



# Dale Carnegie **Hable más Efectivamente**

eLibro

[dalecarnegie.com](http://dalecarnegie.com)

Este folleto revela los secretos de cómo hablar más eficazmente, que me llevaron a mí más de 40 años para descubrirlos. He tratado de plasmarlos de forma simple, clara y de ilustrarlos vívidamente. Os animo a que llevéis siempre este folleto con vosotros y a que lo leáis la semana próxima por lo menos tres veces.

Por Dale Carnegie.

# Segunda Parte

## Como Agradar a Nuestros Oyentes

Uno de los problemas más grandes de los oradores es el de agradar a sus oyentes, para conseguir que escuchen con simpatía aquello que les estamos diciendo. Aquí exponemos doce reglas ya experimentadas, que sirven para ganar oyentes e influir en los que nos escuchan.

### **I. Si consideramos que es un honor el que nos inviten a hablar, ¡digámoslo!**

Diecinueve días después de Pearl Harbour, Winston Churchill habló ante las dos cámaras del Congreso Americano. Empezó manifestando que tenía tal distinción, con frases convincentes... “Me siento profundamente honrado, dijo- que ustedes me hayan invitado al Salón de Sesiones del Senado de los Estados Unidos y de dirigirme a los representantes de ambos cuerpos legislativos. El hecho de que mis antepasados hayan, por tantas generaciones, jugado un papel importante en la vida de los Estados Unidos, y de que yo, un inglés, sea bienvenido entre ustedes, convierte esta circunstancia en una de las emociones más conmovedoras de mi vida... Hubiese querido que mi madre, cuya memoria venero a través del velo de los años, estuviese aquí ahora, para verme:... A propósito, no puedo dejar de pensar que si mi padre hubiera sido americano y mi madre inglesa, en vez de lo contrario, quizá yo hubiese llegado aquí por mi propio esfuerzo”.

El exgobernador de Nueva York, Thomas E. Dewey, cierta vez se ganó unos amigos ante el Forum del “Herald Tribune” con estas palabras: “Considero un honor el ser el último orador, para hacer el resumen de este Forum, que fue inaugurado por uno de los americanos más ilustres de nuestra época, el señor Bernard Baruch”.

Irvin S. Cobb, humorista americano, que sabía cómo ganarse el cariño de los irlandeses y lograr que le abrumaran de aplausos, comenzó un discurso ante la Sociedad de Historia Irlandesa-Americana con estas sentidas frases: “Señor Presidente, señoras y caballeros: digo simple y llanamente la verdad cuando digo que prefiero estar aquí esta noche, frente a una asamblea de hombres y mujeres de sangre irlandesa, que ante cualquier otro grupo o en cualquier otro banquete, en otra parte del mundo, porque yo soy un irlandés que no sabía que lo era y ahora que lo sé, estoy más orgulloso de este hecho que de ninguna otra cosa sobre la tierra, excepto el hecho de ser ciudadano americano”.



Permíteme aclarar esto: Churchill, Dewey y Cobb no estaban simplemente pronunciando palabras corteses. Realmente sentían lo que decían. Ellos se sentían verdaderamente honrados de haber sido invitados a pronunciar esos discursos. Y así lo decían. Siempre es un honor que a uno se le invite a hablar ante cualquier grupo; no importa su tamaño o su importancia. Es cuestión de cortesía y de buenos modales agradecer semejante distinción; ésta es una de las maneras de ganarnos la simpatía de nuestros oyentes.

## II. Demos a los oyentes nuestro sincero aprecio.

Chauncey M. Depew, presidente de varios ferrocarriles, exsenador de los EE.UU. y uno de los oradores más populares que esta nación ha tenido, declaró una vez que “la mejor forma de ganarse la simpatía de nuestros oyentes, es decirles algún detalle elogioso que ellos no pensaban que nosotros pudiésemos conocer”.

Conocí una vez a un orador que era un verdadero maestro en este recurso, el fallecido Russell H. Conwell, el fundador de la Universidad Temple y quizá el más famoso conferenciante de los tiempos modernos. Una de sus conferencias: “Campos de Diamantes”, fue pronunciada más de seis mil veces; casi un equivalente a decirla todas las noches durante más de dieciséis años, un récord jamás igualado en la historia de la humanidad. Me explicó cómo todas las noches variaba y la adaptaba de forma tal que conviniese a los diversos auditorios. Tan pronto llegaba a un pueblo, lo primero que hacía era entrevistarse con hombres y mujeres del lugar y ponerse al corriente de la historia, dichos, modismos, cualidades relevantes y otros detalles de interés local. A través de su conferencia, hacía referencias a los hombres y mujeres de aquel mismo pueblo que habían encontrado “Campos de Diamantes” en sus propios terrenos.

