

## Introducción

¡Si crees, si te esfuerzas sin desesperar, siempre te será posible mejorar!

Saber comunicarnos eficientemente es imprescindible para mejorar nuestras relaciones personales y profesionales y, además, nos ayuda a ejercer adecuadamente cualquier tipo de liderazgo.

No somos islas. Vivimos inmersos en una sociedad de la que formamos parte y en la que todos, hasta los más solitarios, tenemos necesidad de los demás para desarrollarnos como personas.

Por eso, considero totalmente necesario que sepamos relacionarnos eficientemente, pues lo que nos distingue como humanos es, precisamente, nuestra capacidad de comunicarnos con quienes nos rodean.

Generalmente, al hablar de liderazgo muchos estudiosos del mismo coinciden en la necesidad de que cualquier líder debería poseer una serie de cualidades específicas (sin detallar exactamente en qué cuantía, ni en qué grado), pero poco se incide en la valía moral<sup>1</sup> que, desde mi punto de vista, debería ser la cualidad esencial de todo líder y, por supuesto, de cualquier buen comunicador.

1. “Try not to become a man of success. Rather become a man of value”. Atribuida a Albert Einstein, podría traducirse por: “Procura convertirte no en una persona de éxito, sino más bien en una de valores”. La valía moral no

¿Por qué destaco la necesidad de la **valía moral** por encima de otras cualidades, tanto para comunicar mejor como para liderar eficientemente?

Sin entrar en profundidades, puede afirmarse que un buen líder es alguien que se ha hecho digno de ser seguido, para lo cual debe ser capaz de *atraer*. Esto, a grandes rasgos, coincide plenamente con lo que cualquier buen comunicador debería procurar siempre: *conquistar* a sus interlocutores.

Pero, además de atraerlos, de *conquistarlos*, lo esencial para cualquiera que busque comunicarse eficientemente es ser capaz de alcanzar los objetivos que se haya propuesto al hablar, para lo que necesitamos que quienes nos escuchen los hagan también suyos. Ésta es también una de las metas principales que todo comunicador debería siempre buscar y sobre la que, una y otra vez, insistiré a lo largo de estas páginas.

Y, tanto para formarnos como buenos comunicadores como para ejercer eficientemente cualquier tipo de liderazgo (ambos aspectos muy relacionados, como se explicará más adelante), debemos tratar de motivar a nuestros interlocutores y seguidores, para lo que es fundamental que, quienes ejerzan como comunicadores o tengan que liderar, hagan de la preocupación por el bienestar de sus oyentes o seguidores, una de sus prioridades esenciales.

Quizás te surja la duda de cómo se logra el bienestar de quienes te atienden o siguen. Yo estoy convencido de que la mejor forma de hacerlo es procurando primero comprenderles y tratarles con cariño para, después, plantearles nuestras ideas de la mejor forma posible al objeto de que vean la bondad de las mismas y, en la medida de lo posible, se vean impulsados a aceptarlas.

consiste en una única calidad específica, sino que está compuesta por la suma de todas nuestras virtudes o dones, así pues, cuántas más virtudes nos *adornen*, más completa será nuestra *valía moral*.

Puedes ya imaginarte que no será una tarea sencilla, pues lamentablemente no podremos atender y dar respuesta a las necesidades de todos los que nos escuchen, pero sí deberíamos procurar, en la medida de nuestras posibilidades, intentar conseguir lo mejor para el mayor número de ellos.

Y, lo creas o no, esto es siempre percibido por quienes nos rodean (a todos nos gusta que se preocupen por lo nuestro, aunque sepamos que probablemente no siempre podrán *arreglarnos la vida*), y esa muestra de interés nos anima, se agradece y nos predispone a ser más receptivos.

No obstante, comprobarás que pese a que realmente nos esforzamos por ayudar a quienes nos rodean, no en todas las ocasiones podremos solucionar todos sus problemas (no somos magos ni hadas), si bien a la mayoría de las personas les bastará con saber que hemos demostrado interés por ellas y que, por parte de quien les habla, hay voluntad de hacer todo lo que esté en nuestra mano para intentar solucionar esos problemas, aunque no siempre tengamos la capacidad de hacerlo.

No obstante, las más de las veces, nuestros interlocutores sólo necesitan que se les escuche con cariño e interés (que les prestemos nuestra atención, dedicándoles tiempo de calidad y ofreciéndoles nuestra comprensión y la mejor de nuestras sonrisas).

De todo esto puede concluirse que para ser un mejor comunicador no basta sólo con poseer determinadas cualidades, sino que hace falta mucho más.

