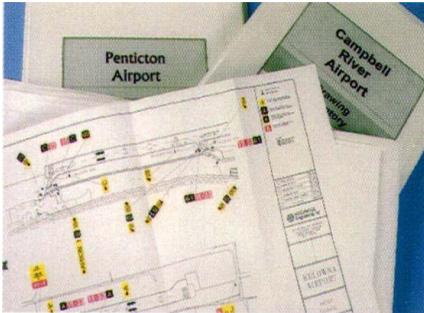
- **Pasar información a la competencia.**

Aquí entramos en terrenos más delicados, pues si no somos suficientemente hábiles, la justicia podría actuar en nuestra contra y acabar con una sentencia de varios millones en contra o varios meses a la sombra.

Por tanto, mucho ojo con este tipo de sabotaje. Aunque, como veremos, hay muchas formas de realizarlo con elegancia y discreción, de modo que nadie tiene que darse por enterado.

En este caso, se necesita una doble acción: por una parte, obtener la información que es susceptible de ser pasada; y, por otra, el propio hecho de localizar a alguien interesado en ella y pasársela del modo más discreto posible.

Ni que decir tiene que tenemos que tener las ideas muy claras sobre que tipo de información queremos pasar. Evidentemente, tiene que ser algo de interés para la competencia y que puedan utilizar en su propio beneficio y en detrimento, obviamente, de nuestra empresa.



Por ejemplo, se puede tratar de información sobre el nuevo producto que está próximo a su lanzamiento, de los planes de la empresa para abrir nuevas fábricas en el extranjero, del acuerdo de fusión con otra compañía del sector, de una nueva y agresiva

campaña comercial basada en una bajada de precios, etc...

Como vemos, no es pequeña la lista de temas que pueden ser del interés de la competencia, ávida de obtener datos y noticias sobre sus principales competidores.

Otro aspecto importante es el de establecer contacto con las personas adecuadas de la competencia. Para ello, debemos utilizar nuestra red de contactos de forma discreta, sin involucrar a demasiada gente. Es aconsejable aprovechar los congresos y seminarios sectoriales para ir estableciendo una red de conocidos que nos puedan ser de ayuda en el futuro.

CONSEJOS:

- Recopile toda la información que en algún momento pueda ser susceptible de ser ofrecida.
- No se le ocurra entrar en contacto y entregar información a personas de las que no tiene suficientes garantías. Tómese su tiempo en conocer y evaluar a cada una de las personas con las que piensa contactar.
- No deje que la información pueda dejar un reguero que lleve la pista hasta usted. Es necesario que nadie le pueda relacionar con esa información. Siempre será mejor que

entregue información que no esté ligada con el día a día de su propio trabajo.

- No vaya ofreciendo la información al mejor postor o a todo el que le pueda interesar. Las personas cambian de trabajo, y todos tienen algún conocido en otros sitios, por lo que antes de ofrecer algo, asegúrese de que habrá estricta confidencialidad.
 - No entregue más información de la estrictamente necesaria. Si entregara dossiers completos e información demasiado detallada, su empresa sospecharía de inmediato y no cesarían hasta encontrar al culpable.
 - No piense que lo que está haciendo es algo malo, aunque realmente lo es. Si tiene sentimientos de culpabilidad, no podrá dedicarse a estos menesteres.
 - Si realmente está muy molesto con el trato dispensado por su empresa. Si no le suben el sueldo, si le tienen marginado, etc... piense en el viejo dicho: 'Quien roba a un ladrón, tiene cien años de perdón'. La legislación actual no contempla este supuesto, pero bueno... nos puede servir de coartada psicológica.
 - Puede verse unas cuantas películas de espías. Le ayudarán a meterse en el papel. Pero no se vaya a meter tanto, que llegue un momento en que quiera actuar como James Bond.
-
- **Sabotear los sistemas.**

Seguimos en terrenos delicados, en donde se necesita de una gran pericia, osadía y capacidad de asumir el riesgo de poder acabar con nuestros alien-ados huesos en la cárcel.

En este caso, de lo que se trata es de realizar algún tipo de manipulación técnica en los sistemas de la empresa: informáticos, eléctricos, de seguridad... que provoque cierto caos en la misma.

El nivel de caos que quiera generar dependerá del nivel de resentimiento que usted haya acumulado hacia la misma. Aquí el abanico de posibilidades es enorme, desde dejar a la empresas sin correo durante unos minutos hasta impedir el normal desarrollo de la jornada laboral durante días. Una vez más, tendrá que saber conjugar sus ganas de venganza, con la prudencia necesaria para llevar a cabo estos sabotajes.



Deberá tener los conocimientos técnicos suficientes para llevar a cabo estos sabotajes con éxito. De lo contrario, el fracaso se puede dar por garantizado.

Por tanto, si usted no es un buen informático, experto en redes y sistemas de seguridad, no siga leyendo este punto, salvo que opte por 'cortar por lo sano' e intente sabotear los sistemas con métodos menos elegantes. En este caso, el uso de alicates, mazas, martillos, etc... resulta poco estético e incluso poco práctico, pero si su nivel de hartazgo con la empresa ha llegado a cotas elevadas, puede suponer un buen desahogo.

CONSEJOS:

- Debe tener conocimientos informáticos, electrónicos y eléctricos muy avanzados. De otro modo, la palabra sabotaje pasará a denominarse chapuza.
- Debe procurar que nadie conozca sus habilidades. Si parece más estúpido nadie debería sospechar de usted.

Intente, en las semanas previas al 'sabotaje' demostrar de forma discreta su inutilidad para estos temas.

- Realice pequeñas pruebas de sabotaje, en entornos controlados por usted. El problema de este tipo de sabotajes en los sistemas es que las consecuencias pueden llegar a ser difícilmente predecibles y controlables.
- No utilice nunca sus códigos de identificación personales, ni sus passwords. Deberá hacer con alguna clave que no levante sospechas. La de algún compañero de baja o de vacaciones, puede ser una buena idea.
- La gente utiliza el correo electrónico más que cualquier otra cosa, incluso más que muchas aplicaciones importantes de la compañía. Intente atacar por ahí. Muchos lo utilizan también para temas personales. Si consigue bloquear el correo electrónico habrá bloqueado su empresa.
- No se le ocurra dejar una firma de su 'hazaña'. Eso esta bien para la películas de Hollywood, o para algún adolescente con aspiraciones de hacker, pero no para un saboteador resentido como usted.
- Procure haber hecho copias de seguridad y salvaguardado toda su información con suficiente antelación. No es cuestión de que usted mismo se convierta en víctima de su propio sabotaje.
- A veces lo más simple es lo más efectivo. No se complique excesivamente la vida con planes muy complejos. Es más importante asegurarse de que no nos localicen y dejar que el sabotaje vaya haciendo su efecto poco a poco, como si fuera el dominó. Es mejor ir dejando caer las piezas una a una, que buscar un impacto muy efectista al principio, pero que pueda ser solventado en breves momentos.

- **Difundir bulos.**

Para este tipo de sabotaje se requieren un tipo de habilidades diferentes a las que se han comentado hasta ahora. En este caso se necesita saber desenvolverse en el complicado mundo de las relaciones sociales. Conocer a las personas y saber tratar con ellas. Es muy importante que se seleccione cuidadosamente las personas que nos puedan servir de conducto o canalización del bulo, para que éste se propague de la forma más adecuada posible.

Deberemos conocer muy bien las relaciones informales o de amistad que se dan dentro de la compañía. Quién conoce a quien, qué cosas se puede contar y cuales no. Y sobre todo, como piensa realmente la gente. Es esencial conocer el pensamiento de las personas, más allá de sus comentarios superfluos que se realizan día a día en el entorno laboral.



Dentro de los bulos, existen diferentes tipos. Se puede optar por difundir bulos en los que se desprestigie a alguien concreto, que tenga bastante poder y cuya difusión pueda suponer consecuencias importantes para toda la compañía. También se pueden difundir bulos sobre la situación de la empresa. Ya sea, sobre la situación financiera, laboral o de otro tipo.

En todos los casos, será muy útil que cualquiera de los bulos que hayamos elegido tenga una cierta base de realidad, por muy pequeña que sea. Esto le hará tener ese

componente de credibilidad que todo rumor maledicente necesita para propagarse.

Así mismo, dicho bulo deber tener algo de llamativo, de novedoso, incluso algo morboso, puesto que está comprobado que cuanto más extraño pueda parecer el rumor, más posibilidades tiene éste de ser propagado y de que consiga su objetivo de convertirse en 'vox populi'.

Simplemente tenemos que recordar al famoso bulo protagonizado por Ricky Martín, un perro, una niña, un poco de mermelada..... y unas mentes calenturientas.

CONSEJOS:

- Realice un planning con todas las personas de su empresa, las relaciones o grupos informales, etc...
- Intente conocer lo que piensan en privado unas personas de otras, unos departamentos de otros. Como podrá suponer la opinión oficial que le puedan dar en público, nada tendrá que ver con la que obtendrá en una conversación en privado.
- Elija un bulo, no por su originalidad o impacto, sino por las consecuencias dañinas que le puedan ocasionar a su empresa. Siempre será mejor un mal bulo, con consecuencias. Que un bulo, muy efectista, pero sin mayores efectos.
- Es aconsejable que cuando se vaya transmitiendo el bulo, se pida confidencialidad. No hay nada más efectivo que pedir discreción y confidencialidad, para que la gente se lance a contarle con mucha más avidez.
- Existen algunos temas muy sensibles que conviene no olvidar. Cuando se rumorea que va a haber algún despido en algún departamento, la gente se pone muy nerviosa y las

consecuencias negativas se expanden como un reguero de pólvora.

- Y no lo olvide. El dicho de 'Piensa mal y acertarás' sigue estando muy extendido. Solo tenemos que encender esa pequeña mecha que es poner en circulación el rumor, para que el resto del personal se vaya encargando de hacer el trabajo por nosotros.

Durante unos cuantos meses, Roberto trató de emplear alguna de estas tácticas de sabotaje, pues su ira respecto a los responsables de la empresa era cada vez más grande. Empezó por llevarse todos los informes que durante tantos años el mismo había realizado con tanto esmero y que eran utilizados por el resto de compañeros. Consideraba que todo su esfuerzo había sido malgastado y no había sido recompensado suficientemente.

Durante algún tiempo se le pasó por la cabeza, entrar en los sistemas y cambiar la asignación de tarifas aplicables a los clientes.

Roberto sabía que, de llevar a cabo sus planes, la empresa iba a entrar en un proceso de caos realmente importante. Sin embargo, se echó atrás en sus intenciones, ya que solo había cuatro personas que pudieran acceder a esa información y acabarían por identificarlo.

Su desesperación realmente aumentaba y se planteó seriamente llevarse varios equipos portátiles y móviles de la empresa. Y aquellos que no pudiera llevarse por su tamaño, echarle pegamento para inutilizarlos.

Afortunadamente, su cabeza se calmó unos días y optó por un sabotaje más racional. Pensó que podría ir modificando el fichero de clientes, mostrando como dados de baja a varios clientes muy importantes que en realidad no lo estaban. No era demasiado complicado modificarlo y el impacto resultante podía llegar a ser muy llamativo.

Muchos dejaban de recibir el servicio, otros recibían llamadas y cartas que no les correspondían, etc... Para cuando se descubriera lo que estaba pasando el daño realizado ya habría sido considerable y recuperar clientes insatisfechos es realmente costoso.

Además, contaba con la tranquilidad de haber accedido a la base de datos desde el ordenador de otro compañero que dejaba el ordenador conectado mientras se había a comer. Era un plan perfecto, pensó. Simple y de efectos devastadores. Y no tendrían forma de saber que había sido Roberto el causante de semejante estropicio.



Efectivamente, los cambios que realizó Roberto, provocaron que algunos de los clientes más importantes dejaran de serlo, por el mal trato que se les dió. Además, estos clientes tan importante comentaron a otros como habían sido tratados y como si de una cascada se tratara, se empezaron a recibir muchas más quejas de otros clientes.

La empresa estaba seriamente tocada, las ventas descendieron de forma considerable y los gerentes estaban al borde de un ataque, presionados por el Consejo de Administración que barajaba la posibilidad de reemplazarlos.

Se hicieron muchas averiguaciones para saber quién habría sido el causante de semejante estropicio, pero no consiguieron llegar hasta Roberto. Hubo unos cuantos que sospecharon inmediatamente de él, habida cuenta de su extraño comportamiento los últimos meses, pero no pudieron demostrar nada.

Tiempo después, alguno de los entes elevados fueron relevados de sus puestos por el Consejo de Administración, incluidos algunos de los

que habían influido decisivamente en la decisión de no elegir a Roberto para el puesto al que optaba tiempo atrás.

Roberto, se sentía aliviado. Pensaba que había hecho algo de justicia, aunque interiormente pensaba que lo que hizo no estaba nada bien. Al fin y al cabo, a él le gustaba su empresa y a lo que se dedicaba. Desde ese momento, no dejó de cavilar cual era la mejor forma de tratar de reparar el daño que había causado.

Roberto inició un proceso de recuperación. El Alien-ado, regresó al mundo de los terrícolas.

- Volvió a relacionarse con sus antiguos compañeros. Muchos de ellos, le habían retirado el saludo, pero poco a poco fue haciéndose con ellos.
- Recuperó de sus armarios, trajes y camisas, las llevó al tinte, planchó y añadió mas corbatas a su repertorio.
- Se apuntó nuevamente a foros y grupos de discusión. Al principio le costó ponerse al día, la información cambia mucho en pocos meses, pero no desanimó.
- Dejó de obsesionarse con la justicia o injusticia de las empresas. Se dedicó a hacer bien su trabajo y a valorar el reconocimiento de compañeros, clientes y amigos, que pasaron a ser su prioridad.
- Recuperó su olvidada puntualidad, pero no le importaba llegar algún día tarde o irse temprano si tenía cosas que hacer y había dejado los asuntos laborales encauzados.
- Empezó a plantear nuevas ideas y sugerencias para mejorar el funcionamiento de la empresa, y aunque sólo algunas fueron



aceptadas, no se desanimó y trato de mejorarlas para conseguir su aprobación.

- Empezó a disfrutar del trabajo bien hecho, como objetivo final a conseguir, en vez del progreso profesional en la empresa como meta soñada.
- Se sintió con ganas y muy motivado. Se veía capaz de todo. Hizo suya la frase de **Arquímedes**: "Dadme un punto de apoyo y levantaré el Mundo".

Y escribió dos libros, en uno de ellos contando su experiencia personal y el mejor modo de enfrentarse a ello y salir airoso. Y en el otro, comentando los diferentes tipos de sabotaje que se pueden realizar en la empresa, ya que se había convertido en un auténtico experto. Curiosamente, el segundo de los libros fue un gran éxito editorial.

