Mi Neandertal y yo

Una metáfora para comunicar

Autor

Juan Carlos Arenas Melo

Todos los derechos reservados

*La vida es una página en blanco donde escribimos las
líneas de nuestra existencia...*

*Esta obra está dedicada a todos aquellos que alguna
vez quieran compartir algo de esas líneas...*

En especial a mi amigo Meneses.

Índice

Capítulo 1

¿Quién está ahí?

Capítulo 2

Iniciando el viaje

Capítulo 3

La caverna ¿Refugio o prisión?

Capítulo 4

La paradoja del viaje

Capítulo 5

¿Hablar o influir?

Capítulo 6

Retando al Neandertal

Capítulo 7

Regresando de la caverna

Capítulo 8

Manteniendo la conexión

Capítulo 9

Repasando la lección

CAPÍTULO 1

¿Quién está ahí?

Cabalgando sobre las ráfagas de viento de los Andes colombianos, que sacudían con fuerza el pequeño avión “Bandeirante,” intentaba en vano distraer mi mente en otros asuntos para evadir el miedo.

A mi lado, junto a la ventanilla, mi esposa, con nuestra pequeña hija en brazos, disfrutaba despreocupadamente de aquel paisaje nublado y montañoso a nuestros pies, y hasta de las fuertes sacudidas del avión a merced del viento.

Mientras tanto, a mí me sudaban las manos, presa del instinto primario de supervivencia instalado en la amígdala, esa poderosa región del cerebro que, en situaciones de peligro, real o infundado, hace sonar todas las alarmas hasta que nos pongamos a salvo.

Poco después, mientras nos aproximábamos a la pista y el temor se iba disipando, recordaba para justificarme un poco, que tres de cada cinco personas sienten miedo a volar.

Me preguntaba cuántas posibilidades se pierden cuando permitimos que los temores ficticios nos aprisionen.

Una vez en tierra y sintiéndome “a salvo”, recordé que tenía otro compromiso: una exposición ante un grupo de estudio, en el cual, aún hoy día, participo como voluntario.

Lo curioso era que, siendo una actividad diferente y con los pies bien puestos sobre la tierra, cada vez que la realizaba, me producía el mismo efecto que

acababa de sentir a bordo del avión; resequedad en la garganta, sudor frío en las manos y muchas ganas de huir para “ponerme a salvo”.

¿Ha notado alguna vez como, hasta las personas más extrovertidas, entran en pánico cuando les toca el turno de hablar, de forma coherente y segura ante un auditorio? El miedo de hablar en público es algo tan recurrente e infundado como el temor a volar.

Acorralado por estos miedos que surgen en mi interior sin aparente fundamento, y con el sentido común como único acompañante, me propuse entrar en lo más recóndito de mi existencia, para encontrarme con esa persona interior que controla mis actos reflejos.

Ese “alguien” que me mantiene con vida cuando el peligro acecha, y me compensa con placer cuando satisfago sus necesidades básicas.

Un ser que siente pánico de todo aquello que desconoce, y que no sabe la diferencia entre

realidad y fantasía. Aquel primitivo impulso que me aprisiona en laberintos de temores infundados, rodeándome de imaginarios peligros.

Esta fábula es un viaje al mundo perdido del yo en modo primario, que cada uno lleva dentro. Un personaje al que, usando el estereotipo más pintoresco del hombre primitivo, llamaré mi *“Neandertal”*.

Los temores, fortalezas y expresión del ser, en un corto espacio de tiempo.

CAPÍTULO 2

Iniciando el viaje

Allí, a la entrada de mi metafórica caverna psíquica, poderoso y en guardia, estaba el ser al que me propuse retar: mi propio “*Neandertal*”.

En la penumbra de aquella oscura caverna, me parece ver, cual pinturas rupestres grabadas sobre la piedra, algunos elementos buenos o malos de mi carga genética, además de un sinfín de emociones positivas o negativas que marcaron mi vida desde infante: el perro que me mordió en el talón cuando apenas yo era un crío, la cara de terror de mi madre cuando hice el intento por saltar desde un onceavo

piso, mucho antes de cumplir los cinco años, y por fortuna me detuvieron los cristales de la pared. Los comentarios de la familia cuando al fin aprendí a leer: “ese niño sí que es inteligente”.

Un poco más allá alcanzo a ver, como si fueran estalactitas, un montón de paradigmas que mi yo inconsciente ha construido y guardado celosamente durante toda mi vida.

En aquel lugar el rey absoluto es mi Neandertal y su misión en la vida: sobrevivir. No importa si el peligro es real o no; me lanzará todo su arsenal para llenar mi mente de escenas terroríficas, desatará mis miedos más intensos, llevará mis emociones al límite y me obligará a “ponerme a salvo” cueste lo que cueste.

Por supuesto, no todos sentimos miedo de las mismas cosas, pues para mi consuelo, cada cual tiene su propio Neandertal, y este construirá en cada quien, de un modo particular, innumerables formas de reaccionar para mantenerse con vida en

cualquier escenario posible, real o ficticio. Unos correrán, otros gritarán o ambas cosas, y otros más se paralizarán, es como una reacción en cadena que, en muchas ocasiones hace que el verdadero peligro sea el miedo mismo.

Hoy, ya no se trata solo de “ponernos a salvo”, le hemos dado tantas herramientas a nuestro Neandertal interno para construir pánico, que ha sintetizado lo que ahora conocemos como estrés (tal vez una forma elegante de llamar a una especie de miedo crónico), un pánico que nadie quisiera tener, pero que tortura física y mentalmente a nuestra sociedad. Y eso no es todo; los especialistas en esos temas hablan de lo que se conoce como “miedo al miedo”, entre muchas otras variedades.

Pero antes de perdernos en la profundidad insondable de la psiquis humana, retomemos la razón de viajar hasta aquí: ¿Será posible retar y hasta cierto punto controlar mi instinto de supervivencia?

¿Vencer pactar o persuadir?

Muchos años atrás, mientras observaba las inquietas olas del mar desde un mirador en Taganga, cerca de Santa Marta, se me antojaba comparar a mi memoria inconsciente con aquella inmensa masa de agua: a pesar de su tamaño insondable, tarde o temprano, las agitadas olas de mis pensamientos, lanzarán a la playa de mi presente, sentimientos, recuerdos y emociones que en algún momento arroje allí, y estos de alguna forma moldearán mis actitudes.

Con semejante vista no pude menos que pensar en un contraste: lo pequeño que es mi ser consciente y lo poco que se de mí, comparado con mi ser inconsciente.

En vista de tanto poder interno desconocido me pregunto: ¿Es posible vencer a mi yo primario? O mejor aún ¿Es necesario vencerlo?

Para este momento se me ocurre lo que reza el sentido común: “Si no puedes con el oponente, únete a él”. Pero ¿Cómo es eso posible?

Persuadiendo a mi Neandertal

De niños, mientras aprendíamos a dominar la bicicleta ¿Cuántas caídas y golpes pudimos contar? Lo cierto es que no lo sabemos porque *nunca llevamos la cuenta*, por eso siempre estábamos ahí de nuevo, intento tras intento, hasta lograrlo.

Todavía *no se habían fijado tan fuertemente los recuerdos negativos* en nuestra memoria inconsciente, como para ser capaces de *bloquear nuestra motivación*. Nuestro Neandertal era pequeño aún ¡Qué fácil nos pareció, después de muchos intentos, avanzar sin mirar los pedales, y cuánto disfrutamos con los amigos de la infancia!

Me horroriza pensar, además, en lo que pasaría si un bebé en el proceso de aprender a caminar, sintiera miedo de los golpes y las caídas que sufre cada vez que intenta ponerse de pie y avanzar: solo

los más intrépidos desafiarían el peligro y aprenderían; el resto de los mortales estaríamos sentados con piernas subdesarrolladas.

En realidad, lo que hicimos fue entrenar nuestro inconsciente para que lo hiciera todo en forma autónoma. Hoy no tenemos que pensar para caminar o ir en bicicleta. Lo que aprendemos queda almacenado allí y luego simplemente lo hacemos; activamos nuestro ser interno y lo dejamos en piloto automático. Así, en cierta forma la vida es un continuo entrenamiento de nuestra conducta.

Esto funciona, llámese kung fu, ballet, gimnasia o cualquier otra actividad o disciplina, buena o mala.

A propósito ¿Qué conducta puede aparecer en forma automática?

¿Cuántos de nosotros hemos puesto en peligro la vida para contestar una llamada o ver un mensaje en el celular mientras conducimos un auto? O ¿Hemos actuado como zombis tratando de enviar un mensaje mientras caminamos mirando

fijamente una pantalla? O ¿Quién no ha sentido un repentino ataque de pánico porque le asalta la idea de haber olvidado el celular?

Es evidente entonces que una conducta puede ser modificada a base de repetir un hábito, hasta convertirse en un reflejo.

El celular, como vemos es un buen ejemplo de ello: nuestro deseo innato de comunicar, sumado a la posibilidad de hacerlo con menos inhibición, ha hecho cambios en nuestro modelo de conducta, hasta el punto de convertirse en un impulso descontrolado, que ha resultado ser la materia prima de muchos accidentes de tránsito. Eso para mencionar solo un efecto.

