



LÁPIZ Y BABEL

➔ GABRIEL ORTIZ DE ZEVALLOS // Presidente ejecutivo de APOYO Comunicación

PAGAR DERECHO DE PISO NO IMPLICA LUSTRARLO CON LA CARA

Hace poco, un audio de maltrato laboral contra un practicante de Derecho se volvió viral. Un exceso de lisuras por fallas no tan serias despertaba una empatía inmediata con la víctima y voló en redes. Luego se sumaron nuevos testimonios del maltratado y unas disculpas de la agresora que son una lección casi perfecta sobre cómo no pedir las. Los medios cubrieron el caso, en redes se dijo de todo, y hasta algunas marcas aprovecharon la oportunidad para ofrecerle a la víctima sus productos para digerir el mal rato. Si alguien en su trabajo reacciona así, arme un plan para cuadrarlo a él (o ella) antes de que sea demasiado tarde.

Todo hace pensar que

es una práctica más o menos común en ese sector. Los mensajes que priorizó la víctima (yo no filtré el audio, estoy deprimido por todo lo que ha pasado) y un lapsus de la agresora (es mi culpa por confiar en ti) apuntan a ello. ¿Por qué la víctima necesitaba aclarar que él no filtró y que estaba deprimido por lo ocurrido? ¿Qué temía que le pudiera pasar si incluso ya trabajaba en otro lugar? Hubiera sido mejor que confronte el maltrato internamente, pero se entiende que comparta el audio como desahogo y ello origine la filtración. ¿Cómo se explica que la agresora dijera que siente culpa no de maltratar, sino por confiar? La pieza del rompecabezas que hace que cobren senti-

“El caso sirve para varias lecciones más: todo se puede grabar y filtrar, hay que portarse como gente”.

do las reacciones como razonables frente al *statu quo* es simple: en ese mundo, se tolera insultar por las puras, pero no filtrar un audio con insultos. Cuando la agresora, ya consciente de la filtración del primer audio se arriesga a decir “es mi culpa por confiar en ti”, ¿qué quiere transmitir?

Un concepto adicional que hay que tener en cuenta es que algo que revela mucho de la cultura de una organización (o incluso de una profesión) es quién ascien de y quién no. Es decir: qué comportamientos se premian, toleran o castigan. Si el discurso sobre cultura, valores, propósito, misión, etc., no se condice con quienes tienen éxito o no, la cultura lo registra y retroalimenta.

El caso sirve para varias lecciones más: todo se puede grabar y filtrar, hay que portarse como gente. Trabajar con tensión y ser exigente implica momentos en que uno puede explotar. Si ocurre, hay que explicar las razones y qué se necesita. Como dicen los gringos, duro con los temas, pero gentil con las personas. Los ajos no son veneno, pero dan mal aliento. No hay mala palabra, sino palabra mal dicha, citando a Martha Hildebrandt. Si agrega ajo a la mezcla, contextualice. Tenga canales para que la gente se sienta en confianza de delatar maltratos. La productividad y la innovación mejoran con el clima laboral, no se consiguen con amenazas.