8. Reuniones anuales, Kick-offs...



Suelen hacer falta tres semanas para preparar un discurso improvisado. (Mark Twain)

Las reuniones periódicas de empresa cada vez son más habituales, eso no cabe duda. Originales de EEUU, su uso se ha ido extendiendo por un mayor número de compañías de todo el mundo como forma de reunir a todos los empleados, fomentar valores comunes y transmitir noticias diversas.

La periodicidad de las mismas varía. Pueden ser trimestrales, anuales o coincidir con los periodos de Navidades y vacaciones estivales. Así mismo, no tienen porque reunir a toda la empresa. Dependerá del tamaño de la misma. En aquellas realmente grandes se pueden llegar a realizar reuniones por áreas diferentes: comerciales, administración, producción, etc...

Sin embargo, todas tienen algo en común. Hay 'gato encerrado'. Bajo esta expresión que creo que todos conocerán, lo que pretendo decir es que este tipo de reuniones que son promovidas por la dirección y cuya agenda, estructura formal y contenidos son establecidos por ella, buscan unos objetivos mucho menos evidentes que lo que el amable envoltorio de cenas, juegos sociales y viajes nos presenta.

Nos pretenden engañar como con el cuento de Caperucita Roja. Les cuento: Dicho cuento fue originalmente escrito por el fabulista francés Charles Perrault. El auténtico final de este cuento es trágico, pues el Lobo se come a la abuelita y finalmente a Caperucita. La versión que todos recordamos en la que el leñador rescata a Caperucita y a la abuelita es posterior, es de los hermanos Grimm. Lo que pretendía Perrault era castigar la conducta de las jovencitas de pararse a hablar con desconocidos, en este caso el lobo.

En las siguientes líneas intentaré ir descubriendo lo que se oculta detrás de estas reuniones:

- *Todos a la playa*

¿A quién no le gusta disfrutar de un magnífico crucero por el Mediterráneo, con todos los gastos pagados, parando en los mejores puertos y visitando las ciudades más emblemáticas de la costa?

¿Quién no iría con los ojos cerrados en pleno invierno a disfrutar de las soleadas playas de las Islas Canarias, relajarse en la espectacular piscina del hotel de 5 estrellas y darse un paseo en camello por las estribaciones del Teide?

O más aún, los mejores complejos residenciales de turismo de verano cerrados en exclusiva para nosotros, con campos de golf, animadores, motos acuáticas, parapente, submarinismo, quads, caballos.....



Pues esto no es un anuncio de Halcón Viajes o de Viajes Marsans. En realidad, este tipo de eventos son pagados por las empresas a los empleados.

Vale, a usted quizás su empresa no le ha pagado nunca un viaje de este tipo. Pero no me puede negar que sabe de muchas empresas que

organizan este tipo de eventos para sus comerciales, delegados regionales o los mejores empleados. Es más, es probable que algún conocido suyo le haya contado que ha ido a uno de estos viajes.

Entiendo que mientras se lo contaban usted sentía envidia. Da igual si era envidia sana o de la otra, que nadie sabe definirla muy bien. Pero, lo cierto es que estos viajes existen y hay mucha gente que los disfruta. Quizás ya haya estado en alguno de ellos, o quizás pueda estarlo en el futuro, no se desanime. En cualquier caso, hay que estar prevenidos.

Lo más importante es que esta actitud tan generosa por parte de nuestras empresas debe tener alguna motivación. Empecemos por las razones 'oficiales':

- o Recompensar a los empleados por su trabajo.
- o Relacionarse en un entorno más informal.
- o Desconectar de la rutina y stress diario.
- o Recargar las pilas para volver con más entusiasmo.

Todas estas razones no tienen por qué ser falsas. En realidad, si que se dan estas circunstancias, pero no dejan de ser razones secundarias. Las verdaderas realmente suelen ser otras.

Lo normal es que este tipo de viajes, que tienen un coste muy elevado sean disfrutados por las personas que están al frente de las decisiones. Estamos hablando una vez más de los entes superiores, seres ectoplasmáticos, seres elevados o alguno de los términos similares que uso en este libro. O cualquier otra definición que usted les quiera poner. Rellene sobre la línea de puntos:

De hecho, en todos estos viajes, estas personas siempre forman parte del grupo. Algunas veces están acompañados de más personas, que es lo que vamos a llamar 'la excusa' o 'los otros', en clave más cinematográfica. En alguna ocasión, 'los otros' pueden ser los mejores vendedores del año, en alguna otra pueden ser los clientes con mayor nivel de facturación, otras veces son responsables de las diferentes divisiones de la empresa y otras muchas son los directivos de las filiales internacionales del grupo.

Todos sabemos lo que les gusta a los anglosajones y centroeuropeos tumbarse al sol y darse un buen baño. No se pierden una. Lo mismo les ocurre a los entes hispánicos cuando se enteran de alguna reunión en los Alpes. La diferencia es que aquí cambian el sol por la nieve.

Pero lo más duro llega para los que se quedan en tierra, los que solo ven el Caribe en los folletos publicitarios. Estamos hablando de la mayor parte de mortales. Si ya de por sí es duro saberse trabajando hasta altas horas de la noche, pasando frío y lluvia al salir a las tantas... lo peor llega cuando algún cliente o alguien ajeno a la empresa nos pregunta por alguno de los entes, alegremente de viaje. Y nuestra respuesta, que debe ser políticamente correcta, es que está en un viaje de negocios o en una reunión muy importante de la organización. Encima de quedarnos en tierra, debemos mentir para salvaguardar su imagen.



Solo un consejo: si queremos evitar caer en una depresión profunda tenemos que impedir que nos quieran enseñar sus fotos a la vuelta del viaje. El boicoteo y sabotaje se hace necesario.

- ***Presentación de Resultados***

Uno de los puntos clave de la agenda, en este tipo de reuniones, es la de la presentación de resultados. Los números. De esta forma, toda la empresa podrá estar al tanto de la salud y fortaleza de la compañía. En principio, es una buena idea. Se le comenta a todo el personal que tal están yendo las ventas de productos, la evolución de la competencia, el número de empleados...

De este modo, la dirección consigue evitar que se generen los típicos rumores y conversaciones de pasillo, en las que se comenta que se va

a retirar la producción de tal o cual producto, que van a cerrar la delegación de Valencia o que se plantea una reducción de personal.



Ante esto, transparencia y claridad. Todo perfecto.

Pero resulta que los números y la forma de presentarlos son altamente manipulables.

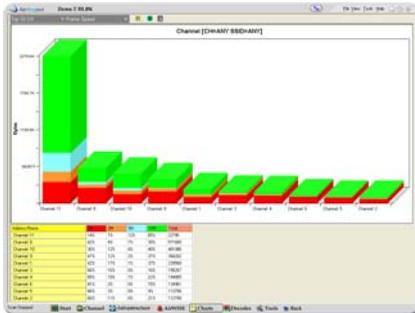
Y no hace falta que se den datos falsos. Simplemente es necesario tener cierta habilidad a la hora de realizar la presentación, coger las series temporales más adecuadas,

realizar las comparaciones, etc... Es como un truco de magia. Nos están engañando delante de nuestras narices, con todo el mundo observando el escenario y sin que nadie se percate de ello.

Sin embargo, es preciso que alguna vez desenmascaremos estos trucos, que son guardados celosamente y transmitidos de forma secreta de generación en generación de mandamases.

Truco 1: *Cojo la serie temporal que mas me interesa.*

Este truco consiste en presentar los datos agrupados en los periodos temporales que mas se adecuen a nuestros intereses. Estos intereses pueden ser variados. En algunos casos, puedo pretender que se muestren unos datos positivos, que estamos incrementando las ventas, y que todo va muy bien. En otras ocasiones, puedo pretender lo contrario. Pintar un paisaje sombrío, de modo que sea más fácil justificar que se tengan que tomar ciertas medidas impopulares, como es el cierre de plantas, despido de trabajadores, etc...



En ambos casos, lo que se hace es presentar de forma arbitraria los datos de forma trimestral, semestral o anual. A veces, se llegan a presentar datos semanales. Esto se combina con el número de periodos que quiero coger para mostrar las comparaciones o tendencias.

Si para justificar mi estrategia tengo que remontarme hasta hace 8 años e ir mostrando la tendencia y ver que todo va bien, pues perfecto. Que ahora lo que pretendo es lo contrario, pues con los mismos datos (y aquí es donde aparece la magia) doy a entender justo lo contrario. En este caso, cojo solo el ultimo año y muestro los datos mensuales, o mejor aún semanales, para mostrar que la tendencia en los últimos meses o semanas es negativa.

Fíjense en la próxima reunión de estas características a la que acudan y no tardarán mucho en percibir como se realiza este truco. Es muy sencillo y siempre funciona.

Truco 2: *Marco unos presupuestos y previsiones engañosos.*

En este caso se trata de centrar el mensaje, en que los resultados han estado por encima de las expectativas del presupuesto o de las previsiones establecidas. De este modo, evitamos hacer hincapié y comentar que las ventas bajaron respecto al año anterior. Para que esto funcione, requiere que los datos del presupuesto con el que comparamos aparezca en caracteres mas grandes que los datos reales de meses o años anteriores.

La sesión de maquillaje de los presupuestos o previsiones es intensa. Si fueran rigurosos, el presupuesto debería ser único, fijo y definido

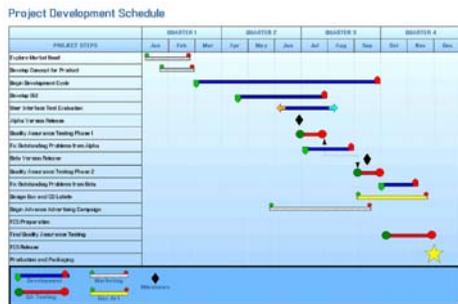
con mucha antelación, pero el número de revisiones o sesiones de maquillaje a los que se somete son muchas. Eso sí, siempre deberá estar resplandeciente y perfecto para nuestras necesidades el día de la presentación.

Para llegar a ser un experto en este truco conviene fijarse y estudiar a los grandes maestros, que son los políticos. Fíjese, que en la noche electoral consiguen dar un vuelco mágico a las matemáticas. Todos ganan. El truco es que depende con que expectativas se comparen.

Truco 3: *Me comparo con otras filiales y competidores.*

Si los trucos anteriores no han funcionado y el público asistente continúa con cara de poker, se hace necesario recurrir a un nuevo truco. Imaginemos que ya nos hemos remontado diez años atrás, que les hemos contado que los números iban a salir mucho peor, pero la audiencia sigue fija en esas cifras que no dejan de ser cada vez más exiguos. Entonces es el momento de sacar al vecino a la palestra.

Si pertenecemos a un grupo multinacional, seguro que habrá alguna subsidiaria en algún país que haya tenido peores resultados que nosotros. Para encontrarlos, ayuda buscar entre los que han tenido catástrofes naturales ese año: huracanes, terremotos.. Son buenos candidatos. Si, además, están en guerra todavía mejor.



Pero no hay nada como compararnos con la competencia. Por muy mal que nos haya ido, por muy poco que hayamos vendido, siempre hay alguien peor que nosotros. O debería haberlo, por lo menos. Si

miramos la lista de quiebras y fraudes alguno nos aparecerá. El poder de la magia es infinito.

Truco 4: *Paso rápido por lo que no me interesa y me exployo en lo superficial.*

Este truco requiere de mucha experiencia, ya que es el que más fácil nos pueden detectar. Se trata de ser capaz de desviar la atención mientras estamos mostrando los datos, para ello puede ser necesario recurrir a chistes, bromas y gracias de todo tipo.

Pasar delante del proyector no es lo mas elegante, pero puede utilizarse en casos extremos. Algo que funciona siempre muy bien es añadir dibujos y fotografías a los datos. La vista siempre se dirige a las imágenes antes que a los números. Si además, estos dibujos o imágenes son lo más extravagantes y llamativas que se nos ocurran mucho mejor.

Para que funcione será necesario hacer hincapié en aquella información que es menos importante y un tanto intrascendente, pero que nos puede servir para desviar la atención a otros temas. Por ejemplo, que se va a ampliar el número de máquinas de café, que los autobuses de empresa tendrán nuevas rutas o que se va a crear una revista de comunicación interna.

Como se ve, no importa que resultados tengamos que presentar, por muy malos que sean. Si nos creemos imbuidos del espíritu de David Copperfield, ningún auditorio se nos resistirá.

- ***Novedades***

Llega un momento en toda reunión de este tipo en que se necesita dar un golpe de efecto. Alguna novedad que mantenga la atención de todos los asistentes.

Las novedades pueden ser de varios tipos, aunque las más habituales son las de lanzamiento de nuevos productos, presentación de nuevos compañeros y cambio de oficina.

- *Lanzamiento de nuevos productos:* Se presentan siempre como la panacea que nos dará de comer los próximos años. Una especie de novedad revolucionaria, que no tiene ningún competidor en el mercado y de la que se hablará mucho en todo el mundo. Sin embargo, cuando nos desvelan las características de esta 'novedad' nos damos cuenta de que no se diferencia mucho de lo que ya existe. Pensamos en tanto dinero gastado por el departamento de Investigación y Desarrollo, más el que habrá de gastar el de Marketing para que la gente lo conozca.



- En un momento, la gran novedad se nos caído al suelo, se dispó. Sin embargo, ahí están tan sonrientes varios seres elevados, enseñándonos la nueva maravilla. Ahora nos vienen a la memoria otras novedades de otras tantas reuniones. Algunas ni siquiera llegaron a ver la luz, otras ya las tenía un competidor hace tiempo y las menos siguen dando algo de guerra.

- *Presentación de nuevos compañeros:* éste suele ser un momento esperado y deseado. Ver como se van levantando uno a uno, y empiezan a contar su vida. Que si uno lleva quince años trabajando en el sector, que si otro está muy ilusionado con esta nueva etapa, el que se atasca y no sabe que decir, el que va de gracioso y se pone a contar chistes... En ese momento no son conscientes de que lo que hagan o digan en esos cinco minutos de gloria del que disponen va a marcar la imagen que de cada uno de ellos tengamos el resto. Una metedura de pata en esa presentación puede suponer convertirse en el hazmerreír de la oficina. Se dice que los niños son muy crueles. Alguien ha pensado en un grupo trabajadores de oficina cuando se juntan en el café a hablar de 'los nuevos'?
- *Cambio de Oficina:* Aquí se produce una clara disparidad entre el entusiasmo mostrado por los directivos y la cara de recelo, duda y temor de los empleados. Veamos por qué: Cuentan que el nuevo edificio es mucho más amplio, estará convenientemente climatizado, habrá más plazas de parking, más medidas de seguridad y un largo etcétera de ventajas, entre las que se incluye el comentario de que se han seguido los criterios del Feng Shui. Aquí, todos los asistentes se miran con cara perpleja. Por tanto, deberíamos estar contentos.
Pero la realidad de estos cambios de oficina tiene unas motivaciones bastante alejadas de la búsqueda de comodidad y estética oriental.
Se trata simplemente de ahorrar costes, de obtener dinero con la venta de las oficinas actuales, mucho más céntricas, para irse a un parque empresarial con el metro cuadrado mucho más barato. Eso sí, esos metros cuadrados están bastante lejos de su antigua ubicación.
Pero... que casualidad... que estas nuevas oficinas se encuentran próximas a las urbanizaciones de lujo en la que residen los entes

elevados. Como son elevados, se alejan de las zonas urbanas metropolitanas de los seres mortales. Resumiendo, ahorro de costes y llegar al trabajo media hora antes. Justo lo contrario que obtienen los mortales que asisten a la reunión con cara de asombro y temor mientras calculan el madrugón que tendrán que darse para llegar a tiempo al trabajo, más los gastos de gasolina, transporte, comida....