Entonces, hay que evitar convertirnos en la respuesta automática de lo que grabamos en nuestro interior, de ser así estaríamos bajo el dominio absoluto del Neandertal, con resultados que no podríamos controlar.

Para ello necesitamos desarrollar más consciencia de nosotros mismos, nuestro entorno y momento presente, antes de soltar al Neandertal.

Lo curioso es que, aunque casi todo el mundo lo sabe, parece que pocos lo dimensionan.

CAPÍTULO 3

La caverna ¿Refugio o prisión?

A medida que crecemos, también lo hace nuestro instinto de supervivencia y se van afianzando nuevos miedos, aprendemos toda clase de reacciones negativas ante ellos y las vamos coleccionando en nuestro inconsciente, hasta que, llegado el momento de enfrentar una determinada situación, un acto consciente activa las respuestas automáticas que hemos construido durante años a esos temores, y estas se apoderan de nuestro ser.

Todo esto nos plantea un axioma: el miedo es un recurso valido *sí y solo sí*, nuestra supervivencia está de por medio en una situación de peligro real. De lo contrario será nuestro carcelero.

En este orden de ideas viene a la mente la importancia de negociar esa reclusión, dar una fianza para que el miedo (de hablar en público en mi caso) nos libere.

La pregunta lógica que viene a la mente es ¿Cómo voy a lograrlo?

La fuerza de la razón me dice que el miedo se combate con seguridad, así que debo buscar refugio, pero no como quiere mi Neandertal, debajo de una roca o detrás de un árbol. Necesito aprender técnicas que me aporten seguridad, y construir con ellas una actitud de confianza. Entonces estaré mejor adaptado para lidiar con el impulso de ponerme a salvo.

Hace casi dos mil años el gran maestro Jesucristo dijo: *“De la abundancia del corazón habla la boca”*.

Esta es una realidad sin fecha de vencimiento. Debemos saber elegir con qué estamos llenando nuestra mente, ya que tarde o temprano a fuerza de costumbre, esa información transformará nuestra habla, motivos y conducta. En otras palabras: lo que decimos y como lo expresamos muestra lo que somos.

De acuerdo con esto, en la primera etapa de mi viaje me pregunto: ¿Acaso he pasado la mayor parte de mi vida siendo víctima de mí mismo, ocultando mis fortalezas y habilidades bajo un montón de frustraciones, resentimiento, pensamientos negativos, miedos, malos recuerdos y autocompasión?

Lo sabré cuando desarrolle la capacidad de ver el reflejo de mis actitudes en el espejo de la vida. De alguna forma, buena parte de mi ser, es el resultado de mi respuesta a lo que me rodea, sumado a una que otra decisión tomada por el camino.

Pero, en el agitado paso por la existencia, no queda mucho tiempo para meditar en los resultados de la ecuación.

¿Alguna vez nos hemos detenido a pensar en lo que refleja nuestro ser interior en las vidas de quienes nos rodean?

Por supuesto, no tiene nada que ver con hacer encuestas de aceptación. Los demás no tienen otro remedio que aceptarme como soy o simplemente evitarme. Es a *mí* a quien interesa visualizar la imagen que reflejo por fuera, para mejorarla desde adentro.

A fin de cuentas, no puedo influir en otros si no tengo idea de cómo me perciben.

Por lo tanto, así como usamos el espejo para asegurarnos de que físicamente estamos dando una imagen positiva en el campo visual de otros, más importante aún, conocer lo que mi personalidad refleja, es fundamental para conectarme con el campo *emocional* de los demás.

CAPÍTULO 4

La paradoja del viaje

Rodeado por una docena de personas, intentaba articular palabras coherentes, basándome en unas notas escritas sobre una hoja de papel. Sentía el peso de las miradas a mi alrededor, las letras brincaban sobre la página y el ritmo cardíaco a duras penas me permitía respirar. Al terminar de hablar sentí que me quitaban un elefante del pecho ¡Y eso que solo fueron cinco minutos!

Que irónico pensar que los seres mejores equipados para comunicarse, en plena era de la información, con todas las herramientas tecnológicas a su alcance, tengamos dificultades tan grandes para relacionarnos con los demás; algo que debería ser tan natural como respirar.

Incontables personas con miles de contactos en todo tipo de redes sociales, languidecen en la soledad de sus vidas. Familias enteras encuentran más fácil escribirse con quienes a veces son perfectos extraños, que hablar entre sí a la hora de la cena. Nunca antes tuvo nuestra especie tantas posibilidades de comunicarse y nunca antes tantas personas se sintieron tan aisladas.

La paradoja es, que el clímax del éxito humano es proporcional a su capacidad de comunicarse de forma eficaz. Ninguna ciencia o conocimiento por sí mismo ha producido aviones, satélites artificiales o viajes a la luna. Se requieren equipos de trabajo, horas de investigación y mucho más, pero *nada*

sería posible sin una *comunicación eficaz* que pueda unir acertadamente las partes del todo.

De hecho, la comunicación eficaz es tan poderosa, que un relato bíblico menciona como, el primer gran edificio del que se tenga información, fracasó en su construcción, cuando Dios cambió el único idioma de los humanos de aquella época y lo reemplazo por una variedad de lenguas. En otras palabras: la humanidad desde sus inicios conoce el poder de una buena comunicación y las consecuencias nefastas de lo contrario, a nivel de masas y a nivel personal.

Una de las primeras instituciones que se ve afectada por una comunicación deficiente es la familia, que curiosamente es el lugar por excelencia para aprender a comunicarnos. Como es natural esto conlleva profundas repercusiones en nuestra sociedad.

¿Qué implica entonces mejorar la comunicación para hacerla más eficaz?

Concepto de comunicación

Ante la magnitud colosal de la comunicación en la vida del ser humano, se siente la imperativa necesidad de explorar la forma en que nos relacionamos, sus implicaciones y como atenuar el miedo que se apodera de algunos cuando nos expresamos ante un público.

Recuerdo con cariño aquella época en la básica primaria. La maestra Efigenia, con descriptivos ademanes, nos enseñaba como, para que la comunicación sea posible, debe haber un emisor, un mensaje y un receptor.

En realidad, estamos exquisitamente diseñados para comunicarnos, somos como una estación de comunicaciones que emite mensajes todo el tiempo; desde nuestras actitudes, porte y expresiones faciales, pasando por nuestros ademanes, matices de voz, sentimientos y llegando hasta nuestras emociones. Además, nuestros ojos

tienen lenguaje propio, incluso hasta nuestro silencio habla.

Pero no solo estamos hechos para comunicarnos; estamos ansiosos de hacerlo, es parte inherente de nuestra vida. Somos comunicadores por naturaleza.

¿Por qué entonces la mayoría de las veces no logramos comunicarnos con eficacia?

De nada serviría una potente estación de comunicaciones si nadie se conectara en esa frecuencia de ondas; todos los mensajes se irían al espacio en vano. Para que eso no suceda, debe haber alguien que necesite *esa* información y se sintonice con *esa* emisora.

De igual forma, podría creerse que un buen comunicador es aquel que tiene facilidad para hablar sin parar. No obstante, si no hay un público objetivo que tenga interés en lo que decimos, es solo habla innecesaria, así que no seríamos buenos comunicadores, solo parlanchines.

Al respecto podemos preguntarnos ¿Soy la persona que más habla en todas las conversaciones cotidianas en las cuales participo? De ser así ¿Realmente hay una razón válida para ello?

Lo anterior muestra la necesidad de tener un conocimiento básico de nuestro público objetivo.

Ese conocimiento que solo se consigue desarrollando el arte de escuchar.

El arte de escuchar

Un antiguo proverbio dice:

“El consejo en el corazón del hombre es como aguas profundas, pero el hombre de discernimiento es el que lo sacará”.

En otras palabras, los pensamientos más profundos los compartimos solo con alguien que tenga la capacidad de escuchar, entender y atender.

Así, para poner un ejemplo, si hay alguien que *escucha*, pero no entiende, allí no hay verdadera comunicación. También puede haber quien escucha

y *entiende*, pero no tiene interés en el asunto, entonces la comunicación se desconecta a pesar de estar oyendo.

Por último hay quien escucha y entiende, pero además siente interés en el tema, entonces *atiende*, se conecta con el mensaje y reacciona ante lo que oye; allí hay *verdadera comunicación*.

Por eso, estos tres elementos son fundamentales en un buen receptor. Todos tenemos la capacidad de ser buenos receptores en tanto el mensaje nos interese.

Por eso nadie jamás tuvo ni tendrá una buena conversación, si no habla de lo que le interesa a su interlocutor.

Siguiendo este principio básico, un buen comunicador es ante todo un buen receptor; alguien que domina el arte de escuchar.

Hasta aquí entendemos que no hay ninguna prisa en empezar a hablar. Primero hay que escuchar.

¿Pero, que hay si somos nosotros los que tenemos que iniciar el tema?

El primer lenguaje que usamos antes de hablar es el corporal, nuestro cuerpo habla todo el tiempo sin parar. Así que mire a su (s) interlocutor (es).

¿Cuál es su lenguaje corporal, qué dice su rostro, qué actitud refleja, qué le dice su silencio mientras usted habla?

Eso afectará invariablemente lo que decimos y como lo decimos, aunque ni siquiera nos demos cuenta, ya que la comunicación es muy susceptible a nuestras emociones.

