



EN LAS COMIDAS OFICIALES, ¿COMEMOS O TRABAJAMOS?



Ana Mª Aceituno Alcalá. Experta en comunicación y protocolo empresarial. ANATHENA - Formación y Consultoría para la Inteligencia. Profesora de ISDE.



¿Comemos o trabajamos? Esta puede ser una pregunta que muchos profesionales, directivos y ejecutivos de diferentes ámbitos profesionales se plantean alguna vez cada semana. Sí, los apretados horarios y agendas de trabajo que llevan muchos de ellos exigen que se ocupe al máximo su tiempo operativo. Esto supone que haya que “rentabilizar” el tiempo del desayuno, del almuerzo y, en ocasiones, hasta de la cena.

Según afirma Pilar Muiños en su libro “El protocolo en las comidas”, el acto de comer es consustancial al ser humano. Pero comer en compañía requiere seguir una serie de normas sociales establecidas que pueden afectar a nuestra imagen, aunque también desde el punto de vista del anfitrión, exige el conocimiento de unas normas organizativas básicas.

La pregunta con la que inicio este artículo no es baladí, puesto que implica una disyuntiva entre comer –en el sentido más básico de alimentación– y trabajar. Recuerdo

que Ramiro Calle, en uno de sus numerosos libros, comentaba “cuando como, como y nada más”. Esto que parece tan sencillo como es centrar la atención en el acto de comer, no supone una tarea fácil para muchas personas que ocupan cargos de responsabilidad en la administración, las empresas y las instituciones en general. En muy pocas ocasiones pueden concentrar su atención en comer, puesto que tienen que atender llamadas telefónicas, responder emails, enviar tweets, hablar con las otras personas con las que están “almorzando”, mirar papeles, tomar notas...

No es extraño, pues, que muchas de estas personas tengan que hacer uso de medicación para aliviar problemas digestivos. Si a eso añadimos posibles intolerancias alimenticias que se producen cada vez con mayor frecuencia, como es el caso de la celiaquía, podríamos considerar los desayunos, los almuerzos y las cenas de trabajo, en cierta medida, como factores de riesgo de enfermedad laboral.

Y es que en este tipo de encuentros se entremezclan los aspectos sociales y profesionales del ámbito propio en que tienen lugar. **En caso de que viajemos por negocios a otros países también debemos tomar en cuenta los aspectos culturales que marcan las pautas sociales en estas circunstancias.**

Y, ¿qué características tienen lugar en estos encuentros profesionales?:

- La primera de ellas es que se trata de un **acto de comunicación interpersonal de relaciones públicas** entre una empresa con sus clientes o entre empresas o instituciones afines que emprenden una actividad conjunta.
- La segunda es consecuencia de la primera y consiste en la **buena imagen** que se proyecta de cada una de las partes involucradas en estos eventos, sobre todo en lo que se refiere al anfitrión.
- La tercera supone una **planificación y organización adecuada** para cada situación concreta dependiendo del mayor o menor carácter formal del encuentro.
- La cuarta, y no menos importante, **es el logro de los objetivos propuestos inicialmente para esta reunión.**

Al hablar de encuentros de negocios como actos de relaciones públicas alrededor de una mesa, se hace necesario resaltar que **son actos de comunicación y protocolo en los que se emiten unos mensajes, intencionados o no**, en función de algunos factores a tomar en cuenta.

“Si se trata de estrechar relaciones, es conveniente realizar la comida de trabajo en una mesa redonda; si el objetivo es reflejar nuestras diferencias de opinión, las mesas cuadradas son mejor opción”

El primero de ellos es la **forma de las mesas**. Parece un aspecto “natural”, pero establece unas diferencias muy sutiles.

Si lo que pretendemos conseguir es fomentar relaciones, resulta adecuado utilizar mesas redondas puesto que las posibles diferencias se matizan al sentarse en torno a un círculo y se genera una sensación más cercana y personal.

Por el contrario, si lo que queremos reflejar son patentes diferencias de posición o roles, las mesas cuadradas o rectangulares contribuyen a este objetivo, debido a las esquinas netamente marcadas por las líneas angulares de este tipo de mesas.

