

SOBRE EL

HÜMOR

Y LOS NEGOCIOS

Además de acercar a las personas, el humor permite resaltar incongruencia e imperfecciones en la vida o las empresa, de una forma que pone a la risa en favor de la gente.

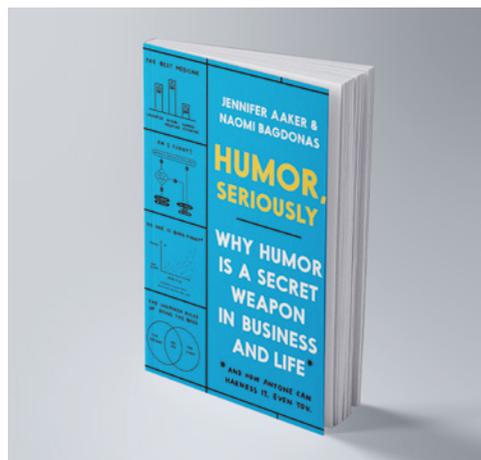


LUIS FELIPE MARTÍ

Hay un curso muy exitoso en la Escuela de Negocios de Stanford, llamado *Humor is Serious Business*, «El humor es un negocio serio». Este curso es impartido por las profesoras Jennifer Aaker y Naomi Bagdonas, quienes han conseguido que éste tenga los mismos créditos en la Maestría de Negocios que las materias de Finanzas y Contabilidad.

A raíz del curso, publicaron un libro al que *Harvard Business Review* se refiere como el libro mejor logrado sobre negocios y sentido del humor. El título es *Humor Seriously*, o Haz humor seriamente. El subtítulo dice: «El humor es un arma secreta para los negocios y para la vida». La premisa que manejan es muy sencilla: el sentido del humor no es meramente un incidente feliz, ni una circunstancia simpática; es una elección, una decisión, un estilo de vida. Es, podríamos decir, un *mindset*, la forma como enfrentas al mundo.

Las profesoras ponen el acento, más que en tratar de ser una persona graciosa, en que hay que saber divertirse con las cosas ordinarias, y hacerle la vida agradable a los demás. Por eso es un recurso muy poderoso tanto para los negocios como para las relaciones interpersonales. Para ellas, el humor significa humanizar las relaciones interpersonales, y este humor tiene como base una virtud muy importante: la humildad.



Humor, Seriously: Why Humor Is a Secret Weapon in Business and Life (And how anyone can harness it. Even you.)
Jennifer Aaker y Naomi Bagdonas

el humor tiene el poder de humanizar las relaciones interpersonales, y su base está en una virtud esencial: la humildad.

UNA DECISIÓN DE VIDA

Grandes humanistas han sido grandes humoristas. Pienso en el caso de Tomás Moro, o en el de Gilbert Chesterton. Cuando digo que el humor es una decisión de vida, estoy hablando de esa actitud lúdica o de juego en las relaciones interpersonales; estoy hablando de cómo en ocasiones el trabajo y el juego se confunden.

Hay un español, psiquiatra de la Universidad de Navarra, Fernando Sarraís, autor del libro *Aprendiendo a vivir: el descanso*, que habla de la importancia del juego. Dice que el juego provoca aptitudes optimistas ante la vida, claridad y rapidez en el pensamiento, y profundidad en las ideas. Todo un arte, el arte del juego.

Aaker y Bagdonas señalan que un elemento importante del humor es señalar una verdad y hacerlo de una manera sorpresiva. Más que buscar la carcajada, hay que buscar destensar el ambiente. Pongo un ejemplo: cuando Arturo Picos le presentó a Carlos Llano el árbol de los autores que pensaba habían influido en el propio Llano, y esos autores por quién habían sido influidos, nuestro fundador le dijo «tú y yo somos muy distintos» y ante el desconcierto de Picos, añadió: «porque tú eres picos y yo soy llano». Este tipo de intervenciones sentaban un ambiente en el aula y en las relaciones interpersonales de Carlos Llano, lo hacían muy accesible y agradable.

Repito: el humor consiste en indicar una verdad y hay distintas maneras de hacerlo: indicando por ejemplo una incongruencia. La gente que tiene sentido del humor suele tener dos grandes muros de contención: doctrina y disciplina. Con doctrina me refiero a tener las ideas claras, estándares de calidad, de excelencia; me refiero a tener un *benchmark*. Podemos situar esto en el tema del juego, si pensamos en unos niños que juegan al borde de un acantilado. Lo hacen porque tienen estos muros de contención de doctrina y disciplina. Si remuevo esos muros, se terminó el juego. Lo mismo pasa en la vida de los adultos, si no hay esa doctrina, ese *benchmark*, esas ideas claras, no hay juego, ni carcajada.

