

## CÓMO SABER ESTAR

En reuniones y eventos, una primera impresión positiva es siempre importante, mientras que un pequeño desliz que demuestre falta de educación o respeto puede dar al traste con cualquier negociación. Hay que saber comportarse de acuerdo con la ocasión, lo cual no siempre es fácil.

Por **Cristina Cunchillos**

“*Manners maketh man*” es un dicho clásico en el Reino Unido, el país de los *gentlemen*, y ciertamente “los modales definen al hombre”. Aún más, en un sector como el MICE, en el que los profesionales constantemente se desenvuelven en público y entre nuevos contactos: saber comportarse correctamente puede abrir puertas o, en caso negativo, dañar la reputación de manera irreparable. Se dice que se tarda 20 años en construir una buena reputación y se pueden tardar cinco minutos en arruinarla.

Cómo saludar al llegar a una reunión de alto nivel o cómo desenvolverse en una cena de gala son dudas que pueden resultar angustiosas para quienes se enfrentan a este tipo de situación por primera vez y buscan causar una buena impresión. Consultar guías de protocolo o preguntar a compañeros con más experiencia siempre ayuda, pero la realidad es que no existen normas universales que se puedan aplicar siempre.

A menudo, cómo comportarse en un evento corporativo, igual que cómo vestirse, depende de la ocasión, de la categoría social de los participantes, del sector al que pertenece la empresa y de la imagen que se pretende transmitir.

Para complicar las cosas aún más, lo que está bien visto en una cultura occidental puede resultar rudo en Oriente, o viceversa, y cada país suele tener costumbres distintas, tanto en el ámbito privado como en el mundo profesional.

### ¿Apretón de manos o besos?

Estas diferencias culturales son patentes, por ejemplo, a la hora de saludar. En un ámbito formal, lo más común es darse la mano, sobre todo cuando se conoce a alguien por vez primera. No obstante, no todos los apretones de mano son iguales. Un norteamericano esperará un apretón más sólido y duradero que un francés, por ejemplo. En China, será un apretón ligero acompañado de una pequeña reverencia y en Tailandia el saludo incluirá solo una reverencia con la mano en el corazón.

Saludarse con besos o abrazos es cada vez más común en el ámbito profesional, incluso cuando se trata de desconocidos. En términos generales, las culturas latinas son más proclives a besar que las anglosajonas, germánicas o nórdicas y los asiáticos evitan estos saludos más informales.

En Oriente Medio, los hombres se pueden saludar con besos pero, a pesar de que cada vez más mujeres participan en

reuniones profesionales, sigue siendo importante mantener las distancias y evitar cualquier contacto físico.

También se debe tener en cuenta que no todos saludan con el mismo número de besos ni de la misma manera. Un británico, por ejemplo, ofrecerá su mejilla derecha mientras que en otros países será la izquierda, por lo que intentar completar el saludo con un segundo beso puede llevar a situaciones embarazosas.

Por otro lado, a la hora de despedirse, la elección entre un cálido abrazo y besos o un frío apretón de manos puede ser la señal indicativa del éxito o fracaso de la reunión o velada.

### Protocolo en las reuniones

La primera regla de oro es llegar puntual a la cita, aunque la puntualidad puede ser también un concepto relativo que varía según culturas. Un alemán no verá bien que alguien llegue menos de cinco minutos antes de la hora acordada, mientras que en China ser puntual puede significar llegar hasta diez minutos tarde.

Una vez en presencia del interlocutor hay que saber estar. El lenguaje corporal de los asistentes a menudo dice más que lo expresado con palabras. Lo correcto es sentarse recto, pegado al respaldo de la silla, y sin cruzar las piernas ni esconder las manos bajo la mesa.

Gestos nerviosos como pasarse los dedos por el cuello de la camisa o por el pelo, rascarse la cabeza o jugar con un bolígrafo pueden ser molestos y mostrar inseguridad o falta de interés. Aún peor es sujetarse la cabeza con la mano, como si



se estuviese cansado o aburrido, o, por supuesto, meterse el dedo en la nariz o la oreja. Salvo para situaciones de emergencia, o que sirvan al propósito de la reunión, los móviles no se deberían dejar sobre la mesa y preferiblemente deben estar apagados o en modo avión.

### En la mesa

Innumerables contratos y relaciones de trabajo se cimentan en la mesa compartiendo una buena comida. Lejos de la formalidad de la oficina, se trata de un entorno que incita a relajarse y abrirse un poco más a los otros comensales, compartir experiencias y anécdotas. Pero también presenta sus peligros.