¿Cuándo entonces, damos el primer paso para ser buenos comunicadores? Sin duda, cuando aprendemos a escuchar.

La ventaja de todo esto, y que además nos facilita las cosas, es que, así como estamos diseñados para comunicar, también lo estamos para recibir e interpretar los múltiples mensajes que llegan hasta nuestros sentidos. Dicho de otra forma: hablamos

con todo el cuerpo; escuchamos con todo el cuerpo, ya que nuestro lenguaje corporal expresará si tenemos o no interés en un tema.

Ahora bien, en términos de conversación, por regla general tenemos la tendencia a hablar, mucho más que a escuchar. Por eso resulta gracioso que la naturaleza parezca sugerirnos la proporción contraria: dos orejas por cada boca.

Un buen comunicador, proporcionalmente, dedica más tiempo a escuchar que a hablar. Esto sigue siendo cierto incluso cuando se da una conferencia, ya que cada exposición por breve que parezca puede requerir horas o semanas de investigación y en muchos casos, años de experiencia, lo cual equivale con creces a escuchar.

Los publicistas sí que lo saben: bastan solo unos segundos con un mensaje bien pensado, para cautivar miles o millones de mentes y sentimientos ¿Cómo lo hacen? Para saber lo que su público quiere, pudieron durar meses haciendo una

investigación de mercadeo y llenado encuestas de intención, es decir; escuchando.

En resumen, mi eficacia para comunicar, será directamente proporcional a mi capacidad de escuchar e interpretar.

Llegando a este punto me parece que ya puedo escuchar a mi yo primitivo ¿Qué quiere mi Neandertal? Sin duda alguna mi supervivencia.

Escudado en la seguridad de su cueva no me permitirá salir al público porque es un riesgo ¿Qué clase de riesgo? Para mi ego, porque podría pasar por algo vergonzoso si me equivoco en la presentación.

Ahí es donde él no hace diferencia entre peligro físico o imaginario, únicamente conoce la palabra peligro y actuará de inmediato para evitarlo. Ahora que lo entiendo le daré lo que desea: mejores herramientas para cuidarme.

Mi memoria consciente será el taller donde voy a ensamblar pensamientos y sentimientos

constructivos para luego instalarlos en mi inconsciente.

Solo así, convenceré a mi Neandertal de que hablar, interactuar e influir en un público no es un peligro sino una fortaleza.

Entonces me dará la llave para abrir y desarmar paradigmas establecidos durante años, aprenderé a influir en los demás, aportaré valor agregado a mi entorno y, de paso, tendré la capacidad de hablar ante un auditorio, ya sean decenas o miles de personas.

Tal vez a ese universo de posibilidades que nos abre una buena comunicación se refería John D. Rockefeller cuando dijo:

“La habilidad de tratar con la gente es una mercancía tan comprable como el azúcar o el café y pagaré más por esa habilidad que por cualquier otra bajo el sol.”

CAPÍTULO 5

¿Hablar o influir?

*“Como manzana de oro en entalladura de plata,
así es la palabra hablada al tiempo apropiado”*

¿Quién despreciaría un regalo como ese?

Este sabio y antiguo proverbio bíblico nos recuerda el éxito de una buena comunicación: decir lo apropiado en el momento justo es una llave maestra para tratar con las personas. La pregunta es ¿Qué deseamos abrir con esa llave?

Si hablamos con el intelecto y la lógica es posible ser escuchados, pero ¿Influirá en las personas lo que decimos? Y si así fuera ¿Hasta qué grado?

En realidad, es posible entretener nuestra mente con datos interesantes durante un espacio de tiempo, sin tener apenas impacto. De hecho, aunque todo el desarrollo del hombre está ligado a su inteligencia, no es el intelecto lo que mueve al mundo.

Entonces ¿Qué mueve al mundo?

¿Cómo se explica que, durante su entrenamiento, un atleta se privara de muchos placeres mundanales en la antigua Grecia, por recibir tan solo una corona de olivo? La *emoción* de ser el ganador para ellos no tenía precio, la gloria del reconocimiento lo era todo. Esta conducta es parte de nuestra naturaleza.

Por eso, la fuerza más poderosa a disposición de la humanidad, a la cual ni siquiera el poder del átomo es comparable, no está hecha de ningún elemento

material ni la puede contener ninguna central nuclear; *al mundo lo mueven las emociones*; cuando estas se apoderan de la voluntad, los seres humanos somos imparables.

Desde las imponentes construcciones antiguas, pasando por las guerras más feroces, hasta la moderna carrera espacial y los conceptos cuánticos de la física, las emociones han empujado al hombre a los límites de su capacidad.

Como toda fuerza, las emociones son susceptible de manipular hasta perder el control, y la historia humana da fe del resultado devastador de las emociones descontroladas; dos guerras mundiales para no ir tan lejos.

La pregunta es ¿Dónde está contenida toda esa energía?

En un lugar figurativo al que coloquialmente llamamos *corazón*.

Un lugar en ebullición constante donde parecen mezclarse pensamientos y sentimientos; desde esta

caldera fluyen las más poderosas emociones. En muchos casos éstas se fusionan en incontenibles deseos que se apoderan de nuestro ser y controlan nuestra voluntad; una reacción en cadena que finalmente estalla en acciones, buenas o malas, que invariablemente traerán consecuencias.

Albert Einstein lo resumió así:

"Hay una fuerza motriz más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica: la voluntad".

¿Qué es la voluntad? Una forma de energía, fabricada a base de emociones profundas e intensas.

Dicho todo lo anterior, si llegamos al intelecto recorreremos un largo camino hasta las emociones, o tal vez nunca lleguemos. En cambio, si llegamos al corazón ¡Estaremos en el horno de fundición donde se forjan las emociones!

Por eso, si logramos obtener la llave maestra de la comunicación, este es el sitio que deseamos abrir ¡Ahora podemos construir o modificar nuestro nivel de influencia en los demás!

¿Ha tenido la oportunidad de ver a un físico nuclear explicar alguna teoría? A la mayoría nos parece otro idioma, pero la pasión con que lo hace un buen científico es fascinante y revela que, por exageradamente racional que parezca alguien, nadie es inmune a las emociones. ¡Hasta las matemáticas para algunos son una pasión!

Así que, para fortuna nuestra, parece que Rockefeller tenía razón; cualquier individuo tiene la posibilidad, si se lo propone, de adquirir la habilidad no solo para tratar con las personas, sino, además, lograr algún nivel de influencia sobre ellas.

Esta habilidad tiene más poder que cualquier rama del conocimiento por sí misma. Ninguna multitud siguió a un líder por el simple hecho de ser un buen

matemático, físico o químico. Lo siguieron por lo que fue capaz de despertar en ellos.

Alejandro de Macedonia, con un ejército inferior en número de cinco a uno, desafió y venció a la poderosa Persia en la batalla de Gaugamela, y sobre ella levantó su propio imperio.

Aníbal Barca, general cartaginés, impulsado a toda marcha por su intenso odio ancestral, cruzó el estrecho de Gibraltar, franqueó Alpes y Pirineos con tropas y elefantes en una cruzada que parecía imposible. Contra todas las apuestas, su ejército llegó hasta a la península itálica.

Allí, en tierra extranjera, con un ejército diezmado y debilitado por el viaje, enfrentó y venció a las poderosas legiones romanas batalla tras batalla, hasta el punto de causar pánico en la propia Roma con su “ejército invencible”.

Quizá no sea loable lo que hicieron, pero la pregunta es ¿Cómo lo lograron? Podemos pensar en su genialidad para la guerra, sus increíbles tácticas,

ambición y arrojo, que sin duda influyeron en sus victorias. Sin embargo, hay un ingrediente sin el cual no les habría sido posible ganar.

Agotados después de extensas campañas militares, lejos de sus familias, con provisiones limitadas y en evidente inferioridad numérica, la moral de las tropas era muy baja.

Así que la verdadera arma de estos estrategas fue *mover las emociones* de aquellos curtidos guerreros hasta crear una *voluntad* tan fuerte, que estuvieran dispuestos a dar la vida para inmortalizar las hazañas propuestas por su comandante.

Ese nivel de influencia, la cohesión de los pensamientos del líder con las emociones de sus partidarios, está detrás de los logros más increíbles, buenos o malos.

A lo largo de la historia, muchas personas sin duda se trazaron grandes objetivos, pero únicamente los consiguieron aquellos que tuvieron la capacidad para despertar en sus oyentes, un *deseo intenso* de

hacer lo imposible para que esos objetivos se cumplieran.

Esos líderes, al mover las emociones del público, influyeron en su voluntad y lograron poner a su favor la fuerza más poderosa que el hombre conoce; la voluntad, eso los hizo invencibles.

Aquí entra en juego un factor clave de la buena comunicación, una vez que se tiene conocimiento del público objetivo. Por eso la pregunta es: ¿Qué herramienta usaron estos personajes para mover las emociones en el momento más crítico? Solo *sus voces* elogiando la valentía de sus guerreros, la estirpe de su raza y el honor de morir en combate.

Entonces, si las emociones impulsan la fuerza más poderosa a disposición del hombre, la capacidad de influir en ellas es la herramienta más poderosa a nuestro alcance ¡Y la palabra hablada tiene ese poder de influencia!

