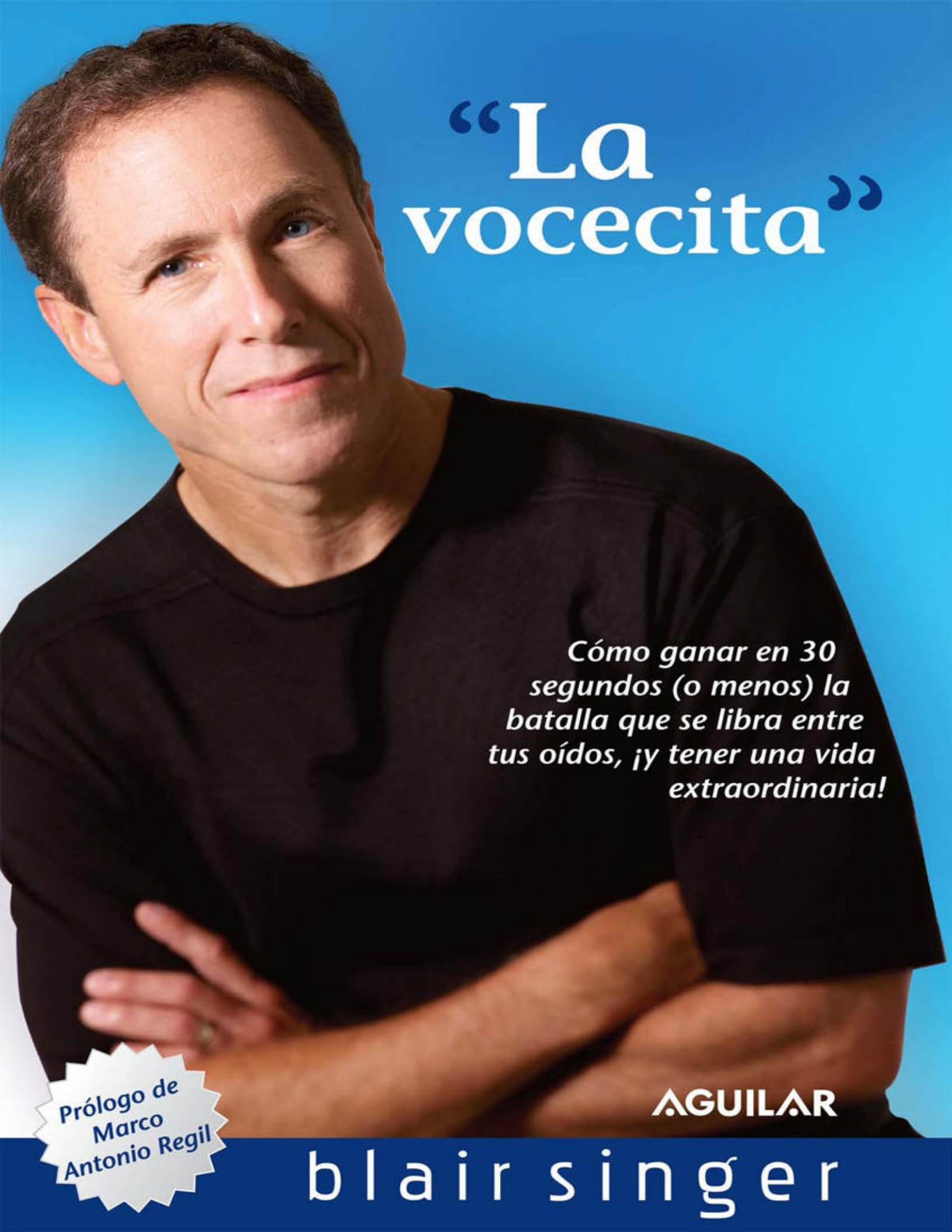


“La vocecita”

Cómo ganar en 30 segundos (o menos) la batalla que se libra entre tus oídos, ¡y tener una vida extraordinaria!

