

Palabras que emocionan

Por Fernando Del Vecchio

Hablar hablamos todos. Comunicar y hacerlo con efectividad, es un arte.



La comunicación es una de las habilidades directivas críticas. Comunicar, comunicamos todos, de distintas maneras. Muchos expertos hablan sobre la comunicación verbal y no verbal, indicando que la última es mucho más importante y abundante. Sin embargo, no todos –a pesar de conocer este dato– se enfocan en expresar de manera precisa el mensaje

que emiten, ya sea verbal o no verbal.

Seguramente habrás escuchado a alguien responder afirmativamente mientras que su cabeza y todo su cuerpo responde negativamente. ¿A cuál de los dos mensajes prestas atención? ¿A cuál le haces caso?

Comunicar en forma precisa es un arte. Y no siempre es un arte que perfeccionamos. Está lleno de comunicadores profesionales que comunican incorrectamente... precisamente porque creen que haber cursado y aprobado una carrera universitaria y/o de posgrado, los ha convertido en profesionales. Pero no es así. Haber aprobado los exámenes es una cosa y ser profesional es otra.

Conocer los fundamentos de la profesión es una cosa y aplicarlos en forma efectiva es otra. Claramente, es la diferencia entre conocer y saber.

Alguna vez escuché a Julio Velasco –entrenador de voleibol– decir que, si reparte libros sobre voleibol a veinte personas, en dos semanas todos estarán hablando del tema. Pero conocer sobre voleibol es una cosa y saber de voleibol es otra. Julio ha sido nominado por la FIVB (Federación Internacional de Voleibol) como uno de los mejores entrenadores de la historia.

Hay personas que creen que se están comunicando simplemente por el hecho de hablar. Sin embargo, todos sabemos que no se están comunicando... solo emiten sonido, que es muy distinto.

Comunicar con efectividad, comunicar y generar emociones, es un arte. Y es un arte en el que podemos entrenarnos. Así como entrenas en el gimnasio para verte mejor, puedes entrenar la forma como comunicas para generar emociones con tu mensaje.

Si dices «hablo y hablo, pero el resto no entiende», o «se lo dije mil veces, pero no escucha», el problema es tuyo. Si quieres que alguien te escuche y/o te entienda, el desafío es tuyo y solamente tuyo.

Y ahora que estoy escribiendo sobre comunicación, y a pesar de no tratarse específicamente sobre el tema, la forma como comunica Benjamin Zander –director de orquesta británico– durante su charla TED del año 2008 es maravillosa.¹

Su charla comienza hablando acerca de la música clásica, de las emociones que algunos pasajes generan en la gente. Por ejemplo, al escuchar a Chopin y recordar a un familiar que ya no se encuentra entre nosotros.

Los veinte minutos de la charla pasan en un momento. Y quizás lo más importante de la charla ocurre cuando relata:

«Tuve una experiencia increíble. Tenía 45 años. Llevaba 20 años dirigiendo y de golpe tuve una revelación. El director de una orquesta no emite sonido. Mi foto aparece en la tapa del CD pero el director no emite un sonido. Su poder depende de su habilidad para hacer poderosos a otros. Y eso cambió todo para mí. Fue decisivo en mi vida. Los de mi orquesta venían y me

decían: Ben, ¿qué pasó? Esto es lo que pasó: descubrí que mi tarea era despertar posibilidades en otros. Y por supuesto, quería saber si lo estaba haciendo. ¿Y saben cómo se descubre? Mirándolos a los ojos. Si sus ojos están brillando, sabes que lo estás logrando. [...] Si los ojos brillan, sabes que lo estás logrando. Si los ojos no brillan, hay que hacer una pregunta. Y la pregunta es: ¿Quién estoy siendo, que los ojos de mis músicos no brillan? Podemos hacerlo con nuestros hijos también. ¿Quién estoy siendo, que los ojos de mis hijos no brillan?»

Yo estoy convencido de que, si las palabras emocionan, quien las emite es un excelente comunicador.

Publicado el 16/11/2020

-
1. Zander, Benjamin. [The transformative power of classical music](#). TED2008. Febrero 2008.

FOROALFA

ISSN 1851-5606

<https://foroalfa.org/articulos/palabras-que-emocionan>

