



knowsquare .

PREPARADO POR: JUAN FERNÁNDEZ-ACEYTUNO

6 DE ABRIL DE 2008

PROTOCOLO INTELIGENTE

NOTA TÉCNICA
CRÍTICA Y RESUMEN
DEL LIBRO DE FÉLIX LOSADA

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor

© KNOW SQUARE, S.L. SOCIEDAD LEGALMENTE CONSTITUIDA EN
ESPAÑA, CON DOMICILIO EN MADRID, PASEO DE PINTOR ROSALES 2, 6º.
CIF B-85086460. REGISTRADA EN EL REGISTRO MERCANTIL DE MADRID,
TOMO 24.295 FOLIO 82 SECCIÓN: 8 HOJA: 436797 INSCRIPCIÓN: 1.

PROTOCOLO INTELIGENTE

NOTA TÉCNICA - CRÍTICA Y RESUMEN

INTRODUCCIÓN

Sorprendente y completo libro de Félix Losada, Director de Marketing y Relaciones Institucionales de Deloitte, publicado por Grijalbo. Sorprendente porque el título sugiere un compendio de buenas maneras y reglas del protocolo tradicional, y, sin embargo, pronto el lector se percata de que el subtítulo del libro anticipa una de las claves de lo que la obra realmente es: un conjunto de “estrategias para vivir en sociedad”. Y es completo, redondo, porque el libro abarca desde lo teórico a lo práctico, desde la propia experiencia del autor a la documentación exhaustiva de más de un centenar de obras y autores que apoyan el escrito, desde los detalles que hay que cuidar, y que a veces pasamos por alto en las relaciones con otros, a las convicciones más profundas y los valores más sólidos que Félix deja caer, en dosis perfectamente calculadas. Protocolo Inteligente es toda una demostración de cómo dar puntadas con hilo en asuntos que nos afectan a todos a diario, y que, a la larga, nos describen como profesionales, y lo que es mucho más importante, como personas.

PRIMERA PARTE: REFLEXIONES

El autor pone las cartas boca arriba desde el primer párrafo: escribe desde su experiencia, lo que además de demostrar la humildad del escritor, no dice por otra parte toda la verdad, ya que esa frase, aparentemente inocente, esconde el inmenso bagaje intelectual que Félix aporta. El libro se presenta como una reflexión y una propuesta para enfrentarnos a lo que más nos ocupa de nuestras vidas: relacionarnos.

Define con humor inglés - de ese que te permite leer la obra en un par de sentadas de fin de semana primaveral, con una sonrisa permanente en los labios, enganchado al libro sin querer ni afeitarte - que adjetivos como violentos, desconsiderados, malquedas, bordes mediáticos o tiranos, no son negociables. Todos lo demás sí.

Denuncia Félix que la pérdida de buenos modales en España durante los últimos treinta años comienza a situarnos delante del precipicio, y señala que se confunden ciertos hábitos de educación básica con elementos vinculados al periodo franquista, abandonado por cierto hace más de 30 años, pero que a él se asocian y que la sociedad actual trata de eliminar... A eso se le suma que los buenos modales en España tienen un problema de imagen, por considerarse de “derechas”. Pues bien, una de las tesis de la obra es que los buenos modales no son más que la punta del iceberg de los valores. Que aquéllos expresan valores, y que si éstos brillan por su ausencia, no hay nada que expresar...

Cita el autor en numerosas ocasiones del trabajo a Ortega, y en particular cuando se refiere a que “vivir es lo que nos pasa”. Opina que relacionarnos afecta a nuestra salud, que cada vez estamos más afectados por los demás, que nuestra capacidad de gobernar nuestras vidas decrece aritméticamente, que somos día a día más débiles, que las relaciones siguen siendo patrimonio, que la economía son relaciones, y que ya casi no somos personas, sino productos de la sociedad de consumo. Ante esto, reclama el acto y el hábito de elegir, entre las muchas cosas que se pueden hacer, aquella que reclama ser hecha, y que los latinos llamaban “*elegantid*”.

Por otra parte, añade, da la impresión de que vivimos en una transitoriedad permanente, que los cambios se producen a más velocidad de la que tenemos nosotros en adaptarnos a ellos, y que en ocasiones estamos a solas y somos débiles. La sociedad ya no impone usos, y los “no usos” son tan ininteligibles como los usos. La sociedad civil es más débil, las instituciones están acosadas y el protocolo oficial tiene deterioradas sus capacidades. En definitiva, lo que subyace debajo de todo esto es un tipo de desorden en su propia evolución, es decir, un alto grado de entropía

Ante esta situación, el autor propone el Protocolo Inteligente, un sistema de información, datos, reglas, procesos y metas para alcanzar el objetivo principal: vivir bien en sociedad, libres, eligiendo para hacer, no cualquier cosa, sino de entre todas las que puedan hacerse, aquella que reclama ser hecha. Hacer lo que hay que hacer y decir lo que hay que decir, en definitiva. Frente a las normas, flexibilidad y adaptación, pero reconociendo en cada momento que lo importante son los valores¹. En definitiva, nos propone humildad, observación, proactividad y prevención.