Prólogo de Marco Antonio Regil

AGUILAR

blair singer

“La vocecita”

Cómo ganar en 30 segundos (o menos)
la batalla que se libra entre tus oídos,
¡y tener una vida extraordinaria!

blair singer

AGUILAR

Ãndice

Introducción
Dedicatoria
Agradecimientos
Prólogo Marco Antonio Regil
Prefacio ¿Qué es el manejo de la vocecita?

PRIMERA PARTE: EL MANEJO DE LA VOCECITA

Capítulo 1 Aprende a manejar la vocecita
Capítulo 2 ¿Qué es y de quién es la vocecita?
Capítulo 3 Cómo manejar tu vocecita
Capítulo 4 Valor personal contra resistencia.
  Cómo dejar de posponer tus sueños
Capítulo 5 Seguridad en ti mismo. Resucita a tu héroe interior
Capítulo 6 Autenticidad: cómo triunfar siendo quien eres
Capítulo 7 Confiabilidad: cumple lo que prometes

SEGUNDA PARTE: TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE LA VOCECITA

Capítulo 8 21 técnicas para el manejo de la vocecita.
  Reprograma tu cerebro, ¡ya!
Capítulo 9 Una anécdota final sobre el poder del manejo de la vocecita
Fuentes y referencias
Notas
Créditos
Grupo Santillana

Introducción

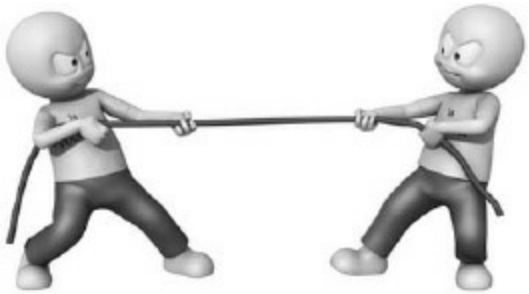
Mi nombre es Blair Singer

Hola, mi nombre es Blair Singer. Es posible que me conozcas por alguno de mis dos libros de asesoría sobre Padre Rico: *Vendedores perros* y *El ABC para crear un equipo de negocios exitoso*. O bien pudimos habernos encontrado en alguna de las miles de capacitaciones corporativas, seminarios públicos o conferencias magistrales que he impartido durante los últimos quince años. Sin embargo, me parece que lo más probable es que no nos hayamos conocido. Como capacitador, maestro, *coach* y empresario, trabajo con cientos de miles de personas ayudándoles a alcanzar mayores ingresos, satisfacción, crecimiento y mejora del desempeño. También colaboro permanentemente en el desarrollo de miles de negocios en todo el mundo.

En todos estos encuentros con personas de todo el mundo, hemos usado un arma secreta que ha marcado la diferencia en personas triunfadoras. Es el conocimiento y la aplicación de la maestría sobre la vocecita, la cual estás a punto de descubrir. Ella crea o bloquea tus sueños.

Este libro consta de dos partes. La primera te dará luz sobre lo que se conoce como la vocecita y cómo dominarla para que puedas tener una vida extraordinaria. La segunda parte consta de 21 técnicas eficaces que puedes aplicar en menos de 30 segundos para modificar tu punto de vista, controlar tus emociones o simplemente dominar la vocecita que lucha por controlar tu ser. Si deseas comenzar por la parte dos para llegar directamente a las técnicas, no pasa nada. O puedes hacerlo por orden. De cualquier forma, notarás de inmediato la llegada de pensamientos, acciones y cambios positivos.

Si este libro es nuestro primer encuentro… me siento honrado. Si nos hemos conocido antes, es un gusto volver a hablar contigo. ¡Empecemos!



Dedicatoria

Este libro está dedicado a mis dos hijos, Ben y Zachary. Enseñarles a manejar la vocecita les dará una vida de bienestar. De ellos he aprendido, mucho más que en cualquier otra actividad, acerca de la vida, la presencia y el manejo de la energía.