Esta ruta nos lleva a pensar en la palabra hablada como una herramienta eficaz para influir en las

emociones ajenas, siempre y cuando logremos un buen nivel de conexión. Por eso, tenemos que seguir entrenando a nuestro Neandertal para que no impida nuestro progreso en el arte de hablar.

El arte de hablar

De niño, me encantaba pasear por el campo en “la sombra”, aquella hermosa potranca de medio troche regalo de mi padre. Me impresionaba lo fácil que era gobernarla, aun sin ser un jinete experto, a pesar de las duras batallas que con impetuoso brío le dio a su domador.

De hecho, ya me había tumbado un par de veces, mientras impaciente, decidí furtivamente que ya era hora de cabalgar, aunque el avezado vaquero que la domaba aún no había terminado su trabajo.

Por aquel entonces, galopaba a campo abierto cada vez que tenía la oportunidad, era una forma increíble de sentir la libertad.

Pese a todo, lo que realmente me asombraba era la facilidad para detener aquella fascinante mezcla de fuerza y brío con solo tirar suavemente de las riendas.

El truco es triste y simple pero efectivo: producir dolor en la lengua y enseñar al animal que la única forma de detener el dolor es parar la marcha.

Recordando aquellos tiempos, me viene a la mente que si los humanos pudiéramos controlar lo que decimos- la lengua- e incluso lo que no decimos, dominaríamos un gran poder.

En nuestro ímpetu por comunicar, muchas veces corremos como caballos desbocados, lanzando todo tipo de conjeturas y juicios siniestros, producto de prejuicios, falta de información confiable y malas interpretaciones.

Otras tantas veces ocultamos información, que incluso nos podría ayudar a nosotros mismos, como cuando vamos al médico y no decimos que una

automedicación nos ha hecho daño, para evitar la recriminación.

Aprender a dominar lo que decimos (algunos lo llaman “morderse la lengua”), es un arte que requiere una vida de práctica. Pero ¿Por qué es tan difícil? Porque es una lucha interna contra mi poderoso Neandertal que, en su intento visceral por protegerse del mundo exterior, lanzará todo lo que este a su alcance y hará todo el ruido necesario para “ahuyentar” el peligro; desde habla sarcástica y despectiva, pasando por amenazas e insultos, hasta golpes y demás reacciones extremas posibles.

La lucha por el control de sí mismo, es la más difícil de todas las batallas que jamás haya peleado hombre alguno.

Por eso lo que decimos, y como lo decimos, juega un papel fundamental en nuestra vida. Es un arte que puede salvar vidas o segar muertes, pero además el habla humana es un verdadero milagro.

El milagro de hablar

Desde el primer balbuceo de un bebé hasta las sublimes notas de la escala musical en la ópera, la voz humana es un milagro de dimensiones todavía por descubrir.

El canto es una de sus facetas más increíbles. Así como un prisma descompone la luz blanca permitiendo ver los maravillosos colores del espectro luminoso, la voz humana tiene el poder de dar salida a toda una gama de sentimientos y emociones.

Conocedores del tema, los líderes militares disponen de una variedad de himnos, canciones y arengas bien elaboradas, que elogian la valentía y el heroísmo del guerrero ideal; repetir eso como mantras, es una forma efectiva de mantener alta la motivación de sus tropas.

Un habla de calidad, debe precisamente impactar de forma directa los sentimientos y emociones de las personas, para moverlas a actuar.

Pero ¿Cómo se produce este milagro? ¿De qué manera un mensaje que inicia en la mente se transforma en un código legible?

Una corriente de aire fluye desde los pulmones, pasa por la tráquea y sigue hacia la faringe, donde hay dos pequeños pliegues opuestos, formados por epitelio y algunas fibras musculares, los cuales conocemos como “cuerdas vocales”.

Dicho de forma simple, estos pliegues o “cuerdas” se abren y cierran al paso del aire, vibrando a nuestro antojo. Así se produce el habla y toda la variedad de sonidos que podemos emitir. Una maravilla que usamos, en la mayoría de los casos, sin apenas darnos cuenta.

A mayor tensión de los pliegues los sonidos son más agudos o “altos”, si están más relajados los sonidos son más graves o “bajos”. Como último paso, el paladar, la lengua, los dientes, labios y mandíbula, ayudan a transformar las ondas que emiten las cuerdas vocales en palabras.

Una voz educada musicalmente, es el instrumento sonoro más increíble que podamos escuchar. Por eso los amantes de la lírica, pagan costosas entradas a espectaculares escenarios, para deleitar sus sentidos con lo más selecto de la voz humana.

Ahora, tratemos de imaginar todo este complejo sistema absolutamente rígido debido a los nervios de hablar en público. Eso es precisamente lo que se produce: respiración agitada, cuerdas vocales tensas, mandíbula rígida o temblorosa, lengua pegada al paladar, entre otras cosas. Posiblemente consigamos emitir algún sonido gutural o sencillamente huyamos de allí. A fin de cuentas, eso sucede cuando toma el control nuestro Neandertal.

Precisamente esa es la razón del viaje a esta caverna psíquica; conocerlo y retarlo.

CAPÍTULO 6

Retando al Neandertal

Todavía recuerdo con agrado un gracioso susto en mi adolescencia. Participando en un improvisado juego (hoy en día le llaman karaoke) y después de sentirme dueño absoluto del escenario, alguien tuvo la sevicia de grabar mi voz y, peor aún, repetir el audio a todo volumen.

¡No podía creer que aquella horrible voz fuera la mía! Nunca me había escuchado en una grabación ¡Quería que la tierra se abriera y me tragara de inmediato!

Miraba a todos los allí presentes, pensando cómo habían podido soportar aquella voz durante toda esa canción. Pero para mi sorpresa nadie se inmutó.

¿Cuántas veces hemos escuchado una grabación de nuestra propia voz, o hemos visto un video de una conversación nuestra? Quizá se sienta algo extraño, porque no es la voz que estamos acostumbrados a oír, ya que, debido a la vibración de los huesos de nuestro cráneo, la escuchamos con una resonancia más envolvente cuando hablamos. Pero al oírnos en una grabación ¡Que sorpresa nos podemos llevar!

Sin embargo, es la misma voz que tanto aprecian nuestros familiares y amigos, ya que la han escuchado toda la vida.

¿Y qué tal nuestros ademanes al hablar? ¿Nos parece que al vernos hablando en video nuestros

gestos son torpes y hasta cómicos? Nos guste o no, son una marca personal, porque los hemos hecho toda la vida. Por lo tanto, en este, como en muchos otros aspectos de los que ni siquiera nos damos cuenta, las personas nos aceptan como somos.

Así que, en términos generales, somos nosotros los que ponemos las barreras de lo inaceptable, no los demás.

Somos nosotros quienes nos rotulamos con términos como: “no soy capaz,” “me da pena,” “eso a mí no se me ve bien”, al grado que, en ocasiones, hasta parece que otros disfrutan más de lo cotidiano de la vida que nosotros mismos.

Por otra parte, aquellos aspectos de nuestra conducta que no nos gusten, son susceptibles de cambiar, o al menos mejorar.

Podemos mejorar todo lo que deseemos para aumentar nuestro nivel de aceptación interior. Como todo arte en desarrollo, es solo cuestión de conocer la técnica y practicar, practicar, practicar.

Algo importante: mi Neandertal no soporta que alguien se ría de mí, ni siquiera yo mismo. Pero ¿Se ha dado la oportunidad de sentir lo relajante que es reírse de sí mismo? El pánico escénico se desvanece de inmediato, porque me libero de la carga rígida de ser un personaje perfecto –en realidad nadie espera que lo sea- y disfruto ser una persona común.

Podemos retar al Neandertal interno, haciendo alarde en el espejo de los gestos más absurdos al hablar, o grabando video de exposiciones cortas en auditorios imaginarios y ensayando todo tipo de ademanes e inflexiones de voz.

Como mínimo dos cosas saldrán de allí: aceptación, porque lo que vemos en el espejo es lo que todo el mundo ve en nosotros y así nos acepta. Confianza, porque podemos editar y mejorar el video cuantas veces queramos, hasta encontrar la postura, gestos, voz y ademanes que nos gustaría tener.

Esas mejoras progresivas quedarán grabadas en nuestra memoria inconsciente vez tras vez, al grado de fusionarse a nuestra forma de ser.

Allí es donde se gesta el dominio o la persuasión sobre mi Neandertal, por lo menos en el tema que estamos tratando. Ya lo dice el refrán: “La práctica hace al maestro”.

De todo lo anteriormente expuesto depende como saldrá nuestra voz ¿Por qué?

Porque solo si estamos suficientemente relajados podremos encontrar el tono de voz apropiado para lo que vamos a decir, ya que nuestra voz refleja, hasta cierta medida, lo que hay dentro de nosotros, pero los nervios en cambio desfiguran el mensaje que queremos transmitir.

Una voz agradable y produce interés en el mensaje, por otro lado, una voz tensa y forzada produce fatiga y se pierde el interés.

En cualquier caso, aunque quizá no tengamos la capacidad de un locutor, siempre existe la

posibilidad de darle una mejor proyección a nuestra voz, sin perder la naturalidad al hablar. Eso lo conseguiremos al trabajar la calidad de la voz.

