

## La isla de los 5 faros

«Este es un libro para comunicar. Para comunicarse. Delante de mil personas o de sólo dos. En el trabajo o en nuestra vida personal. Los secretos son los mismos.» Ferran R. Cortés

Acompañando a Ferran en su recorrido por los faros de Menorca descubriremos cuáles son las claves para que nuestros mensajes lleguen, con claridad y efectividad, a aquellos a quienes nos dirigimos.

Esta pequeña fábula será de utilidad a todos aquellos que en algún momento de nuestra vida tenemos que hacer llegar claro nuestro mensaje a los demás, tanto a nivel personal como profesional, con nuestros hijos, nuestros clientes, nuestros compañeros de trabajo o nuestros alumnos.



### DESCUBRE EL ÚLTIMO ÉXITO DEL AUTOR:

#### “El cuaderno de bitácora”

Una travesía llena de emociones en la que el autor nos enseña las habilidades necesarias para que exista buena comunicación.

PVP 5e

ISBN 84-7871-756-0



9 788478 717569



FERRAN RAMON-CORTÉS

Experto en comunicación. Colaborador habitual de la revista Mente Sana

La isla de los 5 faros

## La isla de los 5 faros

un recorrido por las claves  
de la comunicación

## ÍNDICE

Prólogo	9
Introducción: Viaje a Menorca en pleno invierno	13
Capítulo 1: 39°59 N – 4°16 E. Faro de Favàritx	23
Capítulo 2: 39°55 N – 3°49 E. Faro del cabo de Artrutx	37
Capítulo 3: 40°03 N – 3°48 E. Faro de Punta Nati	55
Capítulo 4: 40°05 N – 4°05 E. Faro de Cavalleria	71

Capítulo 5: 39°48 N – 4°17 E. Faro de la isla del Aire	89
Capítulo 6: Cavalleria, de nuevo	103
Capítulo 7: Y otra vez a mi pequeño mundo	111
Epílogo	117
Anexo: La teoría de los faros: las 5 claves de la comunicación	125

## PRÓLOGO

Es un privilegio para mí presentar este escrito que Ferran ha desarrollado con tanta fantasía e intuición. Conocí a Ferran hace ya más de veinte años, a pesar de haber vivido en la India dos terceras partes de mi vida.

A lo largo de todo este tiempo nos hemos ido encontrando en el contexto de cursos de crecimiento personal, comunicación y liderazgo. Recuerdo una de sus muchas intervenciones que me impactó especialmente. Sucedió en un curso de acompaña-

miento en el que el objetivo era que cada uno descubriera cómo se comunicaba con los demás para saber cómo se comunica consigo mismo. Al final de aquel curso, de doce horas, Ferran hizo la siguiente observación: «Me pides que dé a mi vida un giro de ciento ochenta grados y yo, en cambio, después de estas doce horas, sólo he podido moverme un poco, quizás una décima parte». Le contesté: «Es que yo, en la India, imparto este tipo de cursos de sesenta horas. Son las que se necesitan para poder recorrer el camino».

Ahora puedo decir, francamente, que Ferran está en el camino de dar ese giro a su vida sin imponerse nada, sin tener expectativas de sí mismo y funcionando como si su principio fuese: «Hago lo que me gusta y me encanta lo que hago».

Ferran tiene la habilidad de concentrarse en sus puntos fuertes y en las habilidades que ha desarro-

llado, en lugar de hacerlo en los puntos más vulnerables, convencido de que cuanto más orientado esté hacia sus cualidades, más fácilmente conseguirá que se integren de manera espontánea las zonas vulnerables.

Esta forma de enfocar la comunicación consigo mismo se ve reflejada a lo largo de los capítulos de *La isla de los 5 faros*. Y esta misma orientación es la que Ferran proyecta hacia los demás, sean amigos o compañeros de trabajo.

ORIOL PUJOL BOROTAU

Bangalore, octubre de 2004

## INTRODUCCIÓN

### VIAJE A MENORCA EN PLENO INVIERNO

---

—...Y eso es todo lo que os quería contar. ¡Muchas gracias!

Había terminado mi presentación. Me sentía como si despertara de un sueño, pero encontré el coraje suficiente para mirar, por primera vez, la expresión de la gente que había en la sala. Había de todo, caras de aprobación y caras de indiferencia. La cuestión, pensaba, es que ya está hecho. En cierta forma, quería consolarme constatando que había llevado a cabo mi trabajo con corrección: me había

preparado aquella sesión con mucho esmero y ahora ya había contado a los asistentes lo que me había propuesto. Todo había ido bastante bien...

Bastante bien, sólo eso. La expresión de la gente estaba muy lejos del entusiasmo que les había querido transmitir.

Bajé de la tarima y, mientras recibía algún elogio que agradecí sinceramente, mis ojos buscaron a Max por la sala. Mi viejo profesor y amigo me había prometido que vendría. Necesitaba conocer su opinión. Él debía de intuirlo porque enseguida se acercó con una sonrisa benévola. Conocía perfectamente aquella sonrisa y empecé a sospechar lo peor. Le abordé sin miramientos:

—¿Qué te ha parecido?

—Lo has preparado muy bien, como siempre.

—Hay un pero, ¿verdad?

—¿Quieres que lo hablemos ahora?

—Sí, dime, podré soportarlo...

—De acuerdo. Mira, te han seguido con interés pero no te han comprado.

—¿Cómo?

—Si los hubieras mirado durante la intervención, lo habrías visto tú mismo. Has empujado a la gente en vez de dejar que vinieran hacia ti. Los has acorralado. Intentabas convencerlos desesperadamente. Pero, a pesar de tus esfuerzos, no los has convencido.

Sabía que podía esperar una respuesta como ésta de Max, él era despiadadamente directo con aquellos a quienes, aunque hubieran pasado muchos años, continuaba llamando «sus alumnos». Yo era uno de ellos. Es más, Max me tenía una confianza especial porque nuestra relación se había ido estrechando a lo largo de todo aquel tiempo. Y me las soltaba sin tapujos, pero eso, justamente, era una de

las cosas que más me gustaban de él. Necesité unos instantes para digerir su crítica.

—¿Qué es lo que hago mal? —dije, sin que me fuera fácil exteriorizar la pregunta.

—Lo tendrías que descubrir tú mismo, ya lo sabes...

Sí que lo sabía, y también sabía que a Max no le gustaba dar las cosas masticadas, que siempre te motivaba para que hicieras tú el trabajo. Con muy buen criterio, estaba convencido de que esta era la única manera de que el resultado fuera tan positivo como fuera posible. Aun así, insistí:

—¿Alguna pista...?

—A ver... Déjame pensar...

Max pensó un rato en silencio mientras yo lo miraba expectante.

—Oye —dijo de repente—, ¿todavía tienes aquel refugio tan bonito en Menorca?

—¿Sa Cotxeria, la casita de Fornells? Sí, todavía la tengo. ¿Por qué?

—Podrías ir.

—¿Ahora? ¿En pleno invierno?

—¿Por qué no? Es un buen momento. Me dijiste que tenías unos días libres y que no sabías qué hacer, ¿verdad? Pues vete a Menorca y, cada noche, dedícate a observar lo que tanto te gusta: los faros. Ellos te pueden enseñar mejor que yo. Obsérvalos, sin prisa, con los ojos bien abiertos.

—Suena un poco excéntrico, la verdad...Pero no me sorprende, viniendo de ti. Dime, ¿vendrías conmigo?

—No, no puedo. Pero si vas, hazme saber qué vas descubriendo. Yo, desde aquí, te ayudaré a ir recorriendo el camino.



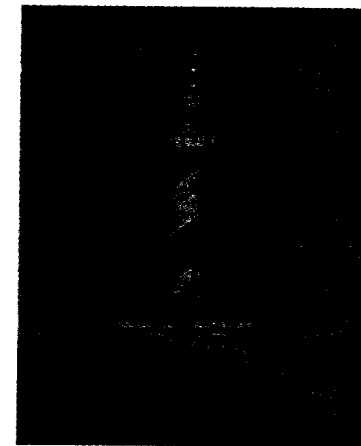
Las palabras de Max hicieron que sintiera auténtica urgencia por saber qué podían enseñarme los faros. Aunque, por ahora, no acababa de dar con el quid de la cuestión, estaba seguro de que su sugerencia no tenía nada de gratuita. Los faros quizá podían darme la clave para entender cuál era el punto flaco que desbarataba mi capacidad comunicativa. Así que cuando llegué a casa ya tenía bastante claro a qué me dedicaría durante aquellos días libres. Sólo había estado en Menorca en pleno invierno un par de veces. Y me había provocado una profunda impresión: la humedad y el frío que calan en los huesos, sí, pero también la serenidad, la calma y la sensación de tener toda la isla para mí solo. Me apetecía notar la salobridad del mar en la cara, dormir tapado hasta la nariz y disponer de horas y horas para no hacer nada. No hizo falta mucho más para terminar de convencerme. Sin

pensarlo, compré el billete de avión para el día siguiente.

Una vez en el aeropuerto, sólo media hora me separaba de la isla, de los faros y del camino que me tenía que enseñar lo que más necesitaba aprender en aquel momento.

CAPÍTULO I

39°59 N - 4°16 E  
EL FARO DE FAVÀRITX



Mi padre, que vive con mi madre en Fornells todo el año, vino a buscarme al aeropuerto. Me recibió expectante, no acababa de creerse que hubiera llegado a la isla en pleno invierno con el único propósito de pasar unos días de descanso, como le había avanzado por teléfono el día antes. En el coche, de camino a Fornells, se lo expliqué un poco mejor.

—Hacía tiempo que no veía la isla en invierno. Me apetecía y como tenía seis días de vacaciones... Sólo me propongo no hacer nada, descansar, y al

atardecer recorrer la isla y visitar el faro de Favàritx, el del cabo de Artrutx, el de Cavalleria, el de Punta Nati y el de la isla del Aire...

Cuando terminé la enumeración de los faros, mi padre desvió la vista de la carretera sólo un momento para mirarme. Parecía que quisiera encontrar algún indicio de que lo que le decía no era más que una broma un poco incomprensible. Lo convencí de que lo decía de verdad y que no pasaba nada extraño, que todo iba bien. Al llegar a su casa, tuve que repetir los argumentos a mi madre, que también recelaba de aquella visita inesperada.