En algún momento de nuestra existencia, todos tenemos un sueño o una visión de la persona que deseamos ser. Al crecer, esa visión es maltratada, minimizada e incluso destruida. Este libro está dedicado a la visión de la persona que deseas y debes ser. Esa imagen es tu yo real. Siempre ha estado ahí. Vislumbrarla es como dar una probada a un exquisito helado. Al respecto Bucky Fuller sentenció: "Nadie nos daría una probada de helado si no supiéramos comerlo con todo y su cono".

Este libro está dedicado a ti. A tu yo real.

Antes de que pases la página….
consulta ahora mismo:

www.littlevoicemastery.com/diagnostic

Realiza tu evaluación **gratuita** de la vocecita para descubrir si ésta te está ayudando o metiéndote el pie.

Realizarás este ejercicio de nuevo al final del libro para medir tu crecimiento después de la lectura.

Agradecimientos

Aunque la mayoría de las personas suelen saltarse la sección de agradecimientos de un libro para abordar el tema principal, para mí —en especial como autor— es una de las más importantes. Es fundamental porque cualquier creación, llámese libro, obra de arte, negocio, relación personal, profesión o incluso familia es, en realidad, una "obra de obras". Lo que quiero decir es que este libro, al igual que los ejemplos mencionados, es la encarnación de mentalidades, experiencias, enseñanzas, sacrificios increíbles y conocimientos adquiridos de muchas personas que me han precedido.

Es difícil hablar de algo original en este libro, y si vuelvo a ver que alguien cita a Anthony Robbins, Napoleon Hill o a Sócrates afirmando ser el creador de las ideas transcritas, yo personalmente lo estrangularé. Una señal del liderazgo auténtico es el deseo de reconocer y valorar las fuentes. Sólo después de hacerlo con respeto y humildad puede alegarse pertenencia.

Todo cuanto he logrado hasta ahora es resultado directo de las enseñanzas, desafíos, apoyos, asesorías e incluso burlas de otras personas.

Este libro está dedicado a los cientos de miles de almas maravillosas que valientemente han seguido mis programas, seminarios, teleseminarios, correos electrónicos, artículos y libros, a los empleados de compañías *Fortune 50* y de pequeños negocios familiares cuyos jefes les ordenaron acudir a toda clase de recintos para escucharme. Mis amigos, familia, hermanos y socios parecen haber sido enviados a este mundo para enseñarme quién soy de verdad. Ellos me han amado, alimentado, recriminado, desafiado e incluso combatido pero, en todos los casos, también me han enseñado.

La batalla que se libra entre mis oídos ha estado presente toda mi vida, ¡y me encanta! Cuando la gano, maduro, mis relaciones mejoran, mi salud se fortalece y mis ingresos se disparan; cuando la pierdo… aprendo. Como ves, no hay forma de perder. Esto lo aprendí de R. Buckminster Fuller, y aunque nunca lo conocí, he estudiado su obra con atención y siento que siempre está susurrándome en, al menos, uno de mis oídos.

La guía maravillosa y enseñanza esclarecedora de Alan Walter ha sido fundamental para aclarar mi mente al grado de poder manejar asuntos más complejos sin estrés, siendo quien necesito ser. Jayne Johnson no sólo ha sido mi amiga durante años, sino que también es una magnífica "practicante del esclarecimiento" que me ha transmitido las habilidades de comunicación más sorprendentes que conozco. Ella es a quien acudo cuando mi vocecita está apaleándome. Ambos han ejercido una tremenda influencia directa e indirecta en esta obra.

