Tocar con palabras

Transforma la realidad con el poder de tus palabras

Enric Lladó

Título original: *Tocar con palabras*

Primera edición: Diciembre 2015
© 2015 Editorial Kolima, Madrid
www.editorialkolima.com

Autor: Enric Lladó
Dirección editorial: Marta Prieto Asirón
Ilustraciones: Oriol Alcober y Marc Petit
Maquetación de cubierta: Patricia Fuentes
Maquetación: Carolina Hernández Alarcón

ISBN: 978-84-163645-4-1
Impreso en España

No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, el alquiler o cualquier otra forma de cesión de la obra sin la autorización previa y por escrito de los titulares de propiedad intelectual.

Para Irene y Clara, nuestras queridas hijas,
porque vuestras palabras nos tocan y nos
transforman en lo más profundo,
cada día, dulcemente

INTRODUCCIÓN

Éste es un libro de comunicación humana. Más concretamente, es un libro de lo que algunos han venido a llamar «pragmática de la comunicación», la disciplina que estudia el lenguaje en acción y cómo puedes emplearlo para influir en los comportamientos de los demás. En definitiva, un manual que explica cómo puedes llegar a tocar con tus palabras a los demás y al mundo que te rodea para transformarlo.

Esta disciplina, a pesar de su sencillez, hoy por hoy no se enseña en las escuelas. Es una lástima porque todo lo que explicamos aquí lo puede comprender y aplicar cualquier niño desde el mismo momento en el que es capaz de hablar.

Pero, lamentablemente, seguimos viviendo en una sociedad con modelos educativos anclados en el pasado que no abordan las necesidades reales actuales. Si en lugar de emplear tantas horas «empollando» de memoria datos que luego se olvidan y que además pueden consultarse en cualquier teléfono móvil de forma inmediata, se dedicaran algunas de esas horas a enseñar a nuestros jóvenes a comunicarse mejor y aprovechar todo su potencial para influir en los demás, otro gallo nos cantaría como sociedad.

Hace ya más de 15 años que me dedico a la comunicación y al desarrollo de habilidades de comunicación. Ayudo a personas a mejorar sus capacidades, pero tam-

bién a organizaciones y equipos a desarrollar su comunicación interna y externa. También colaboro con grandes marcas para impulsar una mejor comunicación con sus consumidores.

A lo largo de todos estos años me he dado cuenta de que saber comunicar es una de nuestras asignaturas pendientes: nos queda mucho por aprender. Y en un mundo tan interrelacionado e interconectado, es algo cada vez más necesario.

También he aprendido que, además, se trata de la habilidad transversal más importante para la mayor parte de los profesionales de hoy en día.

Porque liderazgo, trabajo en equipo, gestión de conflictos, visión estratégica, toma de decisiones, etc. son todas ellas competencias importantes, cierto, pero no pueden existir si no poseemos buenas habilidades de comunicación. De nada sirve tener una gran visión estratégica si no sabes transmitirla. De nada sirve saber tomar una buena decisión si luego no sabes involucrar a tu equipo en ella. Es imposible resolver problemas complejos (en los que interviene el factor humano) si no entiendes cómo la comunicación afecta a los comportamientos...

Cada vez que ayudo a un profesional a desarrollar sus habilidades de comunicación, compruebo que estoy contribuyendo a desarrollar todas esas otras competencias y, sobre todo, es una gran satisfacción para mí comprobar cómo se produce una transformación profunda en la manera de funcionar de esa persona, que avanza a pasos agigantados hacia la excelencia.

En el libro que tienes en tus manos he querido compartir contigo los secretos profesionales que he podido aprender a lo largo de mi vida sobre el poder de la comunicación. Lo he redactado de manera muy sencilla, bus-

cando una lectura fácil y al mismo tiempo estructurada, que te permita aprender rápido pero siempre llegando a la esencia de nuestra materia. En este libro puedes encontrar muchísimas estrategias que te ayudarán a mejorar tu ascendencia sobre los demás, a desarrollar tu competencia comunicativa y, si quieres, a descubrir una dirección de profunda transformación personal.

Espero que lo disfrutes y, sobre todo, que sea útil para que tus palabras *toquen, transformen y mejoren el mundo que te rodea*.

PRIMERA PARTE

EL PODER DE TUS PALABRAS

En el principio era la Palabra, y la Palabra estaba ante Dios y la Palabra era Dios. Por ella se hizo todo, y nada llegó a ser sin Ella. Lo que fue hecho tenía vida en Ella, y para los hombres la vida tenía luz

San Juan 1–1

CAPÍTULO UNO

Poder oculto

JOURDAIN: Estoy enamorado de una dama de la mayor distinción y desearía que me ayudarais a redactar una misiva que quiero depositar a sus pies.
FILÓSOFO: No hay inconveniente.
JOURDAIN: Será una galantería, ¿verdad?
FILÓSOFO: Sin duda alguna. ¿Y son versos lo que queréis escribirle?
JOURDAIN: No, no, nada de versos.
FILÓSOFO: ¿Preferís la prosa?
JOURDAIN: No, no quiero ni versos ni prosa.
FILÓSOFO: ¡Pues una u otra cosa ha de ser!
JOURDAIN: ¿Por qué?
FILÓSOFO: Por la sencilla razón, señor mío, de que no hay más que dos maneras de expresarse: en prosa o en verso.
JOURDAIN: ¿Con que no hay más que prosa o verso?
FILÓSOFO: Nada más. Y todo lo que no está en prosa está en verso y todo lo que no está en verso, está en prosa.
JOURDAIN: Y cuando uno habla, ¿en qué habla?
FILÓSOFO: En prosa.
JOURDAIN: ¡Cómo! Cuando yo le digo a Nicolasa: «Tráeme las zapatillas» o «dame el gorro de dormir», ¿hablo en prosa?
FILÓSOFO: Sí, señor.
JOURDAIN: ¡Por la vida de Dios! ¡Más de cuarenta años que hablo en prosa sin saberlo!