Eran sobre las cinco y media cuando me despedía de mis padres y, después de recorrer treinta metros escasos, abría la puerta de mi casa. Se había instalado la humedad del largo invierno, resguardada por puertas y ventanas bien cerradas. Aunque era cons-

ciente de que disponía de suficientes días para hacer la ruta de los faros sin prisas, quise empezar mi búsqueda enseguida. Pero se hacía tarde y no disponía de mucho rato antes de que comenzara a oscurecer. Mientras aprovechaba el tiempo justo del que disponía para ventilar la habitación y prepararla para pasar la noche antes de volver a salir, decidí que visitaría el faro de Favàritx, que era el que tenía un acceso más fácil desde casa. Sólo tenía que coger la carretera de Mahón y girar en el desvío de la carretera hacia el faro. Podía llegar relativamente deprisa. Acabadas las tareas domésticas, me fui, pues, convencido de que si quería empezar enseguida mi búsqueda, aquél era el mejor momento para visitar el faro de Favàritx.

El cabo de Favàritx se encuentra en el extremo este de la isla, dentro del Parque Natural de s'Albufera

des Grao, el único parque natural de Menorca. Para los barcos que vienen del norte y van hacia el sur, este faro es una guía esencial, como también lo es para los que navegan rumbo al puerto de Mahón. Cogí la carretera secundaria que desemboca en una playa de piedras, a unos cien metros del faro. El faro está situado sobre un cabo de poca altura, de rocas oscuras que contrastan con la blancura del faro. Cuando aparqué el coche, la luz del día ya se atenuaba. No había nadie más, estaba solo. Caminé por las rocas hasta que encontré un rincón para sentarme con una excelente vista tanto del faro como del mar. Prácticamente no se oía el batir de las olas contra las rocas, el mar estaba tranquilo. El cielo oscurecía por momentos, los tonos morados se iban mudando en un azul cada vez más oscuro. Y entonces se encendió el faro...

Aparte de ser consciente de que presenciaba un espectáculo magnífico, no sabía muy bien qué hacía allí. No sabía en qué tenía que concentrarme. Me limité a seguir el consejo de Max e intenté observar con los ojos bien abiertos.

2+1 cada quince segundos. Muy bien, ésta era la secuencia de destellos, una y otra vez, incesante, invariable, del faro de Favàritx. Y yo lo miraba, me esforzaba, pero no acababa de encontrarle ningún sentido. Después de un buen rato, para distraerme un poco y dejar de forzar el pensamiento para descubrir qué podía aprender del faro, calculé que la secuencia de Favàritx se repetía todas las noches cerca de tres mil veces. Siempre igual. Exactamente igual las trescientas sesenta y cinco noches del año. Impregnado por aquella repetición incesante, me di cuenta de un hecho tan obvio como importante: Favàritx daba, incansablemente, un único mensaje.

Un mensaje que repetía con exactitud y generosidad toda la noche para que cualquier navegante pudiera captarlo desde cualquier punto del mar en cualquier momento de la noche.

Aquello ya era un pequeño descubrimiento, el extremo de un hilo que intuía que me podía llevar más allá. Entonces cerré los ojos y me imaginé a bordo de un barco en un largo camino que había iniciado en la península veinte horas atrás. Veinte horas en el mar y el deseo de pisar tierra firme. Y entonces, desde la proa del barco, descubrí la luz de Favàritx; primero, pequeña y débil. Más que verse, se intuye. Cuesta distinguir su mensaje. Pero la luz se va haciendo intensa y grande a medida que el barco avanza, y su mensaje, incesante y ahora muy claro, se convierte en la guía para continuar adelante.

Abrí los ojos. Lo entendí. No es sólo un único mensaje el que propaga el faro de Favàritx: es un

gran mensaje, un mensaje importante. Un único y gran mensaje completamente relevante. Me pareció que acababa de encontrar una clave, una de las respuestas a las dudas que me habían llevado a la isla.

Entonces recordé que había acudido a la presentación del día anterior después de recoger mucho material, con todo muy bien preparado, con ganas de contar muchas cosas, demasiadas cosas, pero sin tener claro, ahora me daba cuenta, qué mensaje quería dar. Como no lo tenía claro, había terminado hablando de todo; y sin un hilo conductor, difícilmente podía emitir un mensaje contundente.

Pensé también en la cantidad de veces que yo mismo había asistido como oyente a una presentación, un seminario o una sesión de formación con el anhelo de sacar alguna cosa valiosa, una nueva manera de ver las cosas. Una gran idea.

Favàritx me estaba revelando que toda comuni-

cación en público, sea de la naturaleza que sea, tiene que apoyarse en una gran idea, una única y gran idea que tiene que recorrerla como una columna vertebral, de un extremo al otro. Todos los argumentos tienen que girar a su alrededor, mantener su esencia. Y los que escuchan tienen que poder captarla, apreciarla y llevársela a casa, a sus vidas, como un único y gran regalo. Sólo así podemos brillar como brillan los faros en la oscuridad de la noche.

Me sentía satisfecho del lugar al que me habían llevado los destellos de Favàritx, pero no me bastaba. Todavía me dediqué a observar el faro un rato más. Era sorprendente: a pesar de la aparente monotonía, la escena no conseguía aburrirme. ¿Cómo podía ser que Favàritx me repitiera todo el rato el mismo mensaje y, aun así, fuera capaz de mantenerme tan atento? ¿Cuál era el secreto? En el conjunto

que formaban el faro y su entorno había miles de matices por captar. La escena podía percibirse de muchas maneras diferentes; los detalles, por minúsculos que fueran, la remodelaban constantemente: el cielo se iba oscureciendo, el azul del mar cambiaba de tonalidad, el sonido de las olas y el viento variaban levemente de intensidad... Y mi percepción detectaba los cambios, los ojos se fijaban en los detalles que me causaban una impresión diferente en función de lo que me pasara por la cabeza a cada momento. Y cada secuencia de destellos era igual y a la vez diferente de las anteriores.

Favàritx me seguía repitiendo lo mismo, pero las palabras y los matices cambiaban. Y no me cansaba de escucharlo. Pensé en el tiempo en que Max era nuestro profesor y cómo, año tras año, nos repetía las mismas enseñanzas. Habíamos oído las mismas historias muchas veces. Algunas, incluso se

las hacíamos contar nosotros sólo por el placer de volverlas a escuchar y, a la vez, para escucharlas como si fuera la primera vez. Porque aunque fueran las mismas historias, siempre nos sonaban diferente, en parte por los matices que él introducía, pero sobre todo por cómo las recibíamos nosotros. Nuestro estado de ánimo, el momento personal en que nos encontráramos, teñía sus palabras y hacía que nos provocara un impacto diferente.

Favàritx me había dado mucho más de lo que podía imaginar. Había entendido que de la misma forma que los faros no pierden su magia, los grandes mensajes nunca pierden su valor.

Con el frío calado hasta los huesos, pero con una gran satisfacción, decidí que quizás era el momento de volver a casa. Entré en el coche. Todavía resonaban en mi cabeza todas las ideas que había ido descubriendo

mirando el faro, estaba contento del descubrimiento y me apresuré a enviarle un mensaje a Max:

Favàritx da un único gran mensaje. Un mensaje valioso, tan relevante que rompe la magia de la noche.

Todo era oscuridad. No había luna. Después de cenar y charlar en casa de mis padres, me metí en la mía y reencontré la humedad del hogar deshabitado. Como siempre, no había querido esperar ni tomarme las cosas con calma, y ya el primer día había empezado mi búsqueda, impaciente. Me fui a la cama cautivado por el recuerdo de aquella noche delante del faro, un recuerdo que seguro me costaría olvidar. Saboreaba la luz mágica que Favàritx me había regalado con su secuencia: 2+1 cada quince segundos...



CAPÍTULO 2

$39^{\circ}55' \text{ N} - 3^{\circ}49' \text{ E}$

EL FARO DEL CABO DE ARTRUTX



Al día siguiente me levanté tarde. Hacía mal día y poca cosa tenía que hacer hasta la noche, cuando iría a observar el segundo faro. Como los armarios y la nevera de casa estaban vacíos, fui a desayunar a S'Algaret, en la plaza del puerto, como suelo hacer en verano. Pero a diferencia de la temporada alta, hoy, posiblemente, yo sería el único cliente. Antes de salir, conecté el móvil, y como esperaba, había recibido respuesta de Max. No era una llamada, era un mensaje:

Ya tienes la primera clave. Toda comunicación necesita un gran mensaje. O como dice la sabia inscripción de un viejo monasterio: habla sólo si lo que tienes que decir es mejor que el silencio.

Ya era alrededor de las doce y media cuando terminé de desayunar. Con todo el día por delante, decidí acercarme al muelle de pescadores a esperar a Aleix, mi vecino. Es pescador y cada madrugada sale con la barca. Hace muchos años, en verano, había salido alguna vez con él. Era una experiencia dura, pero absolutamente única porque me ofrecía el privilegio de ver nacer el día en el mar y compartir los secretos de pesca de un verdadero hombre de mar. Aunque en los últimos años no he vuelto a embarcarme con él, hemos compartido muy buenos momentos y siempre he podido contar con él cuando lo he necesitado.

Aleix llegó hacia la una. Se quedó asombrado de que estuviera en la isla en pleno invierno. Después de ayudarlo a descargar la pesca, charlamos un rato, y como él tampoco tenía ningún compromiso al mediodía, me invitó a comer. Recordamos viejos tiempos y renovamos el propósito de vernos más a menudo en verano, aunque tanto él como yo estuviéramos atareados y nos costara encontrar el momento.

A media tarde ya estaba a punto de continuar la observación de los faros. Esta vez escogí el del cabo de Artrutx. Era el que quedaba más lejos de casa, pero tiempo, precisamente, no me faltaba. Si iba a Artrutx, además, tenía la excusa para ir a cenar al puerto de Ciudadela, al Café Balear, un restaurante de tapas marineras del que conservo muy buenos recuerdos.

De los cinco faros que tenía previsto visitar, el de Artrutx es el más urbano, porque se encuentra en una urbanización bastante cerca de Ciutadella. Es el único faro, pues, con «civilización» a su alrededor. Eso le quita encanto, claro, pero para contrarrestarlo tiene a su favor el hecho de tratarse de una torre muy alta, majestuosa, de treinta y cinco metros, pintada con unas gruesas franjas horizontales que alternan los colores blanco y negro. Además, como el faro está situado en el extremo oeste de la isla, ofrece una puesta de sol espléndida y vistas de la vecina isla de Mallorca, si el día es medianamente claro.

Llegué en coche hasta la finca donde se encuentra el faro y, desde allí, sólo tuve que caminar un poco hasta el borde del acantilado, que tiene poca altura si se compara con los que hay en la costa norte.