Algo que provoca carcajadas es justamente el contraste entre lo sensato y lo ridículo. Cuando hay ideas claras se entiende el contraste y es motivo de carcajada, de paradoja. Entre otras cosas, la gente en ocasiones no se ríe porque



Santo Tomás Moro, 1478-1535.

el sentido del humor se parece a una buena espada y a un buen argumento: ambos van al punto y tienen la capacidad de señalar la verdad de forma directa y efectiva.

está confundida. Algo que seca de manera directa y eficaz la carcajada son la soberbia y la confusión. Muchas veces los soberbios están confundidos sobre sí mismos. Estoy en el primer elemento, la incongruencia.

El segundo elemento donde se puede señalar una verdad donde exista sentido del humor, está en las emociones. Uno de los grandes dramaturgos de la literatura es Shakespeare quien, en sus tragedias, con frecuencia maneja comedia, y es que parte de la salud mental consiste en que se tenga tragedia en el corazón, pero comedia en la cabeza. Con tragedia en el corazón me refiero a ser empáticos con la gente que sufre.

Tomás Moro al que se cita como gran humanista y gran humorista, fue una persona que, minutos antes de que le cortaran la cabeza, estaba haciendo comedia de lo que le sucedía; y al

mismo tiempo estaba representando una gran tragedia. Se dirige al verdugo y le dice: «¿Qué acaso mi barba cometió también alta traición contra el rey? La aprecio y no me gustaría que me la cortaran». Cuando el verdugo le pregunta si necesita ayuda para subir, le responde: «No, puedo hacerlo por mis propios medios. Ya me ayudará usted a bajar, que no lo podré hacer». Este elemento de comedia en la tragedia nos habla mucho de la salud mental, tan necesaria actualmente.

Pongo otro ejemplo: el de las gárgolas medievales en las catedrales góticas. Son muchas veces seres monstruosos, aunque algunas están sonriendo, y quizá lo hacen porque están en una catedral. Es un elemento de comedia dentro de la solemnidad que existe en una catedral gótica.

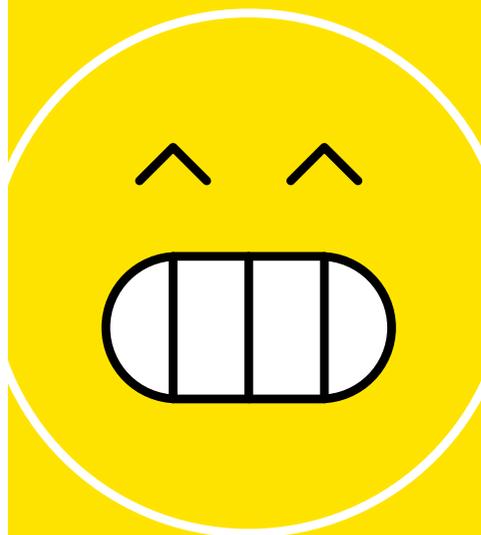
EL PODER DEL HUMOR

Quiero referirme ahora a la parte de las opiniones. Ya decía que el humor es señalar una verdad, que puede ser una incongruencia, una emoción, una opinión. También la comedia y el humor implican un cierto distanciamiento intelectual, pero un involucramiento emocional.

Me parece que Dios tiene sentido del humor y lo veremos, quienes creen en la Navidad y la viven, en el momento en que la celebremos. Un Dios todopoderoso que se hace niño y que se nos presenta frágil y vulnerable en un pesebre. Esto no tiene una explicación racional. Emocionalmente nos cautiva ver a un Dios vulnerable y cercano, en la figura de un niño. Dios tiene sentido del humor. Así como nos provoca carcajada o risa ver a un elefante vestido con un tutú rosa de ballet. Racionalmente no se explica, pero el contraste, la paradoja y el que se nos presente algo así, mueve a la risa.

Aaker y Bagdonas señalan que el dolor puede ser un motivo de comedia, no tomarse la vida tan en serio. Hay un dicho que dice que los ángeles pueden volar porque se toman a la ligera. Algo que nos enseña el dolor es que tenemos límites que pueden ser, paradójicamente, fuente de juventud, de juego y de imaginación. Me parece que lo más contrario a esta última es el infinito, porque algo propio de la imaginación son justamente los límites. Hay algo de atractivo al ver una puesta de sol a través del arco de un acueducto; como algo también muy importante

el humor no es un incidente feliz ni una circunstancia simpática; es una elección, una decisión, un estilo de vida, una forma en que enfrentas al mundo.



en un cuadro es el marco. Esas figuras bien delineadas ayudan a la imaginación y al humor y estos dos, dicen los norteamericanos, «*naming the elephant*», señalar al elefante.

