

Què fa únic un gran comunicador?

Javier Cebreiros

TEDxMirasierra

Com va? Bé, abans que Freddie Mercury es consagrés com a líder de Queen, una de les millors bandes de rock, va formar part del grup Smile. Chris Smith, un altre dels components de la banda, deia que quan era jove i ningú el coneixia Freddie Mercury sempre deia a tot arreu: «Jo seré una estrella del rock». Tant era on fos: anaven a la biblioteca, anaven a l'escola d'art, anaven als bars... i ell deia: «Jo seré una estrella del rock».

Fins que un dia, en Chris Smith va entrar al pub on solien reunir-se, explica, i va veure en Freddie Mercury en una cantonada, sol, reflexiu... I s'hi apropa i li diu: «Freddie, què et passa?». Smith diu que en Freddie Mercury, trist, li va dir: «Saps què, Chris? Avui m'he adonat que no seré una estrella del rock». I en Chris Smith li va dir: «Però tu tens talent i tu sempre dius que pots». I diu que en Freddie Mercury li va dir: «No. No seré una estrella del rock». De cop es va aixecar i li va dir ben fort: «Seré una llegenda!».

Bé, fa diversos anys que tinc una gran sort compartida, i és que he trobat la meva passió, la comunicació de les persones. Devoro els llibres, m'encanta compartir idees en cursos, en llibres... Ho visc. Fins al punt d'haver-me aventurat en un doctorat per investigar la comunicació de les persones. I sempre sota una única pregunta: què fa únic un gran comunicador?.

He vingut a compartir amb vosaltres tres idees. Tres idees que veig que els més grans comparteixen. I, compte, són idees que... No us vull convèncer de res, vull explicar-vos de què visc completament convençut. Són tres idees que es regeixen per una gran màxima o secret, digueu-li com vulgueu, que us explicaré en acabar la presentació.

Primera idea: la importància de l'entorn. I per això he portat aquesta motxilla. Bé, com podeu veure, pesa. I, de fet, pesa bastant. Si la intento agafar aquí força estona, pesa. Llavors, si em pregunteu: «Escolta, per què l'estàs agafant mentre fas la presentació?». I jo us dic: «Per res», ja que és patètic. Sí, realment sembla ridícul, no? Perquè és ridícul veure una persona portant alguna càrrega a la vida que no serveixi per a res.

Què creieu que hi ha a la motxilla? Pedres? No, hi ha alguna cosa pitjor. A dins hi ha aquesta amiga que sempre... Aquesta amiga, aquesta familiar, que sempre ens diu que no valem per a res. I que quan tenim un somni i l'hi expliquem, o una il·lusió, ens

diu que on anem nosaltres amb això. O dins hi ha aquest company de feina, aquesta parella que sempre us recorda les coses dolentes i us recorda el que heu fet malament, en què heu fallat.

Aquestes càrregues són persones. I m'he adonat que hi ha dos tipus de persones: les que sumen i les que resten. I, compte, perquè tots sumem i restem en funció del moment en què ens trobem. Però hi ha gent que gairebé sempre està sumant i hi ha gent que gairebé sempre està restant.

Els que gairebé sempre estan sumant no es troben en aquesta motxilla, no els carreguem. Estan fora. I dels que estan restant, n'hi ha dos tipus: els que són aquí per situació. I aquests –aquesta situació és un moment– sortiran d'aquí. I els que són aquí per decisió. Gent que ha pres la ferma decisió de viure cada dia restant. I per a aquests tinc un remei supereficax: eliminar-los de la nostra vida.

I sabeu per què? Perquè no canviaran, és una decisió. I m'encanten les vostres cares ara, perquè jo sóc el comunicador positiu que us diu que cal eliminar gent de la vostra vida. Ho puc dir d'una manera més suau, si voleu: reduïu al màxim el contacte amb les persones que han decidit restar. Perquè no canviaran.

I des d'aquí m'arriba el so d'aquesta veueta dins vostre que us diu: «Però no és tan fàcil eliminar persones del teu dia a dia!». Llavors, vinga, partim d'aquesta base. Tornen a la motxilla. O sigui, nosaltres hem decidit portar-los. Perfecte.

La mateixa motxilla, les mateixes càrregues. Digueu-me: «No pesaria menys si m'envolto de persones que m'ajuden a portar el pes?». Els grans comunicadors s'envolten de grans persones. I és perquè ens acabem convertint en les cinc o deu persones amb les que interactuem més sovint. Qui són?