Aunque pensaba que había salido con suficiente antelación, llegué cuando el sol casi rozaba el horizonte. Suerte que había llegado a tiempo de ver aquel magnífico espectáculo. En pocos minutos, el astro se puso y el faro se encendió. Me senté en las rocas. Me sentía como el día anterior, expectante, ignorando qué descubriría si es que acababa descubriendo algo. Procuré tomármelo con calma, estar sereno, con los ojos bien abiertos una vez más.

3 cada 10 segundos. Éste era el código del faro del cabo de Artrutx. Pero esto no me aportaba nada nuevo. Nada que no hubiera descubierto el día anterior. Tenía que haber alguna otra cosa, algo que fuera único de aquel faro, si no ¿qué sentido tenía que Max me hubiera sugerido que visitara los faros, en plural? Seguro que cada faro podía mostrarme algo diferente. Observé el faro de Artrutx bastante rato,

pero no me venía nada a la cabeza. Cogí frío y decidí pasear un rato para volver, después, al punto de observación. Miraba a mi alrededor, inquieto. De repente, una cosa me llamó la atención: algunas casas próximas al faro recibían directamente su luz. Las de primera línea se salvaban, porque su luz pasaba por encima de ella. Pero a un centenar de metros, la luz se reflejaba de lleno en un bloque de apartamentos. Me acerqué y vi cómo la luz del faro pintaba toda la fachada en un movimiento que iba de derecha a izquierda, iluminando todos los balcones. Imaginé la sensación que debía de producir vivir en una casa que recibe la luz intermitente del faro toda la noche. Sería pesado, pero los que vivían allí debían de haberse acabado acostumbrando porque aquello les pasaba todos los días. Todos los días del mundo, pensé, sin excepción. Y la prueba de que se hubieran acostumbrado era que muchas ven-

tanás no tenían cerrados los postigos. En ese instante se encendió la luz de una de aquellas ventanas y pensé: ¡Artrutx tiene competencia!

Como el faro de Artrutx está en una urbanización, no está solo. Si se mira la costa desde el mar, por fuerza tiene que verse que lo rodean muchas otras luces. Pero para hacer su función, para que los barcos lo identifiquen, la luz del faro se debe poder reconocer de entre todas las otras. Tiene que brillar más y tiene que ser diferente. Tiene que destacar por fuerza.

Volví hacia el faro enseguida y caminé un buen rato bordeando el mar hasta que tuve una perspectiva suficientemente lejana del faro en medio de la urbanización. Entonces pude ver, y disfrutar, de la manera en que la luz del faro pasaba por encima del resto de puntos iluminados y se destacaba, majestuosamente, por encima de todas las otras cosas, acaparando completamente mi atención.

Aquella podía ser mi segunda clave: la luz de Artrutx y su mensaje brillaban por encima de todas las otras luces. Pero ¿cómo lo hacía? En primer lugar, ocupando una posición estratégica, siempre en un punto privilegiado de la costa. En segundo lugar, emitiendo una luz de una intensidad mucho más potente que las otras. Y, en tercer lugar, teniendo una luz diferente que, por lo tanto, se destacaba.

Si buscaba la relación con la comunicación, aquello significaba que nosotros tenemos que conseguir contar las cosas de forma que brillen más, que se destaquen y sobresalgan del resto de mensajes que recibimos constantemente.

Me había quedado clara la necesidad de impactar, de destacar. Había descubierto cómo lo hacían los faros, pero me preguntaba cómo podíamos hacerlo nosotros. Y llegado a este punto, la inspiración de Artrutx añadida a mi condición de publi-

tario me sugirieron el camino: aprovechar en nuestra comunicación el poder sugestivo y la magia de las historias.

La publicidad empezó contando las cosas literalmente. Pero muy pronto los profesionales se dieron cuenta de que tenían que utilizar otros recursos si querían que la gente se fijara en los mensajes y los recordara. Estos recursos fueron las historias. En nuestra profesión hemos pasado, pues, de dar información a contar sofisticadas historias y a construir metáforas elaboradísimas para conseguir contar más cosas, en menos tiempo y con más impacto, a fin de competir con muchos otros mensajes. Y da resultado. Si se ha seguido este camino en la comunicación publicitaria, ¿por qué no tiene que darnos resultado también a nosotros? ¿Por qué no conseguir que nuestro mensaje sea memorable a través de las historias?

Contar una cosa o convertirla en una historia produce un efecto muy diferente. Las historias quedan grabadas en la mente, cosa que difícilmente consigue la información, a no ser que se trate de una información especialmente relevante. Además, los relatos tienen muchos planos diferentes de interpretación. Pueden significar cosas diversas o adoptar matices variados según la persona. Y eso multiplica su potencial de impacto y de recuerdo. Todo el mundo encontrará una conexión personal con una historia más allá de lo que nosotros inicialmente hayamos querido contar.

Y eso no sólo es aplicable a la publicidad, también lo es al cine, al teatro, a la literatura... Todas estas disciplinas han creado historias para dar un mensaje.

Adiós a la literalidad, ¡bienvenidas las historias! Eso es lo que nosotros podemos hacer para brillar más que las otras luces de la costa, para ser

diferentes y destacar, tal como saben hacer, magistralmente, los faros.

Inmerso en estas reflexiones y sin casi darme cuenta, me encontré de nuevo en la roca que había escogido como punto de partida para la observación. Aunque ya era negra noche, paseé un rato cerca del faro, saboreando lo que estaba aprendiendo. Di toda la vuelta a la finca recorriendo el muro de piedra seca que la delimitaba. Observaba la potencia y la magia de la luz de Artrutx desde ángulos diferentes. La luz siempre contrastaba claramente con el resto de luces. Y recordé una anécdota que me ayudó a interiorizar esta segunda clave.

Sucedió hace un par de años, en un seminario sobre presentaciones. Un compañero quería sensibilizarnos sobre la injusta situación de un pueblo marginado. Para ello, presentó un conjunto intermi-

nable de datos que hacían referencia a aquel pueblo. Su exposición nos desconcertó. Aparte de no entender mucho qué sentido tenía ese alud de información, nos aburríamos terriblemente. Cuando llegó el turno de preguntas, le inquirí:

—¿Por qué nos has contado todo esto?

—Porque este verano —me respondió— hemos tenido en casa a una niña de trece años, Haiat, una refugiada de aquel pueblo. Cada mañana cuando se levantaba, podía ver la tristeza de su sonrisa, el vacío de su mirada. Cuando se despidió de nosotros para volver a aquel infierno, sentí una pena y una impotencia enormes.

—¿Por qué no nos cuentas la historia de Haiat?

Lo hizo. Estuvo quince minutos hablándonos de la vida de la niña. Sus palabras nos llegaron al corazón, nos pusimos en su piel y sentimos en nuestro interior la injusticia terrible de su situación.

Después de un intento fallido en que no había conseguido más que encender pequeñas luces con sus explicaciones, nuestro compañero lograba «encender un faro» con la historia de la niña. Y su luz destacó con toda claridad por encima del resto.

También recordé, desde la perspectiva terrestre que me ofrecía el faro, mi último viaje de vuelta a Barcelona en barco. Era de noche, y aunque aquello no era muy habitual, el barco había tomado la ruta por la costa sur. Artrutx era, pues, el faro de referencia para emprender el camino hacia la península. Como viajaba solo, estuve bastante rato en cubierta hasta que bajara a dormir al camarote. Recordaba perfectamente que pasamos a la altura del faro y lo observé. De la misma manera que ahora lo estaba viendo rodeado de luces, aquel día tenía una visión del faro nítida y clara, con algunos pocos resplandores alrededor.



Me acerqué al coche para coger la carta náutica y consulté el alcance de Artrutx: 32 millas. Era la confirmación de que Artrutx era capaz de hacer brillar su mensaje a una gran distancia, 32 millas frente a las 5 o 6 de cualquier otra luz.

Todo esto me hizo reflexionar sobre cuántas veces hemos sido capaces de «encender un faro» y cuántas otras —la mayoría, me temo— nos hemos limitado a encender pequeñas luces que, a buen seguro, se han acabado perdiendo en medio del resto que pueblan la noche. Y así como desde el mar la distancia hace que se pierdan las luces de alrededor y que únicamente quede, sola, la del faro, en la comunicación, el tiempo hace olvidar las pequeñas luces que conseguimos encender. A medida que pasa el tiempo, sólo conseguimos que se recuerden los «grandes faros».

Ya era suficiente por aquella noche. Llevándome el tesoro de una segunda clave, cogí el coche y emprendí el camino hacia Ciudadela. Durante un rato aún pude ver por el retrovisor cómo la luz de Artrutx barría la carretera de un lado a otro con sus destellos. Era imposible no fijarse. Recordé que, últimamente, incluso yo, de manera inconsciente, había utilizado el recurso de contar historias cuando, en mi entorno más inmediato, había regalado cuentos a mis amigos. Eran cuentos normalmente escritos por otros pero también alguno mío, que les había dado cuando quería decirles algo importante. Pensaba que los cuentos ya eran de por sí un regalo, pero que también significarían para ellos muchas más cosas de las que yo les hubiera podido decir. Tal como acababa de entender observando Artrutx, lo que yo procuraba hacer con aquellos cuentos era «encender un faro».

En poco más de cinco minutos ya estaba en el Café Balear. Una vez sentado a la mesa, y después de las primeras gambas, escribí un mensaje a Max:

Querido Max, sé que me maldecirías si supieras qué estoy cenando, pero te recuerdo que fuiste tú quien renunció a acompañarme.

Aquí tienes lo que he descubierto hoy: los faros dan un mensaje que brilla por encima de los otros. Tienen la fuerza y la magia de su luz para hacerlo. Nosotros tenemos las historias.

Esta vez la respuesta no tardó. Aún no me había terminado el café cuando recibí su mensaje:

En palabras de Anthony de Mello: «La distancia más corta entre el hombre y la verdad es un cuento». Y si todavía dudas del poder de las metáforas, ojea la Biblia. Hace más de dos mil años que alguien lo tuvo muy claro...

### CAPÍTULO 3

40°03 N - 3°48 E  
EL FARO DE PUNTA NATI



Cuando me levanté el tercer día de invierno en Menorca hacía un tiempo espléndido. Siguiendo el ritual diario, salí a desayunar, esta vez a La Palma. Me acompañaba mi padre, que me invitó a un bocadillo de sobrasada caliente, especialidad de la casa.