El Dr. Conwell se ganaba, para siempre, el corazón de sus oyentes, dándoles una sincera apreciación de sus méritos y virtudes.

Fue eso precisamente lo que mi amigo Jennings Randolph hizo, cuando habló en un banquete del Alpha Iota, una sociedad de mujeres comerciales,

en la ciudad de Washington, D.C. Mi esposa estaba presente y me lo refirió después.

Jennings Randolph era un hombre extremadamente ocupado; fue auxiliar del Presidente de la “Capital Airlines”; antiguo congresista de West Virginia, siempre tenía una gran demanda por sus dotes de orador. Su itinerario estaba siempre repleto, pero atareado como estaba, el señor Randolph se tomó el tiempo necesario antes de este discurso para averiguar detalles de esa asociación de mujeres. Comenzó su charla expresando su gran satisfacción por estar allí presente. Luego mencionó ciertos detalles que averiguó acerca de tal asociación y que ponían muy por lo alto la organización. Hizo mención de comentarios elogiosos que ellas se habían ganado por parte de los hombres de negocios de esa ciudad. Y, lógicamente, el auditorio se sintió altamente cautivado por la sincera apreciación que el Sr. Randolph hizo de su Asociación. Se ganó el afecto de todos, por haberse tomado el interés de averiguar datos tan diversos para poder expresar su admiración hacia ellos y hacerlo sinceramente. Naturalmente, su charla fue un estruendo éxito. Estaba como hablando con un grupo de viejos amigos y lo había hecho en sólo dos minutos, con sólo expresar su apreciación sincera. Mr. Randolph hizo una magnífica charla ese día, pero me inclino a pensar que él se había ganado la simpatía y el cariño de sus oyentes en forma tal, que creo le hubieran mostrado su afecto, aun cuando hubiese leído en voz alta la guía de teléfonos.

Haz una comparación y nota el contraste con el orador que se dirige a un grupo sin ni siquiera preocuparse por conocer quiénes son; que le es igual dirigirse al Club Rotario que a la Asociación de Viajantes de la República de Cuba o a la Cruz Roja Internacional. Los auditorios reaccionan a la cortesía y al interés que se toma el orador, exactamente como responde un individuo y, del mismo modo, se resienten ante una descortesía.

Del mismo modo que los individuos perdonarían pequeñas deficiencias, también los auditorios lo harán, si nos ganamos sus simpatías. Sentir un aprecio sincero por nuestros oyentes es un buen medio para hacernos acreedores de su simpatía.

Recuerda: No te dirijas nunca a un grupo, sin antes averiguar lo más que puedas acerca del mismo. No importa que sea el Gremio de Recogedores de Perros o la Asociación Nacional de Industriales. Entonces dedica unos minutos a recordar a sus oyentes algunas virtudes excepcionales de ellos, que te permitan sentirte honrado de estar dirigiéndoles la palabra.

### III. Cuando sea posible, menciona los nombres de algunos de tus oyentes.

Un día, en mayo de 1951, dando una clase en el hotel Statler de New York, un orador trató de usar esta regla, pero mencionando el nombre de cada uno de los oyentes... El resultado fue tan desastroso como si hubiera tratado de comerse todo el pastel demanzana que había esa noche en el hotel.

Esta regla es útil, usada con moderación. Observen con qué efectividad Winston Churchill la usó, cuando mencionó algunos nombres (muy pocos) en un discurso de 20 minutos ante una agrupación del Massachusetts Institute of Technology "Cuán acertado está usted Dr. Compton, y usted..." "El Doctor Durward, Decano de la Facultad de Humanidades...", "Mar. Bevin, que vino aquí a firmar el Pacto del Atlántico..."

El nombre de una persona es para ella el sonido más dulce e importante del idioma; así que, siempre y cuando sea razonable y posible, mencionamos el nombre de alguno de los oyentes.