Termina Félix esta primera parte con un capítulo dedicado al reto de la educación, resaltando la importancia de empezar desde el principio, del aprendizaje de sucesos y conductas, del aprendizaje social, del aprendizaje verbal y conceptual y del aprendizaje de procedimientos. Resalta la importancia y la responsabilidad del ejemplo, particularmente en un complejo contexto educativo. Sugiere el autor que los otros padres no son necesariamente como nosotros, y que desde muy pronto debemos transmitir que los modales expresan valores, que son un idioma y que las buenas prácticas no tienen por qué ser aburridas. Sugiere que hay que enseñar y repasar las actividades diarias, los aprendizajes concretos, los valores², recuperar el concepto de que “en casa de cada uno” mandamos nosotros, que tenemos que recuperarnos a nosotros mismos. Es crítico preparar la adolescencia, y es que prevenir es mejor que curar, los riesgos que entraña el parecer para ser aceptado, los riesgos de Internet, el PC o el iPod³, sobre todo con la tendencia actual en la que adolescencia y juventud se solapan, e incluso se alargan más de lo que parece estrictamente razonable.

¹ Coincido plenamente con una importante reflexión de las que aporta Félix, en relación con la motivación necesaria para hacer las cosas que hay que hacer. Recomienda que lo primero que tenemos que hacer es precisamente decidir que la vamos a hacer, adoptar una determinada actitud y saber el por qué las hacemos. También dice que al relacionarnos con otros, lo importante es dar a los otros la posibilidad de hablar, de trabajar por la satisfacción de los demás. Soy de los que opino que cuando sabemos por quién hacemos las cosas, el resultado de los proyectos mejora exponencialmente, en todos los órdenes.

² Cita Félix a Aranguren, en una frase que me parece particularmente acertada: “Lo que nuestros maestros se propusieron activamente enseñarnos, lo hemos olvidado; lo que nos mostraron de sí mismos, porque lo encarnaban, eso permanece”.

³ Lo que Emilio Pinto en su libro “La educación de los hijos como los pimientos de Padrón”, recientemente resumido en Know Square, describe como las ventanas abiertas...

SEGUNDA PARTE: DE LAS RELACIONES

Sostiene Losada que en nuestra sociedad se superponen constantemente dos niveles de relaciones: las formales, con jerarquías explícitas, y las informales, es decir, los nodos basados en el tráfico de información. Y ambas son importantes porque transportan información, implican conexiones, y de ambas depende nuestro éxito personal como individuos en relación. Unos y otros, todos, necesitamos de la colaboración y el intercambio de ideas; necesitamos establecer y fomentar relaciones formales e informales⁴.

Para establecer relaciones, hay que conocer y comprender al ser humano, a las personas, que son con quienes nos relacionamos; y cómo nos comunicamos, que es la herramienta que usamos para relacionarnos. Y la propuesta del autor es muy sencilla: se trata de que cada uno sea un diplomático de sí mismo. Tenemos que abordar las relaciones que entablamos en nuestras vidas con la misma actitud del diplomático, y que como un viejo dicho de la carrera bien define: *la diplomacia consiste en conseguir que los demás se salgan con la "tuya"*.

El mejor momento para empezar a relacionarnos con personas es cuando no necesitamos nada de ellas. Simplemente, comenzar de cuando en cuando un nuevo proyecto que nos brinde más experiencias, y que nos permita conocer a más gente. Propone Félix que confeccionemos una "relacioteca", un lugar capaz de albergar las relaciones que mantenemos, como las bibliotecas guardan los libros. Para que sea útil, requiere que sea precisa y realista, ceñirse a la información que pueda resultar interesante, sin tratar de ser demasiado ambiciosos en el proyecto.

TERCERA PARTE: UNA "GUÍA DEL USUARIO" DE LA SOCIEDAD

Menciona Félix, con un cariño y un respeto que se lee entre líneas, que el General Gutierrez Mellado recordaba a menudo que *"lo hicieron porque no sabían que era imposible"*. Así que incluso entendiendo que nadar a contracorriente en este mar de relaciones se antoja complicado, la verdad es que se puede, y por lo tanto es posible. Y quizás lo sea aún más el lector que leyendo los consejos que el autor aporta, se atreva a hacer algo arriesgado, tratando de ser elegante, es decir, inteligente.