Calidad de la voz

Una simple llamada telefónica puede darnos mucha información de la persona que está al otro lado de la línea.

El timbre, tono y volumen de la voz, su ritmo y velocidad, su acento, la forma de vocalizar, entre otras numerosas características, revela mucho de quien habla: su cultura, región del país (o del mundo), su nivel académico, carácter, tendencia, posibles intenciones, si está nervioso o calmado y otras tantas características propias del lenguaje hablado. Es de reiterar: la voz puede expresar lo que somos y sentimos en nuestro interior.

Así que para tener buen efecto con lo que transmitimos oralmente, debemos dominar adecuadamente la calidad de nuestra voz ¿Cómo lograrlo?

Posiblemente pensemos en mejorar la forma de hablar para una entrevista de trabajo u otra ocasión importante. Sin embargo, en el habla cotidiana, nunca nos preocupamos por tener calidad de voz, así que se requiere un ejercicio consciente para mejorar temas claves como la pronunciación, articulación, modulación, pausas, énfasis, fluidez y volumen.

Una de las primeras cosas que debemos hacer es aprender a *respirar*. Podemos estar de pie con el torso relajado, llenar de aire la parte baja de los pulmones, a medida que soltamos el aire contamos uno, dos, tres... y así sucesivamente hasta la mayor cifra donde se pueda llegar.

Olvide todo cuanto le rodea y céntrese en la necesidad que tienen sus oyentes de escucharle, piense en un público amigable y absorto en lo que usted dice. Recuerde que transmitimos con todo el cuerpo, así que la postura corporal es clave.

Busque tonos graves al hablar hasta donde su voz se lo permita, trate de proyectar el volumen, ponga su mente en modo calmado, respire lento y profundo.

Una vez logrado esto, podemos hacer algunos ejercicios:

Busque una lectura corta y sencilla de su agrado y trate de leer un párrafo a la mayor velocidad posible, sin equivocarse y sin que le falte el aire. Repítalo hasta que domine esa lectura sin errores.

Sobre Demóstenes, el famoso orador griego que en sus inicios tartamudeaba, se dice que pasó años practicando discursos con un cuchillo entre los dientes, o con piedras en la boca para mejorar su *articulación*. Ciertamente o falso a nosotros nos bastará practicar la misma lectura de un párrafo, con un lápiz entre los dientes y a un ritmo normal. Este ejercicio permite controlar eficazmente la columna de aire y los movimientos de la boca, que al no ser adecuados muchas veces ahogan los sonidos vocales.

Articular es decir clara y exactamente las palabras, sin cambiar el orden de los sonidos o “comerse” algunas letras. Debemos respetar el orden de los fonemas en cada palabra.

Un ejemplo muy común, es que, al usar expresiones como “*estense* quietos” sea sustituida por “*estesen* quietos”. Otro caso es el de famosos ritmos de canciones populares con expresiones como “te voy a *quelel*” en vez de “te voy a *querer*”, y otra infinidad según la cultura del lugar.

Por último, haga una lectura normal, con especial cuidado en los signos de puntuación, notará que tiene mejor dominio de su voz. Ahora trate de agregarle un poco de su tono natural.

Al aumentar en práctica podemos empezar a imprimirle modulación.

¿Qué es la modulación?

Imagínese conducir fatigado por una autopista recta y sin tráfico, con tan solo el zumbido de las

llantas al rozar el pavimento y el sonido ronco y monótono del motor. Es solo cuestión de tiempo para que comience el sueño.

Igual sucede con el auditorio cuando se hace una exposición sin variar el ritmo, tono y volumen. Modular es precisamente usar esos elementos para darle vida a un discurso.

Pensemos un poco en estos tres factores:

Volumen: Se debe aumentar donde se requiere dar intensidad a la información.

Ritmo: Se usa según la importancia de lo que se diga, resaltar lo importante más lento, lo secundario un poco más rápido y para denotar entusiasmo ir acelerando gradualmente.

Tono: Variar las notas altas con las graves producirá los picos para transmitir sentimientos y llegar al corazón.

Un buen ejercicio para practicar la modulación, es hacer lecturas cortas grabando la voz, hasta lograr

imprimirle los matices adecuados a cada expresión de la lectura. Después de unas cuantas sesiones de práctica, se empezará a notar la mejoría.

Desde que seleccionamos las ideas e información debemos trabajar en familiarizarnos con el material. Un buen discurso no debe ser solo un recital de razonamientos y declaraciones lógicas; hay que mover las emociones, de lo contrario será solo un resumen informativo carente de fuerza motivadora, así que la exposición debe tener suficientes matices para aprovechar todos los buenos recursos que nos da la modulación.

No debemos olvidar que de nuestra *actitud hacia la información* que estamos presentando depende en parte la *actitud de quienes escuchan*. Una de las actitudes más importantes a la hora de presentar información a un público es el *entusiasmo*.

Entusiasmo

¿Ha notado la reacción de un hincha del fútbol cuando su equipo del alma hace un gol? ¡Lo celebra como si fuera de su propia autoría!

Ese sentimiento desbordante, contagioso y dinámico, es entusiasmo puro.

De forma similar, cuando hablamos en público debemos estar vivos en nuestra expresión, el entusiasmo transmite eso y se propaga como una onda. Debe notarse que lo que decimos corre por nuestras venas, está en nuestro ADN.

Además de nuestra convicción y gusto por la información que presentamos, debemos tener la firme convicción de que el auditorio *necesita* escuchar lo que le vamos a decir.

En este aspecto hay que tener cuidado; la convicción exagerada puede caer en el dogmatismo, lo que produciría un efecto inverso al que deseamos lograr. Lejos de imponer ideas, queremos que las

personas lleguen a conclusiones propias con los elementos de juicio que les damos.

Para evitar el dogmatismo debemos saber aplicar el entusiasmo a la información. No toda la exposición requiere el mismo nivel de entusiasmo. Hay que construir cada idea clave, como las jugadas maestras de un equipo de fútbol.

Se comienza con gran expectativa, poco a poco el equipo va planteando el juego; hasta parece que cada jugada es mejor que la anterior. El público no pierde detalle, el entusiasmo va en aumento, algunos contienen la respiración y, finalmente llega lo que todos estaban esperando; el resultado que hace estallar la tribuna con un solo grito: ¡Gooooo!

Celebran y luego se sientan a esperar la siguiente jugada que los haga celebrar de nuevo.

La estructura de un buen discurso está hecha de tal forma, que cada idea secundaria vaya generando la expectativa que llevara al siguiente nivel y así gradualmente hasta la cima, donde está la idea

primaria que causara el impacto deseado. Luego se genera un “espacio” para asimilar la información y escalar hacia la siguiente cima.

Así, aunque el entusiasmo está en el ambiente, debe haber una justificación para manifestarlo de forma natural y en diferente intensidad en cada nivel.

De forma parecida, hay otros sentimientos que intervienen en la exposición, el afecto es uno de ellos. Sin este sentimiento seríamos vacíos como una grabación robótica. Este afecto se traduce para el público en un tono cálido, que demuestra interés por aportarle algo positivo a sus vidas.

Por supuesto, la amplia gama de otros sentimientos irá fluyendo a medida que practicamos la oratoria. Según los matices que nos plantea la información, debemos mostrar el factor humano que el público esperaría en cada situación. Por ejemplo, no sería propio sonreír mientras hablamos de algo trágico.

De igual manera debemos plantearnos la compasión, la alegría y otros sentimientos que, de

no reflejarlos en el tono de voz y la expresión facial, causa la impresión de que somos indiferentes a lo que decimos, lo que plantearía serias dudas en el público.

Es importante considerar qué sentimientos transmite la información, y prepararnos hasta que se hagan propios y broten de forma natural.

Anteriormente se habló de la importancia de practicar en el espejo, además de grabar la voz o video de nuestra exposición.

Recordemos que nuestro Neandertal interno siente miedo a todo lo desconocido, si no estamos seguros de nuestros gestos corporales y faciales, así como el tono de nuestra voz, el temor nos hará presa fácil. Así que es importante conocer nuestra apariencia exterior cuando nos expresamos.

Quizá la manera más rápida y sencilla sea el espejo. Puede sentirse un poco raro al principio, pero precisamente es ese el miedo que debemos vencer. Pudiera parecer tonto hablarle a un espejo, pero

¿Acaso no es lo que otros ven en mí? Así que entre más me acostumbre a hacerlo, más afianzare mi confianza en la imagen que proyecto. Por eso, memorizar pequeñas frases y decirlas frente al espejo es una buena forma de captar esa proyección.

De esta manera nos enfrentamos a trabajar algo que no tiene libreto ni está escrito en ningún discurso: los ademanes y las expresiones faciales. Atributos de carácter personal e intransferible en la forma de comunicarse de cada ser humano.

Éstos deben salir de forma natural, como en el habla cotidiana. De ahí la importancia de familiarizarnos con ellos, para que, al hablar ante un público, fluyan con naturalidad y no lleguemos a la ausencia o exageración de los mismos.

También nos ayudará para mejorar nuestro *contacto visual*, ya que, en la mayoría de las culturas, este es un factor clave para generar

confianza. Recordemos de nuevo que nuestros ojos tienen lenguaje propio.