### IV. Habla con modestia, ¡no con presunción!

La modestia y la humildad inspiran confianza y ganan buena voluntad. Por ejemplo, Winston Churchill hizo que su auditorio invisible de millones de radioyentes, y el grupo de sus oyentes, en la reunión del Massachusetts Institute of Technology, que mencionamos en el párrafo anterior, le tomaran que que mencionamos en el párrafo anterior, le tomaran cariño cuando empezó con estas palabras: "Confieso, francamente, que me siento un poco cohibido en este momento, al dirigirme a un grupo

de hombres de ciencia de elevada cultura y tratar de los asuntos que están ustedes discutiendo. Yo no tengo preparación técnica ni educación universitaria y he tenido que ponerme al día en algunas materias antes de venir aquí. Por lo tanto, hablo con cierta timidez que espero ir venciendo, mientras desarrollo mi tema sobre tan profundas cuestiones científicas, sociales y filosóficas, cada una de las cuales, requiere toda una vida para estudiarlas y comprenderlas".

Cuando Winston Churchill dijo que había que ponerse al día y captar algunos detalles se sintieron murmullos de admiración. El contraste ante los triunfos eminentes de Churchill y esa modesta declaración resultó muy curioso. El mundo sabe que Churchill fue uno de los pocos hombres inmortales de su generación y le amamos precisamente porque fue muy modesto, humilde y sencillo. A los oyentes les gusta la manera como Percy H. Whiting, contaba cómo él llegó a gerente de ventas. La realidad es que el Sr. Whiting fue ejecutivo de ventas de diversas firmas durante 20 años.

Ganó suficiente dinero como para establecerse por cuenta propia en Wall Street. Sin embargo, ¿se presentó él en esa forma a sus oyentes? ¡No, señor! Esto es lo que él dijo y por eso le apreciaron tanto: "Me contrataron como vendedor de acciones de la Cía. Eléctrica Central de Maine en Augusta. Durante dos semanas de arduo trabajo, sólo pude vender siete acciones".

Entonces me llamó el jefe y me dijo: Percy, indudablemente que no sirves como vendedor, así que voy a subirte el sueldo y te nombraré jefe de ventas!

En lo que se refiere a tener gracia natural y reírse de sí mismo, Abraham Lincoln era un artista. Una vez, estaba propuesto para representante en 1840, y su contrincante, el coronel Dick Taylor, lo presentó ante la opinión pública como un aristócrata, porque se había casado con una muchacha de encumbrada familia, perteneciente a la casa Todd. En aquellos días el ser considerado aristócrata equivalía a una derrota política segura.

¿Qué contestó Lincoln entonces? “Mientras el coronel Taylor paseaba en lujosos carruajes y usaba camisas de encaje y guantes de cabritilla, yo era un pobre muchacho, trabajando en una barcaza por 8 dólares, con sólo un par de pantalones... de cuero. Ustedes saben lo que sucede al cuero cuando se moja y se seca al sol... que encoge... Pues bien, comenzaron a encogerse hasta dejar al aire libre partes de mis piernas, y conforme yo iba creciendo, mis pantalones se iban acortando y me iban apretando tanto que me hicieron una franja azulada en las piernas, que aún hoy en día se puede ver. Ahora bien, si esto es lo que se llama ser un aristócrata... entonces me declaro culpable del delito”.

Una noche, mientras Lincoln dormía en su residencia, en la época de aquellos famosos debates entre él y Douglas, una banda de música le dio una serenata. Él se asomó a la terraza del hotel, que estaba semioscura y uno de los hombres le acercó una linterna a la cara, para que el público pudiera ver su rostro paternal y afable. Lincoln comenzó diciéndoles: Amigos míos, cuanto menos vean de mí, más me apreciarán. Lincoln sabía usar la sabiduría de las palabras de la Biblia: aquel que se humilla, será ensalzado.

Yo estaba en una convención de maestros de escuelas comerciales de Chicago, hace unos años, cuando se le pidió a cada uno de los presentes, que de pie, contara qué había aprendido durante ese año sobre la forma de obrar en una escuela comercial.

Billy Wooton, presidente del Lockyear's Business College, Evansville, Indiana, comenzó su informe diciendo: Yo nunca he tenido una idea original en mi vida, pero las aprendo rápidamente. ¿Qué pasó? Que todo el auditorio se rió y admiró a Billy Wooton por su modestia y sinceridad.

Una vez, Winston Churchill, hablando con el general Eisenhower le dijo así: “lo que más me gusta de ti, Ike, es que no eres un buscador de gloria”.