MOLIÈRE, *El burgués gentilhombre*

Tu ignorancia hace todo lo posible para evitar que la descubras. Para evitar que te des cuenta de que, en realidad, eres un ignorante. Su arma más poderosa es hacerte creer que eres sabio: hacerte ignorar tu propia ignorancia.

A lo largo de mi vida me he encontrado con muchas personas que hacían lo imposible por evitar darse cuenta de su propia ignorancia. Esto lo he podido ver en muchos ámbitos de conocimiento. Pero el campo en el que he encontrado más gente supuestamente erudita que en realidad era más bien un poco ignorante, es en materia de comunicación.

Todo el mundo se atreve a opinar acerca de la calidad de un discurso, un anuncio o un cartel publicitario. Esto me parece excelente, sin duda. Pero una cosa es opinar sobre si nos gusta o no (sobre gustos, colores) y otra muy distinta es decir con criterio si ese anuncio, ese cartel o ese discurso son o no un buen material de comunicación y si cumplen o no con su función.

Me he pasado muchos años trabajando en una compañía cuyos anuncios de compresas levantaban siempre un sinfín de críticas e incluso mofas de todo tipo por parte del público. Pero que levantaban aún más las ventas...

Parece ser que como todos sabemos hablar, todos creemos que sabemos de comunicación.

Confusión grave, sin duda. Es como creer que porque sabemos mover los brazos y las manos, entonces sabemos tocar el violín. Sin duda sabremos levantarlo, sujetarlo de la manera correcta, e incluso tocar alguna nota. Pero a no ser que alguien nos enseñe, difícilmente podremos hacer música.

Mi abuelo, Modesto Lladó, además de empresario se dedicaba a hacer de inventor y, de hecho, una de sus invenciones, un minúsculo telar, una maravilla de la técnica de ese momento, llegó a recibir un premio en la Exposición Universal de Barcelona de 1929. Una noche tuvo un sueño revelador que le impactó por su realismo: soñó que tocaba el violín a la perfección.

Se despertó sobresaltado por la emoción.

Por la mañana, su mujer y sus hijos se inquietaron porque, cuando se despertaron, él no estaba en casa y no había avisado de que se iba. Con el transcurrir de las horas, su intranquilidad iba en aumento.

Entonces apareció por la puerta mi abuelo, con un paquete. Con los ojos brillantes y abiertos por la emoción, contó a todos su sueño. Les explicó que se había despertado sobresaltado y que se había ido corriendo a la ciudad en busca de algún lugar donde conseguir un violín. Allí lo tenía. Abrió el paquete. Sacó el violín, hizo ademán como de estar afinándolo. Todos le observaban boquiabiertos. Lo colocó en posición... y, tras unos segundos de silencio, empezó a tocar.

Las risas fueron aumentando a medida que él seguía intentándolo. Todavía hoy los nietos nos acordamos de esta anécdota con gran simpatía.

No pasa nada por no saber. Y, si nos damos cuenta de ello, entonces podemos aprender.

En este libro descubrirás cómo multiplicar drásticamente tu influencia aprendiendo a emplear el poder de tus palabras para tocar (siempre con decoro) a aquéllos que te escuchen.

Salvo que hayas recibido formación intensiva y de calidad al respecto, este poder es ahora mismo un poder oculto para ti. Sin duda sabes hablar, pero eso es infinitamente distinto de saber emplear tus facultades con toda su fuerza. Puede que tal vez de manera innata tengas la suerte de ser un gran comunicador. Pero incluso en ese caso, es muy posible que no sepas por qué comunicas bien, ni cómo aprovechar todo tu potencial.

La comunicación humana sigue extraños caminos que muy a menudo no tienen una lógica. A veces incluso parecen ir en contra de la lógica. Porque la comunicación humana no es *lógica* sino *psico-lógica*. Y al igual que todo proceso psicológico, la mayor parte del mismo se produce de manera subconsciente, oculto a nuestros ojos.

A menudo me encuentro con personas que supuestamente «hablan muy bien», pero que, sin darse cuenta, acaban produciendo en su audiencia el efecto totalmente contrario al que pretendían con sus palabras. El contrario.

Los misterios de la comunicación humana están ocultos a los ojos de la mayoría. Hasta que alguien con conocimiento nos ayuda a descubrir lo que hay detrás de las bambalinas... Entonces entendemos fácilmente cómo funcionan estos mecanismos y nos sorprendemos por su sencillez. Nos sorprende cómo era posible no habernos dado cuenta antes de cómo funcionaban.

Nos sorprende cómo es posible que esto no se enseñe en las escuelas...