Cuando uno va acumulando años, se da cuenta que va ganando en rigidez en sus articulaciones y arterias, y si la persona es reflexiva y tiene imaginación, se da cuenta que también se va haciendo acopio, y se ve mucho en los empresarios, de tesoros y de armas, y prudentialmente aprende cuándo usarlos. Esta flexibilidad es sinónimo de juventud, de vitalidad. Lo mismo sucede con los buenos momentos, que terminan rescatando a los malos momentos. Esto ayuda a tener una visión optimista y romántica. Me parece que no es coincidencia que en la palabra «romántico», esté «roma», que nos habla de universal, como universal es el recurso del humor.

Hay que tener cuidado con el barómetro de la carcajada, porque no significa necesariamente que estamos usando el humor de manera apropiada. Siguiendo el argumento del Hombre Araña «con un gran poder viene una gran responsabilidad». Algo similar podríamos decir en el caso del humor, con gran humor viene gran responsabilidad. ¿Cómo lo usamos? Cuando uno va creciendo en las organizaciones, y cuando uno es director, hay que tener en cuenta que en ocasiones la gente reacciona no tanto al humor, no tanto a la broma, sino al cargo. Por eso el barómetro de la carcajada no es tan objetivo.

Algo que recomiendan las profesoras de Stanford es que mientras más se sube en las organizaciones, mientras más jerarquía se alcanza, es más útil el *self deprecating humor*, el humor sobre nosotros mismos, tomarnos el pelo. Explican que bien usado este recurso, paradójicamente, empodera aún más al director y hay que usarlo prudentialmente. Al contrario, mientras más abajo se está en la organización es muy peligroso hacer bromas sobre uno mismo, porque la gente se puede aprovechar de esos gestos de aparente nobleza; y mientras más se sube hay que cuidar no hacer bromas sobre los demás, porque se puede pasar por despota o autoritario. Si se está en el vértice de la organización no hay nadie con quien meterte y con quien tienes que hacerlo es contigo mismo.



**el humor
borra las
jerarquías,
acerca a
la gente y
provoca que
la gente
dé más
información.**



Gárgolas, Catedral de Notre-Dame

Quiero concluir refiriéndome a un estudio muy interesante que realizaron estas mismas profesoras de Stanford sobre a qué temas hacen referencia las personas en los últimos momentos de su vida y son cinco: me gustaría haber sido más auténtico; me habría gustado ser más audaz; me habría gustado estar más presente con la gente que quiero; me habría gustado ser más alegre y me habría gustado tener más amor en mi vida.

Me parece que el humor termina también siendo un recurso muy importante para ser más audaz, porque desmantela los miedos; para estar más presente, porque normalmente la gente que nos resulta simpática es a quien queremos tener a nuestro alrededor. El humor ayuda en el tema de la alegría, nos ayuda a sembrar más paz y alegría a nuestro alrededor, no transmitir estrés, mal genio. Se requiere además una especial fuerza y vigor para tener sentido del humor, por eso comentaba que es una elección de vida. A veces, la violencia requiere cierta fuerza y vigor, pero más fuerza y vigor requiere el sentido del humor.

El sentido del humor se parece a una buena espada y a un buen argumento, porque van al punto. Dice Daniel Pink en su libro *Drive*, que en las organizaciones nos encontramos a veces los *statu quo* muy arraigados. El problema es que defendemos un *quo* cuando el *statu* hace mucho tiempo que se perdió. Recomienda tres cosas para ir cuestionando el *statu quo*: hablar con

resultados, hacer preguntas que hagan pensar, a veces la ironía puede ser útil porque desmonta grandes constructos abstractos que no tienen que ver con la realidad. Dice Pink que hay que ser estratégica y simpáticamente irreverente. El punto del humor para señalar la verdad y hacerlo de una manera simpática y responsable.

Stephen Covey en su libro *Trust and Inspire* habla de tres binomios que debe reunir un líder que crea confianza, hay que ver cómo el humor borra las jerarquías, acerca a la gente, provoca que la gente dé más información. Los tres binomios son autenticidad y vulnerabilidad, humildad y coraje -Jim Collins lo llama humildad y fortaleza-, y empatía y resultados. El humor, gran arma secreta para ser empáticos con los demás, para resonar emocionalmente con ellos. </>



El autor es profesor del área de Factor Humano en IPADE Business School.