Agradezco también a mi querido amigo Robert Kiyosaki, probablemente la única persona tan interesada como yo en la caza de la vocecita, y quien, además de ser un gran

amigo y socio durante muchos años, me ha exhortado continuamente a dar lo mejor de mí. Me ha enseñado a ser fuerte, responsable al cien por ciento y a encontrar el lado humorístico y didáctico hasta en las situaciones más difíciles. Además, me ha alentado a practicar juegos cada vez más arriesgados. A su esposa Kim, que siempre me ha apoyado, inspirado y me ha establecido desafíos no sólo como socia sino como amiga, y a quien considero un ejemplo constante de vigor, optimismo y alegría.

A Kelly Ritchie, mi mejor amiga y socia en uno de los negocios más importantes en el planeta. A lo largo de muchos años me ha enseñado el valor de la confianza, la persistencia y la visión de futuro, virtudes de valor incalculable. También quiero agradecer a Kim White, corredora de fondo con prestigio internacional; australiana inquieta cuya capacidad para ver lo intangible y esclarecer el espacio físico, mental, espiritual y emocional, es reconocida en todo el mundo.

Quiero agradecer a Marshal Thurber por su curso *Money and you.* Su autoridad en la docencia y en el desarrollo personal me motivaron a trabajar con mi persona. Fue un buen maestro. A Lawrence West, Carol Lacey y otros que prefieren mantener el anonimato, quienes fueron mis mejores maestros en el tema de la vocecita. A Danny Gayle, Randolph Craft y al equipo de Honolulu, quienes me lanzaron a descubrir el mundo del subconsciente y me ubicaron en el camino del trabajo conmigo mismo.

A mi socio Marco Regil, un gran portavoz de la vocecita, excepcional amigo y mentor que me obliga constantemente a "subir mi apuesta". Su empeño en comunicar este mensaje al mundo hispanohablante cambiará la vida de millones de personas.

A nuestro desinteresado equipo *Sales Dogs (Vendedores perros)* y a nuestros maravillosos franquiciatarios *Sales Partner* en todo el mundo, quienes dan todo por una misión de incalculable trascendencia. A Richard y Veronica Tan, quienes están cambiando la vida de millones de personas en Asia; a Mona Gambeta, quien hizo este libro realidad; y a otros cientos de personas que me han acompañado a los escenarios, respondido correos electrónicos, superado situaciones difíciles, y han convertido cuanto aprendieron en asombrosos resultados financieros, espirituales y emocionales.

Y, principalmente, quiero agradecer a mi familia, que es con quien más aprendo. A mis padres y abuelos, quienes despertaron en mi alma esta insaciable sed de conocimiento. Al pensar en mis similitudes y diferencias con ellos, siento un profundo amor y me considero afortunado por haber nacido en su familia. A Eileen, mi magnífica esposa y compañera de vida, quien me ha mostrado la magia de lo que ocurre cuando clausuras las salidas fáciles.

Prólogo

por

Marco Antonio Regil

Nunca he tenido un reto más grande que el del 16 de septiembre de 2008 cuando tuve la oportunidad de ser el primer latino en conducir *The Price is Right Live* en Las Vegas, Nevada.

Nunca he sentido más adrenalina, más deseos de lograr algo ni más ganas de demostrarle a los productores que me estaban dando la oportunidad, al público, a la gente de mi país, a mis amigos, pero sobre todo a mí mismo, que podía hacerlo. Estaba a punto de librar la batalla más difícil de mi vida. Pero el reto realmente no era convencer al público, improvisar con los concursantes o impresionar a los productores. El reto era manejar esa *vocecita* en mi cabeza que quería "cuidarme" del peligro. "Vas a hacer el ridículo", "éste no es tu idioma y no puedes hablarlo con la naturalidad que hablas el español", "qué necesidad tenemos de hacer esto, si en español nos va muy bien", "no lo hagas, esto va a ser un desastre", "el público va a notar tu acento", "no van a entender lo que dices", "los americanos no quieren a los mexicanos y te van a abuchear", etcétera, etcétera. En muchas otras ocasiones mi *vocecita* ya me había atacado justo en los momentos decisivos poniendo en peligro el futuro de mi carrera.

