

Las 11 sencillas reglas de Dave Packard

Los fundadores de Hewlett-Packard –Bill Hewlett y Dave Packard– desarrollaron una cultura que caló profundamente en la empresa. Trataban de poner a la persona en el centro mismo de la organización

Hace más de sesenta años, Bill Hewlett y Dave Packard desarrollaron una cultura que caló profundamente en la empresa que fundaron entre los dos y que lleva sus nombres: **Hewlett-Packard**. Desde el principio, los fundadores pusieron la persona en el centro mismo de la organización. De hecho, uno de los elementos clave de esta cultura es el modo de tratar a las personas. Hace unos meses, un

buen amigo, que ocupa un puesto directivo en la filial española de **Agilent Technologies**, me hizo llegar un breve documento que elaboró Dave Packard para la convención anual de directivos que se celebró en Sonoma en 1958. Son 11 consejos sobre cómo tratar a las personas. Estos consejos, expresados en un lenguaje claro y directo, son auténticas joyas de sabiduría. Los recojo a continua-

ción esperando que sean útiles al lector. Se reproducen por cortesía de los archivos de **Agilent Company**.



José Mª Rodríguez Porras

Profesor Emérito, IESE
jmrodriguez@iese.edu



www.ee-iese.com/92/afondo5.pdf

Sabios consejos

- 1. Piensa primero en la otra persona.** Esta es la clave –el primer requisito– para llevarse bien con los demás. Esto es lo más difícil de hacer. Si lo consigues, el resto es “pan comido”.
- 2. Refuerza el sentimiento de importancia de la otra persona.** Cuando hacemos que otra persona se sienta menos importante frustramos uno de sus impulsos más profundos. Haz que la otra persona se sienta igual o superior y te llevarás bien con ella.
- 3. Respeta la personalidad de la otra persona.** Respeta el derecho de la otra persona a ser diferente de ti. No hay dos personalidades moldeadas por las mismas fuerzas.
- 4. Da reconocimiento sincero.** Si pensamos que alguien ha hecho algo bien, no debemos vacilar en hacérselo saber. Advertencia: esto no significa un uso inmoral del halago. Con las personas inteligentes, el halago produce exactamente la respuesta que se merece, el desprecio por rebajarse.
- 5. Elimina lo negativo.** La crítica raras veces consigue lo que pretendemos, pues invariablemente causa resentimiento. El más pequeño gesto de desaprobación puede causar un resentimiento –en perjuicio tuyo– por años.
- 6. Evita cualquier intento de reformar a las personas.** Todas las personas saben que son imperfectas, pero no quieren que nadie intente corregir sus fallos. Si quieres mejorar a una persona, ayúdala a abrazar una meta más alta –un estándar, un ideal–, y

ella se las arreglará mucho más efectivamente que lo que tú puedas hacer por ella.

7. Trata de comprender a la otra persona. ¿Cómo reaccionarías en circunstancias similares? Cuando veas los “porqués” de la otra persona no podrás menos que llevarte bien con ella.

8. Verifica las primeras impresiones. Somos propensos a que no nos guste otra persona, a primera vista, por un vago parecido (del cual no solemos ser conscientes) con otra persona con la que tenías razón para que no te gustase. Sigue el consejo que se daba a sí mismo Abraham Lincoln: «Si no me gusta este hombre, tengo que conocerlo mejor».

9. Cuida los pequeños detalles. Vigila tu sonrisa, tu tono de voz, tu modo de mirar, el modo en que saludas a la gente, el uso de los apodos, el recordar las caras, los nombres y las fechas. Estas pequeñas cosas pulirán tu habilidad para relacionarte con los demás. Piensa constantemente en estas cosas hasta que formen parte de tu personalidad.

10. Desarrolla un interés genuino en las personas. No podrás aplicar los consejos anteriores a menos que tengas el deseo de que te gusten las otras personas, de que las respetes y les seas útil. A la inversa, no podrás desarrollar un interés genuino en las personas mientras no hayas experimentado el placer de trabajar con ellas en un ambiente de mutuo aprecio y respeto.

11. Persiste. Esto es todo, ¡persiste!

W&W

29