No es de extrañar que ante ésto, cualquier concepto Feng Shui, les suene a plato de restaurante japonés o al ultimo éxito cinematográfico de Hong Kong.

- *Turno de Ruegos y Preguntas*

No es posible imaginar una reunión que no cuente con la participación de los asistentes mediante turnos de preguntas en las que puedan plantear sus dudas y cuestiones. Los ponentes, encantados de la participación contestarán a las preguntas para todo el auditorio.

Pero, una vez más, el turno de ruegos y preguntas esconde unos mecanismos que pueden desvirtuar estos planteamientos tan democráticos de dejar libertad para preguntar cualquier cuestión.



Por ejemplo, cuando alguien lanza una pregunta sobre un tema espinoso, como puede ser una congelación salarial, suele abrirse un debate en el que se suceden replicas, contrarrélicas, preguntas de nuevos asistentes, murmullos... que inevitablemente suelen abocar a un alza en el tono de las palabras, voces altisonantes y cierta tensión.

Es en este momento cuando surge la figura del 'subalterno'. Este personaje, actúa a modo de cortafuegos para rebajar la tensión existente y echar un capotazo a los seres elevados. Bien,

dándoles la razón y apoyando sus argumentos, o bien desviando el tema completamente hacia terrenos menos espinosos y delicados. Ni que decir tiene que si este subalterno triunfa en su cometido pasará a formar parte de la cuadrilla de seres elevados.

Por tanto, conviene estar muy alerta a todo aquel que forma parte de la cuadrilla ectoplasmática antes de lanzarse al ruedo como espontáneo.

En otras ocasiones, el turno de ruegos y preguntas se puede convertir en una suerte de ‘caza de brujas’. Existen empresas en las que alzar la voz en contra del pensamiento establecido o significarse de algún modo puede suponer quedar marcado para siempre. Por este motivo, son muchas las veces que ante la petición de realizar preguntas nadie de los asistentes se atreve a ello.

En la mayor parte de las ocasiones no es por que la gente no tenga dudas o peticiones que realizar, sino por ese miedo latente a significarse de un modo especial entre el auditorio.

Se establece una ‘Ley del silencio’ tácito, que tensa si cabe aún más el ambiente. A los seres elevados no les gustan estos silencios. Son muy desconfiados. Por regla general, si observan que sus empleados permanecen en silencio a pesar de su insistencia, supondrán que a sus espaldas se están realizando aviesas conspiraciones.

Es en estos momentos cuando vuelve a surgir la figura del subalterno para dar uno de sus mejores capotazos: la pregunta de compromiso.

Como he dicho, los seres elevados no soportan esos silencios, y se hace necesario que alguien lo rompa. Que mejor manera que realizar una pregunta banal e



intrascendente en la que el Phantomas de turno pueda lucirse a sus anchas. Imaginen: “Hemos percibido que últimamente el café de la máquina sale demasiado caliente. ¿Se ha pensado en hacer algo para remediarlo? Muchas gracias...”

No lo olvidemos, en algunas ocasiones puede llegar a ser más importante el tener localizados a estos subalternos y saber anteponerse a sus intervenciones.

Hace aproximadamente un siglo, ningún productor teatral se planteaba el estreno de una nueva obra sin la seguridad de que habría un buen grupo de personas que aplaudieran a rabiar, aunque no entendieran mucho de que iba. Es lo que se llamaba la ‘clac’. Algunos hacían justo lo contrario, contrataban a gente para que silbara la de los competidores.

No lo olvidemos, en las reuniones de empresa la puesta en escena es sumamente importante y deberemos poner en práctica todo lo que nos pueda ser útil, y que mejor que lo que ya se hacía hace siglos.

- ***Homenaje gastronómico***

Y llega el momento del homenaje. Generalmente estas reuniones suelen terminar con una buena comida o cena, según se tercié.

Podríamos decir que es algo característico de la cultura empresarial hispana. Este tipo de comidas y cenas en reconocidos hoteles o restaurantes es algo realmente extraño para los comensales extranjeros.

Si no me creen, observen la cara de asombro de algún ejecutivo del norte de Europa invitado a este tipo de reuniones, cuando son las 10 de la noche y todavía no ha empezado la cena. Algunos dan cabezadas para no dormirse y otros se ausentan breves momentos intentando llevarse algo a la boca. Se han visto casos de ejecutivos finlandeses comiéndose las flores que adornan la sala de reuniones.

Mucho ojo con esto, a los europeos, sobre todo del norte, les gusta mucho la paella, la sangría, la siesta, etc... pero no empezar a cenar a las diez. Los ciudadanos nórdicos, como todos los mamíferos, cuando sienten hambre se pueden llegar a volver agresivos. No lo olvidemos. No nos dejemos engañar por su educada sonrisa.

¿Alguna vez se han preguntado a que viene tanto agasajo en las comidas y cenas de las reuniones de empresa, cuando hace apenas veinte minutos nos han contado que existe una grave crisis internacional, que los competidores cada vez aprietan más y que tendremos que llevar a cabo un duro plan de ajuste de costes para no reducir la plantilla?. Seguro que sí, sobre todo si observan el lujo y exceso del lugar elegido para tal fin. Quizás es que los seres elevados sigan la máxima de que ‘Con pan, las penas son menos’



En realidad, su estrategia al respecto es más rebuscada. Lo que pretenden es ofrecer un poco del ‘manjar de los dioses’, a los que ellos están mucho más habituados que el resto de los mortales. Es una forma de dejar entrever cual puede ser la recompensa a obtener si la dedicación profesional es la adecuada. Es

como un pequeño anticipo de todo aquello que podrá ser disfrutado en la otra vida, la de ser elevado, se entiende.

Y lo bueno es que generalmente les funciona. La gente aparca por unos momentos sus tensiones laborales, sus problemas cotidianos y se lanzan con tranquilidad a disfrutar del festín. Incluso, algunos disfrutaban comentando que el menú de esta ocasión es mejor o peor

que el de aquella otra vez. Otros se regocijan comparando los vinos servidos en esta ocasión. Y, en definitiva, la gente se siente recompensada y satisfecha con esta actitud tan 'generosa' de sus seres elevados.

Pero ¿que ocurre?, es que realmente el coste de estos eventos no es tan caro como la mayoría de los asistentes presuponen, mientras que el efecto de agradecimiento que producen, como estamos viendo es muy alto.

Es una gran jugada, sin duda. En realidad, cuando se reservan salas de reuniones en hoteles y el posterior banquete, se tiene muy en cuenta el número de asistentes, así como la importancia y posibilidad de que la empresa repita en otra ocasión, con lo que el precio por persona se reduce considerablemente. Si se reservan salas y salones de comida para 400 personas, tenga por seguro que el precio le saldrá a la empresa muy por debajo de lo que pagaría usted o yo, si un día decide darse un capricho y pasarse por allí.

Así mismo, es muy habitual que las empresas organicen otro tipo de eventos como presentaciones a clientes, reuniones de formación a empleados, procesos de selección, etc.. en estos establecimientos, por lo que en muchas ocasiones, y en función del volumen gastado durante el año estos banquetes salen muy baratos, incluso gratuitos.

En algunas otras ocasiones, las cadenas de hoteles y restaurantes pueden ser clientes importantes de la empresa e incluso, pertenecer al mismo grupo empresarial, con lo que se puede imaginar usted que los precios que se manejan no serán los de mercado precisamente.

Resumiendo, no debemos dejar engañarnos por las exquisiteces y oropeles de este tipo de homenajes gastronómicos. Tenemos que conocer que la empresa tampoco nos está regalando la luna, aunque eso sí, a la hora de sentarse al mantel, nos debemos olvidar de precios, sospechas y demás... y lanzarnos sin temor al disfrute de carnes y vinos, de pescados y dulces... Buen provecho!!

- ***Letra pequeña***

Como ya hemos visto en los puntos anteriores son muchas las técnicas y trucos que se pueden manejar a la hora de llevar a cabo estas reuniones. Y cuanto más hábiles y expertos sean los entes elevados que las conduzcan más posibilidades hay de que consigan su objetivo, que consiste en transmitir su mensaje, independientemente de que éste se ajuste del todo a la realidad u oculte otro tipo de información. Por eso es necesario que sean los propios seres mortales los que, a modo de Sherlock Holmes, se dediquen a indagar e investigar cual es la verdadera información que se nos está ocultando o la que está llegando de forma distorsionada.

Se trata de fijarse en la 'letra pequeña'. En esos pequeños detalles que habitualmente pasan desapercibidos y que nos pueden dar la clave de lo que realmente esta sucediendo o puede suceder en la compañía.

Pistas e indicios para Sherlock Holmes:

- La actitud de los pon-entes
- Las presentaciones saturadas de información.
- Los datos de previsiones.
- Los reconocimientos y agradecimientos.

La actitud de los pon-entes.

Para conocer como se distribuyen las cuotas de poder debemos olvidarnos totalmente del organigrama que acaban de presentarnos, en la que las cajas y flechas parecen encajar perfectamente. Estos organigramas no reflejan siempre la realidad en la organización y para conocer el peso de cada uno en la misma debemos prestar atención al orden en que cada uno toma la

palabra, cuánto tiempo están en el uso de ella y quién presenta a quien.

También es muy importante observar cuando un ser elevado interrumpe a otro, e incluso le corrige, por muy cordial que puedan ser sus formas.

Normalmente, los entes que están al mando de la organización dejan translucir su status en pequeños detalles. Dan palmadas en la espalda, se colocan en los lugares más preeminentes de la sala y suelen tener mucha mas gente a su alrededor.

La próxima vez que tenga que plantear un aumento de sueldo o pedir financiación para los proyectos de su departamento fíjese en quien tiene el control y se ahorrará llamar a muchas puertas de forma innecesaria.

Las presentaciones saturadas de información.



En muchas ocasiones las presentaciones se tienen que realizar a gran velocidad debido a lo apretado que suelen ser las agendas.

A veces, las slides van pasando a tal velocidad que resulta imposible detenerse a leer que es lo que ponen en ellas. En otras ocasiones, es tal la cantidad de información

contenida o tan pequeño el tamaño de la letra que resulta sumamente confuso y jeroglífico entender que es lo que pone.

En estos casos, un asistente normal seguiría el comentario de viva voz del pon-ente, que no deja de ser una 'interpretación' de la

información que esta pasando a toda velocidad delante de nuestros ojos.

Lo que tenemos que hacer como buenos discípulos de Sherlock Holmes es ser capaces de leer y entender esta información.

¿Cómo?

- Poniéndonos en las primeras filas. Se ve mejor.
- Realizando preguntas. Conseguimos reducir el ritmo y dejar durante unos instantes la información en pantalla para que todos podamos verla.
- Juntarse con otros 'detectives'. De este modo se podrán repartir toda la superficie de la pantalla. Unos leerán el inicio, otros el final, otros los gráficos...
- Apoderarse de la presentación. Esto, además de astucia requiere ciertas dosis de osadía. Generalmente, las presentaciones que luego estarán disponibles serán las más intrascendentes. En cambio, para las más importantes alegarán algún tema de seguridad para no darlas.

Los datos de previsiones

Quizás es en este punto de donde más información podamos extraer, ya que en función de las expectativas que manejan se pueden deducir bastantes cosas.

Por ejemplo, si están suponiendo que los gastos van a bajar en una determinada división que es intensiva en mano de obra, es muy probable que lo que estén planteando es realizar una reducción de personal en esa división.

Si nos encontramos con que se estima un gran incremento de las ventas en la región del Levante, es probable que allí se necesite

crear una delegación nueva, con el necesario desplazamiento de empleados.

Realmente no es fácil sacar conclusiones claras con los datos de previsiones que nos están dando, pero si hacemos un poco el esfuerzo y somos buenos detectives podremos llegar a conclusiones mucho más acertadas que las que a priori nos han contado en la reunión.

Los reconocimientos y agradecimientos.

Si en cada una de las reuniones a las que acudimos nos fijamos en quienes son los premiados o a quienes se les hacen los reconocimientos, podremos sacar una idea bastante clara de cuales son los verdaderos criterios por los que realmente se guían.

Por ejemplo, aunque aparentemente un premio sirva para reconocer el mejor desempeño de una determinada tarea, quizás observemos que reunión tras reunión esos premios recaen no sobre los que mejor lo hicieron en términos cuantitativos, sino quizás en aquellos que mejor supieron 'vender' sus logros.

Cuando se realizan agradecimientos es mucho más importante el aspecto subjetivo que el meramente numérico: número de ventas, incremento de clientes, etc... Por eso será muy importante identificar que valores consideran los entes elevados como más importantes. Probablemente nos sorprendamos al descubrirlo.

Podremos observar que tiene mucha importancia el haber coincidido con los seres elevados en alguna actividad fuera del ámbito laboral: torneos de golf, competiciones de vela...

También es importante vivir en zonas próximas y coincidir los fines de semana en algún parque cercano, en el cual saludarse de forma informal.

Aunque el valor que más aplauden es el de haber recibido algún favor, como por ejemplo, haberles conseguido unas entradas para

que las hijas de los entes puedan ir al concierto de Bisbal, o unos pases para el Gran Premio de Formula Uno...

Resumiendo, si alguna vez consideramos inexplicables ciertos halagos y reconocimientos, deberían profundizar un poco más y seguro que nos encontramos con una situación como las anteriores. Si usted conoce a gente en compañías de disco, cinematográficas, clubes deportivos, etc... enhorabuena!!! Todas esas invitaciones de regalo que le suelen ofrecer pueden serle de mucha ayuda... en su trabajo.

9. ¿Un coffee y hablamos?



"Claro que el café es un veneno lento; hace cuarenta años que lo bebo". (Voltaire)

No se porqué pero cada vez que escucho esta frase me echo a temblar... que es eso de ¿un coffe y hablamos?...

Primero de todo, estamos hablando de un café, pero no de un café en sentido estricto, es decir, del que sabe bien y da gusto tomártelo, con tranquilidad, sentado, leyendo el periódico, con tostadas o charlando con los amigos... No,



este coffee se suele tomar de pie, con prisas, siempre esta peor que el de las cafeterías, sueles quemarte los dedos, por que además no hay sitio donde dejarlo y encima es un 'café no deseado'.