Ike demostró realmente que no lo era, cuando él y su hermano Milton presidente electo de Pennsylvania State College, estaban recibiendo títulos honorarios de la Universidad Temple, Ike dijo: “Ésta es la primera vez que se me ha permitido pararme en la misma plataforma con mi hermano para recibir un título honorario. En la opinión del clan de los Eisenhower,

Milton es el único capacitado para dirigirse a un auditorio. A mí se me ha dicho que soy únicamente un viejo soldado con mentalidad de militar y me veo mejor en casa, con una bata, que con una toga”. Churchill tenía razón... Ike no era un buscador de gloria.

Cualquiera de nosotros puede aprender una lección de aquel viejo descalzo que se llamó Sócrates, uno de los sabios, más persuasivos de su época. ¿Acaso andaba él dando la impresión de que se creía superior a todos los demás? ¡No! Al contrario; al igual que Churchill, Lincoln y Eisenhower, era modesto y humilde. Se presentaba siempre como el más insignificante. Algunas veces se manifestaba como la persona más tonta de todo el grupo y desarmaba a los que pretendían ridiculizarlo, anticipándose al ridículo. Declaraba que el saber que no sabemos nada, es el principio de la sabiduría.

Después de analizar miles de oradores, he encontrado que la persona que está segura de sí misma y tiene confianza, nunca necesita impresionar a los demás con su capacidad. Sólo el fracasado y el don nadie quieren forzarnos a reconocer sus méritos.

## **V. Digamos siempre nosotros en vez de ustedes.**

He oído incontables charlas que no tenían efectividad, sencillamente porque el orador sostenía una actitud condescendiente con el auditorio, usando la palabra “ustedes” en vez de “nosotros”.

Por ejemplo, si digo “Cuando ustedes se preocupan, ustedes deberían mantenerse ocupados y activos, para no tener tiempo de pensar acerca de sus problemas”. Si me mantengo hablando de “ustedes”, doy la impresión de que les estoy dando una conferencia hablando desde arriba.

Ahora bien, dime si no suena mejor así: “Cuando nos preocupamos, nosotros debemos mantenernos activos, para no tener tiempo de pensar en nuestros problemas”.

¿Observamos la diferencia? Cuando decimos “ustedes” corremos el riesgo de ofender a los oyentes por aparentar haber tomado una actitud de superioridad.

Recuerde, el jefe dice “usted”; el que sabe dirigir dice “nosotros”.

## VI. No hablemos con “cara ceñuda y voz de reproche.”

Recordemos que la expresión de nuestras caras y el tono de nuestra voz, muchas veces hablan mejor y más fuerte que nuestras palabras.

Sócrates descubrió lo que decimos, 400 años antes de Cristo. Él siempre tuvo una profunda convicción de que era un instrumento de Dios para obtener su propia superación y la de aquellos que se le acercaban. Sin embargo, comprendía que no podía conseguirlo “con una cara ceñuda y una voz de reproche”. Lo aprendió por su propia y personal experiencia, ya que estaba casado con una mujer hostil. Él sabía que la cara ceñuda y la voz irritable de ella, creaban en él solamente resentimiento y no cooperación.

Así que recordemos, lo mismo si hablamos en público o conversamos con una persona, que no podemos ganar amigos con una cara ceñuda y una voz de reproche. Quintiliano nos enseñó, hace diecinueve siglos, que “aquello que ofende al oído no podrá ganar fácilmente aceptación en la mente”. Y Quintiliano podía haber agregado, que lo que nos ofende a nuestro yo, no creará más que disgusto e indignación.

## VII. Hablemos pensando en los intereses de nuestros oyentes.

Todos nuestros oyentes están intensa y eternamente interesados en ellos mismos y en cómo resolver sus problemas. Esto es más o menos lo que puede interesarles. Si les enseñamos cómo ser más felices, cómo mejorar sus ingresos, cómo suprimir las preocupaciones, cómo conseguir lo que quieren, nos escucharán con satisfacción e interés, a pesar, sin embargo, de que nuestra voz no sea perfecta. Ellos no prestarán atención acerca de cómo respiramos o cual es nuestra postura, cómo miramos, qué gestos hacemos y si dominamos o no el idioma.