Tenía que hacer planes y decidir cuál sería el tercer faro que visitaría. Pensé que quizás era el momento de ir al de Punta Nati. Como este faro no tiene demasiado atractivo por tierra —se encuentra en una explanada un poco inhóspita de la costa

oeste— al ver el buen tiempo que hacía, se me ocurrió llegar a él por mar. Contemplantlo desde otro punto de vista quizá me ayudara; después de dos días de intensa observación desde tierra, me daba la impresión de que lo que podía aportarme aquella perspectiva empezaba a agotarse. Sin embargo, si quería ir por mar, necesitaba una barca. Se lo dije a mi padre y, con una simple llamada la consiguió. Ventajas de vivir en la isla. Su amigo Damià, propietario de una náutica en Ciudadela, estuvo encantado de dejarme una de las embarcaciones que alquilaba en verano.

Pasé el resto de la mañana haciendo pequeñas reparaciones en casa, más para pasar el rato que por necesidad. Y a primera hora de la tarde, me fui a Ciudadela haciendo la misma ruta que el día anterior. Cuando llegué al puerto, todavía tenía un par de horas largas por delante. Damià me acompañó a

la barca y me enseñó el funcionamiento. Era una lancha a motor, de unos seis metros de eslora, más que suficiente para la excursión que tenía por delante. Después de poner en marcha el motor y soltar las amarras, dirigí la proa hacia la bocana del puerto. Una vez allí, viré hacia el noroeste y continué navegando hasta que me encontré justo delante de Punta Nati. Me pareció que lo mejor era alejarme de la costa un par de millas para disponer de una buena perspectiva.

El mar estaba en calma y no había corriente. Intentaba ganar tiempo navegando en redondo para no perder de vista la costa y, mientras, me fijaba tanto como podía en todos los matices que me ofrecía la observación del faro desde el mar. La torre se alzaba en una escarpadura de unos treinta metros; pero comparada con otros faros, la torre de Punta Nati

era bastante baja, aunque contaba con una gran edificación a su alrededor. Detrás de mí, el sol se sumergía en la línea del horizonte. El cielo era de un rojo y naranja encendidos. Una puesta de sol fantástica, una vez más.

El tiempo iba pasando. El faro todavía estaba apagado. Efectivamente, la perspectiva desde el mar me ofrecía un punto de vista totalmente diferente de los días anteriores. Era diferente, sí, pero no acababa de encontrar ninguna pista que me aportara nada nuevo. Mientras la luz del día perdía fuerza, yo iba perdiendo la esperanza de descubrir algo. No era capaz de pensar en nada nuevo. Pero, con renovada ilusión, de repente estuve seguro de que Punta Nati acabaría revelándome su secreto. Decidí que me dejaría llevar por el faro y que viviría la experiencia de sentirme guiado por su luz. Así pues, me alejé aún más, hasta unas cinco millas, y en

cuanto el faro se encendió, inicié el regreso de forma lenta pero decidida.

Como navegante ocasional, estaba familiarizado con la manera de identificar los faros. Antes de salir del puerto, había buscado en la carta náutica el código del faro de Punta Nati y los de las balizas rojas y verdes que me señalarían la entrada al puerto cuando llegara la hora de volver a tierra firme. Sabía que Punta Nati parpadeaba 3+1 veces cada veinte segundos, así que cuando el faro empezó a enviar su señal, no me costó nada reconocerlo. Con un par de tandas de destellos tuve suficiente para confirmar, sin posibilidad de error, que se trataba de su código.

Cerca de mí, un par de barcos navegaban en dirección a la costa: eran un yate de motor, de gran eslora y con una bandera que no supe identificar, y

un velero pequeño, de treinta pies a lo sumo, de bandera francesa. Ellos también debían de haber reconocido a Nati sin problemas porque ambos rectificaron el rumbo una vez pasada la vertical del faro.

Y fue precisamente aquella interpretación automática e intuitiva que cualquier navegante hubiera llevado a cabo, lo que me hizo reflexionar sobre una idea que no por el hecho de ser obvia dejaba de ser muy importante: el lenguaje de los faros.

Su lenguaje es muy particular. Es extraordinariamente fácil y tiene mucho sentido para los navegantes, pero, al mismo tiempo, resulta ininteligible y no significa absolutamente nada para los demás. Es un lenguaje del todo eficaz pero sólo para hablar entre «gente de mar».

Aquél era mi pequeño descubrimiento de la noche: el faro de Punta Nati habla en **un lenguaje**

que comparten todos sus interlocutores y que conecta fácilmente con ellos. Un lenguaje compartido y que conecta...

Gracias a este lenguaje peculiar, los navegantes captan los faros y los entienden con mucha facilidad. Si encadenaba aquella idea con mi mundo, tenía que preguntarme, inevitablemente, hasta qué punto yo facilitaba que la gente me entendiera. Pensé un buen rato sobre el lenguaje que utilizaba normalmente en mi comunicación. Y experimentando en mi propia piel la eficacia del lenguaje de los faros con su entorno, me di cuenta de un hecho importante: la mayor parte de veces yo hablaba en mi lenguaje y no en el de los que me escuchaban.

El lenguaje que utilizamos dice mucho de nosotros mismos. Podemos resultar soberbios, incluso pedantes, si utilizamos un lenguaje sofisticado, inal-

canzable para los demás, un lenguaje que se empeña en marcar una distancia. Pero también podemos escoger ser cercanos y cálidos si utilizamos un lenguaje que se pueda compartir con los oyentes, buscando anécdotas que nos aproximen a ellos, ejemplos que puedan conocer.

Escoger el lenguaje según nuestros interlocutores ya de por sí da un mensaje: que hemos pensado en ellos.

Aquella podía ser la tercera clave. De la misma forma que los faros consiguen comunicarse con los navegantes con un lenguaje fácil, rápido y lleno de complicidad, nosotros, en nuestra comunicación, podemos ganarnos la complicidad de la gente escogiendo un lenguaje que conecte con ellos. Si no lo hacemos así, nuestra comunicación se perderá igual que la luz del faro se pierde tierra adentro.

Absorto en estos pensamientos, continuaba navegando por la costa siguiendo la luz del faro de Punta Nati. Quería llegar hasta media milla del cabo, y desde allí ir rumbo al sur para encarar la bocana del puerto de Ciudadela. Ya era casi oscuro del todo. El ambiente se había ido cargando de humedad y, en unos instantes, una niebla espesa invadió el entorno. La visibilidad se redujo considerablemente. Era muy consciente de que la niebla es el gran enemigo meteorológico de la navegación. Es mucho más peligrosa que la lluvia, que una tormenta o que el viento. La niebla te deja sin referencias, navegando a ciegas, con un riesgo enorme de colisión. También sabía, por experiencia, que la niebla puede camuflar completamente un faro o permitir sólo una visión parcial que provoque una peligrosa confusión. Justamente esto es lo que me estaba sucediendo en aquel momento.

Me encontraba delante de Punta Nati y sabía que el faro estaba allí, pero no lo veía con claridad. Incluso lo habría confundido si hubiera venido de mar abierto.

La visión de la niebla entorpeciendo el mensaje del faro me hizo pensar en nuestra «niebla» particular. Fabricamos niebla si erramos nuestro lenguaje y en consecuencia el mensaje no llega con claridad. Fabricamos niebla si utilizamos un lenguaje sofisticado, unas construcciones complicadas o si llenamos las ideas con demasiadas palabras. Fabricamos niebla si somos ambiguos, poco concretos o imprecisos. Fabricamos niebla si escogemos un lenguaje inadecuado para la gente que nos escucha. O si utilizamos, en un contexto inadecuado, la ironía. O si escogemos mal los ejemplos. También fabricamos niebla si nuestras palabras resultan inoportunas.

Daba vueltas a esta idea cuando recordé los momentos de niebla espesa con los que nos encontramos mi familia y yo en una época de nuestras vidas en que tuvimos que afrontar la enfermedad de un pariente. El médico que nos proporcionaba los informes médicos sobre su evolución utilizaba un lenguaje técnico, ambiguo, que nos resultaba muy difícil de interpretar. Era su lenguaje, el lenguaje que a él le resultaba cómodo para mantenerse en una zona segura, emocionalmente distante de nosotros. Sus palabras no lo comprometían. Y, sin darse cuenta, estaba hiriendo nuestros sentimientos. Para nosotros, el proceso de la enfermedad era en aquel momento lo más importante del mundo y no nos confortaban en absoluto ni su frialdad ni su ambigüedad. Notábamos que el médico no se ponía en nuestra piel.

En cambio —recordé—, había tenido la suerte



de mantener un buen número de conversaciones con un médico a quien conocí hace algunos años, y que acabó convirtiéndose en un gran amigo. Contrariamente al caso anterior, a él siempre le había oído hablar con un lenguaje que llegaba a la gente, que transmitía afecto y comprensión, siempre atento a los sentimientos de los demás. Su discurso cambiaba según las reacciones de la gente, y daba la información que debía dar en todo momento, pero con las palabras muy bien escogidas, de manera que los otros sentían que pensaba realmente en ellos.

La última lección del faro de Punta Nati no se me escapaba: así como la niebla impide a los navegantes captar el mensaje de los faros, la niebla que nosotros ponemos en el lenguaje nos hace difícil llegar a los demás.

Después de una hora larga de navegación, para

una distancia que en condiciones normales no hubiera implicado más de quince minutos, y guiado por las balizas del puerto —que comparten lenguaje con los faros—, llegué al punto de amarre. La humedad del ambiente había hecho que cogiera frío. Acostumbrado a realizar estas actividades en verano, no acababa de hacerme a la idea de que estábamos en pleno invierno y el frío todavía me cogía por sorpresa.

Satisfecho por la experiencia y contento de la decisión de observar el faro desde el mar, volví a Fornells. Mi madre me había dejado la cena hecha. Una vez en casa, envié el mensaje a Max, con la alegría de haber descifrado otro enigma:

Max, como necesitaba entender el faro para poder llegar a puerto, he reflexionado sobre su lenguaje. Los faros escogen un lenguaje sencillo y eficaz para

entenderse por la noche con los navegantes. Nosotros debemos escoger el lenguaje pensando en quien nos está escuchando.

Aquella noche me fui a dormir sin esperar la respuesta.

#### CAPÍTULO 4

40°05 N - 4°05 E  
EL FARO DE CAVALLERIA



El cuarto día de invierno en Fornells ya empezaba a notarme descansado y relajado, aunque continuaba obstinado en mi tarea de observación de los faros. Notaba que tenía las pilas recargadas.