Muchas veces se toma el café para estar más despiertos. Pero, incluso, recientes estudios han demostrado que las manzanas son mas eficientes que la cafeína para mantener a la gente despierta por las mañanas.

De hecho no soy el primero que sospecha del café. El rey Gustavo III de Suecia estaba convencido de que el café era un veneno. Y para demostrar su toxicidad condenó a un asesino a tomar café todos los días y a otro delincuente le indultó con la condición de que bebiese te a diario. El experimento fue seguido por una comisión médica, resultó un fracaso: primero murieron los médicos, después el rey, muchos años más tarde el condenado a beber te y por último el bebedor de café.

Gerardo Brown

Bueno, como supondrá el lector, la persona que pronunció la frase que da título a este capítulo, es alguien que tiene una responsabilidad jerárquica mayor, que es lo mismo que decir que es mi jefe.

Esta persona, a la que llamaremos Gerardo Brown, tiene la habilidad de desplazarse por la moqueta de la oficina con silencio medieval, habla con susurros cistercienses y no deja rastro de tabaco o colonias. Digamos que tiene una actitud fantasma, en el sentido más literal de la expresión.

Es por esto, que cuando se me acerca por la espalda y me susurra las cuatro palabras de marras, apenas lo escucho y continuo haciendo mi trabajo que básicamente consiste en ese momento en contestar un mail de un compañero, comentándole ciertos aspectos ectoplasmáticos y fantasmagóricos de la oficina. En ese momento, noto una extraña presencia cerca de mí, se trata de Gerardo Brown, que se ha aproximado tanto para volver a susurrarme que es capaz de leer con total nitidez lo que estoy escribiendo. Ante la proximidad de este ente, cierro rápidamente la ventana que tenía abierta en el ordenador y contesto afirmativamente a su requerimiento cafetero.

Básicamente, cuando se te acercan para proponerte tomar un café, pueden plantearse diferentes hipótesis en función de quién sea la persona que lo diga.

Cuando te lo plantea un compañero/amigo, generalmente te lo comunica de frente, y suele haber coincidencia en los fines. Se trata de levantarse de la silla, estirar un poco las piernas, y hablar en un entorno un poco más distendido. Que luego la conversación torne a hablar de cine, de otros compañeros, de cómo va el trabajo, de política o de lo que sea dependerá del día. Siempre, sin embargo existirá un tema recurrente en el cual es fácil encontrar puntos de encuentro:

Comentar lo mal que se están haciendo las cosas en la empresa en tal o cual cosa y por tal o cual persona. Este tipo de charlas de café, y

sobre todo si tratan sobre éste último, tema se desarrollan a veces en un entorno de cierta clandestinidad.

Por los comentarios que se hacen y aunque en ciertas ocasiones se empleen algunos nombres claves, variadas metáforas y elipsis, conviene guardar alguna discreción. No es de extrañar ver cerca de una máquina de café que, en un momento dado, un corrillo de empleados que charla alegremente se disuelve casi automáticamente ante la llegada de algún ente ectoplasmático.

Ricardo Holes

Yo conozco a algún empleado, llamémosle Ricardo Holes, que es capaz de detectar la llegada de entes ectoplasmáticos y otros seres sobrenaturales a varios metros a la redonda... entendido por sobrenatural a todo aquel que cobra un sueldo mas de tres veces el nuestro.



Su técnica la ha desarrollado a lo largo de muchos años, pues este tipo de habilidades no se aprenden con una par de lecciones básicas.

Según cuenta, su cerebro ha conseguido identificar y catalogar las pisadas, tonos de voz, colonias, perfumes y tipo de cigarrillo de mas de una decena de estos

individuos. De esta forma se mantiene siempre alerta y preparado para realizar una rápida huida o cambio de tema, cual 'verónica' de Manolete.

Ni que decir tiene que gracias a esta habilidad desarrollada a lo largo de los años ha conseguido mantenerse ajeno de situaciones

conflictivas y, lo que es mas importante, ha conseguido esquivar lo que todo el mundo conoce como 'marrones'.

Sus temas de conversación, en cambio, no me parecen especialmente interesantes.

Es de los que gusta manejar una jerga técnica, incomprensible para los no iniciados y excesiva para los que nos debería sonar. Son conversaciones circulares, es decir, empieza hablando de un tema y después de complicarlo todo con prolijas definiciones, utilización de acrónimos, vocablos en inglés... vuelve al punto de partida sin que los demás hayamos podido por más que mostrar nuestra perplejidad por la falta de conocimientos sobre el tema, o bien, pensar que a Ricardo le sobra bastante tiempo, suficiente como para poder preocuparse de éstos temas.

Pero como comenté antes, la hipótesis sobre la que quería hablar es aquella en la que quien te plantea tomar el café es un ente:

Caminamos por el pasillo de la oficina en dirección a la máquina de café con paso ligero, sin apenas comentar nada, como si Gerardo Brown se encontrara mucho más a gusto bajo el refugio de la maquina de café, en lugar de lanzarse en el campo abierto que supone el pasillo de la oficina. En el camino que nos lleva a la máquina, de la cual no nos separan mas de 10 metros nos topamos con otros entes ectoplasmáticos.

Es importante darnos cuenta que estos entes tienen unos códigos de comportamiento y comunicación propia, difícil de entender por la mayoría de empleados.

Se trata del 'lenguaje dilatorio'. Este tipo de lenguaje no es exclusivo de los seres ectoplasmáticos y sobrenaturales, pues lo he conseguido localizar en otras especies abundantes en la Península. De hecho se da bastante a menudo en amplios sectores de la política, administración, judicatura, etc...

Básicamente, consiste en realizar comentarios del tipo: “A ver si nos juntamos y hablamos de tal o cual tema”. “Oye, que me tienes que pasar el documento x”. “Tenemos que llamar al Cliente ‘Special’ y contarle lo del nuevo producto”, “Tendríamos que darle un empujón a tal tema”....

Cuando se oyen estas frases por primera vez, se supone que quien las pronuncia tiene las ideas bastante claras de lo que se tiene que hacer, de quien las tiene que hacer y en que momento. Pero cuando uno se va dando cuenta de que estas mismas frases se repiten a lo largo del tiempo, en diferentes encuentros de pasillo, coincidencias de ascensor, encuentros casuales... se empieza a sospechar.

Carlos Slow

Y es que existen auténticos profesionales dedicados a pronunciar este tipo de frases, de forma repetitiva a lo largo del tiempo. De este modo, da la impresión que siempre tienen ‘asuntos’ entre manos.

Es decir, parecen personas activas y ocupadas, que es a fin de cuentas lo que todo el mundo espera de sus profesionales. Sin embargo, a fuerza de tener tantos ‘asuntos’ entre manos, éstos nunca llegan a realizarse: Ese documento nunca termina de llegar, esa reunión nunca llega a producirse y el famoso ‘empujón al tema’ no llega a realizarse. Sin embargo, a fuerza de tener tantos asuntos “entre manos”, corren el riesgo de eternizarse totalmente.

Quizás, para cuando realmente se planteen llamar al cliente ‘Special’ para contarle lo del nuevo producto, éste ya no se encuentre en la empresa y adiós negocio; y ¿que decir del nuevo producto que íbamos a ofrecerle?. Se nos ha quedado un poco obsoleto. Vamos, que ahora es un producto que regalamos como complemento de otros, porque ya no vale gran cosa.

La frase del famoso constructor de coches **Henry Ford** lo resume perfectamente: "La mayoría de las personas gastan más tiempo y energías en hablar de los problemas que en afrontarlos"

Bueno, pues durante unos dos minutos, Gerardo Brown y Carlos Slow, que es uno de éstos seres con los que a veces se topa, mantienen una de estas conversaciones dilatorias, que básicamente consiste en que Slow tenía que enviarle los números de teléfono de unos clientes.. para lo cual acordaban juntarse 'un día de éstos' para ver cual era la mejor forma de hacerlo.

Entiendo, que discutirían si se los pasaban con prefijo, o indicando el operador telefónico, o si era en orden alfabético, o inverso, o por edad, o por color preferido.... porque tampoco llegaba a entender tanta reunión para tan escasa acción. No se, una lista de 15 nombres con sus teléfonos... ¿lleva tanto tiempo? Mi sobrina adolescente maneja una de más de 100 números con mucha mas soltura y rapidez.

Mientras asistía a esta 'interesante' conversación, me dedicaba a repasar mentalmente las posibles coartadas o escapatorias posibles que tenía preparadas en caso de que la conversación del 'coffee' derivara en algo más que en un pequeño consumo de calorías adictivas.

La máquina de café

Acto seguido, llegamos a la maquina de café, que como ya he dicho distaba apenas unos diez metros.

Normalmente, estas máquinas se encuentran ubicadas en pequeñas salas, discretamente escondidas en algún lugar de la oficina en donde se supone que el objetivo es hacer un pequeño paréntesis en



la jornada laboral, despegar un poco la vista de la pantalla del ordenador o del papel y relajarse.

Según esta premisa, dichas salas o rincones deberían ser sitios cómodos, espaciosos, limpios, tranquilos.... pero... resulta que son mas bien estrechos, con cajas que estorban la movilidad, y con mas gente de la que cabe, sobre todo en hora punta, que viene a ser casi siempre, de tal modo que si consigues llegar a la máquina y conseguir tu café, la vuelta atrás puede resultar muy ardua, esquivando gente que se aproxima a la maquina, mientras tu vas con el café en la mano y los dedos a punto de abrasarte.

Sin embargo, en esta ocasión la cafetería se encontraba mas o menos tranquila. Apenas, un par de personas charlando discretamente en uno de los laterales de la sala.

Eso si, la conversación además de discreta debía ser algo clandestina y subversiva, pues tal como llegamos y nos vieron, zanjaron de inmediato la frase que estaban pronunciando, recogieron sus vasos y salieron de la sala de inmediato.

Es una pena, pero parece que la gente ha perdido un poco la habilidad de hablar de temas supuestamente 'secretos' con las técnicas más simples del disimulo.

Creo que no es tan difícil desarrollar las habilidades de la metáfora, los motes, los seudónimos, los gestos... para luego poder mantener este tipo de conversaciones sin que la persona que está al lado se percate del tema de la charla. Pero bueno, entiendo que las empresas den cursos de potenciamiento de habilidades de gestión y ventas y no incluyan esta materia. Esta se debe aprender en la práctica, sobre el terreno de juego.

En fin, ahí estaba yo con Gerardo Brown enfrente de la máquina de café. Afortunadamente estas máquinas o bien son gratuitas o tienen un precio bastante bajo. Rectifico, ¿precio bajo en comparación con qué?. Si lo comparas con el café de un bar, desde luego, lo que pasa es

que el parecido entre este café y el de una cafetería es mas o menos, pura coincidencia, 'Cualquier parecido con la realidad es pura coincidencia', como ponen en los telefilms que dan por televisión los sábados por la tarde.

Sin embargo, esto tiene el riesgo de acabar la jornada laboral con cuatro o cinco cafés de éstos en el cuerpo. El organismo, ante tamaña invasión, reacciona agitándose... produciéndose el efecto búho, que consiste en meterse en la cama con los ojos abiertos como platos, y no precisamente por haberse quedado viendo 'Crónicas Marcianas'.

En esta ocasión, iba a ser el segundo café que pedía en lo que iba de mañana, el anterior si que había sido por iniciativa propia. A éste primer café, yo le llamo 'el café de arranque', es decir, que hasta ese momento me muevo más como un zombi, que no soy persona vamos, que lo que me entra por un oído me sale por otro.

Extra de azucar , café con leche, codigo 27.... ocho o nueve segundos después ya puedo recoger mi café, abrasarme los dedos y dar vueltas con la cucharilla con la que me obsequian.

En esta situación, ya estoy con el café en la mano, los dedos quemados e intentando dar vueltas al azucar con una cucharilla ridícula. Realmente no es una cucharilla, nos quieren engañar. Es un palo de

plástico, como los de los polos, solo que agujereado. Quizás se deban esos agujeros a algún estudio ergonómico que faciliten la velocidad de giro del café en el vaso y la disolución del azucar en el menor tiempo posible, aunque todavía no tengo esto confirmado, sigo viendo el Discovery Channel por si algún día se cuenta algo del tema, pero de momento nada.



Mientras estoy girando mi 'cucharilla' en el vaso, me fijo en un par de detalles curiosos: En los vasos de plástico

viene algo escrito, y ¿qué es? Es el nombre de mi empresa, es publicidad de mi empresa, realizada exclusivamente para trabajadores de la empresa.

Que detallazo, pero... es realmente necesario, si ya la conocemos.. esta es la publicidad mas tonta que he visto, es como si la Consejería de Turismo de Canarias hiciera publicidad de Canarias en... Canarias. Pero bueno, dejemos el tema estar, quizás no sea publicidad, y se trate de un tema de pertenencia y propiedad privada. Pensarán que si ponen el nombre de la empresa en los vasos no se los van a llevar para utilizarlos en otras compañías, la de la segunda planta, por ejemplo. Claro, será eso, como cuando de pequeños nuestras madres nos cosían las iniciales en la ropa del colegio. Ya sabemos que el tema del espionaje industrial está al orden del día y hay que ponerse las pilas.

El segundo detalle en el que me fijo es que en las paredes hay una serie de carteles y avisos. Digamos que se trata de una especie de tablón, en el que se cuelgan sugerencias, anuncios, ofertas, etc... pero es curioso que todos los anuncios y carteles del tablón son de la empresa, no hay ninguno de los empleados.

A nosotros nos obligan a introducirlos a través de la 'Intranet' que es un sistema en el que la empresa se ha gastado su tiempo y dinero, para que pongamos nuestros anuncios.

Si es que sabemos, ya que el sistema no es precisamente sencillo. Y encima, para que luego no los vea nadie. Mientras, la empresa pone los suyos con el viejo método de la chincheta o el celofán, un sistema mucho mas fácil. No estará automatizado, ni será on-line, ni tendrá código reutilizable... pero éstos los ve todo el mundo. Lo cierto, es que no hay mucho que mirar además del tablón. También tenemos una planta de plástico pero, la verdad, en veinte segundos ya te la conoces.

Es entonces cuando se acerca lo inevitable, Gerardo Brown da un sorbo profundo a su café y se dispone a contarme el tema. Ni de este café malo voy a poder disfrutar, pienso para mis adentros.

Me dice que ha surgido la posibilidad de ganar un cliente muy importante y que es preciso que colabore con el equipo de ventas. Que como todo ha sucedido rápidamente, no tiene tiempo para darme muchos detalles, pero tendré que tener terminado para mañana a las 9:30 un documento de unas treinta páginas que sirva de ayuda a nuestros amados compañeros. Además, este fin de semana será necesario quedarse a trabajar y no descarta que de la venta se pueda derivar una temporada de trabajo en Dubai.

Luego de otro sorbo, termina el café y comenta de regresar a nuestros sitios. Han sido apenas cincuenta palabras pronunciadas en unos cuarenta segundos y ya estoy atrapado hasta las cejas.