Por ejemplo, hace algunos años oí a un gerente de ventas, decir cómo ganaba amigos y se convertía

en un conversador interesante y agradable, con sólo preguntar a la gente: ¿Cómo fue que usted se inició en su trabajo? Me dijo que esa simple pregunta había hecho maravillas para él, especialmente al encontrarse con desconocidos. No recuerdo su nombre. No me acuerdo bien de su aspecto, ni tampoco de su cara o cómo hablaba; pero nunca olvidaré lo que dijo, porque me enseñó cómo resolver uno de mis grandes problemas.

He aquí en ejemplo que demuestra cómo se comporta esta regla. Cuando Foster M. Cooper, fue invitado a hablar ante el Club de Tráfico de Creen Bay, decidió disertar sobre un tema que hacía veinte años había estado estudiando: “publicidad para hacer beneficio”. Un poco tarde se dio cuenta de que sus oyentes eran propietarios o ejecutivos de compañías de transportes, que no estaban directamente interesados en publicidad y sus problemas, pues para eso estaban sus agencias.

Sin embargo, después de conversar con varios de ellos, descubrió que estaban profundamente interesados en saber las causas de un violento descenso del tonelaje de carga móvil, debido a una contratación económica. Así que relacionó su tema con los problemas de ellos. Empezó así: “Como ejecutivo de empresa de publicidad, me siento bien respaldado al hablar a un grupo de hombres cuya prosperidad se basa tan directamente en la publicidad, al igual que mi propio negocio. Todos nosotros debemos darnos cuenta de que el poder de la publicidad es lo que inicia el movimiento de artículos de su origen al consumidor, un movimiento por líneas de ferrocarriles y caminos que ustedes manejan. Es la chispa de la publicidad, la que provoca la cadena de hechos de los que cada hombre en este salón depende para ganarse el pan de cada día”.

Entonces, el Sr. Cooper habló de publicidad durante 30 minutos y agradó a su auditorio, que le escuchó con atención, por haber hablado de asuntos que a ellos les interesaban.

## VIII. Disfrutemos mientras hablamos.

Uno de los principios fundamentales en el arte de hablar en público y que nadie me enseñó, sino que tuve que aprenderlo mediante dura experiencia, es éste: la tremenda importancia que tiene el disfrutar al estar hablando. Si no disfrutamos hablando, ¿cómo podemos esperar que los demás disfruten escuchando? He aprendido esa lección después de haber dado cientos de charlas por todos los Estados Unidos, Canadá y las Islas Británicas. En una ocasión, dirigí la palabra a un auditorio en Baltimore, sintiéndome tan agotado que tenía que agarrarme a la mesa para no caerme al suelo y, sin embargo, no creo que mis oyentes se dieran cuenta de mi agotamiento. ¿Por qué? Porque yo estaba tan emocionado con lo que estaba diciendo y tenía tantos deseos de decirlo, que no podía menos que hablar con energía y entusiasmo.

No importa cuáles sean nuestras situaciones mentales o emocionales: siempre serán contagiosas. Si disfrutamos hablando, cantando o bailando, la gente que nos observa o escucha, tendrá también que disfrutar. Las actitudes emocionales son más contagiosas que el sarampión.

No sólo esto se aplica al hablar en público; también para el baile, tocar el piano, actuar en escena, casarse, vender, escribir o hacer propaganda. Pero usted se preguntará, ¿cómo puedo disfrutar hablando en público!

El secreto es bien sencillo: hable de algo que usted se haya ganado el derecho de hablar; algo que ponga brillo en sus ojos y sentimiento en su voz. Por ejemplo, si yo hablase acerca de las tarifas de los fletes se aburriría todo el mundo, incluyéndome a mí mismo: ¡Ah! Pero si tengo que hablar sobre “Cómo ganar amigos” o “Cómo suprimir las preocupaciones” o “La Magia del Entusiasmo”, me produce una satisfacción tal poder desarrollar esos temas, que me divierte de lo lindo y espero que muchos de mis oyentes también se diviertan.

No es necesario que un orador tenga un mensaje serio para ganar la atención del auditorio. Una de las charlas más simpáticas y cordiales que he escuchado fue la de

una ama de casa de Chicago, sobre las puertas traseras de las casas. Un alumno en Tulsa, Oklahoma, nos dio una charla inolvidable, de dos minutos, sobre una sopa de frijoles; a todos nos gusta descansar y alegrarnos de vez en cuando.