Después de levantarme, me tomé un café con leche en casa. No quería perder demasiado tiempo; aquel día tenía un trabajo especial. Había quedado con Aleix, tenía la barca en el dique seco para hacer el mantenimiento de cada año, y yo me había ofrecido a echarle una mano con la

pintura, la única cosa que me veía capaz de hacer.

Antes de salir, miré si había recibido el mensaje que me debía Max. Y sí, estaba allí:

Escoger sabiamente el lenguaje es la tercera clave.

No es tu propio lenguaje el que manda, sino aquel que te permita acercarte más a la gente. Utiliza el lenguaje para conectar con los demás y para hacerles sentir que tu mensaje es sólo para ellos.

Continúa tu búsqueda, espero noticias.

Cuando encontré a Aleix, ya estaba en la barca revisando el motor. Pasamos todo el día trabajando y charlando. Y, finalmente, decidí explicarle qué hacía yo en Menorca en pleno invierno. Le dije: «Estoy aprendiendo de los faros». Él me miró entre divertido y extrañado, posiblemente pensó que los de la

península estábamos un poco chiflados, pero me dejó hablar...

Después de toda la jornada de trabajo, tenía que hacer la penúltima visita, que sin duda era mi preferida: el faro de Cavalleria. Había estado allí muchísimas veces. Cada verano, sin falta, me acerco, y ya hace más de treinta veranos que voy a Fornells. Para mí, es EL faro. Está plantado en un acantilado de ochenta metros de altura, en un cabo estrecho con mar a un lado y a otro, y es el faro de referencia de la costa norte de la isla.

El camino que hay que recorrer para llegar allí es de por sí todo un espectáculo. Arranca de un desvío de la carretera de Mercadal y es un camino estrecho, con muros de piedra seca, que atraviesa varias fincas antes de llegar al cruce de Cavalleria. Entonces el camino circula entre dos prados enor-

mes y desemboca en el puerto de Sa Nitja, un minúsculo puerto-refugio para los pescadores, los días que hay tormenta y no pueden volver a Fornells. Desde Sa Nitja, el camino empieza a subir el acantilado con el mar a ambos lados. Delante, al final del camino, se vislumbra el faro. Es imponente.

Una vez en el faro, se puede hacer una pequeña excursión a pie por los acantilados que lo rodean. A la derecha se ve la bahía de Tirant y la bocana del puerto de Fornells, con la Torre del Moro que lo identifica. A la izquierda quedan la playa de Binimel·là y cala Pregonda. Y delante, ochenta metros de acantilado y la isla de los Porros. Los barcos que navegan por el paso entre Cavalleria y la isla se ven tan pequeños en medio de la inmensidad del azul que parecen pulgas de mar.

Cuando llegué a Cavalleria, el faro todavía estaba apagado. Empecé a pensar qué podía ser lo que me quedaba por aprender. Sentía cierto desánimo porque creía que ya había encontrado las claves principales: qué, cómo, y con qué lenguaje. Pero Max me dijo que continuara la búsqueda, por lo tanto, aún debía de haber más por descubrir.

Entonces se encendió. Y como en Cavalleria el faro se puede observar de muy cerca, pude apreciar claramente el enorme juego de lentes ópticas que giran alrededor del foco de luz. Al principio, la luz que emite el faro es tenue. Tarda unos minutos en brillar con toda la intensidad. En este intervalo de tiempo se puede ver claramente su funcionamiento. Estaba observando la rotación de la cabeza del faro a medida que ganaba intensidad cuando recordé el día que tuve la oportunidad de visitarlo por dentro y ser tes-

timonio de cómo se ponía en funcionamiento. De aquello, hacía un montón de años. En aquella época, el faro era manual y cada noche lo encendía el farero. Un día, gracias a una gestión de Aleix, nos invitaron y pudimos presenciar el ritual. Recordaba perfectamente la secuencia: primero se encendía la antorcha central, una antorcha de petróleo, concretamente. Y cuando la antorcha tomaba suficiente intensidad, el enorme mecanismo óptico empezaba a girar. Recordaba perfectamente lo que más me había sorprendido de aquel momento: el hecho de que la luz del faro fuera continua y no intermitente, como siempre había imaginado. Aquel día entendí que era la posición de la lente giratoria lo que hacía que, en la distancia, se percibieran los destellos y que es muy diferente lo que pasa dentro del faro de lo que se percibe en medio del mar...

El recuerdo me proporcionó la pista que necesitaba en mi búsqueda en Cavalleria. Las cosas son muy diferentes dentro y fuera del faro. En el interior hay una luz estática y un juego de lentes que gira. No se puede ver cómo es realmente el mensaje que emite. Quien puede verlo, descifrarlo e interpretarlo no es el faro, sino el barco. Por lo tanto, no es tan importante cómo sale la luz del faro sino cómo la reciben los que la ven desde fuera, desde el mar. Cavalleria me estaba revelando que el mensaje que vale es el que se recibe, no el que se emite. Quien emite el mensaje, lo emite con una intención, pero lo que importa es cómo llega el mensaje a los demás y qué significado pueden extraer.

Di un largo paseo por los acantilados para tratar de profundizar en este pensamiento. Esta vez no me hacía falta fijarme más en el faro porque ya conocía

hasta el más mínimo detalle. Quería saber qué sentido tenía aquel descubrimiento aplicado a la comunicación, así que recurrí a la comparación de cómo se comunican los faros y cómo nos comunicamos nosotros. Los faros hablan con luz, nosotros con palabras. Los faros emiten un mensaje determinado con la secuencia de destellos. Nosotros lo hacemos con el tono de nuestra voz. Si el faro cambia su secuencia, el mensaje que da es muy diferente. Si nosotros cambiamos el tono de la voz, nuestras palabras también tienen un sentido muy distinto. Un tono de voz determinado da un sentido u otro a nuestras palabras. Y de la misma forma que los faros no pueden ver el efecto externo de la secuencia de destellos que hacen con su luz, tampoco nosotros podemos escuchar desde fuera el efecto de nuestro tono de voz. Si queremos saber cuál ha sido nuestro mensaje, debemos saber qué ha comunica-

do nuestro tono de voz pero, al no podernos escuchar, nos lo tienen que confirmar desde fuera; igual que un faro necesita que pase un barco para confirmar su mensaje, nosotros necesitamos que alguien nos escuche y nos diga qué transmite nuestra voz. Lo que al fin y al cabo habremos dicho será lo que las personas capten, no lo que nosotros teníamos la intención de decir.

(Estaba construyendo un razonamiento que era un poco complejo, pero que me llevaba por un camino que encontraba especialmente interesante. Me remitía a muchas otras cosas que había aprendido sobre la comunicación, así que procuré continuar profundizando hasta el final.) Todo aquello significaba que para conocer la forma en que llega nuestro mensaje, necesitamos conocer las reacciones de la gente. Y sabía —aunque era incapaz de ponerlo en práctica— que para captar la reacción de los

demás mientras uno habla basta con estar atento a sus gestos, sus expresiones y, sobre todo, observar sus ojos. Porque los que escuchan, hablan con los ojos. Los ojos lo dicen todo. Si tienes que parar, si tienes que ir más deprisa... Hay que estar siempre atento a la mirada de la gente. Hay que saber leer los ojos.

Me parecía que ya tenía la cuarta clave: importa lo que la gente capta, no lo que nosotros queremos decir. Y la manera de conocer e interpretar lo que la gente capta, es leer sus ojos.

Pero me quedaba un cabo suelto. Un punto no resuelto que me angustiaba: si el tono de la voz puede determinar el sentido de nuestro mensaje, ¿cómo podemos controlar el tono de voz?

Caminando y pensando, me había alejado del faro. Se estaba haciendo tarde, pero sentía que no

podía abandonar allí mi reflexión. Tenía que llegar hasta el final y conseguir, así, que mi faro preferido me rindiera toda la luz que podía proporcionarme.

Me senté en las rocas, y a distancia me dediqué a observar su figura. Se alzaba, magnífico, sobre el acantilado, y su luz dibujaba un trazo firme en el horizonte. Reinaba una quietud absoluta. Sentí mi propia soledad y la del faro.

El faro está solo, es un solitario. Pero su función toma sentido cuando se interrelaciona con los navegantes. No obstante, el faro no cambia nunca los destellos. Nada lo condiciona: su luz no depende de su estado o de lo que pase a su alrededor. Nosotros, en cambio, no tenemos esta habilidad. Nosotros estamos condicionados por nuestros sentimientos.

Recordé una cosa que había aprendido de Max: son precisamente los sentimientos los que



determinan el tono de nuestra voz. Las mismas palabras, con un sentimiento distinto, suenan de forma completamente diferente. Recordaba literalmente cómo lo había expresado: «La voz es el reflejo de lo que sientes. No cambies la voz, cambia lo que sientes».

Cansado, lleno de frío que me había ido calando a lo largo de las dos horas de observación, regresé por el camino que conocía tan bien y desde hacía tantos años, pensando. Todo el entramado de ideas iba tomando cuerpo. Ahora entendía la conexión entre sentimientos y comunicación. Cómo mis sentimientos afectan a mi mensaje y, por lo tanto, lo importante que es conocer siempre cuáles son mis sentimientos. Los aspectos formales de la construcción del mensaje me resultaban fáciles y asequibles; eso, en cambio, era nuevo y primordial para mí. Estar en

contacto con mis sentimientos era un asunto totalmente diferente.

Subí al coche. Inicié el regreso con un ojo puesto de nuevo en el retrovisor para contemplar todavía un rato más el escenario de Cavalleria. A pesar de serme tan conocido, continuaba cautivándome. Y aquel día estaba especialmente agradecido al faro por el descubrimiento que me había ofrecido. Ahora era consciente de la necesidad de estar en contacto con nuestros sentimientos en el momento de comunicarnos, porque son ellos los que determinan lo que estamos comunicando.

Recordé y reviví los esfuerzos titánicos que había tenido que hacer en una ocasión para comunicarme con un amigo con quien me había enfadado. Me había hecho una mala jugada. No sabía si de forma intencionada o no, pero me había dolido. Quería hablarlo con él. Me creía capaz de contro-

larme, de aplicarme la dosis necesaria de autodisciplina para que no se me notara el enojo. Pero no fue así. Los sentimientos habían podido ser más fuertes que mis intenciones y no había podido esconder el rencor. El resultado fue una conversación subida de tono y plagada de reproches. Nada más lejos de lo que yo pretendía. Y sin duda, nada que nos pudiera acercar.