Tengo que pensar rápido, ninguna de mis tácticas habituales me va a funcionar ante un ataque tan rápido.

El tema del dentista, ya lo he utilizado varias veces; ir a llevar a los niños al médico, no funciona, si ya sabe que no tengo hijos; que me dan calambres en las manos y no puedo teclear no se lo cree ya nadie; que mi religión no me permite trabajar los sábados, tampoco, si no practico ninguna. Piensa, piensa algo rápido me digo.

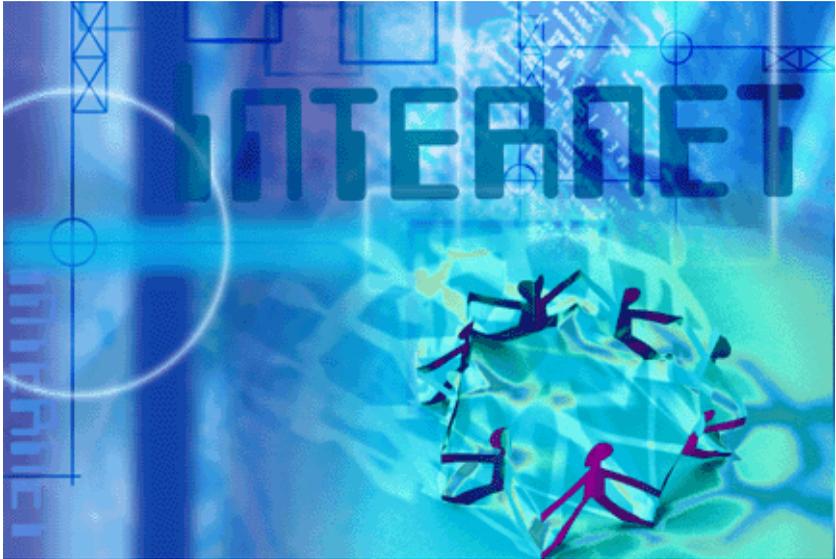
Sólo tengo unos cuantos segundos para desbaratar todo esta situación que se ha cernido sobre mi en un instante. Piensa, piensa algo. Nada, no hay forma de que se me ocurra nada. Además, esta sala de café, tan triste, pequeña y gris no ayuda nada a mi imaginación. De pronto, empieza a subirme un sudor frío por la espalda, un escalofrío recorre todo mi cuerpo, me cuesta mantenerme de pie, no consigo fijar la vista, me desvanezco....

Abro los ojos, miro al techo, al frente, no reconozco el lugar. Poco a poco me doy cuenta. Estoy en la habitación de un hospital. Al rato se me acerca una enfermera y me cuenta que me trajeron del trabajo con un cuadro de desvanecimiento y mareos provocado por una intoxicación. He pasado cuatro días con medicación. ¿Sabes lo que me causó la intoxicación?: el café. Parece que a estas máquinas no le cambian el filtro con demasiada frecuencia y mi estómago tras unos cuantos cientos de cafés dijo basta. Sin embargo, este café no lo hizo

todo mal. De hecho, mi repentina intoxicación hizo que fuera otra persona la que tuviera que presentar un informe a las 9:30, y tuvo que trabajar todo el fin de semana.....y ahora mismo esta montada en un avión de British Airways en dirección a Dubai.

Por fin, pude esbozar una ligera sonrisa... parece que todo había salido bien.... salvo por un pequeño detalle. Llegó el médico para comentar mi evolución y me dijo: ¿Tomamos un café y charlamos?

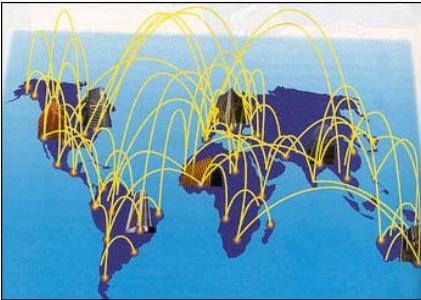
10. Internet... no se puede estar sin él.



Internet es positivo porque nos une, nos conecta. Incluso a las personas mayores. El estar conectado nos prolonga la vida y no solamente añade años a la vida, sino vida a los años. (Luis Rojas Marcos)

Ni que decir tiene, que el uso de Internet en las empresas hoy en día, ha cambiado el modo en que éstas realizan su trabajo. En apenas unos años, han aparecido nuevos usos y costumbres que ahora se dan por habituales, pero que no hace mucho parecían cosa de ciencia ficción.

La presencia de internet ha supuesto para las empresas una auténtica revolución y cada vez son más las aplicaciones y soluciones que funcionan a través de internet. Las compañías están encantadas, por que lo que han conseguido se traduce en una reducción de costes enorme, que implica tanto la reducción de mano de obra como el ahorro de costes asociados a cuantiosas tecnologías ya obsoletas.



Los seres elevados piensan: Si antes tenía que tener a veinte personas revisando facturas, talonarios, notas de cargo, albaranes, etc... almacenándolos en enormes archivos ignífugos, con lentos y arcaicos sistemas manuales, ahora tengo un

sistema que me permite echar a la calle a más de la mitad de esos trabajadores, reducir los periodos de cierre contable a la mitad de la mitad de lo que tardaba antes y encima consigo deshacerme de todo ese espacio que antes necesitaba para almacenar grandes cantidades de facturas, reclamaciones, etc...

Es más, en lugar de tener a 50 comerciales dando vueltas por España, pagando sus dietas, viajes, comisiones, etc... ahora monto un portal de internet y de un plumazo me he quitado unos cuantos sueldos y

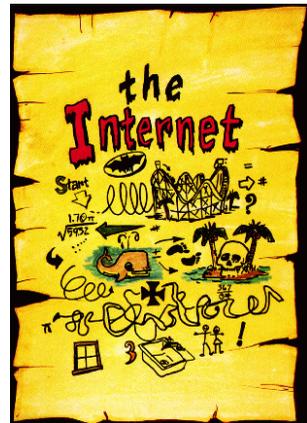
recupero un margen comercial que antes se lo quedaban los vendedores.

El ser elevado, ante esta tesitura, se frota las manos. Empieza a hacer números y sus beneficios hipotéticos no paran de subir y subir.

Sin embargo, la realidad no es siempre así, y son muchos más los casos de empresas que se gastan una fortuna en aplicar sistemas basados en Internet, pensando que recuperaran esa inversión con grandes beneficios y la realidad es que dichos sistemas se convierten en una rémora y, muchas veces, lastran sus cuentas de resultados de forma considerable.

Estos son algunos ejemplos de los errores más comunes que cometen las empresas cuando 'abrazan' la nueva tecnología de Internet:

- Piensan que es más importante la tecnología que el negocio. Es lo que les ocurre a algunos 'entes elevados' que sufren una especie de deslumbramiento por las posibilidades tecnológicas que se les abren y descuidan el aspecto más importante: su negocio. No hay que olvidar que la tecnología, e Internet es un buen ejemplo, debe estar al servicio del negocio y no al revés.



- Hay que tener cierto cuidado con los sistemas de seguridad que se establezcan para el acceso a internet y evitar que se pueda

producir algún fallo en nuestros sistemas, bien por un agujero no previsto o por un ataque exterior.

Sin embargo, esto no justifica la gran cantidad de recursos y tiempo que se malgastan en temas de seguridad. Se llega a una paranoia en la que se piensa que ahí fuera todo el mundo está constantemente intentando romper nuestros sistemas, acceder a información secreta y hundirnos el negocio.

Piense en su casa. Puede tener algún sistema de seguridad. Pero tener alarmas, varios perros, video vigilancia, guardias de seguridad, cámaras infrarrojas, haces de luz... es un poco exagerado, no? Pues eso es lo que hacen algunas empresas con sus desarrollos en Internet.

- Muchos se vuelven obsesivos de la estética y del diseño y gastan grandes cantidades en contratar diseñadores gráficos, creativos, dibujantes, etc... mientras que las nuevas tecnologías permiten, precisamente, ahorrarse todo ese dinero. He visto en muchas empresas retrasar un proyecto más de dos meses, mientras se decidía si el fondo de las pantallas debía ser gris o verde.

Técnicas de escaqueo laboral (TEL)

Pero, desde el punto de vista del trabajador, la llegada de Internet nos ha abierto una gama amplísima de posibilidades de poder distraernos durante nuestras largas y agotadoras jornadas laborales.

Algunos llaman a estas prácticas, *Técnicas de Escaqueo Laboral (TEL)*.

Independientemente del juicio moral que se pueda hacer de estas prácticas desde el punto de vista profesional, que duda cabe, que desde el punto de vista personal se trata de una gran oportunidad que debemos aprovechar al máximo. Sin embargo, serán muchos los problemas e inconvenientes para llevar a cabo nuestras TEL.

A continuación comento una serie de trucos y riesgos cuyo conocimiento nos puede venir muy bien.

- Orientar la pantalla del monitor de forma correcta. Si vamos a tener justo detrás el despacho de un jefe quisquilloso, deberemos procurar girar el monitor lo suficiente para que no nos vea. Si, además, conseguimos que nuestra pantalla no sea vista por otras personas mucho mejor. También habrá que evitar que desde los pasillos u otras zonas de paso seamos cazados con nuestro Internet en la pantalla.

Para ello, lo mejor es tener justo detrás una pared o las ventanas del edificio. De este modo, nos podemos asegurar total discreción. Aunque esto no siempre es fácil moviendo únicamente el monitor de posición.

En estos casos difíciles se necesita pasar a tácticas más osadas, por ejemplo, mover la mesa. ¿Que puede llamar mucho la atención?. Bueno, quizás, si comentamos que nos da justo el aire acondicionado, o un reflejo de luces u otra excusa parecida, podremos lograr nuestro objetivo de cierta clandestinidad.

- Cuando no estemos en nuestro puesto habitual, bien porque estemos en las oficinas de un cliente, o en una delegación de nuestra empresa, o con proveedores, será muy importante ir provistos de un cable telefónico lo suficientemente largo para acceder a una roseta telefónica en exclusiva y, así, no tener que depender de un teléfono común o tener el nuestro continuamente ocupado.



Eso si, debemos 'tirar' el cable por el suelo de la forma más discreta posible, en horas en las que no haya mucha gente y el cable vaya lo más disimulado posible.

Hay que tener cuidado de no 'tirar' el cable por una zona de paso, y que éste quede levantado del suelo, propiciando posibles caídas y tropiezones del personal. De este modo, conseguiríamos quedar delatados por el cable, la persona que tropiece nos la tendrá jurada, y no digo nada si encima es un ente elevado.

Mucho ojo, por tanto. Si es preciso utilizar cinta adhesiva para fijar correctamente el cable, pues se utiliza. Si es de un color discreto, mejor.

- Para dejar menos rastro de nuestra presencia internauta podemos optar por acceder a Internet con un password que no sea el nuestro. Podemos seguir en nuestro mismo puesto o desde otro, pero el truco consiste en introducir otro password, de modo que en los registros de acceso no aparecerá ni rastro de nuestras conexiones. Para ello necesitamos saber los passwords de algún compañero.

El modo de obtenerlos, los dejo a la imaginación y buen hacer de cada uno de los lectores. Pero puedo dar unas ideas:

Muchas veces te los dice la gente para que les hagas algún favor cuando ellos no están, otras veces los tienen anotados en post-it en el monitor, en ocasiones se puede ver como lo teclean cuando ellos acceden. Y si se tiene contactos o buenos conocimientos informáticos se puede acceder a todo el listado de usuarios y passwords que maneja el Departamento de Informática.

Como vemos, son muchas las posibilidades, por lo que sólo será cuestión de estar atentos a la menor oportunidad de obtener uno de estos passwords y nuestros accesos serán mucho más seguros. Esto no presupone una intimidad y secreto perfectos, pero en muchas empresas sus sistemas no son tan sofisticados como para localizar que personas realmente están pasando más tiempo de lo normal en Internet.

- Otra de las TEL más importantes es la relativa a la velocidad de manejo del ratón. Es muy importante ser lo más rápidos posible, a fin de ser capaces de minimizar la ventana del explorador o cerrarla directamente ante la cercanía de algún ente que nos pueda pillar 'in fraganti' accediendo a cualquier página que no tenga ninguna relación con el quehacer diario de la empresa.

Por tanto, se recomienda elegir la velocidad máxima de movimiento del ratón. Aunque al principio pueda parecer demasiado veloz, es cuestión de acostumbrarse y le reportará grandes beneficios.

Entrene, pase unos minutos todos los días practicando. Con un poco de tesón podrá cerrar y minimizar ventanas en décimas de segundo. Disponga de documentos abiertos debajo de su

explorador que le sirvan de coartada. No elija siempre el mismo, por que al final se darán cuenta.

Intente no mantener durante mucho tiempo abiertas las páginas de internet que contengan fotografías y menos si son grandes. El texto solo se reconoce estando cerca, en cambio las fotos nos pueden delatar a distancia.

- Quite el sonido de su ordenador. No hay nada que más le pueda delatar que el sonido. Existen muchas páginas web que tienen sonidos y melodías en cuanto se accede a una de estas páginas. Se activan automáticamente en cuanto se accede a ellas, por lo que no dan mucho margen de maniobra.

He visto algunas en las que se oye a Chiquito de la Calzada o a alguna imitación de Carlos Latre. Mucho ojo.. o mejor dicho mucho oído.

- Intente bajarse el menor número de archivos ejecutables, plug-ins y demás componentes. Cuanto más cosas se baje de internet, máxime si son programas, juegos y aplicaciones, más posibilidades existen de ser descubierto.

Estas aplicaciones, a largo plazo dan bastantes problemas e incompatibilidades, por lo que las posibilidades de que su ordenador se bloquee y estropee son altas y requiera la intervención de técnicos de su empresa, que rápidamente descubrirán sus andanzas internautas. Contétese con fotos, documentos y poco más... la avaricia rompe el saco!!

- No sonría cuando esté delante del ordenador, por muy divertido que sea el último chiste que le han mandado o el último video ganador del concurso de anuncios publicitarios.
De todos es sabido que el trabajo diario delante de un ordenador no suele ser algo que provoque sonrisas o carcajadas, por lo que todo el mundo interpretará que usted esta conectado a Internet.
Del mismo modo, si está chateando, no exteriorice demasiado sus reacciones. Si discute con su novia o novio no se enoje, si ha ligado no de un grito de aleluya y, sobre todo no se pase tres horas delante del monitor, sin ir ni siquiera al baño o tomar un café, por que entonces si que la gente definitivamente sospecharía de usted.
- Usted no esta sólo. Hay gente ahí fuera que se escaque tanto como usted, e incluso más. Incluso, muchos de ellos se han agrupado y han montado una página web especial para gente como usted.
El invento se llama <http://www.Ishouldbeworking.com> (Debería estar trabajando). En donde puede encontrar muchas cosas que le serán de interés. Por ejemplo: juegos, contactos, vacaciones, búsqueda de trabajo, chat... y lo mejor de todo.. un botón de tamaño extra grande para pulsar en caso de presencia cercana de algún ente superior. Se llama 'Panic Button' y nos redirecciona rápidamente a un buscador. No me diga que no le gustaría que todas las páginas tuvieran un 'Panic Button' como éste.