Si como comunicadores buscamos alcanzar esa ansiada meta de lograr el apoyo incondicional de nuestros interlocutores, deberemos persuadirles y para ello necesitaremos que quienes nos atiendan secunden nuestras ideas pues, de otro modo, no lo conseguiremos.

Y para persuadirlos deberíamos ser capaces de trasladar convincentemente cualquiera de nuestros mensajes, explicándolos de

forma tal que quienes nos escuchasen, los captaran en su totalidad, haciendo que, además, los sintieran como suyos, pues ésta es la única forma de garantizar que harán todo lo posible por secundarlos.

De ahí puede deducirse que, una de las cualidades imprescindibles que debería fomentar todo el que desee mejorar su forma de comunicarse, es la de ser capaz de trasladar persuasivamente cualquier mensaje, de modo que con ello mueva las voluntades de quienes le escuchen.

Y esto no se consigue sólo siendo capaz de hablar bien en público (que muchos lo hacen... y ni convencen ni persuaden), sino que se precisa conjugar unas ciertas dotes de oratoria imprescindibles (que no tienen por qué ser excesivamente brillantes, y que con práctica –sí, con mucha práctica– pueden mejorarse), con una gran capacidad de convicción que debe apoyarse en algo más que las palabras.

A este respecto, estoy totalmente convencido de que, si bien tanto para llegar a ser un buen comunicador como para liderar no se necesita contar con unas dotes físicas especiales, ni con unas aptitudes extraordinarias, *sí es del todo imprescindible saber expresarse correctamente y*, lo que es más importante, *hacer que los demás nos entiendan*, puesto que si no somos capaces de trasladar correctamente nuestras ideas, no seremos capaces de *mover voluntades* que, al fin y a la postre, es el *primer objetivo de todo comunicador*, también de cualquier líder y, a partir de ahora... el tuyo.

Y, pese a que diferentes teorías sobre el liderazgo inciden en la necesidad de poseer unos u otros valores para ejercerlo, no es menos cierto que *la única cualidad imprescindible para cualquier líder es la de hacer que sus seguidores entiendan sus directrices e ideas*, de forma tal que les motiven e impulsen a acoger como propios los objetivos del líder (que es, a su vez, el objetivo esencial de cualquier comunicador).

De ahí el título de este libro, que tiene como humilde objetivo proporcionar unas pautas que, con esfuerzo y perseverancia, te ayuden a mejorar tu faceta de comunicador (o *la de líder de opinión*, o “*influencer*”<sup>2</sup>, si así lo prefieres, que es en lo que, en cierto modo, te conviertes al tomar la palabra) para convencer mejor mediante la palabra y con el ejemplo<sup>3</sup>, destacando lo que considero imprescindible entender y practicar para que seamos capaces de perfeccionar nuestra capacidad de expresarnos y *llegar* así, de la mejor forma posible, a quienes deben importarnos: nuestros interlocutores.

Por eso, si queremos mejorar como personas, si deseamos ser mejores comunicadores, creo sinceramente que deberíamos luchar por fomentar nuestras virtudes<sup>4</sup> sin olvidar, desde luego, cultivar nuestra formación... y practicar, practicar y... practicar.

Antes compartía la opinión, más bien extendida, de que en este mundo sólo tienen *éxito* los mejor dotados, y que los demás, los que hemos recibido menos *dones*, tenemos que conformarnos con quedar en un segundo plano y observar como los únicos que *triunfan* son esos más afortunados.

¡Ahora ya no opino igual! En esta vida todo lo que vale la pena, cuesta, y para alcanzarlo (independientemente de los pocos o muchos dones que se hayan recibido) necesitamos confianza (creer), empeño (dedicación) y perseverancia (constancia). Con esta *simple receta*, querido lector, sí que seremos capaces de mejorar y

2. Diccionario de la RAE: La voz *influencer* es un anglicismo usado en referencia a una persona con capacidad para influir sobre otras, principalmente a través de las redes sociales.

3. San Juan Bosco: “la prédica más eficaz es el buen ejemplo”.

4. Catecismo de la Iglesia Católica (CIC) 1803: “la virtud es una disposición habitual y firme a hacer el bien, que permite a la persona no sólo realizar actos buenos, sino dar lo mejor de sí misma”.

podremos alcanzar la mayoría de nuestros anhelos (y en todos los ámbitos, no sólo en el de la comunicación).

Esto es lo que da respuesta al título de este libro, y la clave para hacerlo es esa *simple* receta (que no lo es tanto, claro), que procuraré explicar, más detalladamente, a lo largo de estas páginas.