La recuerdo casi congelándome en mi primer programa de radio, así como cuando hacía televisión local, y especialmente en mi debut en televisión internacional. La *vocecita* me había hecho sentir tanto miedo que mis manos temblaban y tenía que apoyar los codos contra mis costillas para tratar de disimularlo. Eso no podía suceder en Las Vegas.

Pero ese día en el Ballys Hotel & Casino tenía una gran ventaja sobre ella que antes no había tenido: ¡la estaba esperando y no le tenía miedo!

Había anhelado y soñado con ese momento por más de 10 años y ahí estaba por fin, parado detrás de esas puertas que tenían el nombre del concurso más exitoso en la historia de la televisión de los Estados Unidos. El momento de demostrar que podía fluir con naturalidad en un idioma que empecé a practicar hasta que tuve 27 años había llegado. Había hecho todo lo necesario. Miles de horas estudiando, viendo la televisión, leyendo, viajando y haciendo todo lo que me recomendaban los expertos para entrenar a mi mente para pensar y reaccionar automáticamente en inglés.

Primero dejé mi país arriesgando la estabilidad de mi carrera para hacer televisión hispana en los Estados Unidos y así tener más oportunidades de hablar inglés, y después dejé Miami, arriesgando todo de nuevo para vivir en una ciudad donde el inglés fuese el

idioma predominante, y así convertirme en una persona no solo bilingüe sino bicultural. Muchos no lo entendieron y me criticaron. ¿Qué haces en Phoenix? ¿Por qué ya no te vemos haciendo televisión en español tan seguido como antes? ¿No extrañas tu cultura? ¡Como México no hay dos, yo no podría vivir con los gringos! Palabras y más palabras que venían de gente que no entiende o no respalda mi misión. Pero a pesar de todo nunca me detuve, pues desde muy pequeño mi mamá me entrenó para creer que puedo lograr todo lo que quiera, siempre y cuando esté dispuesto a pagar el precio y en este caso vivir en inglés era el pasaporte para entrar al mercado más importante del mundo.

Trabajé muy duro con Larry Moss, el "speech coach" más importante de Hollywood para reducir mi acento y entender los acentos de todos los rincones de Estados Unidos. Fueron cientos de horas pronunciando nombres, ciudades y estados para que nada me tomara por sorpresa. Es decir, hice mi tarea y estaba preparado, pero a mi *vocecita* eso no le importaba. La *vocecita* no tiene lógica, no entiende razones, sólo explora el peor peligro y se opone rotundamente a que nos salgamos de nuestra zona de confort, porque simplemente no sabe si vamos a poder "sobrevivir" en este nuevo lugar. Pero ese día de la Independencia de México estaba listo para decirle a mi *vocecita* exactamente lo que íbamos a pensar. Por eso cuando Randy West, la voz oficial del programa le pidió al público el conteo regresivo…5, 4, 3, 2….y dijo en perfecto inglés, alargando sus vocales con el clásico estilo de los programas de concurso y con la energía que hace que el público se contagie y empiece a gritar: "Here it comes, from the Jubilee theatre in fabulous Las Vegas, the greatest 60 minute spectacular *price is right!"*