Deia Facundo Cabral: «Vols ser interessant? Envolta't de gent interessant. Vols ser feliç? Envolta't de gent feliç. Vols ser mediocre?». Amb quines persones heu compartit més temps en aquest darrer any? Quant de temps heu compartit en l'últim mes amb gent que us hagi fet créixer?

Segona idea dels grans comunicadors: la passió. Els grans comunicadors senten passió pel tot el que comuniquen. M'agrada quan la gent em diu: «Digues-me algun consell ràpid per comunicar millor», i els poso deures:

- Has de veure Freddie Mercury sobre d'un escenari.
- Has de sentir les entrevistes que li fan a Borges sobre literatura, a Louis Armstrong sobre música.
- Has de veure una classe de Viktor Frankl.
- Has de parlar un dia amb un artesà, un arquitecte, un pianista, per vocació! i preguntar-li pel seu últim projecte.

I sabeu què comparteixen tots ells? Això. Això. I segur que us pregunteu, què és això? És una brillantor als ulls, és una manera de parlar que és especial, que no es pot imitar. És una manera de caminar per la vida que és diferent. És passió. Segurament, si penseu en els millors professors que heu tingut a la vida, molts comparteixen la passió. Perquè despertaven això.

Robert Vallerand, que és potser l'investigador més important de la passió, defensa que té tres característiques: i és que ens defineix, ens agrada practicar-la (la gaudim) i, a més, pensem que és significativa. Això vol dir que jo no treballo com a professor, soc professor. Em defineix, gaudeixo sent-ho. I després: pensem que amb les nostres comunicacions canviem el món? Doncs si responeu les tres preguntes afirmativament, comuniqueu amb passió.

I tinc un altre secret. Tots, tots els que som aquí tenim passions. Tots. Veig directius que diuen: «Vinga, preparem una conferència», i sembla impossible que ho facin amb emoció. I a aquest mateix directiu una altra persona li podria dir: «No saps comunicar», li dius. «Parla'm dels teus fills». I comença. Comença la brillantor. És molt difícil parlar amb passió si una cosa no t'apassiona.

Tercera idea: els grans comunicadors prenen decisions. I prenen decisions sobre ells mateixos i sobre els altres. Perquè decideixen què comuniquen. Què es deia Freddie Mercury cada dia? «Ets un campió, ets el millor!». Cada dia t'has de dir: «Ets el millor, soc el millor. Vinga, nano!», això no et converteix en el millor. Però si cada dia et dius: «Sóc horrible, sóc el pitjor»; això sí que et converteix en el pitjor. I això és una desgràcia.

Així doncs, no hi ha una bona comunicació externa sense una bona comunicació interna. Els més grans pensen en gran. Perquè, si nosaltres no cuidem la nostra autoestima, ningú la cuidarà per nosaltres. Què us comuniqueu? Què decidireu que sigui la vida per a vosaltres? I en tinc un exemple meravellós, perquè la comunicació comença a dins, i jo d'això en dic liderar: malgrat les situacions difícils, malgrat l'entorn complicat, jo decideixo comunicar-me alguna cosa bona. Em comunico alguna cosa bona i alguna cosa per fer créixer la persona que és amb mi.

Jo fa dos anys em vaig aventurar en un gran projecte amb un amic meu. I vam decidir entrenar un equip de futbol sala de nois de quinze anys. Tota una aventura. Arribem a l'escola i el coordinador ens diu: «Que sapigueu... Us donaré dades realistes, l'any passat van quedar últims. Bé, els dos millors de l'equip han marxat, enguany sou els petits de la categoria, i així és més complicat puntuar. I, a més, l'any passat tampoc van acabar amb un ambient gaire...».

Bé, estàs motivat! I per acabar ens va dir: «Bé, ja us ho avanço, la realitat és que segurament acabeu amb zero punts i amb zero gols. Us ho dic perquè ja vingueu...». I s'agraeix, no?

Llavors, nosaltres... I hi ha gent aquí que em coneix. Soc una persona humil. De fet, no m'agrada presumir gens de les coses que aconsegueixo, però això... Us mostraré

la classificació tan sols quatre jornades després. I si us atureu i ho mireu bé... Això és un orgull, no? Com veieu, sí que vam ficar un gol.

És veritat que ens van marcar trenta-cinc en quatre partits. Bé, però això no va evitar que assaboríssim aquest petit moment del 7-1. Sabeu què va passar dos partits després? Que vam guanyar. Vam guanyar un partit. Espectacular: un equip que havia encaixat quaranta gols en cinc partits entrenava motivat. Perquè el més important no era com jugàvem, sinó com pensàvem. Era el que decidíem comunicar cada un per a nosaltres i la resta de l'equip. Va acabar la temporada, i sabeu com vam quedar? Doncs d'últims. Però vam marcar trenta gols! Dotze dels tretze jugadors de camp van marcar gol. Total, que vam anar a celebrar-ho.