Puede que pienses: *¿qué tiene ver todo esto de las virtudes con la comunicación...?*

Muy probablemente hayas leído otros tratados sobre comunicación más extensos, documentados y completos que éste (seguro que sí) que te has decidido a empezar (gracias otra vez por ello), pero sinceramente creo que lo que en estas líneas descubrirás (a través de un enfoque particular, relativamente sencillo y novedoso –no sé de ningún otro documento en el que, de forma directa, se relacionen técnicas de comunicación con virtudes o dones–), podrá ayudarte a mejorar tu forma de comunicarte y a hacer mucho más llevaderas y agradables tus relaciones interpersonales (eso espero y deseo); pues quien se ejercita en las virtudes completa su formación como persona y eso, con toda seguridad, te ayudará a afrontar, con una visión más esperanzadora y ánimos renovados, las cotidianas dificultades que siempre te acompañarán.

¡Sobre las virtudes, seas o no creyente, descansa toda la moral humana!

Las virtudes teologales (*fe, esperanza y caridad*) ordenan nuestro ser hacia el fin sobrenatural (Dios), mientras que las cardinales (*prudencia, justicia, fortaleza y templanza*) encaminan nuestros actos también hacia ese fin último (Dios) y, por supuesto, hacia los demás.

Por tanto, puesto que las virtudes nos encaminan a Dios y a los demás (ya que la *esencia* de cualquier sociedad descansa en el respeto que debe profesarse hacia quienes nos rodean) y la comunicación es, a su vez, el *canal* por el que nos relacionamos con

nuestros semejantes, podría decirse que la relación entre virtudes y comunicación es, cuanto menos, necesaria.

¿Por qué este libro? Porque el ser humano no se entiende en soledad. Todos necesitamos de los demás y eso pasa, necesariamente, por relacionarnos, para lo que forzosamente tenemos que comunicarnos con quienes conforman nuestro entorno. Y esa comunicación, tanto oral como escrita, tiene unas normas que conviene saber y practicar si queremos mejorar nuestra forma de tratar a las personas que nos rodean.

Además, puesto que la comunicación, en esencia, se basa en esa relación con nuestros iguales, considero del todo necesario que a esas normas (que, por supuesto, trataremos más adelante) se unan una serie de imprescindibles virtudes (que igualmente se detallarán) con las que adornar y forjar nuestro carácter.

Para poder mostrar estas ideas me he apoyado en la experiencia acumulada durante casi quince años en el sector de la formación académica militar, la mayoría de ellos como profesor de métodos de comunicación oral y escrita.

Mi primer destino como profesional en las Fuerzas Armadas fue ya como profesor, si bien eran otros tiempos y las clases que impartía eran excesivamente militares y, visto ahora con ojos más experimentados, poco pedagógicas.

De ese periodo de tres años como docente poco positivo recuerdo (si bien mis alumnos de entonces nunca se quejaron, benditos sean), y no fue hasta muchos años más tarde, en 2001, cuando empecé mi auténtica formación como profesor.

Recuerdo con horror mi primera clase, que fue ante unos cuarenta alumnos.

Reconozco que, aunque la *heredé* de un compañero (éste sí sabía realmente de qué hablaba, porque lo había vivido y así conseguía atraer), cometí el error de utilizar su presentación sin adaptarla lo suficiente a mi estilo, por lo que a pesar de que sí había

preparado la clase (si bien he de decir que *no* lo suficiente), tuve que leer mucho.

Por otra parte, no conocía suficientemente el tema y no siendo éste *santo de mi devoción*, no despertaba en mí pasión alguna. Puedes imaginarte que el resultado no fue, ni de lejos, el que yo habría deseado ni mis alumnos merecían (si bien éstos tampoco se quejaron. ¡Qué buena gente!).

Con el paso de los años, más formación, muchas horas de preparación a cuestas, un elevado número de conferencias impartidas (con resultados diversos, no creas) y la mucha paciencia y generosidad de quienes me atendían, fui poco a poco mejorando (si bien aún me queda mucho que perfeccionar).

A fecha de hoy, continuo todavía en proceso de mejora, porque ya sabes, querido lector, que nunca dejamos de aprender ni de formarnos, y sigo intentando emocionarme (procurar *interiorizar* lo que tenga que contar) cada vez que tengo que hablar delante de cualquier grupo de personas (pues todos, sin excepción, merecen nuestro más absoluto cariño y dedicación).

En ese tiempo dedicado a la enseñanza de métodos de comunicación, he tenido el privilegio de formar primero y luego escuchar y leer, las presentaciones de miles (no exagero) de excelentes profesionales en el ejercicio de sus dotes de comunicación, lo que me ha permitido depurar una serie de ayudas a la comunicación, que ahora pongo a tu disposición esperando que puedan serte de utilidad.