Los oradores eficaces no suelen pasar la mirada de un lado a otro del auditorio rítmicamente como en un partido de tenis, por el contrario, “conversan” con un espectador, es decir le lanzan una idea y esperan la conexión visual, luego pasan a otro sin quedarse demasiado tiempo y así sucesivamente, esto les permite darse cuenta si deben hacer algún ajuste para mantener el interés.

De hecho, mirar unos segundos al auditorio antes de empezar a hablar genera confianza en el orador y expectativa en el público.

Una vez hayamos practicado la familiarización con el espejo, estamos listos para efectuar grabaciones de nuestra voz en discursos cortos, tratando de tener en cuenta todo lo mencionado hasta este momento y practicar mucho, hasta sentir que necesitamos presentar nuestra mejorada voz.

De ahí podemos pasar a algo más integral: grabaciones en video de nuestros discursos de práctica. De tal forma que podamos captar todo; gestos, voz y el sentido de lo que estamos diciendo.

Analizar en detalle nuestra exposición, es una herramienta muy útil para perfeccionar nuestra técnica.

En oratoria la imitación no es una buena opción. Debemos preparar la información y estampar nuestro sello personal en ella. Precisamente de eso se trata todo esto: de definir y mejorar nuestro *estilo propio* de comunicación.

Algunas herramientas adicionales son: Mejorar nuestro vocabulario y dicción de las palabras, es decir, tener solvencia de palabras para ser fluidos al hablar, de tal manera que cuando estemos discursando nuestro público no tropiece con interjecciones como este, esto, eh, mmm, al no poder encontrar la palabra adecuada y, de otro lado no caer en el vacío mortal de una palabra mal

pronunciada, debemos *respetar el sonido de los fonemas*.

Esos tropiezos hacen que el auditorio se desconecte y pierda la información realmente importante.

El arte de no tropezar al hablar se llama fluidez, y hay dos formas eficaces de mejorarla: *practicando* la lectura en voz alta todos los días y *practicando* en la conversación el arte de pensar para hablar, lo que nos llevara a la costumbre de expresar ideas completas.

Gradualmente sentiremos que, de forma natural nuestra habla va saliendo más fluida. Una herramienta más para entrenar a mi Neandertal.

Practicando con constancia, podemos crear nuevas experiencias en nuestra comunicación cotidiana, que nos influirán de manera positiva a la hora de hablar en público.

En la medida que avanzamos, nuestro temeroso yo primario debe empezar a captar un mejor nivel de seguridad y al mismo tiempo, sentirá menos deseos

de arrastrarnos al refugio de su solitaria caverna
cada vez que intentamos hablar ante un auditorio.
Ya es hora entonces de salir de nosotros mismos y
pensar en el gran público.

CAPÍTULO 7

Regresando de la caverna

Habiendo recorrido algunos lugares de la caverna psíquica donde se encuentra mi yo primario, me entusiasma pensar en todo lo que puedo hacer para convertir a mi Neandertal en un aliado.

Fiel a la idea que me propuse al iniciar el viaje, usaré lo aprendido para mejorar mi forma de comunicarme. Llenaré mi caverna de material nuevo y favorable a mi causa. En adelante me esforzaré por practicar éstas sencillas técnicas en la vida cotidiana, hasta volverlas parte de mí.

Ahora que por fin estoy descubriendo como funciona mi estilo de comunicación y el poder que emana de ella, comienza otra etapa; es el momento de construir un método practico para plasmar mi mensaje en la voluntad de mi público.

Construyendo el discurso

En una ocasión, siendo estudiante, laboré como ayudante de obra en una gran construcción. Un día cualquiera, encontré por casualidad unos planos sobre un montón de ladrillos y me sorprendió el ingeniero que estaba a cargo de la obra tratando de descifrarlos.

Contra todos los pronósticos, se tomó el tiempo para ayudarme a entenderlos, hablamos de masa, peso, volumen, momento angular y otros tantos conceptos que me apasionaban desde el colegio.

A partir de ahí me dedique a llevar los planos y otros accesorios para los ingenieros. Luego la vida me llevó por otro rumbo y no supe más de aquello.

Años después regresé a Cali mientras trabajaba para una aerolínea y, al pasar por el mismo lugar, había allí un imponente hotel de cinco estrellas. Entonces reviví con cariño aquella época de trabajo rudo bajo el sol. El tiempo se detuvo, y recordé el momento en que toda aquella imponente estructura fue solo planos sobre un montón de ladrillos.

En realidad, toda gran estructura comienza siendo solo un trazo bosquejado en un plano; hasta los seres vivos obedecemos a la estructura de un plano escrito en nuestro ADN.

Podemos seguir este modelo para dar estructura a las ideas, un buen bosquejo es el plano para edificar un buen discurso. Hay varias formas de elaborar un bosquejo, una de las mejores es el bosquejo de oraciones cortas.

Lo primero es determinar el objetivo del discurso, lo que quiero lograr. Para ello debo escoger unas ideas principales y usarlas como columnas que llevarán el peso de lo que quiero enseñar desde la

base hasta la cima, no deben ser muchas, pero deben ser fuertes, lo suficiente para sostener el edificio.

Luego debo establecer unas ideas secundarias, estas las puedo usar como vigas para dar fuerza a las ideas principales, esa es su razón de ser, por eso es importante que cada idea secundaria esté justificada dentro de la estructura, de lo contrario estorbará.

Seguidamente debo hacer la “obra blanca”; preparar estadísticas, ilustraciones y notas breves que contribuyan a que la información estructurada sea confiable, creíble y agradable. Toda esa estructura es el *cuerpo* de un discurso.

Ahora hay que ponerle un nombre y colgarlo en el sitio más visible del edificio, ese será su *tema* y debe ser consecuente con el objetivo que se quiere lograr.

Seguidamente hay que decorar la entrada de forma llamativa y de buen gusto, esa será la *introducción* al tema.

Por último, es necesario rotular la salida con un mensaje claro y sencillo: “Debo hacer algo con lo que aprendí”. Una buena *conclusión* debe poner en movimiento las emociones que encendió el discurso.

Ahora que hemos estructurado un bosquejo sencillo, podemos analizar un poco la forma de usar algunas partes.

Tema

Debemos tener claro que el tema se debe enfatizar en momentos clave a lo largo del discurso, por lo general solo recordamos una pequeña parte de lo que escuchamos, así que el auditorio debe recordar específicamente el tema y su importancia en el todo, eso da coherencia y unidad al discurso.

El tema debe tener un enfoque concreto, propuesto desde el principio para no divagar.

Ideas principales

Una vez tenga una estructura en su bosquejo repáselo para ver si se destacan con facilidad las ideas principales, piense de nuevo en su objetivo a lograr. Ahora visualice a su público ¿Es la información lo suficientemente sencilla para ser entendida con facilidad? O ¿es tan simple que debe profundizarse más?

Ideas secundarias

Van creando expectativa sobre a donde pretendemos llegar, hay que usar solo las más apropiadas de acuerdo al objetivo a lograr. A este respecto debo preguntarme:

¿Refuerzan las ideas principales o son simple decoración inútil?

Introducción

Capta la atención, deja claro el tema y dice para que sirve.

Es fundamental por ser la primera y mejor oportunidad de conectarse con el público. Su discurso ya tiene un objetivo y el auditorio está allí porque tiene expectativas, entonces la clave es pensar en lo que de verdad le interesa al público. Noticias, ilustraciones, preguntas, anécdotas, cualquier cosa de interés para ellos de acuerdo con el tema. Lo cotidiano puede funcionar, sobre todo si se involucra al auditorio de forma que este se sienta obligado a dar respuestas en su mente.

Lo que se dice en la introducción es clave, por eso debemos escoger muy bien las palabras para que las expresiones en esta parte sean las más directas y sencillas, es lo más cercano a una frase célebre. No es conveniente que sean demasiado largas, a menos que sea una buena ilustración, caso en el cual no debe arriesgarse a fatigar al auditorio. Hay que

establecer el punto lo antes posible. Además, el que sea breve nos ayuda de otra manera; nos da tiempo para encender los sentimientos desde el inicio.

Si la importancia de lo que decimos es fundamental, la forma como lo decimos debe ser exponencial. Hay que prestar mucha atención, ya que es una de las partes que más se debe practicar, quizá hasta memorizarla.

Una forma eficaz de entrar es, una vez en el atril, mirar directamente al público unos segundos y luego hablar mientras saboreamos cada palabra, con la carga de emociones, matices y pausas que debe llevar cada frase, con una voz calmada y un entusiasmo evidente de acuerdo al tema, el aplomo se debe notar, es como estar en control.

La introducción generalmente plantea la actitud con la que desarrollaremos el resto del discurso.

Conclusión

Es lo último que recuerda el público, así que también requiere darle suma importancia. Técnicamente se debe recordar el tema, repasar las ideas principales y llevar a la conclusión lógica de lo que se espera que hagan.

Pero más que enseñar que hacer con lo aprendido, es la parte clave para mover las emociones que despertó la información en el público.

Debe ser evidente que estamos llegando al final, por nuestro ritmo, tono y modulación. Es un momento para mostrar seguridad, transparencia y hablar mirando al público, por eso al igual que la introducción requiere mucha atención, en especial porque ya no habrá tiempo para enmendar errores.