También recordé, en el terreno profesional, muchas situaciones en las que ignorar mis sentimientos me había causado bastantes problemas. Pensé que me habría encantado llegar a este descubrimiento mucho tiempo atrás, o poder contar con una segunda oportunidad para muchas de las situaciones que ahora acudían a mi mente como *flashes*. Revivía un caso tras otro en que no había sido consciente de la fuerte carga emocional que llevaba dentro y que, inevitablemente, había transmitido en mi comunicación.

Perdido en mis pensamientos, había ido cogiendo un desvío detrás de otro maquinalmente. Llegué a casa sin casi darme cuenta. Aleix me había dejado una langosta para agradecerme la ayuda de la mañana. Pedí a mi madre la receta para hacer una caldereta y, aunque era bastante tarde, me puse a cocinar. Tenía muchas ganas de preparar aquel plato, aunque era mi primera experiencia y dudaba del resultado. Mientras la cazuela hervía en el fuego, envié el mensaje a Max:

Importa la luz que ve el navegante, no la luz que sale del faro. Importa lo que capta la gente, no lo que yo creo que estoy diciendo.

Sólo si estoy en contacto con mis sentimientos, puedo saber lo que estoy comunicando.

La respuesta fue tan rápida como breve y concisa:

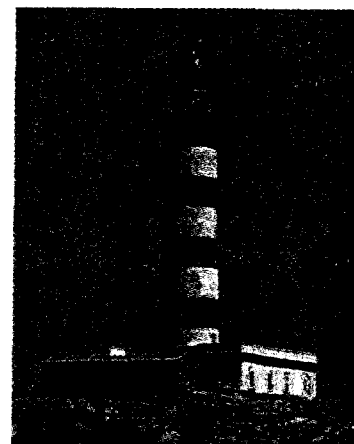
Comunicamos lo que sentimos, nada más que lo que  
sentimos. Y lo que sentimos no se puede esconder.

Con la caldereta a punto, me senté a la mesa con  
toda la calma que se merecía aquel regalo exquisito.

## CAPÍTULO 5

39°48 N - 4°17 E

EL FARO DE LA ISLA DEL AIRE



El día era turbio, pero había un mar extraordinario. Sólo me quedaba por visitar un faro, el quinto y último gran faro, el de la isla del Aire, un trozo de tierra deshabitado que se encuentra delante de la punta sudeste de Menorca, no muy lejos de la bocana del puerto de Mahón. Desde la playa de Punta Prima, la isla se ve claramente, pero sabía que no conseguiría nada observando el faro desde la costa. Opté, pues, por buscar la manera de llegar hasta la isla mismo, para acercarme al faro lo máximo posible.

Fui al puerto de Mahón a media mañana y traté de alquilar un viejo conocido: el *Trempallamps*, un pequeño crucero de treinta pies que ya había alquilado en otras ocasiones, en verano, y que sabía perfectamente cómo gobernar. La excursión duraría unas tres horas porque sólo para salir del peculiar puerto de Mahón, de tres millas de longitud, necesitaba de entrada cuarenta y cinco minutos.

Por suerte, el crucero estaba disponible. Después de comer en el puerto mismo, fui al amarradero del barco, subí a bordo, y lo dejé todo listo para empezar a navegar. Entre una cosa y otra, ya era media tarde cuando solté las amarras. Como navegaba solo, y a pesar de la bonanza del tiempo, decidí ir a motor y no desplegar velas para no complicarme la vida.

Aún era de día cuando llegué a la isla del Aire. Me acerqué mucho con la intención de tomar tierra,

pero no tardé demasiado en renunciar a la idea. Si quería pisar la isla, tenía que fondear y después llegar allí nadando. Una cosa es que hiciera buen tiempo, y otra muy diferente meterme en el mar a mediados de marzo, con el agua a una temperatura de catorce grados. Descartada esta posibilidad, opté por aprovechar la ocasión y el tiempo del que disponía para navegar un buen rato. Tomé rumbo hacia el oeste para recorrer un buen trecho de la costa sur de Menorca. Llegué hasta Binibeca, Binisafúller y el cabo d'en Font, donde di media vuelta cuando el sol estaba a punto de desaparecer por el horizonte.

El faro ya estaba encendido cuando emprendí el camino de regreso. Me dejaba guiar por la luz intermitente sin saber, como me había sucedido cada uno de los días de la búsqueda, qué podría descubrir.

Me esperaba una hora larga de travesía.

La velocidad lenta del velero me permitía concentrarme en la luz del faro, con la esperanza de que, en algún momento, apareciera la pista que pudiera ayudarme a aprender algo nuevo. De pie en la bañera de popa, con la rueda del timón en las manos, miraba la proa para no perder la referencia del faro. Entonces me di cuenta de la cantidad de veces que tenía que rectificar el rumbo para avanzar en dirección al faro. Aunque no hacía demasiado viento, ni olas que me desviaran, tenía que rectificar constantemente. Fue así, intentando mantener fielmente el rumbo hacia el faro de la isla del Aire, cuando descubrí lo que fue para mí toda una revelación: siempre era yo quien navegaba hacia el faro, quien rectificaba el rumbo para llegar a él; el faro, en cambio, no hacía nada o, en todo caso, no hacía nada más que ofrecerme la señal que me indicaba el camino. Era yo quien me dirigía hacia él, él sólo me mostra-

ba dónde estaba. Recordé la crítica de Max a mi presentación: «Has empujado a la gente en vez de dejar que vinieran hacia ti», justo lo contrario de lo que estaba haciendo el faro.

Ésta era la última enseñanza, posiblemente la más sutil, y a la vez la más importante: el faro me proporcionaba la información, pero también me daba la libertad de tomar mis propias decisiones.

Los faros, mediante su luz, dicen quiénes son y dónde están. Anuncian su presencia con fuerza, con tenacidad, con convicción, pero sin ningún tipo de coacción. Te dan la libertad de acercarte o no, de dirigirte hacia ellos o seguir otro rumbo.

Ellos dicen: «¡Eh! Soy yo y estoy aquí. Si te identificas conmigo, sigue mi luz. Si no, sigue tu camino».

Había aprendido de la isla del Aire que un faro da un mensaje que invita a acercarte sin ningún tipo de coacción.

Con la lección del faro en el pensamiento, pensé en lo que nos sucede cuando nos comunicamos. Pensé que escoger, tomar decisiones propias, es lo que nos otorga plenitud como personas. Por eso, cuando intentamos condicionar, coaccionar esta libertad, cuando nuestra determinación es convencer, no conseguimos nada positivo.

Comunicar como los faros significa darnos a conocer, de la forma más brillante y más seductora posible, pero ofreciendo libertad absoluta para que los demás vengán hacia nosotros o sigan otro camino. Sólo nuestro entusiasmo, la fuerza de nuestra luz, la magia de nuestros destellos, consiguen que nos escojan. No puedo presionarte ni puedo coartar

tu libertad. Porque comunicar no es arrastrar ni empujar, es invitar. La libertad de escoger es un valor irrenunciable del que todos disfrutamos.

Éste era un cambio total de visión. Un giro de ciento ochenta grados. Un planteamiento radicalmente diferente de la comunicación, del cual me sentía completamente distante en aquel momento pero que, a la vez, me resultaba fascinante. Había encontrado la clave más importante.

Pasé por delante del faro sin detenerme, rumbo a la bocana del puerto de Mahón. El faro había hecho su trabajo, me había seducido y me había guiado proponiéndome su camino, y yo le agradecía que lo hubiera hecho sin condiciones, sin empujarme.

Amarré el *Trempallamps* en el muelle. Revisé la cubierta y aseguré los amarres. No pude resistir la

tentación de dar un paseo a pie por el muelle mirando —y envidiando— todos los barcos amarrados. Eran embarcaciones que, en algún momento u otro, en su travesía de camino hacia Mahón, se habían dejado guiar por el faro de la isla del Aire. Entonces pensé que comunicar e invitar exige una seguridad personal y una dosis de generosidad que están al alcance de muy pocos. Yo me sentía muy lejos de eso. La tentación de llevar a los demás hacia nuestro territorio es enorme. Insistimos, pinchamos, presionamos, sin darnos cuenta de que cada palabra de más nos aleja un poco más de las personas.

Cuando terminé el paseo, subí al coche para volver a casa. Cogí la carretera que va directa de Mahón a Fornells. Es una carretera secundaria, más estrecha, pero es encantadora y prácticamente no tiene tráfico. Por el camino hice un inventario mental de las

personas que podía tomar como referencia, quién se comunicaba con aquella generosidad y aceptación. Recordé a una amiga con quien habíamos compartido, precisamente, veranos en Menorca cuando éramos pequeños y a quien he continuado viendo a lo largo de los años. Su entusiasmo, y también su respeto por la opinión de los demás, la han hecho una persona excepcionalmente persuasiva y con la que siempre contarías para cualquier cosa.

Y en la otra cara de la moneda, estábamos unos cuantos. Casi todos. Sonreí solo, pensando en cómo nos esforzamos por convencer a la gente. Cómo subimos el volumen de voz, cómo dejamos de escuchar y no paramos de hablar, cómo rechazamos cualquier opinión que cuestione la nuestra... Como si de repente, el faro de la isla del Aire acelerara inexplicablemente el ritmo de los destellos, como si emitiera una luz más intensa para llamar la aten-



ción. Si lo hiciera, sólo conseguiría deslumbrarnos, cegarnos la visión, que es lo que hacemos nosotros, sin darnos cuenta, con nuestros intentos de persuasión.

Invitar en lugar de empujar. Me encantaba aquella idea. Quería creer en ella, pero era consciente de que iba en contra de la manera de comunicar de muchos de los que se consideran buenos comunicadores. Pensé en los que me habían influido más a lo largo de la vida. La lista no era extensa. Había un antiguo director, dos tíos, un gran amigo y Max. Todos ellos, indudablemente, me habían respetado, no era gente que hubiera intentado imponerme sus convicciones. Y no me costaba nada reconocer que también habían otras personas, consideradas «buenas comunicadoras», que me habían impactado en un principio, pero que a la larga no me habían convencido. Estaba claro y los faros no se equivocaban: la

seducción puede más que la imposición. Todos los que hicieran este pequeño ejercicio llegarían a la misma conclusión.

Pero qué difícil era ser como el faro, mantenerse convencido, firme, sin alterar el mensaje, con la confianza de que sólo así puedes guiar a los barcos hacia ti, y viendo con toda serenidad que se van hacia otro rumbo aquellos que no escogen el rumbo que tú les propones.