Gestos nerviosos como pasarse los dedos por el pelo pueden mostrar falta de interés

Además de reglas básicas de educación, como no hablar con la boca llena o cerrarla al masticar, conviene recordar otras normas de protocolo, sobre todo cuando se trata de cenas de gala o en restaurantes de alta gama: la servilleta debe ser colocada sobre el regazo, nunca como babero, y solo se deja sobre la mesa al finalizar la comida. Para evitar "accidentes" lo mejor es evitar platos como los de espagueti si uno no se siente cómodo con tenedor y cuchara al mismo tiempo. Comer marisco también puede generar situaciones embarazosas. Y en caso de que se sirva sopa, no es de buena educación soplar en un intento de enfriarla.



El plato del pan se sitúa a la izquierda y lo correcto es trocearlo con la mano y no cortarlo con cuchillo. Si se quiere untar mantequilla, ésta se pone primero en el plato y desde allí se unta en pequeñas dosis, conforme se va comiendo.

No se debe empezar a comer hasta que lo haga el anfitrión o, en cualquier caso, hasta que todos los comensales en la mesa hayan sido servidos. Conviene no llegar a la mesa demasiado hambriento: devorar el plato en segundos no está bien visto.

La posición de los cubiertos indica cómo y cuándo utilizarlos: tenedores a la izquierda, cuchara y cuchillos a la derecha (salvo que se requiera un pequeño tenedor para marisco), colocados por orden de uso, de fuera a dentro.

La copa del agua se sitúa a la izquierda de las de vino. Si hay jarras de agua en la mesa, lo correcto es servir a los demás antes de rellenar el vaso propio.

No está bien visto apoyar los codos en la mesa, solo el antebrazo, y las manos han de estar siempre a la vista. El mejor lugar para los móviles está fuera de la mesa. Son normas de

protocolo genéricas válidas para muchas culturas, sobre todo occidentales, pero no universales.

En China está bien visto sorber con ruido e incluso eructar durante la comida, como muestra de que se está apreciando lo que se encuentra en el plato. En Tailandia el tenedor solo se utiliza para empujar los alimentos hacia una cuchara, nunca para comer.

El del protocolo y los modales según el destino es un universo complejo por lo que conviene informarse de las costumbres locales. Aunque parezca mentira, lo que puede parecer un descuido puede realmente resultar ofensivo para la persona que está en frente y condicionar el resto del encuentro.

Ante la duda, la mejor reacción en cualquier situación de duda es observar y adaptarse rápidamente, siguiendo el comportamiento del anfitrión del evento o la persona a la que se saluda. El respeto siempre es valorado, en cualquier cultura y ocasión, y debe ser el primer paso a la hora de establecer cualquier tipo de relación. A partir de ahí, la naturalidad se impone... cuando se valora el saber estar.

En la mesa las manos han de estar siempre a la vista y sin apoyar los codos



## John Lee

Co-fundador de CultureMee.com

“Antes lo importante era tener un coeficiente intelectual alto, en el futuro contará más el coeficiente cultural”

### ¿Qué es CultureMee y cómo ayuda a los viajeros profesionales en sus desplazamientos?

CultureMee es una plataforma digital de contenido que ayuda a los viajeros de negocios a desenvolverse en cualquier cultura a la que viajen. Para ello damos a las empresas acceso a nuestra interfaz, lo que les permite añadir nuestro contenido a sus itinerarios o apps relacionadas con su viaje. Gracias a ello las empresas pueden incrementar sus ventas demostrando su conocimiento de la cultura local, mejorar sus relaciones y cerrar tratos más fácilmente con las personas a las que visitan. También refuerza su programa de *duty of care* y es beneficioso para la salud mental de los viajeros, ya que, según GBTA (Global Business Travel Association), el 32 % opina que cometer un error grave a nivel cultural es lo más estresante en un viaje de negocios.

### ¿Cuáles son los errores más comunes que se pueden cometer cuando se trata con otras culturas?

Hay varios aspectos clave que considerar, pero lo más importante es el estilo de comunicación. Por ejemplo, la gente procedente de Israel, Holanda y Rusia tiende a ser directa, mientras que en Irlanda y Reino Unido son bastante indirectos y en Japón o India son muy indirectos y prestan más atención a la comunicación no verbal. El 90 % de nuestra comunicación es no verbal y, sin embargo, en muchas partes del mundo como Estados Unidos y Europa nos centramos más en el 10 % que representa la comunicación oral. Por ello es tan relevante cuidar los gestos, tanto o más que las palabras.

### ¿Por qué es importante que los viajeros consideren lo que es o no aceptable en otras culturas?

Hace 30 años lo importante era tener un coeficiente intelectual alto. Hoy día vemos que muchos grandes líderes tienen coeficiente emocional alto. En el futuro, lo esencial para hacer negocios en el extranjero será tener un coeficiente cultural alto. Hacer negocios en el extranjero sin entender la cultura expone a cometer errores que pueden echar al traste un acuerdo o arruinar una relación.