9 ideas para ganarle tiempo al tiempo con Internet:

Una vez que ya se ha hecho un experto con las TEL, es el momento de ver en que temas podemos sacarle un partido extra. En la siguiente lista encontrará ideas muy interesantes.

1. **Noticias:** Hay que estar informado. Quien tiene la información tiene el poder, no lo olvide. Ante nosotros se nos abre la posibilidad de conocer todo lo que sucede en tiempo real. Y, además, completamente gratis. Es como si llegáramos al kiosko todas las mañanas y nos lleváramos 10 periódicos, 8 revistas, etc...

Podemos ver noticias nacionales, deportivas, económicas. Podemos ver cómo la misma noticia es interpretada de forma diferente en varios periódicos.

Si ocurre alguna catástrofe, no se preocupe, porque será el primero en estar informado, cuando ni siquiera haya entrado el papel en las rotativas para la impresión del día siguiente.

Podrá seguir acontecimientos deportivos en tiempo real. Si además dispone de una buena conexión a Internet, hasta podrá sintonizar y ver las imágenes en directo. ¿Qué es usted de los que le gusta escuchar a Iñaki Gabilondo o Luis del Olmo por las mañanas?. Ahora también puede seguir escuchando su emisora favorita desde internet. Solo necesitará unos auriculares y un poco de discreción. Recuerde, no se muestre muy expresivo.



2. **Vuelos:** ¿Esta pensando en organizar sus vacaciones? ¿Necesita encontrar un vuelo barato?



Pues Internet pone a nuestra disposición la posibilidad de ahorrarnos el desplazamiento a una Agencia de Viajes, su margen de intermediación y las urgencias por sus horarios reducidos. Nada más fácil que indicar origen, destino y fechas y nos aparecerán de menor a mayor coste todas las posibilidades que tenemos.

¿Que no encontramos nada a la primera?, pues miramos en otras fechas o destinos. Ojo, son muchos los que entran en Internet para reservar sus vuelos, por lo que no se extrañe si selecciona un vuelo, y en el rato que pasa en sacar la tarjeta de crédito y pensárselo un poco ya le han quitado el vuelo. Luego no diga que no se lo avisé. En la reserva de vuelos por Internet impera la ley del más rápido. Desenfunde !!!

3. **Banca:** De todos es sabido el tiempo que se pierde cuando tenemos que ir al banco, por muy simple que pueda ser la operación a realizar.

En muchas oficinas bancarias parece que opera un mecanismo funcional, en el que el papeleo, las ventanillas, el ir de mesa en mesa es algo habitual y cotidiano. Si a esto le sumamos la afición de muchos jubilados en ir a comprobar el estado de sus ahorros todos los días, podremos hacernos una idea de lo

lento y tedioso que puede ser realizar estos trámites y operaciones bancarias.

Por eso, ha salido en nuestra ayuda Internet. Ahora podremos consultar nuestro saldo todas las veces que queramos, ver de forma instantánea el momento en que vayamos a entrar en números rojos y nos podremos derrumbar viendo todos los pagos pendientes de la hipoteca. Además de lo anterior, también podremos utilizar Internet desde nuestro trabajo, para ganar dinero con una segunda ocupación.



Me estoy refiriendo a la posibilidad de operar en bolsa, comprando y vendiendo valores desde nuestro puesto de trabajo. No solo nos escaqueamos de nuestras ocupaciones diarias, como hacemos en otras

muchas de las TEL comentadas anteriormente, sino que además podemos estar generando ingresos de forma periódica con un poco de intuición, conocimiento, medios y tiempo. Las dos primeras premisas las debe poner usted. Pero resulta que las dos últimas, medios y tiempo, son gentilmente cedidas por nuestra empresa. Y una oportunidad así no hay que desaprovecharla.

4. **Amigos:** En nuestras ajetreadas agendas de hoy en día cada vez es más difícil sacar tiempo para quedar con los amigos y mantener vivas esas relaciones sociales que son tan

importantes. Además, en las grandes ciudades las distancias son cada vez mayores y el uso masivo del coche provoca atascos descomunales que convierten cualquier desplazamiento en una auténtica tortura.

Sin embargo, gracias a tecnologías de mensajes instantáneos, como AOL Messenger, podemos estar continuamente en contacto con nuestros amigos desde primera hora de la mañana.

Solo necesitaremos estar conectados para entrar a formar parte de esas conversaciones y charlas que tanto nos pueden distraer. Además, con este sistema, la confidencialidad y rapidez de los mensajes está garantizada, por lo que nos podemos imaginar perfectamente que nos hemos bajado a la cafetería a charlar con los compañeros de forma distendida. Sólo, que en este caso, alguno de los amigos puede estar en Boston, Sydney, Burgos o en la mesa de enfrente.

5. **Ligues:** Si seguimos el método tradicional de ligue, saliendo a pubs y discotecas, tomando copas e intentando entablar conversación con alguien que nos guste, es probable que no consigamos nuestro objetivo y, además, suframos muchas de las consecuencias negativas de la utilización de este método:



- Gasto en ropa, colonias y accesorios para estar presentable.
- Gastos de entrada a discotecas, salas de fiestas y demás.
- Aglomeraciones, empujones, pisotones, etc...
- Dificultades para llegar y aparcar en las zonas de pubs
- Gasto en copas, roperos, aparcacoches, etc..
- Respuestas negativas debidas a la mala tolerancia al alcohol (resaca)
- Conjuntivitis, asma... producidas por el humo.
- Elevada competencia de contrincantes más dotados y expertos.
- Dificultad de relacionarse con los demás en persona.

Sin embargo y gracias a la tecnología Internet todos estos inconvenientes son superados. Se abre ante nosotros un mundo lleno de posibilidades con un esfuerzo muy pequeño. Apenas a unos pocos toques de click del ratón. Y lo que es mejor, se pueden llevar varias 'oportunidades' al mismo tiempo. Podemos estar cateando con más de una persona al mismo tiempo, algo que no es posible en la vida real, con lo que aumentamos considerablemente las oportunidades de éxito.

6. **Hoteles:** Gran parte de lo dicho anteriormente en el caso de los vuelos se puede aplicar al de los hoteles, con lo que podríamos completar perfectamente nuestro viaje. Pero en el caso de la reserva de alojamientos, ya sean hoteles, apartamentos o casas rurales aparece una ventaja competitiva muy importante. Gracias a las mejoras tecnológicas cada vez

es mas fácil realizar visitas virtuales a los hoteles, viendo cada uno de los detalles con recorridos 3D, visiones de 360°, amplias galerías fotográficas, planos detallados de acceso, etc...



Gracias a las páginas web no sólo se nos facilita la labor de reserva y comparación de precios, sino que eliminamos incertidumbres sobre si el hotel o casa rural es muy vieja, si está lejos de la playa, si las habitaciones son grandes, etc...

Incluso, ya no será necesario que preguntemos que tiempo hace por allí, ya que existen webcams que nos mostrarán imágenes en directo

de los exteriores del hotel. Ya no nos engañarán con frases como 'Con vistas al mar', o 'Estamos rodeados de un bosque de hayas'. Lo podremos ver.

7. **Cursos:** Podríamos decir que en el tema de la formación, el uso de internet ha posibilitado 'cuadrar el círculo'. Siempre se ha dicho que muchas veces es difícil compaginar el trabajo con la asistencia a cursos. Que si los horarios son muy rígidos, que si se hace muy duro extender la jornada laboral con más horas fuera de casa. Que no siempre es fácil ajustarse a los horarios, etc... Pues todo eso ha cambiado. Y no estoy haciendo publicidad de ninguna academia, palabra.

Es más, puedo afirmar que se pueden realizar cursos de prácticamente todo, de forma gratuita. Todo es cuestión de tener cierta pericia para moverse por la red.

Existen muchas formas de aprender a través de la red. Una de ellas es bajarse uno de los muchos cursos gratuitos que existen y realizarlo cuando mejor nos parezca. Otra posibilidad es relizar un curso on-line en donde se requiere estar conectado

y se puede interactuar con tutores y otros alumnos.



emagister.com

Estas son las prácticas habituales y más conocidas de formarse a través de Internet. Pero existen otras, que pueden llegar a ser más

instructivas. Por ejemplo, descargarse aplicaciones y software de prueba, de modo que tendremos oportunidad de ver su funcionamiento durante unos días.

También existen muchas páginas en donde nos podemos descargar capítulos enteros de ciertos manuales y libros profesionales de reciente publicación.

También podemos intercambiar material con otros internautas, de modo que podremos ir montando un archivo virtual de documentos, cursos, etc... Así mismo, podemos entrar en contacto con auténticos expertos en algunas materias que nos podrán pasar información, documentación y casos prácticos sobre su especialidad.

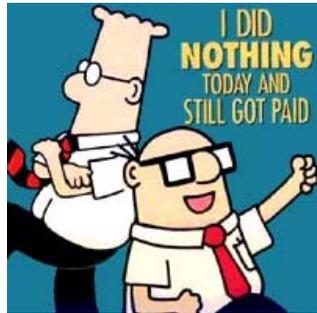
Resumiendo, Internet nos pone al alcance de la mano la posibilidad de ampliar conocimientos desde nuestro trabajo,

de forma rápida, amena y práctica. Sólo hay una cosa que no proporciona Internet: las ganas de aprender.

8. **Humor:** No hay nada que nos pueda distraer más en el trabajo que algo de humor. Sin embargo, como muchos de ustedes sabrán, el sentido del humor no es un bien demasiado abundante en muchas empresas.

Por eso, debe ser usted mismo el que se proponga llenar sus largas jornadas laborales de divertidos momentos de humor.

Como ya se explicó en el capítulo dedicado a los e-mails, una de sus utilizaciones principales es la de enviar gracias. Por lo que si usted



dispone de un buen grupo de amigos, a buen seguro que recibirá periódicamente toda suerte de chistes, fotografías trucadas, imitaciones, etc...

Sin embargo, bien pudiera ser que usted no tuviera muchos amigos o éstos fueran especialmente sosos. Es en estos casos cuando usted puede sacar gran partido a su habilidad como navegante de Internet y conocimiento de las TEL para procurarse unos buenos ratos de entretenimiento.

Sin embargo, como ya comentamos anteriormente hay que tomar precauciones para que de nuestras incursiones en busca de entretenimiento no se derive la aparición de virus, conexiones indeseadas con números de pago, bloqueos del ordenador y demás problemas recurrentes. Y, por supuesto,

aunque pueda llegar a ser difícil, por mucha gracia que nos hagan los chistes y por muy bien que nos lo pasemos, nunca deberemos reirnos a mandíbula batiente.

9. **Trabajo:** Puede que se esté planteando cambiar de trabajo, puede que ya no soporte más a sus jefes, puede que se sienta estancado en su carrera profesional, puede que con su sueldo actual no llegue al fin de semana.

Puede, incluso, que se trate de todas las razones anteriores al mismo tiempo. La cuestión es que desde nuestro mismo puesto de trabajo y sin levantar sospechas nos podremos dedicar a la ardua labor de encontrar un nuevo hogar que nos acoja.

InfoJobs.net

Para ello, disponemos de gran cantidad de páginas web que ofertan plazas laborales, lugares que informan sobre la mejor forma de elaborar un buen currículum (con plantillas incluidas) y lo que es más importante y no siempre bien aprovechado por falta de tiempo: tenemos las páginas oficiales de cada una de las empresas en donde siempre viene un apartado de trabajo, oportunidades laborales, trabaja con nosotros, etc...

Si tenemos un poco de paciencia y vamos buscando las empresas que más nos interesan y les enviamos un currículum personalizado para cada una de ellas tendremos más posibilidades.

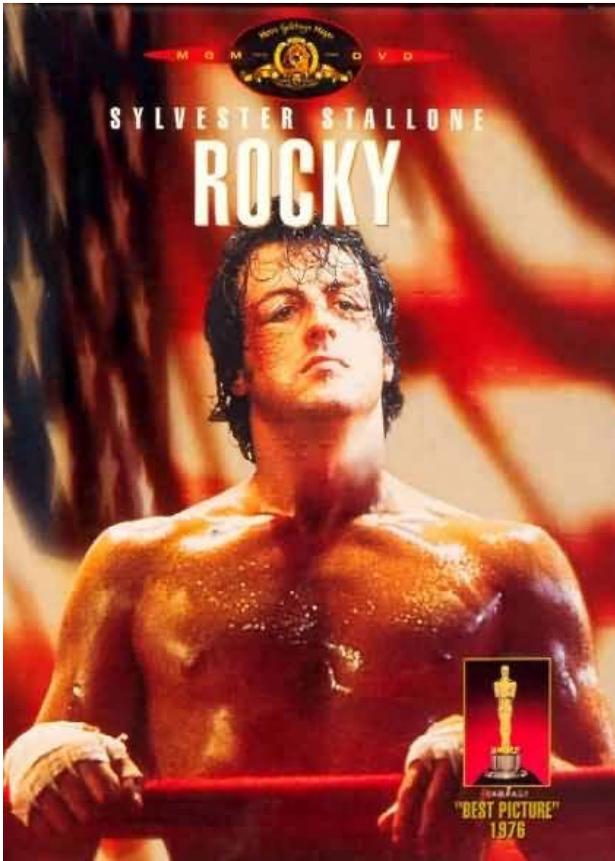
Una de las mejores formas de personalizarlo es enviárselo directamente a la persona responsable del área donde

queremos trabajar. Siempre será mejor ésto que enviarlo al buzón oficial.

¿Cómo conseguimos la dirección de la persona en cuestión?. Se puede obtener revisando los organigramas de la empresa, viendo las noticias en prensa, revisando la asistencia a forums, ponencias, congresos, etc... Para realizar el envío y comunicación con las empresas es recomendable el uso de una cuenta de correo diferente a la de nuestra empresa. Esto no debe ser problema, ya que existen un gran número de empresas que nos las ceden de forma totalmente gratuita. Yahoo, google, msn...

En fin, que como reza el título de este capítulo, no me puedo imaginar la vida laboral sin Internet. Es más, no recuerdo como pudo haber una época en la que no existía. Sin embargo, la cuestión como hemos visto no radica sólo en tenerlo, sino en como somos capaces de utilizarlo y sacarle el máximo partido..

11. Momento Rocky Balboa



El éxito es aprender a ir de fracaso en fracaso sin desesperarse. (Winston Churchill)

En la vida profesional siempre existen momentos de especial motivación donde cada uno de nosotros trata de mejorar sus capacidades mediante la realización de cursos, seminarios, sesiones intensivas de idiomas, etc...

No siempre nos encontramos en esta situación de especial motivación, se trata de ciertos períodos de tiempo que debemos aprovechar para mejorar nuestras capacidades.