Una charla no tiene que tratar indispensablemente de una cuestión importante para ser buena. Por ejemplo, no hace mucho, la señora Carnegie regresó de un viaje a Washington, donde asistió a una sesión de uno de nuestros cursos. Al comentarme las charlas, me habló de una de Earl B. Fuller, que le causó especial atención.

¿De qué habló?, le pregunté. “Cómo criar peces tropicales”, me contestó. “Bueno, la verdad es que no me imaginé jamás que tú podías estar interesada en peces tropicales”, repliqué yo.

Y su reacción fue sorprendente: “Ciertamente, yo no lo estuve nunca. Comencé a estarlo después que el señor Fuller empezó a hablar con tanto entusiasmo acerca de su tema, que yo también me entusiasmé”.

El señor Fuller, evidentemente se había ganado el derecho de hablar acerca de este tema y se había aprendido ese principio fundamental para ganarse al auditorio: ¡Él sabía cómo disfrutar en público!

## IX. No nos disculpemos.

Hay oradores que empiezan diciendo: “No sabía que tenía que hablarles hasta hace dos semanas, cuando el presidente me llamó para que me dirigiera a ustedes. Tenía los mejores deseos de prepararme, pero tuve que hacer un largo viaje y de regreso agarré un resfriado muy fuerte, así que temo no poder hacer un buen papel. Yo no soy un gran orador, por lo que...”, etc. Los oyentes se impacientan y aburren y se preguntan por qué este señor no va al grano o se calla.

Nadie debería aceptar una invitación a menos que pueda prepararse lo necesario. Si hace lo mejor que puede, no necesita disculpas, si no lo hace, ninguna disculpa lo justificará; las disculpas son la forma más irritante de perder tiempo y hacérselo perder a los oyentes.

Si un orador está tan resfriado o tiene cualquier otra dificultad física que no puede hablar con comodidad, nada más justo que permitirle cancelar el compromiso. Pero no debe de estar justificándose ante el auditorio por una pequeña ronquera o cualquier detalle de menor importancia, que no le impiden expresarse. El auditorio está interesado en el mensaje que tiene que decir, no en su estado de salud.

Sin embargo, si inevitablemente llegamos tarde a un compromiso para hablar, por razones de fuerza mayor, nada más sencillo que explicar las circunstancias, breve, sencilla, lisa y llanamente, excusándonos cortésmente y enseguida entrar de lleno en el asunto antes de perder más tiempo.

Por lo general las excusas y justificaciones son molestas y desperdician un tiempo precioso. Hacen que el orador aparezca inseguro de sí mismo, mediocre e inexperto, y; a lo mejor así es.

La gente muchas veces nos toma por lo que parecemos. Si hacemos nuestro mejor esfuerzo con toda honradez, e ignoramos nuestras faltas o deficiencias menores, nuestros oyentes harán probablemente lo mismo.

¿Recuerdas aquel libro clásico de nuestros cuentos de niños "Alicia en el país de las maravillas"?

Acuérdate que cuando el sombrero loco comparece ante el rey de corazones, se retuerce las manos, cae de rodillas, cohibido, diciendo: "Yo soy un pobre hombre, yo soy un pobre hombre, majestad, yo soy un pobre hombre" "Tú eres un mal orador- dijo entonces el rey- eso es lo que tú eres".

Y así es lo que la mayor parte de nosotros sentimos del orador que nos abruma con disculpas.

## **X. Apelemos a las emociones más nobles de nuestro auditorio.**

Una vez, uno de nuestros alumnos, Luis E. Nofen, de Nueva York, consiguió mantener fascinado a un auditorio con una sencilla charla que vibraba de emoción y sentimiento. "Hace tres años", comenzó, "nuestro médico me dijo que mi padre tendría a lo sumo unas semanas de vida. Desde aquel momento no me separé de él en el hospital. Muy raro, por cierto, pero fue mi padre quien llevó la mayor parte de la conversación; un día me dijo de repente: "Luis, ¿por qué no me invitaste nunca a los ejercicios de graduación de la escuela?" me agarró por sorpresa y sólo acerté a contestarle que las graduaciones no tenían significado y que eran una pérdida de tiempo".

"Mi padre, entonces, me contó que una vez, cuando trabajaba en la Universidad de Fordham, había visto una graduación y que desde aquel instante había soñado con ver a su hijo de toga y birrete. Me avergoncé de mí mismo; nunca creí que el verme graduado de la universidad significara tanto para él".