I aquell dia, a la celebració, als entrenadors ens va arribar un missatge d'una de les mares dels jugadors. Deia (bé, no es veu gaire): «Hola, soc la mare de l'Hugo. Només volia dir-vos que moltíssimes gràcies per tot. Des dels cinc anys, l'Hugo ha jugat en equips de futbol, però mai l'he vist tan content com aquest any. Gràcies».

Espectacular: la mare del porter a qui li marquen vuitanta-quatre gols en una temporada ens dona les gràcies. S'havia tornat boja? No, havia decidit comunicar. I, amb un simple missatge de text, havia aconseguit que catorze caps de setmana matinant per encaixar gols tinguessin sentit. Això és l'essència de la comunicació.

Vosaltres imagineu que jo el primer dia agafo el porter i li dic: «Nano, aquest any et marcaran vuitanta-quatre gols, quedarem últims, però serà el millor any de la teva vida, eh?». Em diria: «Aquest paio és boig». Doncs no, perquè hem perdut, hem patit les derrotes, però el nostre equip ha sabut donar sentit a aquestes derrotes. Nosaltres hem sabut decidir, cada membre de l'equip, què ens suposaria una derrota, i per això vam arribar a celebrar-ho. Què decidirem que sigui la vida per a nosaltres? Què decidirem que sigui la vida per a les persones que ens envolten? Doncs si decidim comunicar alguna cosa inspiradora, podrem assaborir els petits moments.

Llavors torno a la pregunta original: Què fa únic un gran comunicador? Quin és aquest secret que us he dit que fa que les tres funcionin o que les tres fallin? Doncs que els grans comunicadors no treballen per millorar la seva comunicació, treballen per millorar el que són i després ho comuniquen. El que és fonamental és ser, no semblar. Ha arribat el moment de ser.

Em fa gràcia perquè en molts cursos de comunicació us diran: «El que has de fer és somriure per empatitzar amb l'audiència. I després mostrar seguretat amb la teva postura». Oi? I si pugeu el to, llavors ja és una idea amb força. I això està bé, però jo us proposo una cosa més divertida, que siguem nosaltres mateixos. Que siguem nosaltres mateixos. Perquè veig els grans comunicadors i són, no semblen. Tot suma, però això no. I hi ha una altra gran idea darrere: tots som fantàstics comunicadors. Ara no heu d'anar a cursos, eh? Comuniqueu de luxe.

Em fa gràcia quan vaig a reunions i veig que ve un directiu... (A vegades.) I em diu: «Escolta, això de la comunicació està molt bé, perquè, de fet, jo, amb les meves empreses tinc reunions *one to one* amb diversos empresaris d'alt nivell arreu del món i en aquests *meetings* em sembla que he de millorar la meva comunicació». I tu dius: «Si comuniqués perfectament». En deu segons de conversa i en tres segons més t'has adonat que és un imbècil. És veritat. Així doncs, comuniquem excepcionalment, perquè vam comunicar el que som i s'acaba notant.

Els estudis diuen, i molts coincideixen, que per segons som conscients d'entre sis i vuit trossos d'informació. No més. O sigui, jo puc ser conscient de la meua mà, del projector, de tu, del que dic... sis o vuit per segon. El nostre inconscient capta milers de variables per segon. Comuniquem milers de variables per segon. És a dir, jo us intentaré enganyar amb sis o vuit, però el meu cos diu la veritat i vosaltres capteu aquesta veritat. Per això a vegades, encara que et somriguin... «Ui, aquest paio no...». Perquè comuniquem el que som. I aquesta gent que té això, aquesta passió, no és perquè aprèn a comunicar amb passió. No. És perquè té passió i la comunica. I llavors després es mou i és igual.

Acabo. Fa molt poc un amic em deia: «Vols trobar la dona de la teua vida? Saps què has de fer aconseguir-ho? Convertir-te en la persona de la qual ella s'enamoraria». I em va canviar bastant la perspectiva. Llavors jo deia: Què fa falta per ser un gran comunicador? Crec que ha arribat el moment de dir: oblida el teu llenguatge corporal, oblida't de tot i centra't, com fan els més grans, en una cosa, en els altres. I, a més de passió, de decisions i de tot els més grans comunicadors no treballen per comunicar millor, sinó que treballen per convertir-se en grans persones. I per això comuniquen bé. Moltíssimes gràcies pel vostre temps.