Mi *vocecita* hizo lo que gracias a haber estudiado con Blair Singer desde el 2004 sabía que haría: ¡Decirme todo lo que podía salir mal! En ese momento le dije: "Gracias, ya te escuché, pero vamos a recordar el arranque de *Atínale al precio,* justo cuando salí y recibí el primer aplauso, la emoción de los primeros concursantes, el éxito del programa, las lágrimas de mi mamá al verme triunfando con mi primer programa de televisión. Recordé cómo me sentía, quién estaba ahí, qué me decían, los rostros de la gente, pensé en México, en Tijuana, en Ciudad Obregón, en mis amigos, en mi familia, en mis maestros, en toda la gente que me dijo: "te va a ir muy bien", "lo vas a hacer perfecto", "naciste para esto", "tu inglés es excelente", "tu acento te hace más interesante", y no sólo recordé, podía ver sus caras sonriéndome, sentía sus abrazos y su amor, y cuando Randy llamó al cuarto y último concursante diciendo: "Come on down, you are the first four contestants on *The Price is Right Live"*... imaginé lo que dirían los periódicos al día siguiente cuando mi país celebrara conmigo el éxito de este primer paso y pude sentir los abrazos de mi equipo: Pamela, Carlos, David, Miguel, María, Vicente, Adrián, Toni y muchos más que no acabaría de mencionar.… Escuché a Randy anunciar: "And here is the star of *The Price is Right Live…"* hice un puño tal y como lo aprendí con Blair Singer… Randy dijo "Marco…" yo miré hacia arriba y pensé en lo mucho que Dios me ama y me ayuda siempre que lo necesito, Randy dijo "Antonio…" sonreí tratando de contener las lágrimas y la emoción, Randy dijo "Regil" y la puertas se abrieron y escuché claramente los inconfundibles gritos de algunos mexicanos que estaban en el público y sobresalían del aplauso de los demás. Y fue así como después de 23 años de trabajo, el

sueño de trabajar en inglés empezó a tomar forma.

¿Y mi *vocecita?* En cuestión de segundos pasé del miedo a sentirme 100% exitoso y 100% amado y, desde ahí, no hay nada ni nadie que me pueda detener.

Gracias Blair por ser mi amigo, mi maestro y por ayudarme a entender que *yo puedo decidir* qué pensar y convertir a *mi peor enemigo* en mi *mejor amigo*. Esa lección es algo que *¡no tiene precio!*

Tienes en tus manos la mejor herramienta que puedes encontrar para convertir tus sueños en realidad. Lee este libro, disfrútalo y aplícalo en tu vida para que al igual que yo puedas cambiar tu manera de pensar en cuestión de segundos y ser tan grande como *tú* lo decidas.

Es un honor para mí ser parte del equipo de Blair Singer y La Vocecita.

¡Un abrazo y todo el éxito!

Marco Antonio Regil

Prefacio

¿Qué es el manejo de la vocecita?

"El camino al éxito no es tan largo como se cree".
Blair Singer

Todos los días escuchamos y leemos historias de personas que salen de las profundidades de la mediocridad logrando fama y fortuna. En un parpadeo, estas personas parecen tomar la decisión de "hacerla" y alcanzan el éxito venciendo obstáculos tremendos. ¿Cómo lo logran?

En uno de mis seminarios, una mujer mayor se paró frente a un auditorio con más de dos mil personas y, luchando contra su timidez y otros impedimentos para hablar que había sufrido durante toda su vida, aspiró profundo, se levantó erguida y dio un discurso que hizo llorar a todos los presentes. ¡La energía irradiaba de todo su cuerpo! Ese logro formidable no sólo conmovió al auditorio, sino que la sorprendió a ella misma. Su vida cambió para siempre. ¿Qué ocurrió?

¿Es posible un cambio tan repentino? ¿Puede suceder algo similar con tu situación financiera, salud, relaciones, o para el resto de tu vida?

La respuesta es "sí", siempre y cuando aprendas a manejar una vocecita que escuchas en tu cabeza. ¿La conoces? Es la que acaba de decir: "¿Cuál vocecita? ¡Yo no oigo ninguna vocecita!" ¡Esa misma! Todos la escuchamos. Si eres como yo, probablemente oyes más de una. Las preguntas importantes son: ¿cuál de esas voces pertenece al yo real?, y ¿cuál me permitirá alcanzar el éxito que deseo?

Todos sin excepción, y esto te incluye, nacimos para ser grandes en algo. La habilidad de reconocer y manejar las vocecitas que llenan tu cabeza es la clave para ser formidablemente exitoso en todos los aspectos de tu vida.