Al llegar a casa, todavía me quedaba un poco de caldereta del día anterior para cenar. Envuelto por la calma de la noche, envié el último mensaje a Max:

Soy yo quien navega hacia el faro, si él me seduce.  
Pero ni me empuja ni me viene a buscar. Respeta mi libertad. Ésta es la gran clave y la última.

Ya estaba en la cama, leyendo un libro, cuando recibí la respuesta:

Es tu convicción la que me convence, no cualquier esfuerzo que puedas hacer para convencerme. Ésta es, en efecto, la quinta y definitiva clave.

## CAPÍTULO 6

### CAVALLERIA, DE NUEVO



Aquella noche me despertaron los silbidos del viento. Sabía muy bien qué significaban aquellos silbidos: estaba entrando la tramontana. Me levanté para asegurar los postigos de las ventanas. Las ráfagas de viento fueron ganando intensidad y frecuencia. A primera hora de la mañana tuve que luchar con la puerta, que se abre a contraviento, para salir de casa.

La tramontana, en Fornells, puede medirse por la altura de las olas cuando baten contra la bocana. Y por si llegan aguaceros de agua salada al jardín.

Si la espuma de las olas salta por encima del islote que hay en la bocana, la tramontana es de padre y muy señor mío. Si salpican el jardín de casa, es de las excepcionales. Así pues, un simple vistazo a la bocana permite hacerte una idea bastante exacta del nivel de la tramontana. Aquella, por lo que pude ver, era de las importantes.

Había hecho los deberes. Tenía las cinco claves decisivas que me habían enseñado los faros para entender más a fondo la comunicación. Había sido una experiencia intensa y estimulante, y ahora que me tocaba volver a la realidad de la vida cotidiana, no quería irme sin hacer una última visita. Aprovechando el espectáculo que me brindaba la tramontana, decidí hacer una nueva visita de despedida —o más bien de agradecimiento— a mi faro preferido, Cavalleria, donde había una parte importante de mí.

Después de volver a hacer el mismo camino que dos días atrás, llegué allí. El ambiente era eléctrico. La visita, que habitualmente era pacífica y relajada, prometía ser salvaje y excitante.

De entrada, costaba caminar. Avanzaba con el viento de cara, un viento «mojado». El ruido era ensordecedor. La espuma de las olas subía por el acantilado. Yo llevaba un impermeable pero, aun así, al cabo de un par de minutos estaba lleno de una capa de sal. Era difícil continuar avanzando. Los diez minutos de paseo hasta llegar a ver el mar abierto se convirtieron en quince o veinte. En el extremo de las rocas, el espectáculo era cautivador. Pude experimentar la potencia infinita del mar, que batía contra las rocas con estrépito, liberando una energía gigantesca. Las grandes olas llegaban de tres en tres, las veía venir. La energía se sumaba a cada ola. Aquella enormidad me impactaba.

Esperé la puesta de sol. El rojo del cielo añadía aún más magia al espectáculo. Olvidando por un momento lo que había venido a hacer, pensé en lo pequeño que me sentía junto a tanta energía. Lo vulnerable que era si me enfrentaba a la naturaleza. La naturaleza estaba enfadada, rabiosa, se rebelaba. Y a mí se me aparecían todos mis miedos. ¿Y si aquello no paraba nunca?

La fuerza del mar crecía y crecía. Parecía mentira que allí mismo, en aquel mismo mar y en aquel mismo cabo, normalmente navegaran los barcos. Parecía imposible que el mar pudiera volver a estar tranquilo.

En aquel contexto impresionante, Cavalleria se puso en marcha para hacer su trabajo.

La experiencia me había ofrecido, de forma totalmente natural, una clave final: aquel atardecer, por

encima de todo, habían predominado las emociones. Cavalleria formaba parte de un conjunto capaz de emocionar, de mover sentimientos.

Los sentimientos tienen la capacidad de calar hondo, muy hondo. Y lo que sentimos muy adentro, no llegamos a olvidarlo nunca.

No estuve en Cavalleria mucho rato porque, aunque el escenario era impresionante y lo que acababa de presenciar me había provocado un fuerte impacto, una mezcla de sensaciones, la tramontana me calaba hasta los huesos, y el ruido y la fuerza del viento me enloquecían. Aquella incomodidad física hizo que mi cabeza volviera a centrarse en el entorno más inmediato, que me pidiera cobijo, que me distanciara de la espiral de emoción en que me había sumergido. Todavía tenía la emoción a flor de piel, pero ahora la prioridad era entrar en calor.

Me metí en el coche y, antes de arrancar, con la visión del faro ante mí, recapitulé lo que había descubierto a lo largo de aquellos días de invierno en Menorca observando los faros: la necesidad de tener un único gran mensaje; de hacerlo memorable a través de las historias; de utilizar un lenguaje que conectara con la gente; de estar pendiente de lo que la gente captara, no de lo que quiero decir, y de estar convencido e invitar en lugar de intentar convencer. Todo aquello era importante. Pero aún había otra cosa igualmente importante: aquella última noche de invierno en Menorca, Cavalleria había sido capaz de emocionarme, y aquello sí que me costaría olvidarlo.

## CAPÍTULO 7

### Y OTRA VEZ A MI PEQUEÑO MUNDO

Regresé a la península al día siguiente, después de recorrer los veinte minutos cortísimos que separaban la paz, la reflexión, el estímulo... de la vida diaria, la vida «normal».

No habían pasado muchos días cuando me volví a encontrar encima de una tarima. Había preparado la presentación con mucho cuidado, siguiendo las cinco claves que me habían enseñado los faros. Había puesto esmero en el mensaje, en la historia,

en el lenguaje, había ensayado el tono de voz y estaba decidido a invitar a los que me escucharan. Y, lo más importante, con la imagen todavía grabada en la mente de la última visita a Cavalleria, había decidido jugar fuerte e intentar llegarles al sentimiento.

Hice una apuesta decidida por la autenticidad e infringí algunos principios de la comunicación en público. Huyendo de la perfección, quería, por encima de todo, intentar ser yo mismo. Sentirme cómodo, ser natural. Ser yo.

También tomé la decisión más arriesgada: prescindir de los papeles. Quería estar con la gente, ver sus reacciones. Y los papeles no me lo dejarían hacer. Me habían ayudado a preparar la presentación, a ordenar las ideas. Pero ahora ya sabía qué quería exponer, y tenía claro que quería exponerlo tal como lo sentía dentro de mí. Con toda seguridad pagaría un precio por ello: me olvidaría de algo o tendría

algún lapsus, pero sabía que sólo así tenía muchas más probabilidades de conectar con la gente.

Hablé. Miré a la gente. Modulé mi discurso. Y llegó el momento en que dije:

—... eso es todo lo que os quería contar. ¡Muchas gracias!

Noté que las cosas, esta vez, habían ido de diferente manera. Sentía la electricidad en la sala. Sentía el calor de la gente. Había conseguido «tocarlos». Mover sus emociones.

Volví a recordar la imagen de Cavalleria. La tramontana, la puesta de sol, la espuma del agua, las olas. El faro encendido... Todo lo que había sentido aquella noche, impregnado de salobridad. Y el recuerdo me llevó a una reflexión que a menudo había oído decir a Max:

La vida se vive con el corazón, no con la cabeza.



## EPÍLOGO

Cuando me preguntan por qué he escrito este pequeño libro, siempre recurro a una frase que leí tiempo atrás y que dice: «En esta vida, acabamos enseñando lo que más necesitamos aprender».

Hacía mucho tiempo que sentía la necesidad de aprender comunicación, para mi trabajo y, sobre todo, para mi vida personal. Y esta necesidad se hizo ineludible el día que llegué a la conclusión de que detrás de la mayor parte de mis conflictos había

una incapacidad de transmitir mis ideas con claridad, una incapacidad que me impedía comunicarme de forma eficaz con la gente.

Cuando fui consciente de esta carencia, decidí empezar una búsqueda para ponerle remedio; me pregunté qué hacía posible una buena comunicación, cuáles eran las claves que podían ayudar a mejorarla. Para encontrar respuestas, exploré muchos caminos. Durante años, me observé y observé a la gente que me rodeaba analizando cómo nos comunicábamos. Y leí e investigué. Poco a poco fui descubriendo cosas que me parecieron decisivas para comunicarse mejor.

Vi claro que informar y comunicar son dos cosas absolutamente distintas. Si dar información raramente suscita interés en los otros porque es un acto bastante neutro, que no exige ninguna implicación

emocional, comunicar es todo lo contrario. Se trata, posiblemente, de una de las habilidades más determinantes de nuestra vida.

También entendí que saber comunicar eficazmente una idea es tanto o más importante que tenerla. De poco sirven nuestros pensamientos si no somos capaces de hacerlos llegar a los demás. La incapacidad de hacer partícipes a los otros de lo que se nos ha ocurrido, de lo que pensamos, de lo que nos inquieta, de lo que deseamos, puede conducirnos a una inmensa soledad, a un profundo sentimiento de frustración. Aunque desde muy pequeños nos incitan a desarrollar nuestro talento, a tener ideas, nadie nos enseña la parte más comprometida: comunicarlas.

Pude experimentar en mi propia piel que comunicar eficazmente tiene un efecto secundario: permite construir relaciones, porque la comunicación dice

mucho de nosotros mismos y nos acerca a los demás. Crea complicidades. A veces, pocas desgraciadamente, nos tropezamos con un desconocido con quien sentimos que, de forma espontánea, hay «sintonía» porque nuestra comunicación es intensa y fluida, de comprensión mutua, como si las palabras nos llevaran a un mismo espacio emotivo, sin que sea condición indispensable la coincidencia de opiniones, entusiasmos o aflicciones. Comunicar, pues, nos ayuda a compartir y nos hace ser más personas.

Todas estas reflexiones fruto de mi búsqueda fueron surgiendo a lo largo del tiempo de manera imprevisible, desordenada. Sin embargo, finalmente encontré el vínculo que podía unir las y que me permitía articularlas en un discurso. Surgió a raíz de observar uno de los instrumentos de comunicación más sencillos y eficaces que existen, y que desde siempre me han fas-

cinado: los faros. A lo largo de mi vida, he pasado muy buenos ratos en Menorca; allí los faros rodean la isla, dibujan su perfil con puntos de luz en medio de la oscuridad. De entre todos los faros de Menorca, recurrí a los cinco principales, los que aparecen como gran referencia en todas las cartas náuticas, para ordenar las conclusiones a las que me había llevado la búsqueda, y las ordené como una secuencia. Éste fue el último paso de la búsqueda de lo que yo llamo «las cinco claves de la comunicación», es decir, las cinco claves esenciales para transmitir bien nuestras ideas: para hacerlas comprensibles, memorables y, sobre todo, para ser capaces de llegar a los sentimientos de la gente. De este largo camino ha salido un libro que quiere ser una ayuda para aprender a comunicarnos mejor, tanto delante de mil personas como de dos. En el trabajo o en nuestra vida personal. Los secretos, las claves, son los mismos.