"Me preguntó por qué había estudiado ingeniería en vez de medicina, me preguntó si yo había jugado al fútbol en el colegio, me hizo otras preguntas acerca de mis días de colegial".

"Fue entonces y solamente entonces, cuando me di cuenta de que toda mi vida había querido que yo confiara en él y que le considerase además de mi padre, mi amigo. Apenas pude contener las lágrimas. Me dí cuenta, cuando ya era demasiado tarde, que me había equivocado cambiando de tema cada vez que mi padre mostraba interés en mí; no lo había hecho adrede, era que nunca lo había entendido así".

“Al lado de su cama comprendí al fin, qué amable, bondadoso, considerado y qué tolerante había sido él conmigo, cuánto me quería; comprendí demasiado tarde, que había perdido una oportunidad de hacer un amigo y un compañero de mi propio padre. Cuando recibí la invitación para la graduación en esta noche de hoy, yo hubiera deseado, ¡oh, cómo lo hubiera deseado!, que mi padre hubiese estado hoy aquí conmigo. Ya es demasiado tarde, pero quizá él esté con nosotros esta noche en espíritu. Si tenemos algún huésped invisible esta noche, quisiera que ustedes y él sepan que yo le invité”.

El auditorio captó la charla. Despertó en todos nosotros los sentimientos de ternura y afecto hacia nuestros padres, nos hizo querer a todos ser mejores hijos e hijas. Creció notablemente, nuestro yo interno, dándonos una mejor comprensión entre padres e hijos. Cada uno de los oyentes se propuso ser mejor, por el mero hecho de haber escuchado esa sencilla, sincera y pequeña historia. Y apreciamos a Luis Nofen porque hizo vibrar los sentimientos de amor y bondad que yacen profundamente dentro de todos nosotros.

A veces parece que las cosas andan mal en este mundo, pero nuestros corazones aún responden a las grandes emociones del valor, del amor, del patriotismo o del sacrificio desinteresado. Quienquiera que despierte esas nobles emociones en nosotros, hace algo distinto y maravilloso. Porque aunque nos demos cuenta o no, por esa fe vivimos y en ella basamos nuestras esperanzas. Los napoleones y los hitlers tuvieron su momento y murieron; ahora son meros nombres con el paso de los años. Pero las juanas de arco serán inspiraciones vivientes para cada generación venidera, hasta el fin de los tiempos.

Inspirar a un auditorio haciéndole vibrar con esas grandes emociones no es fácil; primero tenemos que estar intensamente emocionados nosotros y no es frecuente sentirnos así con facilidad. Pero una vez que la chispa de una noble emoción se enciende y envuelve en sus llamas las almas del orador y del auditorio, el cálido fuego de esa experiencia será recordado impercederamente.

## **XI. Recibamos bien las críticas, en vez de resentirnos por ellas.**

No creo que haya un científico que haya sido más criticado que Charles Darwin, a quien injuriaron y escarnecieron por su teoría de la evolución. Aún así, jamás pronunció una palabra dura contra ninguno de sus críticos. En lugar de ello, les daba las gracias, diciéndoles que uno de los propósitos primarios de su vida era descubrir de verdad, y que en la búsqueda de la verdad dos mentes eran mejores que una. “Si estoy equivocado, decía, cuanto más pronto me den en la cabeza y me aniquilen, mejor”.

¿Cómo poder evitar admirar, respetar y amar a un hombre que adopta esta actitud? Mil setecientos años antes de existir Darwin, Epicteto, predicaba una filosofía similar. “Si te dicen que un hombre ha hablado mal de ti”, aconsejaba Epicteto, “no hagas de ti defensa alguna. Sólo di que él no conoce el resto de tus defectos, porque de lo contrario no hubiese mencionado sólo aquél”.

En 1941, Lord Halifax, el embajador inglés en los EE.UU., estaba haciendo grandes esfuerzos por persuadir a los americanos a unirse a los ingleses en su guerra contra Hitler. Muchas madres se resistieron ante esa actitud; en una ocasión, después de terminar su discurso, un grupo de mujeres indignadas le tiraron huevos. Lord Halifax, mirando las manchas de huevo que aún chorreaban de su ropa, sólo contestó, graciosamente: ¡Qué lástima, en Inglaterra son tan escasos! ¿Cómo puede uno evitar que se admire a un hombre que recibe las críticas acompañadas de huevos, en forma tan gentil?