Seguro que tienen en su mente la escena de la película 'Rocky' en la que Rocky Balboa, personaje interpretado por Sylvester Stallone, bajo los acordes de la inolvidable banda sonora se entrenaba en mitad de la ciudad, en pleno invierno, corriendo por sus calles, realizando flexiones y otros ejercicios, y finalizaba con un emocionante sprint ascendiendo por las escalinatas hasta la cúspide. Esa escena de hipermotivación para conseguir un objetivo es la que algunos de los lectores de este libro habrán experimentado durante su carrera profesional en algún momento.



Es lo que le llamo el 'Momento Rocky Balboa'.

Vamos a echar un vistazo a esos momentos o períodos en los que tenemos un ansia especial por aprender y mejorar, y como podemos canalizar de la mejor manera esas ganas.

Advierto desde este momento que paradójicamente las empresas no sólo no fomentan este tipo de actitudes, sino que muchas veces las penalizan. Y todo ello a pesar de que en la teoría y de forma pública siempre dirán que la mejora y aprendizaje continuo de sus empleados es uno de sus principales objetivos.

Pero, no nos engañemos, estos momentos de superación, al más puro estilo Rocky Balboa tendrán muchos obstáculos e inconvenientes. Pese a todo, no tendremos que desanimarnos. Como ya decía el poeta griego **Sófocles**, 'Noble cosa es, aún para un anciano, el aprender'.

Para ilustrar mejor esta situación comentaré lo que me sucedió durante uno de esos momentos.

Llevaba relativamente poco en aquella empresa, no más de año y medio, pero ya me había conseguido hacer una idea de cómo funcionaba. Y lo que era más importante, de las cosas que no funcionaban.

Esto no quería decir que mi trabajo en la empresa estuviera marchando con buen pie. A decir verdad, me daba la sensación de que mi puesto de trabajo no estaba muy definido y no tenía muy claro cual debía ser la orientación que debía darle. Sobre todo, pensando en el futuro.

Lo primero que me di cuenta es que para progresar en la empresa tenía que mejorar en algunos aspectos. Decidí hacer una lista con lo que consideraba que eran mis principales carencias. Al principio, no conseguía identificar nada de lo que realmente debiera preocuparme, pero cuando realicé un análisis más profundo, la lista empezó a aumentar y aumentar.

Es curioso, que cuando uno no tiene la suficiente confianza en si mismo, cualquier cosa es motivo de dudas y recelos. Decidí parar de escribir. Estoy seguro de que si hubiera continuado escribiendo, la lista me habría ocupado varias hojas. A continuación les transcribo las principales áreas de mejora que identifiqué:

- **Idiomas:** Esta era una asignatura pendiente desde hacía mucho tiempo. Prácticamente, desde que tengo uso de razón. Desde

siempre he realizado cursos de inglés. En el colegio, en el instituto, en academias, intensivo en verano, con ordenador... y lo cierto es que no con muy buenos resultados.

Suponía una obligación más que otra cosa. Y eso de tener que memorizar verbos irregulares, Phrasal Verbs y cosas por el estilo no iba mucho conmigo. La conclusión solía ser que en apenas un par de meses después del curso de turno ya se me había olvidado prácticamente todo lo aprendido y como no podía ponerlo en práctica, volvía a mi paupérrimo nivel muy rápidamente.

Afortunadamente, en España, mi situación era de lo más común y a la hora de competir por una oportunidad laboral no me encontraba en demasiada desventaja. Incluso estaba un poco mejor que la media. Ya se sabe. 'En el país de los ciegos, el tuerto es el rey'.

Incluso, tuve algún golpe de suerte en alguno de los últimos trabajos en los que estuve: resulta que durante la entrevista de selección me debían realizar una parte de la misma en inglés, ante lo cual mis temores y nervios se disparaban, convencido de que nunca lo lograría. Pero, hete

 **Bienvenidos**

 **Welcome**

 **Benvenuti**

 **Bienvenue**

 **Willkommen**

aquí, que me dice el entrevistador que íbamos justos de tiempo y no daba tiempo para la entrevista en inglés. Me preguntó si tenía algún problema con el inglés, ante lo cual y con los dedos cruzados le dije que no. El dijo que perfecto. Concluyo la entrevista y me cogieron.

Sin embargo, yo siempre me barrunté, como pude comprobar después, que la excusa del tiempo no era más que eso, una excusa, pero para justificar que él tampoco sabía inglés. Ya digo, en el país de los tuertos...

Sin embargo, hace unos meses tuve que viajar a Amsterdam por motivos de trabajo y claro, aquí ya es imposible ocultar las carencias. Fue una semana, pero no recuerdo nunca haber pasado tanto tiempo sonriendo como un tonto y diciendo que sí, sin entender nada. Ahora entiendo a los japoneses, que siempre están sonriendo y pensamos que son muy simpáticos. Que va, que va... lo que ocurre es que no tienen ni idea de español.

Resultaba que existía la posibilidad de fusionarnos con una empresa inglesa, con lo que las probabilidades de tener que manejar la lengua de Shakespeare y Bart Simpson eran evidentes, por lo que no dudé en apuntar el idioma como una de mis carencias.

- **Informática:** 'Informática a nivel de usuario'. Eso es lo que ponía en mis curriculums. A veces, lo adornaba diciendo que manejaba procesadores de texto, bases de datos, hojas y programas de cálculo, herramientas de maquetación y presentación e Internet y navegación avanzada.

Pero no me podía engañar, lo que ocultaban esas frases es que conocía Word, Excel, Access, Power Point e Internet, como la mayoría del mundo. Ni siquiera sabía hacer macros en excel y las animaciones con el power point solían ser un desastre. Respecto al tema de la navegación avanzada, en realidad no era más que una metáfora para referirme a que me pasaba bastantes horas conectado a Internet. Por tanto, cuando se me comentaba en el trabajo cosas como Java, redes, Unix, Oracle, Linux, LAN, wireless, SQL... mis sienes empezaban a echar humo y un incipiente dolor de cabeza comenzaba a asomar, por lo que no tardaba mucho tiempo en olvidarme del tema.

Sin embargo, era un tema recurrente y volvía a aparecer. La informática cada vez era más importante en mi empresa. El número de personas en el departamento de informática no dejaba de aumentar. Habían pasado de ocupar una pequeña zona en la cuarta planta a disponer de dos plantas enteras.

Cada vez manejaban más presupuesto y nosotros cada vez dependíamos más de ellos.



Prácticamente, no pasaba un día entero sin que tuviéramos que pedirles ayuda para algún tema.

Día a día veía como mi trabajo dependía más de la informática y muchas de las iniciativas que se me ocurrían se venían inmediatamente abajo por falta de unos mínimos conocimientos. Y lo que era peor, hay estaba Ramírez, que se ve que realizó hace tiempo un curso de IBM y se permitía el lujo de hacer programas y no depender del departamento de informática. Evidentemente, Ramírez estaba muy bien considerado y, a no mucho tardar, le iban a ascender. Profesionalmente era bastante nulo, pero sus conocimientos de informática le habían elevado por encima del resto.

- **Hablar en público:** A diferencia de otros conocimientos, para hablar bien en público no se necesita únicamente realizar una serie de cursos, memorizar unas cuantas técnicas y apuntarse a todas las charlas sobre el tema.

Para hablar realmente bien en público lo que se necesita es mucha práctica. Y no me refiero a ponerse a practicar delante de su familia o de sus amigos. Se necesita practicar en situaciones lo más parecidas a las reales, y en las que los momentos de tensión puedan surgir como si fuera de verdad.



¿Que es lo que me ocurría a mi? Pues que nunca había hablado ante un auditorio de más de 5 o 6 personas, que generalmente habían sido compañeros de trabajo o de universidad.

La simple imagen de verme subido en un atril, con todas las luces enfocándome y todo un auditorio clavando sus ojos en mi, me hacía sentir una gran

inseguridad. Y no era sólo eso.

La lista de posibles 'inconvenientes' era interminable: se me podía olvidar lo que tenía que decir, me podía confundir y decir algo inconveniente, podía empezar a sudar, podía repetir algún tic o coletilla, podía hablar demasiado rápido, o lento, o atropellado, o bajo, o alto, puede que no supiera responden a las preguntas, les podía aburrir, me podía pasar de gracioso contando un chiste sin gracia, podía tropezar con un cable y caerme.... cualquier otra cosa negativa que se les ocurra me podía pasar.

De nada servía seguir los consejos de todo el mundo, que siempre te dicen en estos casos: tu, sobre todo tranquilo. No debes preocuparte, si te sabes muy bien el tema. Al principio se está un poco nervioso, pero luego se pasa...

Me sonaban a frases hechas, de esas que se dicen a sabiendas de ser falsas, como cuando a un moribundo le dicen que se va a curar, o cuando en el dentista te dicen que no te va a doler. Pues igual. Mentiras piadosas.

Y, claro, estando yo con estas cavilaciones no había forma de estar preparado para hablar en público con garantías. Se hacía necesario que dedicara tiempo a este asunto.

Además, me podía mirar en el espejo de personajes ilustres que se habían superado a si mismos: El físico **Albert Einstein** y el político **Winston Churchill** fueron disléxicos y vean donde llegaron.

- **Negociar, Vender:** Cuando uno se imagina a alguien que es un experto en las habilidades de la negociación o de la venta es fácil imaginarse al típico vendedor de seguros, que es capaz de sacarte varias pólizas si te descuidas; o también nos podemos imaginar a esas expertas damas de la venta piramidal, que consiguen reunir grupos de amigas, les cuenta las maravillas del producto y éstas acaban vendiéndole toda la mercancía entre sus amistades y parientes.

Todos tenemos un ideal o imagen de cómo es un vendedor exitoso o cómo es esa persona capaz de negociar hasta la extenuación, sabiendo jugar sus cartas y siempre con un as en la manga.

Lo que si tenía muy claro es que yo no me asemejaba en absoluto a ninguno de los patrones que tenía en mente. La sola imagen de tener que ir puerta por puerta, como cuando era niño y pedía el aguinaldo por Navidad, me echaba para atrás.



Me parecía increíble que pudiera convencer a nadie, que estaba en su casa tan placidamente viendo el programa de Ana Rosa

Quintana, o el 'Pasapalabra', o un partido de fútbol para que me comprara un seguro. Es que me parecía imposible que alguien lo pudiera conseguir, y sin embargo, existían ese tipo de vendedores. Llegué a admirar a los Testigos de Jehová. A fin de cuentas, ellos iban puerta por puerta y conseguían convencer a alguien de vez en cuando.

Era evidente, que si me quería labrar algún tipo de futuro profesional tendría que mejorar mis habilidades como negociador y vendedor. Quizás nunca llegara a ser capaz de vender la enciclopedia Espasa de veinte tomos, pero por lo menos ser capaz de plantarme delante de alguien y sin titubear y con confianza contarle las maravillas de esa enciclopedia con miles de ilustraciones a color. Se trataba de conseguir la confianza y el hábito suficiente. Y, en ese momento, yo andaba escaso de ambas.

- **Stress:** Todo comenzó con un pequeño hormigueo en el brazo. Estuve así un par de días. Luego se me hacía difícil conciliar el sueño. Mientras salía del trabajo en dirección a la pista de tenis noté que el corazón se me aceleraba y me costaba respirar. Me tuve que parar y sentarme para no caerme al suelo, pues notaba que la cabeza se me iba. Me estaba encontrando mal, notaba una opresión en el pecho y empecé a asustarme realmente. A duras penas, conseguí llegar hasta el ambulatorio.

Aunque todavía era joven, tenía la sensación de que me había dado un ataque al corazón. Los médicos estuvieron toda la tarde realizándome pruebas. Después de un largo maratón de scanners, radiografías, análisis,



etc.. apareció una doctora con el veredicto en la mano.

Durante esas horas en el hospital, que se me habían hecho eternas, había intentado ir haciéndome a la idea de que la época de juventud definitivamente se había acabado y ahora tendría que pasarme el resto de mi vida entre médicos, medicinas, pruebas, dietas, etc.. Me puse en lo peor, en ese momento estaba convencido de ello.

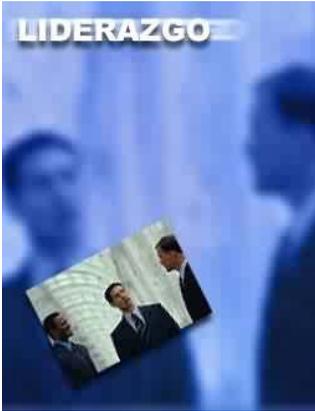
Sin embargo, la doctora empezó preguntándome si últimamente había tenido mucho trabajo o si tenía problemas en casa. Lo normal, le dije. Luego recapacité, y le conté que lo cierto es que últimamente había estado bajo bastante presión en la empresa y no conseguía desconectar al llegar a casa. Stress me dijo. Usted tiene stress y ha sufrido un ataque de ansiedad. No sabía si alegrarme o preocuparme por aquella noticia.

Al parecer, no tenía nada en el corazón, pero nunca pensé que yo podría padecer stress. Yo siempre lo asocié a los brokers de bolsa, a altos ejecutivos y personajes similares. No tarde mucho en darme cuenta que tenía que hacer algo para controlarlo. No debía ser el único que lo padecía, como luego supe tras hablar con más gente y seguro que había sitios en donde podían enseñar como tratar y enfrentarse al stress.

- **Liderazgo:** Sobre este tema yo tenía mis dudas y precauciones, pues siempre se había dicho que el liderazgo era algo que venía con la persona. Era algo con lo que se nacía. O se era un líder o no se era. Y que eso se veía ya desde pequeño. Que había personas que tenían madera de líder, y otros, que por más que se esforzaran nunca lo lograrían.

Sin embargo, cada vez son más los libros y tratados que hablan de la importancia del liderazgo en el mundo de la empresa.

Esto no es una novedad, lo que si es nuevo es la visión de que estas habilidades no tienen un carácter exclusivamente genético o



heredado desde la infancia. Parece ser que las habilidades de los líderes se pueden aprender. Y no han sido pocos los autores y expertos que se han lanzado a la búsqueda de esas características que debe tener todo líder.

Pero yo no me podía engañar, en el plano teórico todas esas historias podían estar muy bien, pero la realidad es otra cosa muy diferente.

Esas carencias se ven en los pequeños detalles: cuando me acerco

a la barra de un bar a pedir algo siempre hay varias personas que se me adelantan y no consigo llamar la atención del camarero; cuando organizo un plan en el campo para el fin de semana no consigo convencer a la gente para que venga, mientras que otros se los llevan de calle. En mitad de una discusión, mi voz es rápidamente apagada por otras más agresivas y enérgicas. A la hora de sugerir un restaurante para ir a cenar, mis sugerencias nunca son aceptadas... y podría seguir.

No se si a usted le han pasado alguna vez situaciones similares. A mi, muy a menudo. Y, claro, ante esta tesitura, mi escepticismo hacia los libros de liderazgo que prometían ser un 'referente de masas' siguiendo unas sencillas técnicas e imitando a líderes famosos era más que lógico.