Otro de los factores a tener en cuenta es el **protocolo que el anfitrión establece para la ubicación de sus invitados**. Ésta será una decisión a tomar dependiendo de la mayor o menor formalidad del encuentro. **Si el evento es muy formal** y con altos cargos, bien sea del ámbito público o privado, **conviene designar una zona diferenciada de presidencia de la mesa para al anfitrión y el invitado de honor** y ordenar al resto de invitados siguiendo criterios objetivos.

En este sentido entra en juego la **disposición protocolaria** en las mesas. Puede realizarse en torno a dos sistemas de presidencia: la francesa o la inglesa. En la **presidencia francesa** el anfitrión tiene enfrente a su invitado de ho-

nor con el que puede comunicarse perfectamente dándole, además, un lugar importante respecto al resto de los invitados. Este protocolo genera una comunicación muy cercana en el entorno próximo al anfitrión y para los demás invitados. Por este motivo, esta presidencia es la más utilizada en el ámbito de las reuniones de negocios.

Por otro lado, la presidencia inglesa con el anfitrión y el invitado de honor a los lados totalmente opuestos de la mesa no favorece la interrelación entre ellos, perdiendo en parte el carácter comunicativo que debe tener este tipo de encuentros. Debido a ello, esta disposición protocolaria es más adecuada y se utiliza así para los eventos de tipo social con presidencia de una pareja, cuyos miembros pueden atender a los invitados de una manera más personalizada.

En cuanto a **tipos de comidas de trabajo en España**, no sólo hablamos de almuerzos, sino también de desayunos, coffee-breaks, brunchs y cenas.

Si nos referimos a un **desayuno de trabajo**, éste no suele durar más de una hora u hora y media. Tiene lugar a primera hora de la mañana y se realiza en la propia empresa o en cualquier espacio adecuado a esta finalidad, cafetería de un hotel, por ejemplo. Se trata de tomar algo relativamente ligero, al menos para los gustos españoles.

En caso de viajar a otro país, podemos encontrarnos con una amplia variedad de alimentos, como en el caso del desayuno americano. Sin embargo, esta opción puede dificultar ampliamente la actividad de trabajo al requerir de más espacio y además puede ocasionar algunas situaciones delicadas, como manchas en la documentación o en la ropa.

En caso de un **coffee-break**, éste se sirve a mitad de la mañana durante el desarrollo de una reunión más extensa, como puede ser una convención o cualquier tipo de jornada técnica profesional a las que estamos acostumbrados a asistir. Suele durar entre quince y veinte minutos. Los

“En los almuerzos de trabajo no deben ponerse carpetas, documentos o móviles sobre la mesa hasta que termine la comida y hayan sido retirados los platos y cubiertos”

objetivos de este tipo de encuentro son servir de tentempié y establecer momentos para las relaciones profesionales o lo que ahora comúnmente llamamos “networking”.

Respecto al **“brunch”**, palabra que une “breakfast” (desayuno) y “lunch” (almuerzo), procede de una costumbre anglosajona y se realiza en la propia sala donde se está desarrollando la reunión o en otra zona más adecuada para esta situación. Se sirve antes del mediodía y consiste en un desayuno abundante que se aprovecha también de almuerzo. La duración oscila entre media hora y una hora, puesto que se trata de aprovechar el tiempo de trabajo al máximo.

Y entramos ya en los **almuerzos de negocios**, encuentros muy relevantes, puesto que **muchos contratos se han decidido alrededor de una comida y en un ambiente más distendido que el de una reunión convencional en una oficina**. También durante los mismos se han podido solucionar algunos problemas o situaciones delicadas.

La duración de un almuerzo de trabajo no debería superar las dos horas, incluyendo la sobremesa. En España tenemos costumbre de prolongar este tipo de reuniones, pero debemos continuar trabajando. De ahí que pensemos en alimentos relativamente ligeros que permitan una digestión adecuada. No olvidemos el carácter esencial de alimentación y procesado natural de la misma. Considero necesario hacer esta matización porque en algunos contextos profesionales se suelen celebrar almuerzos con un alto componente de bebida alcohólica (vino en la comida y licores en la sobremesa), así como de carnes con condimentos muy preparados que, precisamente, no ayudan a una fácil digestión y menos a continuar trabajando con eficacia durante la tarde.