## **XII. Seamos lo que Quintiliano llamaba “un hombre honrado, hábil en hablar”.**

Aristóteles opinaba que “el carácter del orador es comúnmente reconocido como el más eficiente modo de persuasión que él posee”. Mi padre era un ejemplo vivo de esta manifestación de Aristóteles. Mi padre vivió en Missouri, en sus fincas, toda la vida. Apenas recibió educación en su niñez; no tenía conocimientos de historia o de literatura, ni fluidez de palabra.

Se sentía mejor en el establo con las vacas o en el granero, que ante un auditorio. Si alguien me hubiera dicho, mientras yo estudiaba oratoria en el colegio, que mi padre era un orador mediocre, me hubiera causado risa de tan sólo pensarlo. Pero ahora, con el paso de los años, me doy cuenta de que cuando mi padre se levantó una vez a decir unas palabras en una iglesia de campo, fue asombrosamente efectivo en su peroración. ¿Por qué? Por que él respiraba sinceridad, vivía honestamente, era íntegro, desprendido y siempre ansiaba ayudar a los demás. Quintiliano le hubiera admirado, por que Quintiliano define al orador como un hombre honrado, hábil en hablar.

Toda la elocuencia del mundo no puede compensar la falta de sinceridad y de integridad. Para que los que nos escuchan nos aprecien, debemos inspirarles confianza en nuestra honradez de principios. Ellos, quizás, no estén de acuerdo con nuestros puntos de vista, pero respetarán nuestras convicciones, si hablamos con efectividad.

Lo que nosotros somos, habla más y mejor que lo que decimos. La sinceridad, integridad, modestia y el desprendimiento, emocionan e impresionan profundamente a los oyentes.

Un club político de Tulsa, Oklahoma, invitó a un conocido industrial para dirigirles la palabra. Cuando este hombre se enfrentó a su auditorio, confesó que nunca había hablado en público; que era huérfano desde muy niño y que no había recibido educación en su niñez. Hablaba siempre rudamente y cometía faltas.

Dijo que él aceptaba la invitación porque tenía algo importante que decir, que no debía quedarse sin mencionar, por que él lo creía de suma importancia para la comunidad. Entonces, este hombre contó al grupo su niñez en la orfandad, su tremenda lucha con todas las cosas en su contra, su cruenta odisea para levantar un negocio y cómo la administración gubernamental estaba afectando a su industria y a sus empleados.

Ciertamente su inglés era tosco y deficiente. Sus modales no eran muy refinados, pero este hombre sin instrucción escolar, que se había forjado a sí mismo de la nada, habló con una pasión tan sincera, que electrificó a sus oyentes. Este hombre había trabajado, se había sacrificado, había sufrido y tenía un mensaje que comunicarnos.

Cuando nos habló de su vida, nos parecía que era la voz de nuestra patria la que hablaba. Sus convicciones internas, profundas, sentidas, eran tan fuertes, que hacían perder sus pequeñas faltas sin importancia e hicieron su discurso inolvidable. Me dijeron que era el orador más eficaz que allí se había oído, pese a que nunca se había dirigido a un auditorio. Pero, al igual que mi padre, era un hombre bueno el que estaba hablando y los que le oían estaban mucho más afectados por lo que él era, que por lo que él decía o su forma de decirlo.

Todos nosotros preferimos mucho más un orador no muy brillante, que irradia honestidad, honradez y desinterés, a un orador muy pulido, florido y brillante, que sólo esté tratando de impresionarnos con su elocuencia.

## Resumen

Doce maneras para que nuestros oyentes nos aprecien:

- I. Si consideramos que es un honor el que nos inviten a hablar, ¡Digámoslo!
- II. Demos a nuestros oyentes nuestro sincero aprecio.
- III. Cuando sea posible, mencionemos los nombres de algunos de nuestros oyentes.
- IV. Hablemos con modestia, ¡no con presunción!
- V. Digamos siempre nosotros en vez de ustedes.
- VI. No hablemos con cara ceñida y voz de reproche.
- VII. Hablemos pensando en los intereses de nuestros oyentes.
- VIII. Disfrutemos mientras hablamos.
- IX. No nos disculpemos.
- X. Apelemos a las emociones más nobles de nuestro auditorio.
- XI. Recibamos bien las críticas, en vez de resentirnos por ellas.
- XII. Seamos lo que Quintiliano llamaba un hombre honrado, hábil en hablar.