En las frases finales sea claro y positivo, de poder hacerlo imprímale afecto a su voz, pero sin perder potencia. No dure más tiempo del que el público pueda soportar. Las despedidas largas se vuelven aburridas.

Con todo lo anterior en mente ya tenemos un conocimiento básico de nuestra forma de comunicarnos y unas herramientas para mejorar desde el interior, nuestro Neandertal.

Además, hemos visto, ya desde el exterior de la caverna, un concepto básico para estructurar las ideas que deseamos transmitir; un bosquejo. Ahora podemos pensar en algunas lecciones cortas que nos permitan mantener la conexión con el público, mientras presentamos el cuerpo del discurso.

Al comienzo decíamos que, si no hay interés en el tema, la comunicación se corta. Debemos tender un puente entre las necesidades del receptor y las soluciones que tenemos para mostrar.

Además, también hemos hablado durante todo el libro de construir y estructurar, y eso es lo que realmente deseamos hacer con nuestra comunicación y otros aspectos de nuestra vida misma, siempre estamos construyendo y estructurando, de lo contrario nuestra vida sería un

montón de ruinas, ya que el mundo está en constante cambio.

Así que, pensando en ese puente, podemos usar muchos factores para mantener viva la conexión con el público en un discurso. En el siguiente capítulo propongo cuatro de ellos, funcionales, sencillos, efectivos y que además con un poco de práctica, nos permitirán disfrutar de esa indescriptible sensación de estar conectados emocionalmente con el público.

CAPÍTULO 8

Manteniendo la conexión

Algunos quizá recordemos la época del colegio, hubo herramientas que posiblemente fueron el dolor de cabeza de muchos: factorización, funciones trigonométricas, enlaces covalentes, para mencionar solo algunas.

Lamentablemente el sistema educativo llena nuestra mente de datos como si de un disco duro se tratara. Así, muchos que incluso suelen ser buenos estudiantes, pierden el interés en lo que aprenden o, mejor dicho, en lo que memorizan.

Bajo este molde, se define un buen estudiante por responder bien, en un alto porcentaje, listados infinitos de preguntas, como si memorizar fuera el objetivo final de la educación.

Es irónico, si suponemos que la educación es una formación destinada a desarrollar las capacidades, intelectuales, morales y afectivas, entre otra variedad de características propias del ser humano y su entorno.

Pensemos tan solo en lo intelectual para poner un ejemplo; la educación debería enseñarnos a pensar, un ejercicio cada vez más escaso en la era de la información, donde parece que ya solo queda tiempo para memorizar.

En total contraste con lo anterior, recuerdo la felicidad que sentí cuando, ya de adulto, estudiando navegación con un buen maestro, por fin le encontré utilidad al teorema de Pitágoras ¡Si tan solo en el colegio se hubieran tomado la molestia de decirme como sacarle provecho en vez de solo memorizarlo!

Factores de contacto

La reflexión anterior nos hace pensar que seguir el método de enseñanza tradicional que heredamos, no funciona para conseguir una buena comunicación con nuestro público.

Las personas necesitamos ver el *valor práctico* de las cosas, hacernos *preguntas*, *pausar* para captar las respuestas y, finalmente sentir que lo que descubrimos nos toca el *corazón*. Con la información que tenemos debemos permitirle al público hacer todo eso. Por eso la clave no está necesariamente en la información a presentar, sino en la forma como se usa para interactuar con el

grupo de personas que tenemos frente a nosotros. Eso se consigue solamente cuando se degusta el sabor de la información para captar todos los matices posibles.

Debemos reconocer con humildad, que otras personas pueden captar cosas que nosotros no observamos al preparar, eso puede ayudarnos a evitar los nervios en exposiciones abiertas donde se interactúa con algunas preguntas del público.

Ahora sí estamos listos para analizar los cuatro factores mencionados.

Inicialmente necesitamos despejar la primera objeción que debe vencer todo orador ¿Por qué me beneficia esta información? Antes de que el público pierda interés en el tema hay que mostrarle la ganancia a obtener. Así funciona el sentido común.

Valor práctico

Para que algo empiece a importarnos, debemos percibir, al menos por un momento, su valor en

nuestra vida. De lo contrario no establecerá ninguna ruta en nuestra mente, ya que no estará ligado a ninguna emoción.

Así que el reto desde que iniciamos la charla, es mostrarle al público *porqué le atañe la información*, o mejor aún, persuadirlo de que la necesita para mejorar su vida, despertando o creando emociones.

Por supuesto previamente ya debo haber pensado en el tema y las personas ante las que voy a hablar, sus posibles vivencias, circunstancias y creencias.

Entre más datos conozca de mi público, más cosas de su interés tendré a mi favor. Es un asunto de seria consideración a la hora de preparar el material, porque es vital para mantener la conexión, ya que las razones para escucharme les pertenecen a ellos. Así que debo preguntarme esas posibles razones y repasar cada una de ellas.

Hay otra forma eficaz de atraer de manera irresistible la mente del público, y es induciéndolos a dar respuestas mentales por deducción.

Preguntas retóricas

La mente de un niño por lo general está llena de preguntas, pero al crecer nuestra perspectiva cambia.

A decir verdad, nuestro conocimiento va a un ritmo moderado, pero nuestra arrogancia crece de un modo exponencial, sobre todo durante y después de la adolescencia. Parece que ya lo sabemos todo acerca de todo.

En ese orden de ideas el ser humano promedio usa el conocimiento para ponerse límites, la educación secolar está concebida para decirnos que todo está demostrado, que no hay nada que inventar, que no podemos intentarlo de otra forma, incluso fomenta una admiración tan desmedida por lo que nuestra generación cree saber, que hasta se toma por ignorancia pensar diferente.

Parece que la verdadera genialidad solo se asoma a este mundo, cuando surge alguien que usa lo que todos conocen, para plantearse las mismas cosas de otra forma y hacer lo que a nadie se le ocurrió.

Por lo tanto, en vez de ser un muro para limitar la imaginación, el conocimiento adquirido debería utilizarse como una escalera para mirar más allá de nuestros confines, así el aprendizaje sería más divertido porque todos somos curiosos por naturaleza.

La experiencia de aprender debería ser algo emocionante.

Dejando a un lado la arrogancia, podemos ver que el conocimiento actual no es el límite, sino solo el comienzo. La historia muestra que, la mayoría de lo que sabemos hoy, mañana será cuestionado por la siguiente generación y así sucesivamente.

Esa es la diferencia cuando somos niños, la humildad nos permite preguntar sin temor a sentirnos ignorantes, si las respuestas generan

emociones positivas, siempre recordaremos con agrado lo aprendido.

Por eso, cuando alguien hace juegos de preguntas bien pensadas, esa voz infantil aparece de nuevo en nuestro ser y reclama respuestas. Esas respuestas son las que debo ayudarles a encontrar en mi discurso.

Pero ¡Cuidado! Nuevamente debo recordar que yo solo planteo preguntas para inducir a pensar y suministro algunos elementos de juicio, la conclusión lógica la debe descubrir el público.

Las preguntas se pueden usar por todo el discurso, incluso para hacer la introducción al tema. Preguntas simples y abiertas como ¿Ha pensado en? ¿Se ha preguntado si...? ¿Qué cree que pasaría cuando...? Entre muchas otras.

Está en nuestra naturaleza sacar conclusiones, es algo difícil de resistir, siempre tenemos una opinión sobre cada cosa. Así que es un método eficaz para

trabajar con las mentes, aún de aquellas personas que parecen indiferentes o apáticas.

Como todo método, hay que saberlas usar. Son muy útiles a la hora de pasar a una idea clave, para inducir a razonar y además para enfatizar, guiando al público y ayudándole a llegar a la conclusión lógica donde queremos llevarlo.

Se requiere práctica, pero es una herramienta eficaz para mantener la conexión. Por supuesto al hacer una pregunta retórica se debe dar tiempo al auditorio para procesar la respuesta en su mente.

Eso nos lleva a pensar en otro aspecto elemental cuando presentamos un discurso público.

Saber usar las Pausas

Contaba febriles 15 años y me encontraba con unos amigos en una hacienda, suministrando agua para un millar de reses.

Aquel era el único lugar donde a hurtadillas, lejos de la presencia del mayordomo, me daba el lujo

manejar el poderoso “Zetor Cristal”, uno de los enormes tractores de que disponían para trabajos varios.

El problema para mí era frenar, ya que mi estatura a esa edad apenas me permitía rozar el pedal, tenía que bajarme de la silla y prácticamente pararme sobre el freno.

Arrogante y confiado después de haber demostrado mi pericia ante aquel animado grupo, me dispuse a parquearme bajo un árbol, junto a la carreta de los insumos. De pronto perdí el control, no logré resbalarme de la silla a tiempo para frenar con fuerza, atropellé la carreta regando todo en el pasto, hasta finalizar mi ruta contra un gran árbol que detuvo mi angustiada marcha.

Apenas pude, me bajé horrorizado y tembloroso, pensando qué sería de mí, si en vez de ese árbol, hubiese allí un abismo.

Aquel susto me enseñó que de nada sirve tener entre las manos un gran poder, si no estamos capacitados para detenerlo a voluntad.

A medida que nos conectamos con el público, el discurso va tomando fuerza. Sin embargo, si no hacemos las pausas correctas en el momento preciso, perderemos el control de esa fuerza.