La actitud que tenemos hacia nosotros mismos es probablemente lo primero a revisar, según el autor. La educación que nos mostramos influye en la imagen que de nosotros mismos tenemos, con lo que de positivo tiene todo ello para la autoestima. Si aprendemos a ser educados con nosotros mismos, nos será más fácil serlo con los otros. Uno tiene que ser auténtico en todas las situaciones de la vida, pero cada una de ellas exige de nosotros un perfil de actuación distinta, una actitud diferente. **Uno tiene que ser siempre él mismo, pero eso no quiere decir que tenga que ser siempre el mismo.**

La familia es el ámbito fundamental del ejercicio de los buenos modales. No porque nos queramos mucho está excluido el dar las gracias, el pedir perdón, el pedir las cosas por favor, el ser solícito ante cualquier necesidad que haya en la casa. El tiempo que tenemos hoy en día para dedicar a nuestras familias es el que es. Unas pocas horas que, por su escasez, tenemos que llenar con especial intensidad de elegancia, es decir, inteligencia.

⁴ No se podría justificar la iniciativa de Know Square de mejor forma...

Incorpora el autor interesantes y prácticos consejos en caso de recibir invitados a comer o cenar, en caso de que seamos invitados a comer o a cenar, a dormir fuera de casa, qué hacer en las frecuentes ceremonias a las que somos invitados o celebramos en nuestra vida (bodas, comuniones, bautizos, cumpleaños) y con algunas celebraciones infrecuentes que a veces nos pasan. Me quedo con dos consejos que Félix recomienda: en primer lugar, hablar mucho de las cosas, poco de los demás y nada de uno mismo⁵; en segundo lugar, como regla de oro, ser sobrio, recuperar la intimidad de los festejos, recuperando así su elegancia. El derroche, el exceso, no son ni elegantes ni inteligentes.

Respecto a la vida profesional, nos recomienda no separar en gran medida el trabajo de la persona. Seremos inteligentes en la medida en que pongamos en juego las relaciones sociales que en ella establecemos de modo que nos permitan ir viviendo, y en ese vivir construirnos nosotros mismos de acuerdo con nuestro propio proyecto. Lo importante es el valor que somos capaces de darle a las cosas que hacemos, conducimos en una vida inteligente, la vida de quien hace lo que hay que hacer, dice lo que hay que decir, y al mismo tiempo es capaz de mantener un compromiso ético con los demás.

Félix, por último, y es esta sólo una de las muchas perlas que el lector encuentra en este libro, aporta en este capítulo una original definición de liderazgo⁶: **la capacidad de darle a los demás vidas con sentido**. No está nada mal, ¿verdad? En las relaciones en el trabajo, defiende la aplicación de valores clave, como son la cooperación, la empatía, el deseo de superación, el respeto y la participación, erradicando situaciones de falta de respeto hacia las opiniones ajenas, por ejemplo. En definitiva, en nuestra vida profesional, de lo que se trata es de poner en juego nuestras relaciones para ir desarrollándonos como personas, construyéndonos a nosotros mismos de acuerdo con un proyecto, el nuestro.

EPÍLOGO

Termina el autor la obra con una reflexión, que a modo de resumen recoge el espíritu que rezuma de este grandísimo libro: que en todo eso que nos pasa, lo fundamental son las personas. **El principal reto que plantea la obra es el cambio de ocuparnos de las personas, y no sólo de las cosas...**

Añade un Anexo con el texto de las normas de civismo y urbanidad en compañía y en conversación de George Washington, 110 reglas cuyo origen parece que se remonta al año 1595, y que fueron originalmente escritas por los jesuitas franceses, pero que a fecha de hoy la mayoría son aplicables y vigentes casi al pie de la letra. De obligada lectura.

Termina la obra con otro interesante Anexo, que recoge una encuesta realizada por Félix a 123 personas de nacionalidad no española, pero que residen en nuestro país, sobre la percepción que tienen de los españoles, sobre cómo nos ven los que vienen de fuera. Recomendable.

© Know Square 2008 – Juan Fernández-Aceytuno
06/04/08

⁵ Dice Félix no recordar el autor de esta enseñanza. Yo tampoco estoy muy seguro, pero creo haber leído algo parecido en un artículo publicado hace tiempo sobre el poeta, Sem Tob, un español de origen judío del siglo XIV.

⁶ Ciertamente mejora muchas de las que he leído de gurús que se tienen como tales... y la comparto en su totalidad.