Aunque me dedico a la publicidad, éste no es un libro para publicitarios. Ni para profesionales de la comunicación. Este libro pretende dirigirse a todos aquellos que un día quieran transmitir una idea o se encuentren con la necesidad de hacerlo, y desean que ésta llegue con claridad y fuerza a los demás. Y aunque parte de una experiencia y una búsqueda personal, me gustaría que quienes leyeran este libro se vieran reflejados, y que ayudara a encontrar los elementos de reflexión que pueden mejorar la capacidad de comunicación.

Éste, pues, quiere ser un libro para todo el mundo. De hecho, en su gestación me he inspirado en personas muy diferentes y de ámbitos muy variados; desde un amigo médico hasta un profesor excelente, pasando por un queridísimo directivo de empresa o una entusiasta madre de familia. Todos ellos tenían un rasgo común: eran unos comunicadores excelen-

tes. Pero también he aprendido mucho de algunas personas que he ido conociendo a lo largo de todo este tiempo, con una gran dosis de talento, pero incapaces de transmitir entusiasmo a quienes les escuchaban. Gracias a unos y otros he podido descubrir qué se esconde detrás de la buena comunicación, y también de la no tan buena.

Espero que las cinco claves que se exponen a continuación os sean inspiradoras, que encontréis los elementos de reflexión que os ayuden a mejorar la comunicación, de forma que vuestros mensajes lleguen a la gente de manera plena, que susciten en quien os escucha todo el interés y la complicidad que se merecen, y que os permitan disfrutar de la maravillosa experiencia de comunicarse con los demás.

Barcelona, agosto de 2004

ANEXO

### **La teoría de los faros: las cinco claves de la comunicación**

Los faros son, posiblemente, de los comunicadores más eficaces y seductores que existen.

La teoría de los faros se basa en la observación de estos peculiares instrumentos de comunicación. Descubre las claves de su eficacia y propone cómo aplicarlas en nuestra comunicación.

La teoría plantea cinco sencillas claves para conseguir un único objetivo: mejorar nuestra comunicación y hacerla más memorable, persuasiva y convincente. Las tres primeras claves hacen referencia a la construcción y planificación del mensaje que queremos dar. Las dos últimas versan sobre el acto de comunicar en sí mismo, es decir, sobre su escenificación.

Éstas son las cinco claves:

### 1. Un único gran mensaje...

Nos comunicamos para transmitir una idea. Y nosotros debemos ser los primeros en tenerlo claro. Antes de cada comunicación, tenemos que pensar qué es exactamente lo que queremos decir. Tenemos que poder escribirlo en una sola frase, una frase que

debemos tener presente en todo momento. Si no somos capaces de hacer este ejercicio de concreción, o no tenemos nada que decir, o lo que tenemos que decir es demasiado complejo, debemos reformularlo.

Cuando queremos decir demasiadas cosas corremos el riesgo de que ninguna llegue con claridad. Se diluye el mensaje y las ideas acaban compitiendo unas con otras.

Eso no significa que nos limitemos a exponer una única idea. Significa que el resto de explicaciones tienen que estar a su servicio. Cualquier argumentación, ejemplo o detalle tiene que girar en torno a la idea principal, que tiene que ser la que queremos que la gente finalmente recuerde.

Tener una única idea en mente, tenerla clara y concentrarse en ella es la única garantía de poder llegar a la gente.

Y no es suficiente con tener una única idea. Además tiene que ser valiosa. Grande. Original. Una nueva idea o una nueva visión de una idea ya conocida. Debemos ofrecer algo especial. Porque la gente que nos escucha nos dedica un tiempo precioso y, a cambio, debe poder sacar algo que merezca la pena. Nuestro mensaje no sólo debe ser uno, también tiene que ser nuevo e interesante.

Los faros brillan en medio de la noche con un único mensaje. Nosotros podemos brillar con una única idea, valiosa, que sea recibida por la gente que nos escucha como un verdadero regalo.

## 2. ... contar de forma memorable...

Nuestro mensaje compite con la infinidad de otros mensajes que todos recibimos a diario. Para que

recuerden nuestro mensaje tenemos que hacerlo especialmente interesante. Y eso puede conseguirse a través de las historias.

Las historias se fijan en la mente, lo cual rara vez logra la mera información, a no ser que sea especialmente relevante para alguien.

Las historias se personalizan, toman multitud de significados, y multiplican el potencial de impacto de un mensaje y, en consecuencia, las posibilidades de que sea recordado.

Cuando tengas tu idea —única y grande— encuentra una manera interesante de hacerla llegar a la gente. Rehúye la literalidad. Utiliza tu creatividad. Construye una historia, piensa en metáforas, en comparaciones, en una manera de contarla que sea sugestiva y sorprendente. Es la clave para que



sea recordada y pase por encima del resto de impactos con los que nos bombardean todos los días.

Los faros iluminan con una luz peculiar, que sobresale por encima de las demás. Nosotros podemos hacer sobresalir nuestra idea a través de una historia, una metáfora, una anécdota o cualquier otra construcción retórica que la haga memorable.

### 3. ... con un lenguaje que conecte...

El lenguaje que escojamos para comunicarnos dependerá de aquellos a quienes va dirigido el mensaje, no de nosotros. Tener o crear un lenguaje propio es un error que nos aleja de nuestros interlocutores.

El lenguaje que utilizamos habla de nosotros.

Nos retrata. Dice si somos fríos, pedantes, o todo lo contrario, cálidos y humildes...

Escoger el lenguaje según nuestros interlocutores ya de por sí significa algo: que hemos pensado en ellos.

Y el lenguaje no sólo se refiere al vocabulario. Se refiere también a los ejemplos, las situaciones y la construcción de las frases. El ritmo, el tono, la duración... El conjunto de nuestra exposición, en definitiva.

Coge tu historia, ponte en la piel de los que tienen que escucharla y reescríbela de arriba abajo pensando en ellos, adaptando cada detalle.

Los faros se entienden a la perfección con los navegantes porque comparten un lenguaje. Nosotros

podemos establecer una conexión con la gente si, en lugar de utilizar nuestro propio lenguaje, nos adaptamos en cada caso a quienes nos escuchan.

4. ... teniendo en cuenta que el mensaje que vale es el que capta la gente...

Una vez que hemos construido el mensaje —un único gran mensaje, contado de forma interesante, con un lenguaje que conecte—, hay que trabajar su escenificación. Lo primero que tenemos que pensar es que la gente nunca entiende exactamente lo que nosotros queremos decirles, y que lo que cuenta es lo que ellos entienden.

No importa lo que nosotros tengamos intención de decir, sino lo que capte la gente.

Entre lo que queremos decir y lo que realmente

decimos (que es lo que capta la gente) están nuestros sentimientos.

Podemos tener una determinada intención en el momento de comunicarnos, pero si no somos conscientes de nuestros sentimientos, puede darse el caso de que estemos dando un mensaje completamente diferente del que queremos dar.

Por eso debemos estar, en todo momento, en contacto con nuestros sentimientos. Si los ignoramos, no sabemos lo que estamos comunicando. Más vale no comunicar si reconocemos en nosotros sentimientos que pueden distorsionar nuestro mensaje, porque no podremos esconderlos. La gente lo captará por el tono de nuestra voz. Ellos pueden oírlo. Nosotros no.

Y precisamente por esta razón, porque no podemos escuchar el tono de nuestra voz, también debemos

observar en todo momento a los interlocutores. Tenemos que mirarlos a los ojos. Leer sus reacciones. Y ser capaces de cambiar la comunicación en todo momento en función de las reacciones que percibamos.

Igual que no importa la forma en que la luz sale del faro sino cómo la recibe el navegante, nosotros tenemos que estar pendientes de lo que recibe la gente, independientemente de lo que creamos que les estamos diciendo.

#### 5. ... invitar en vez de intentar convencer

Cuando intentamos convencer, no convencemos. Sólo si nosotros estamos convencidos de lo que decimos y somos capaces de transmitirlo, tenemos la oportunidad de resultar convincentes. Con la ilu-

sión y el convencimiento que nos son propios, debemos invitar a la gente a compartir nuestro mensaje.

Convencer a los demás no puede ser nuestro objetivo. Nuestro objetivo es mostrarnos convencidos, contagiar entusiasmo, y hacer que la gente se acerque (¡sólo si quiere!) en vez de arrastrarla hacia nosotros, como hacemos a menudo.

Esto significa que hemos de cambiar nuestro discurso. Tenemos que evitar las afirmaciones categóricas, el tono imperativo, las opiniones taxativas y el empeño en querer exponer las comunicaciones «de arriba abajo».

Tenemos que comunicarnos con respeto mutuo, de tú a tú. Con aceptación de las discrepancias y ofreciendo siempre la libertad de compartir o no lo que estamos comunicando. En el momento mismo de la comunicación, tenemos que respetar a la gen-

te. Evitar los monólogos y dejar espacio a sus opiniones. Escuchar y reflexionar. No rechazar otras visiones. No defender encarnizadamente nuestras posiciones porque eso, sin duda, es lo que menos convence.

Así como los faros invitan a acercarse sin ningún tipo de coacción, tenemos que invitar a compartir nuestro mensaje sin arrastrar ni empujar a nadie.

Respetar la libertad de las personas es la única manera de conseguir su convencimiento.

**Y todo ello, ¡tratando de provocar emociones!**

En la construcción de nuestro mensaje y en el acto mismo de comunicación debemos conseguir «tocar» a la gente. Llegar a su corazón.

Olvidamos las cosas que sólo entendemos. Recordamos siempre las cosas que, además de entender, sentimos.

## AGRADECIMIENTOS

A Sònia, por animarme a escribir, y por haber leído  
—y criticado— pacientemente cada palabra.

A Marta Segarra, por su ayuda en los inicios del  
proyecto.

A Oriol Castanys y Marta Sevilla, por haber confiado  
en el proyecto desde el primer momento.

A Judit Mulet, por haber prestado su talento a mi  
historia.

A Manolo F  rez, por haberle encontrado un título.

A todos los que me han dado sus ideas y opiniones.

Al Max real, por todos estos años de enseñanzas.

Si deseas contactar con el autor,  
puedes escribirle a:

Ferran-Ramon@rba.es