No importa que tan asustados estemos ante un auditorio, el manejo adecuado de las pausas mostrará que tenemos el control.

Las pausas permiten dar sentido a las ideas y ayudan a resaltar las expresiones de más peso. Podemos usarlas cada vez que pasemos de una idea a otra, para resaltar un punto importante, antes o después del mismo, y al final de una pregunta retórica. Así, el público tendrá tiempo de hacerse una opinión mental del asunto.

¿Con que frecuencia deben hacerse y cuánto tiempo deben durar las pausas?

Al igual que cuando conducimos un vehículo, las frenadas dependen del tráfico, la velocidad, la distancia y las condiciones de la vía, entre otros factores, así la duración y frecuencia de las pausas dependerán totalmente de los matices de la información que estemos presentando. Por eso al igual que sucede con la modulación, requiere ensayo previo si queremos un uso eficaz de ésta herramienta.

Una vez puestas todas las ideas en orden, y después de haber practicado razonable número de veces, conviene repasar cada parte del discurso para saber dónde tiene mejor efecto una pausa y que tan larga será, de acuerdo con la idea que le sigue o antecede.

No deben ser tan largas que demos la impresión de estar perdidos. Tómese el tiempo suficiente para desarrollar este arte.

Una vez expuestos estos tres elementos de conexión con el público, pasemos al último, de acuerdo con la reflexión planteada en esta obra.

Este como muchos otros, es fundamental para transmitir nuestro mensaje. Sin embargo, va más allá; se remonta a una dimensión que trasciende barreras de pensamientos, para llevar directamente a lo más recóndito de las emociones humanas. Hablamos de llegar al corazón.

Llegar al corazón

Pensamientos, sentimientos, emociones y deseos. Una mezcla continua e inestable, que impulsa nuestra tendencia dominante en ese lugar figurado al que llamamos corazón y al cual nos hemos referido con amplitud en esta obra.

Para llegar al corazón existe una fórmula rápida y efectiva: hablar desde el corazón.

Todo lo que hemos considerado no sería muy útil si solo se quedara en el ámbito lógico del intelecto.

Como ya hemos visto, el verdadero motor que nos mueve es la voluntad, y su combustible son las emociones, así que es al mismo centro de las

emociones donde debe llegar nuestro mensaje para que surta efecto. Eso exige poner el sentimiento adecuado en cada expresión presentada. Pero no es un simple libreto, hay que vivir lo que decimos.

En otras palabras, con la lógica presentamos los trazos a blanco y negro; con las emociones pintamos el cuadro a todo color.

Pregúntese ¿Qué ideas predominan en la cultura del público? ¿Qué motivos les parecen importantes? ¿Qué contexto les ha moldeado (y a veces programado) la razón?

Recuerde que, por regla general, las únicas razones que parecen interesarnos son las propias, así que busque las de ellos. Construya su disertación partiendo de los buenos motivos que pueda tener el público. Piense en positivo cuando se dirija a ellos. No los visualice como una masa de gente, pues en cada uno hay alguien que lucha con su propio Neandertal. Percíbalos como individuos que sueñan, sienten y necesitan creer.

Si nuestro corazón arde con lo que decimos, ese fuego encenderá la llama del interés en nuestro público.

De lo que se trate entonces es de lograr que el público integre las razones del discurso como propias, eso complacerá el intelecto, que cada enseñanza despierte una emoción, eso complacerá el corazón, que cada emoción sea un motivo para actuar, eso moverá la voluntad.

Al final, la meta es que sus oyentes celebren como si ellos hicieran los goles, no piense que usted y su discurso son lo más importante; lo que despierte en su público es la verdadera razón de ser de un orador y no hay una fórmula mágica para lograrlo. Se requiere trabajo y práctica.

Hay todo tipo de oradores para todo tipo de público; hay discursos para entretener, divertir y alivianar la sórdida rutina de los seres que flotan en el remolino de la cotidianidad. También los hay para informar, proponer o enseñar, cada quien

escoge su propia línea en la página del mundo en que vivimos, cada uno desarrolla su propia habilidad según sus gustos, criterio y destrezas.

CAPÍTULO 9

Repasando la lección

Estamos cerca de finalizar este corto viaje a la caverna de mi estereotipado Neandertal, un lugar donde la supervivencia es la norma y el miedo un botón de alerta.

Todo cambio positivo empieza en la comunicación con mi propio yo, mi parte inconsciente, la etapa más larga del recorrido.

Entonces reflexiono sobre como estoy alimentando ese inconsciente, que tarde o temprano traerá a mi presente la información almacenada y moverá mis emociones, afectando mi voluntad.

Luego descubro que soy el creador de mis límites, quizá por haber guardado como trofeos muchas emociones negativas, ignorando mi propio potencial.

A continuación, aparece la idea de persuadirme a mí mismo sobre las mejoras que puedo hacer en mi vida, creando hábitos constructivos y grabando momentos agradables.

Por último, una invitación a usar algunas herramientas básicas que todos tenemos para mejorar *mi* estilo de comunicación.

Al salir de la caverna siento remordimiento por haber ignorado tantos años a un ser que solo quiere cuidar de mi integridad, y parece estar dispuesto a modificar su patrón de conducta si me tomo la molestia de entrenarlo.

De la comunicación con mi propio Neandertal, dependerá la eficacia de la comunicación con mi prójimo y eso aumentará mi calidad de vida y mi motivación personal.

Así las cosas, el interés por mejorar mi expresión implica, por obligación, algún grado de interés en los demás. Este debe crecer, no solo para alimentar mi motivación, sino además como fuente de información en cada intercambio de ideas.

Una mejor comunicación puede, en resumen, aumentar la calidad de nuestro entorno, darle más sentido a nuestra vida y debería producir una mejor persona. En alguna ocasión Mario Moreno “Cantinflas” expresó:

“Por más diplomas, cargos o dinero que tengas, como tratas a las personas es lo que define tu educación”.

Es de anotar que la buena comunicación, independientemente de lo que se quiera lograr con

ella, se inicia como un acto consciente, fundamentado en una actitud cordial de respeto e interés por la opinión ajena.

Así que es la forma de interactuar con otros seres lo que define mis valores, y eso requiere formación, trabajo y cambio, no existe un secreto para lograrlo, solo voluntad y disciplina.

La calidad humana no requiere diplomas para expresarse, ni se aprende en las instituciones educativas.

Por lo tanto, no todo está en los libros y las técnicas, dentro de cada uno hay recursos enormes que podemos descubrir y usar para seguir desarrollando nuestro arte de comunicar.

Servir sin interés, puede potenciar la capacidad de comunicación a niveles insospechados. Un acto bondadoso puede transmitir poderosos mensajes.

Las causas altruistas tiemplan el carácter, porque son voluntarias, y la voluntad como ya vimos, es una fuerza descomunal.

Siendo coronel del ejército norteamericano, James H. Dolittle recibió una misión en la cual, las probabilidades de éxito eran tan escasas, que quizá sus hombres nunca volverían a casa. Se dice que, bajo esos términos, solo seleccionó voluntarios.

Tiempo después, al enfrentarse cara a cara con la muerte, sus voluntarios no retrocedieron; estaban dispuestos a entregar por completo sus vidas para cumplir la misión. A este hombre de baja estatura se le atribuye la famosa frase:

“No hay nada más fuerte en este mundo que el corazón de un voluntario”

Cuestionable o no, toda causa requiere valor, y allí, en ese lugar intangible al que llamamos *corazón*, es donde reside la verdadera fuerza que impulsa nuestra voluntad.

Aprender es un arte

La estructura de la comunicación y las técnicas para mejorarla son solo una herramienta que podemos

aprender a usar. Es en la comprensión, mejora y desarrollo de mi estilo de comunicación, donde estriba el verdadero arte, y el arte exige tiempo y dedicación.

Esta pequeña fabula, esboza unas pocas impresiones de un ser común y corriente sobre algunos miedos infundados, como el de hablar en público, y su esfuerzo por persuadir a su yo interior, su Neandertal, para dominar ese miedo. No pretende ser una obra erudita ni un resumen de consejos de los “expertos” o un manual de “autoayuda”.

Considero que el verdadero poder para generar cambios está dentro de cada quien y es nuestra decisión usarlo o no, pero si en verdad queremos crecer, es necesario trabajar nuestra personalidad interior desde la perspectiva del bien común y la armonía con el propio ser y con el prójimo. Una buena comunicación, una de calidad, permite generar esas sinergias, repercutiendo positivamente en nuestra calidad de vida.

Lo que he propuesto en esta obra es un bosquejo de ideas, contando a partir de unas cuantas y simples anécdotas personales, para invitar a reflexionar y a comunicar cada uno su propia fábula, porque creo que, enmarcado en una vida sencilla, dentro de cada lector puede habitar un ser fantástico con una maravillosa historia que contar sobre su propio reto a enfrentar, y eso pudiera ser muy útil a quienes transiten por el mismo camino.

Finalizo estas breves páginas con una profunda convicción: no necesitamos dotes especiales para lograr nuestros objetivos; es descubrir nuestro potencial interno y usarlo para aportar algún beneficio a nuestro entorno, lo que nos hace trascender como seres humanos.

Fin