Recuerda que en todos los ámbitos de esta vida y más aún en el de la comunicación, siempre se puede mejorar; que si no avanzamos, retrocederemos y que si nos conformamos, nos estancaremos e iremos, irremediablemente, hacia atrás.

Consecuentemente, soy del parecer de que todo comunicador que quiera mejorar como tal necesitaría también forjar su carácter, pues cualquiera que aspire a liderar (entendiendo que

mientras que nos dirigimos a cualquier audiencia, ejercemos, en cierto modo, *como líderes de opinión*) precisa cultivar una serie de virtudes que, a lo largo de estas líneas, iré relacionando con las ideas presentadas.

De ahí este libro, que pretende ofrecer unas pautas que, con empeño, dedicación y perseverancia, nos ayuden a mejorar como personas y comunicadores, optimizando para ello la forma en que nos relacionamos con los demás.

Y no sólo me refiero a indicaciones útiles para cuando nos toque hablar en público (que las habrá), sino también para cualquiera otra relación interpersonal, pues todos (yo el primero) tenemos la necesidad de mejorar nuestra capacidad de comunicación, para que cuando nos relacionemos con quienes nos rodeen lo hagamos del mejor modo posible, procurando ser conscientes de lo que los demás esperan de nosotros, de que su tiempo es oro y de que deberíamos ser capaces de exponer nuestros argumentos sólida y eficientemente, sin hacerles perder ese tiempo que no es nuestro y del que, probablemente, ellos no disponen.

¿Pretendo pues que, al finalizar estas líneas, querido lector, seamos ya comunicadores excelentes?

La respuesta es *no*, pero sí dispondrás entonces de nuevas herramientas que te permitirán ser más eficiente en tu forma de relacionarte con los demás y, sinceramente, creo que eso a todos nos puede venir bien.

De hecho, mucha gente tiene pánico a hablar en público porque creen que no lo harán bien, y algunos lo pasan tan mal a la hora de tener que hablar que, en ciertas ocasiones, prefieren no hacerlo y pierden, cuando menos, una excelente oportunidad de socializar y de mejorar sus relaciones con los demás. ¡Puedes hacerlo!

¿No te ha ocurrido nunca que bajando o subiendo en el ascensor de tu finca, de repente se abre la puerta y entra un vecino a quien no conocías?

Entonces te das cuenta de que aún quedan (por poner un número) quince pisos más que compartir con ese extraño y miras al suelo, al techo, compruebas tus uñas (que siguen perfectas), los cordones de tus zapatos (que no se han movido)... Y, entonces, caes en la cuenta de que hace un precioso día e inicias una insulsa conversación sobre la llegada de la primavera. ¿O eres de los que prefieren esperar pacientemente hasta que las puertas se abran, salga la otra persona... y así ya no tener que hablar?

Si nos cuesta tanto hablar con un extraño sobre el tiempo, por poner un sencillo ejemplo, ¿cuánto más no nos supondrá hablar de temas más serios delante de todo un auditorio de desconocidos?

Insisto en la idea de que todos, incluso los más retraídos como yo, tenemos la necesidad de relacionarnos, y precisamos para ello saber cómo hacerlo de la mejor forma posible para que, quienes nos escuchen, capten, correctamente y en el menor tiempo posible, el mensaje que queramos transmitirles.

Por estas y otras razones que iré desgranando a lo largo de estas líneas, pretendo concienciarde de que es posible comunicarte mejor de como habitualmente lo haces, de forma tal que, sea quien fuere el que te escuchare, captase, sin margen de error, lo que hubieses querido transmitir.

Pero no creas que con sólo leer estas líneas serás ya capaz de poder hablar eficientemente de cualquier tema (algo al alcance de muy pocos), si bien te garantizo que dispondrás entonces de los *mimbres* necesarios para, con perseverancia, dedicación y práctica (¡mucha práctica!), poderte comunicar mejor que antes.

La excelencia, si te empeñamos de verdad en ello, la conseguirás a base de mucha preparación y... cómo no, más práctica.

Esto es lo que, esencialmente, me ha impulsado a poner por escrito (ya veremos si con éxito o no, pues eso, querido lector, dependerá de tu opinión al acabar de leer estas líneas), lo que en tantos años de enseñanza he procurado transmitir, si bien reconozco que

no siempre con el acierto que hubiera deseado y merecían quienes me escuchaban.

Espero y deseo, de verdad, que la lectura de estas líneas te anime a marcarte objetivos de mejora en tu formación como comunicador y que, conforme vayas haciéndolo, te conciencies de que (casi) todo es posible para quien cree, se esfuerza... y practica.