Una **buena pauta a tener en cuenta es que el almuerzo debe ser selecto en calidad, pero sobrio en cantidad**. De ahí que sea aconsejable un menú ligero y si se ofrece vino o cerveza, debe ser en cantidades moderadas.

El profesional que organiza el almuerzo es el anfitrión: por este motivo, invita y paga la cuenta sin mostrarla al resto de comensales. Además, debe llegar antes de la hora prevista para recibir a los invitados.

Respecto a la elección del restaurante, en caso de que seamos invitados y si no existe demasiada confianza, no es aconsejable pedir un restaurante concreto y permitir que el anfitrión lo seleccione a su criterio. En caso de que nos soliciten nuestra opinión o preferencias, podemos indicarnos de forma adecuada. Se trata de generar un ambiente agradable para todas las personas, de ahí que tengamos en

cuenta este pequeño gesto que supone un aspecto muy sutil y mucho más importante de lo que pensamos.

También es conveniente indicar a nuestros anfitriones si tenemos algún tipo de intolerancia alimenticia, -como cita-ba al inicio, cada vez existe un mayor número de personas celíacas- con el fin de que se elija un restaurante adecuado para estas circunstancias. Si el anfitrión no es consciente de nuestro problema, puede invitarnos a un restaurante italiano y encontrarnos con la situación desagradable de no poder tomar ningún alimento, generando la correspondiente sensación de incomodidad entre todos los comensales.

En cuanto a qué es lo más recomendable pedir, el anfitrión debería conocer previamente el restaurante para orientar a sus invitados en la elección de los platos. En caso de que no sea así, pueden seguirse las sugerencias de la carta o los propios gustos personales. Lo que no conviene hacer es pedir los platos más caros de la carta. Actuar con prudencia y moderación son las pautas esenciales en estas ocasiones.

Aunque se llamen almuerzos de negocios, durante la comida no debemos poner carpetas, documentos, móviles, tablets... como si estuviéramos en el propio despacho. Debemos esperar a la sobremesa, una vez que hayan sido retirados todos los cubiertos y platos, para realizar aquellas gestiones propias de trabajo.

En muchas empresas grandes ya se dispone de un sitio adecuado en la zona presidencial, el comedor de empresa, para la realización de este tipo de reuniones por parte de los altos cargos de estas entidades. Con ello se aprovecha el tiempo al máximo y se mantiene la necesaria privacidad que estos encuentros deben tener.

“Las cenas de trabajo suponen un refuerzo de situaciones positivas previamente alcanzadas o un acto de agradecimiento por alguna gestión especial realizada por una de las partes”

Para finalizar este análisis, cabe mencionar el caso de las **cenas de trabajo**. Este tipo de encuentros no tiene el carácter tan ejecutivo de los anteriormente mencionados, sino que **supone un refuerzo de situaciones positivas previamente alcanzadas o un acto de agradecimiento por alguna gestión especial realizada por una de las partes**. Al ser de carácter nocturno, en ocasiones, puede exigir una mayor formalidad que los anteriores e, incluso, contar con la presencia de parejas o cónyuges para ofrecer un matiz más social al evento profesional. Por este motivo, la duración habitual puede ser de tres horas.

Vemos, pues, que tenemos que considerar muchos más aspectos de los puramente formales y protocolarios en estos encuentros de negocios alrededor de una mesa, puesto que entran en juego factores tan importantes como los puramente fisiológicos y emocionales que condicionan nuestra actitud hacia el trabajo y las relaciones profesionales que se generan en el mismo. **De ahí la pregunta inicial ¿en los encuentros de negocios: comemos o trabajamos? ■**

BIBLIOGRAFÍA

www.bdifusion.es

BIBLIOTECA:

- SÁNCHEZ-STEWART, NIELSON. *La profesión de Abogado. Relaciones con Tribunales, profesionales, clientes y medios de comunicación (Volumen II)*. Madrid. Ed. Difusión Jurídica. 2008.

ARTÍCULOS JURÍDICOS:

- *Las habilidades sociales*. Fiscal-Laboral al Día N° 184. Abril 2010.
- MALARET, JUAN. *Negociación de conflictos entre dos. Habilidad esencial para los abogados*. Economist & Jurist N° 121. Junio 2008.