- **Trabajo en equipo.** Muchos de ustedes se considerarán seres sociables y les gustará entablar conversación con otras personas y compartir sus ideas.

Además, es comúnmente aceptado que esta actitud redundará en una mejora del trabajo en la empresa, pero lo cierto es que cuando

lo llevamos a la práctica, en muchas ocasiones se convierte en un auténtico desastre.

Debo reconocer que yo pertenezco a ese grupo de personas que, a pesar de considerarme extrovertido y tener buenas relaciones con la mayor parte de compañeros de trabajo, cuando me involucro en un equipo mi rendimiento y, por consiguiente, el del equipo decrece de forma considerable.

A priori, parece muy buena idea lo de compartir tareas, aceptar sugerencias, mantener reuniones frecuentes, etc... pero lo cierto es que he llegado a la conclusión de que soy más productivo cuando trabajo en solitario. Es duro reconocerlo, pero es así.

Los problemas surgen en los pequeños detalles, y si no son bien encauzados pueden derivar en graves consecuencias tanto para la relación con mis compañeros, como para el mismo éxito del propio trabajo. Y es que el ser humano es social por conveniencia y antisocial por naturaleza.

Veamos unos ejemplos:

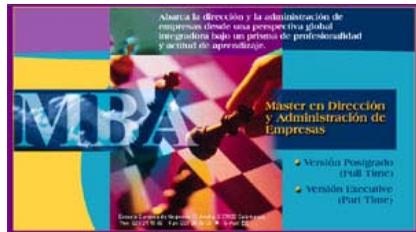
- Hay gente que le gusta que esté todo por escrito, hasta el más mínimo detalle y no se debe dejar nada sin apuntar. Si se te ocurre hacer algo y no lo has dejado por escrito, las miradas de reprobación serán evidentes.
- Algunos tienen la costumbre de hablar muy alto e incluso gritar aunque estés a medio metro. Mucho trabajo en equipo con esta gente y nuestros tímpanos no aguantarán.
- Los hay que son 'brincas' por naturaleza. Tienen tal obsesión por imponer su voluntad, que los conflictos no tardan mucho en aparecer.
- Otros pasan. Son los pasotas de la oficina, bien por que no les interesa el trabajo, o están forzando la situación para que les

despiden, o se fuman unos porros en los descansos o váyase a saber que pasa por su cabeza, pero lo cierto es que 'no pegan ni chapa' como diría el castizo.

- Luego están los 'trepas', especie profesional en vías de expansión, que se caracteriza por esconderse y disimular cuando se trabaja en equipo, y dejarse ver y notar cuando está en presencia de algún jefe.

Son muchos los ejemplos que empujan a huir del trabajo en equipo, pero los gurús del management y los directores de empresa están empeñados en fomentar esta ruinosa práctica, por lo que no me quedaba otra alternativa que aplicarme en el tema. Si no voy a poder cambiar la actitud de todos los demás, quizás debiera cambiar sólo la mía. No estaba muy convencido de conseguirlo, ni de si quería hacerlo, pero estaba dispuesto a probar.

- **Master.** Una de mis más firmes convicciones era la de que los Masters no servían para nada. Salvo para que algunos avispados nos saquen el dinero o para poder contar con un diploma que añadir a nuestro olvidado título académico.



A fin de cuentas, dadas las características de los trabajos actuales, cada vez más automatizados por el desarrollo de la informática y con un nivel de especialización muy importante, la mayor parte de los conocimientos adquiridos durante nuestros estudios estaban de más. Sobraban, en una palabra.

Es duro reconocerlo, pero el sistema educativo no está especialmente diseñado para el mundo empresarial. Por tanto, yo me preguntaba para que iba a re-leer, re-aprender, re-memorizar cosas que ya conocía y que sabía a ciencia cierta que no me iban a ser de mucha ayuda en el día a día de mi empresa.

Sin embargo, ahí están las escuelas de negocios: IESE, ICADE, ESADE... con un gran reconocimiento profesional y montones de aspirantes a altos ejecutivos bien trajeados y encorbatados (ellos) o con elegantes trajes de chaqueta y falda (ellas) haciendo cola en sus puertas solicitando una plaza.

Yo creo que el motivo por el que tienen tanto éxito estos Masters no es por su contenido sino por ese gusto elitista que tienen ciertos gremios. En el mundo de la empresa, el elitismo es una de sus señas de identidad y, por eso, conviene ir dejándolo claro desde los inicios profesionales.

A pesar de mis reticencias, estaba dispuesto a cruzar el pórtico de la banalidad empresarial de nuestros días e imbuirme de toda esa retórica de management, calidad total, mejora de la eficiencia, empowerment... y toda una serie de 'palabros' al uso. Se trataba además, no sólo de obtener el título sino de realizar contactos y tener acceso a ciertos lugares y oportunidades que de otro modo sería muy difícil.

Aún así, si no hubiera sido porque 'sospechosamente' nuestra empresa nos da grandes ayudas económicas para realizar estos Masters, no me lo habría planteado. ¿Por qué es tan generosa nuestra empresa, se preguntarán? Porque más de la mitad de la cúpula directiva da clases en el Master y algunos de ellos forman parte de su Consejo. De este modo, nos inducen a realizar estos Masters y ellos se llevan un buen porcentaje.

Lo que sucedió en los meses siguientes se puede resumir como 'Crónica de un fracaso anunciado'. Es parecido a cuando la Selección de Fútbol va a algún campeonato y todos van muy sonrientes y con muy buenas expectativas, pero por dentro saben que acabarán igual que siempre: perdiendo y regresando a casa con una mano delante y otra atrás. Pues eso es lo que me pasó a mí.

Pero vayamos por partes:

- **Idiomas:** Me apunté a un curso on-line, de esos que se pueden realizar a cualquier hora, a tu propio ritmo, sin esfuerzo... y claro, mi propio ritmo me pedía echarme en el sofá al llegar del trabajo, quedar con amigos para charlar o sacarle brillo al DVD de tanto usarlo.

Probé con un profesor particular, uno de esos jóvenes británicos que se pagan su estancia en España con estos cursos. Y le iba bien, ganaba dinero y luego se lo podía gastar en juergas por la noche.

Eso sí, cuando le tocaban las clases estaba medio dormido. Si tenemos en cuenta que las clases eran a las 8 de la mañana, digamos que se juntaron el hambre con las ganas de comer, pues a esas horas yo todavía estoy entre sueños.

Lo más que recuerdo de sus clases fue la explicación del origen de la palabra Fuck, que usaba a menudo: En Inglaterra, hace unos cuantos siglos la gente no podía tener relaciones sexuales sin contar con el consentimiento del Rey. De hecho, era necesario solicitar un permiso al monarca cuando la gente quería tener un hijo. Estos debían colgar afuera de su puerta una placa mientras tenían relaciones. La placa decía "Fornication Under Consent of the King" (F.U.C.K.).

También probé con las clases en grupo, otro desastre. Como es sabido en cada grupo siempre introducen a algún elemento

que es capaz de acaparar el 80% del tiempo, desquiciar al profesor y desanimar al resto por su torpeza.

Curso intensivo: 6 horas diarias durante quince días. La cosa iba bien, pero llegué a tal momento de saturación que me bloqueé. Es como cuando queríamos prepararnos un examen a cuyas clases no asistíamos estudiando como locos la última semana. Eso era garantía de fracaso y de dolor de cabeza.

Y... finalmente.. curso en el extranjero, para imbuirnos un poco más del ambiente inglés. Como no me sobraba el dinero, solo pude ir a Malta, que es un sucedáneo de Oxford en el Mediterráneo. Claro, que al juntarte con más españoles que iban al curso, acabábamos hablando más en Spanish que en Maltinglish.

- **Informática:** Me instalé ADSL en casa, para poder realizar los cursos más rápido. Pero lo que hice más rápido fue descargarme música y películas.

También realicé varios cursos y en algunos de ellos realmente llegué a aprender bastante, de lo cual me sentí bastante satisfecho. Sin embargo, cual no sería mi sorpresa cuando me enteré que había hecho cursos de tecnologías que habían dejado de usarse como 'estandar' hace unos meses. Y en informática, unos meses es un mundo.



- **Hablar en público:** Fui a un curso de esos en los que te graban en cámara de video y te puedes observar los defectos y el tono de voz. Fue muy útil, porque realmente uno aprecia el

modo en que le ven los demás. También tuvimos que hablar ante un auditorio preparado por la academia que daba el curso, en donde se podían poner en práctica las técnicas explicadas en la teoría.

Sinceramente, terminé el curso convencido de haberme convertido en un buen orador. Pero... cuando tuve que enfrentarme a un auditorio real, con sus preguntas inquisitivas, con sus murmullos y comentarios, con los problemas técnicos imprevisibles, me vine abajo... no sé que pudo pasar.

Desde entonces me dedico a dar monólogos cómicos por bares de la capital en mis ratos libres, por lo menos los oyentes llevan varias copas y son más indulgentes..

- **Negociar, Vender:** En esta ocasión recurrí a un método más directo. Se trataba de realizar un 'tratamiento de choque'. Pasar a la práctica.

Como pertenezco a una asociación que fomenta el uso de antiguas estaciones de tren como albergues y casas rurales, decidí lanzarme a la piscina e ir puerta por puerta contando las bondades de estos establecimientos e intentando vender unas cuantas pernoctaciones en los mismos.



Tampoco parecía tan difícil, el turismo rural esta de moda, eso se dice, ¿no? Pues no crean, cuando se pulsa el timbre de una puerta, no sabes en absoluto con que te vas a encontrar.

La mayor parte de la gente: jubilados, amas de casa, emigrantes te miran como si fueras un marciano cuando les

hablas de estas cosas; y los que podrían ser potencialmente tus clientes, jóvenes matrimonios, estudiantes... o bien no están en casa o no te dejan ni hablar.

Sospechan que les vas a engañar. Los jóvenes de ahora están tan acostumbrados a Internet, la tecnología móvil, etc... que la imagen de un vendedor a domicilio les genera gran desconfianza.

Ante estas premisas que podrían haber desanimado a cualquiera ¿que fue lo que yo hice, imbuido como estaba del espíritu de Rocky Balboa?, pues me desanimé. Y es que lo que no puede ser, no puede ser, y además es imposible -pensé-, recordando las palabras del famoso torero El Gallo.

- **Stress:** Se puede decir que realicé una profunda inmersión en la cultura y hábitos orientales. Empecé a escuchar cintas de música relajante y acudía a un parque cercano a realizar ‘movimientos a cámara lenta’, que es como yo interpretaba esta filosofía oriental.

Debo decir que mientras realizaba estos ejercicios y escuchaba a nuestro guía espiritual, que según nos contó estaba perseguido por el gobierno de China y había escapado por las montañas, me iba encontrando mejor. Sin embargo, cuando llegaba la hora de la verdad, en la oficina, en medio de una situación estresante era imposible descalzarme en mitad de la oficina y empezar con mis movimientos orientales.

Una vez lo hice, y ante la mirada atónita de mis compañeros, mi jefa me recomendó que me cogiera unos días de vacaciones, pues temía que estuviera perdiendo la cabeza.

- **Liderazgo:** Decidí fijarme en aquellas personas que consideraba tenían habilidades de liderazgo e intenté imitar todos sus comportamientos. Evidentemente, no era una tarea

sencilla. Tantos años comportándome de una determinada manera no era fácil de cambiar.

Si veía que alguno gesticulaba de tal modo, yo le imitaba. Que se vestía de tal modo, yo igual. Que usaba tales frases o coletillas, pues las apuntaba y luego las iba soltando según la ocasión. En teoría era un plan perfecto. Un poco de aquí, un poco de allá y mi carisma y liderazgo subirían como la espuma.

Pero no, realmente me estaba convirtiendo en una especie de robot programado. Fue entonces cuando me di cuenta que no podría copiar el carisma, tenía que tener el mío propio. Me sentí mucho mejor, aunque aún sigo buscándolo, no crean.

- **Trabajo en equipo:** Como dije antes, hice una lista con las cualidades que necesitaba mejorar, y el trabajo en equipo era una de ellas, pero reconozco que con ésta ni siquiera lo intenté.

Que poca voluntad, pensarán. Y es verdad, pero si ustedes conocieran a la fauna con la que trabajo, quizás se lo pensarían dos veces. Si, ya sé que estos 'elementos' están por todas partes, no son algo exclusivo de mi empresa, en sus trabajos también abundan este tipo de especies en expansión. Y sí, también sé que puede que yo sea una de las peores especies, pero no es fácil verse la paja en el propio ojo.



- **Masters:** Quizás fue la experiencia más dolorosa. No sólo tuve que gastarme un buen dinero en el Master, sino que todos aquellos contactos y relaciones de alto nivel que iba a conseguir se me cayeron por el suelo. Resulta que todos los que estábamos allí íbamos buscando lo mismo. Personas desilusionadas y varadas en sus empresas que esperaban dar un salto de calidad realizando un Master y entrando en contacto con grandes profesionales. En realidad, entramos en contacto con nuestros mismos problemas y con las mismas sensaciones de apatía y estancamiento que nos habían llevado allí. Eso sí, por lo menos consuela saber que no eres el único al que le están sacando el dinero.

Después de todos los esfuerzos realizados, el 'momento Rocky Balboa' se fue diluyendo poco a poco y mis ambiciones de superación se vieron reducidas a situaciones puntuales de necesidad: un viaje al extranjero, una presentación en una conferencia....

Paradójicamente, me sentía mucho mejor. Sin esa ansiedad por mejorar y acaparar conocimientos. Decidí que dedicaría el tiempo justo a nuevos cursos, ya que si realmente no estaba motivado, no merecía la pena. En cualquier caso, uno nunca deja de querer superarse y no se sabe cuando puede volver a aparecer Rocky con su media sonrisa ladeada y una larga escalinata que ascender.

Lo que si puedo decir es que conforme han ido pasando los años, cada uno de estos 'Momentos Rocky Balboa' han ido haciendo que mi cuarto trastero se fuera llenando de manuales, libros antiguos, cursos por correspondencia, fascículos, cintas de video, DVD's y toda una serie de materiales que algún día acabarán en un puesto del rastro, a la espera de algún aspirante de Rocky.

"En cuanto a mí, sólo sé que no sé nada".

Sócrates (filósofo griego, 470-399 a.C)

Agradecimientos:

Quiero agradecer a todos aquellos que han inspirado a los personajes que aparecen en este libro:

- Jose Manuel Myhouse
- Miguel Big One
- Ernesto J. Boss
- Paco Noico
- Manuel Cop
- Maria Clean
- Nestor Meetings
- Carmen Phone
- Pedro Hours
- Erika Dutch
- Joaquín Spanish
- Tomás Risky
- Roberto Badday
- Gerardo Brown
- Ricardo Holes
- Carlos Slow
- Ramirez