Como autor, conferencista y empresario, he visto a miles de personas desfilar por seminarios y programas de motivación. Muchos concluyen momentáneamente inspirados, pero cuando pasa la euforia, el mundo real parece aplastarlos de nuevo. Estos individuos salen de semejantes experiencias motivadoras inspirados por la fortaleza y habilidad del conferencista para vencer las adversidades, pero creyendo que de algún modo deben ser súper hombres para alcanzar el éxito. O bien, piensan que sólo una terrible adversidad personal, financiera, física o emocional, puede motivarlos con la

fuerza suficiente para triunfar.

¿Significa esto que debemos estar arruinados para poder superarnos?, ¿que debemos tocar fondo para que nuestra única opción sea mejorar? Escuchamos miles de historias sobre instantes que cambian la vida para siempre, y pareciera que un cambio positivo sólo es posible después de un mar de desgracias o de alguna situación catastrófica. Pero, ¿qué ocurre si nuestra historia es diferente, si somos, simplemente, personas normales? ¿Debemos inventarnos desgracias para triunfar?

También están las personas con inteligencia o talento inusitados: un gran atleta o un célebre pensador. Quizá esta persona enfrentó momentos difíciles, pero su talento bastó para llevarlo de la adversidad a la grandeza. Tal vez creas que nunca has tenido una gran idea, o que no eres capaz de lograr un triunfo deportivo, o que tu coeficiente intelectual es muy bajo. Pues déjame decirte que eso es totalmente falso.

La premisa de este libro es que el camino al éxito no es tan largo como crees. A las personas se nos dificulta medir distancias. La distancia al éxito es la que separa tu oído derecho del izquierdo. No consta de meses, años ni décadas. El camino está en tu cabeza en este instante, y para recorrerlo no necesitas más que saber manejar la vocecita que escuchas dentro.

Este libro se titula *La vocecita,* y para dominar a esa vocecita deberás aprender a manejarla. Eso es lo que te enseñaré aquí.

Este libro te mostrará cómo encontrar el camino y alcanzar el éxito. Te desempolvará, te pondrá de pie, te dará un abrazo o una patada —lo que sea necesario—, y mostrará tu resplandor. Este libro está dedicado al espíritu que durante mucho tiempo ha esperado revelarse dentro de ti y que está esperando su oportunidad para iniciar el vuelo.

Primera parte

El manejo
de la vocecita

1

Aprende a manejar la vocecita

Después de más de 25 años en el aprendizaje y la enseñanza del desarrollo personal, he clasificado a las personas en dos grupos: las conscientes y las inconscientes. Las inconscientes andan con pasos lentos y pesados creyendo que el mundo "está contra ellas", que todo lo que ven, escuchan o leen es o absolutamente cierto, o una confabulación, y que son sólo títeres del destino. Las personas conscientes, por su parte, tienen la habilidad de salir de sí mismas y verse como *causa,* no como simple *efecto* de las acciones de alguien más. El manejo de la vocecita empieza en el instante en que salimos de nosotros mismos y nos observamos de manera objetiva.

Lo fundamental es poder salir de nuestro cerebro, observar de forma objetiva la lucha que se libra ahí y pensar: "¡Qué interesante! ¿De dónde vino ese pensamiento, ese sentimiento, ese impulso?" En el momento en que nos separamos de nuestras psicosis (y créeme: todos las tenemos) nos liberamos. Por lo general, estamos tan inmersos en ellas que somos incapaces de ver claramente.

Tal vez crees que todo lo que dice tu vocecita es cierto. Que todo se debe al griterío de tus hijos, al dinero, a tus relaciones, salud, trabajo, o jefe. Estás tan "inmerso" en esas situaciones, que todo eso te controla. Pero tan pronto dices: "¡Un momento! Está hablando esa vocecita, no necesariamente el yo auténtico!", te haces consciente y te liberas. En ese instante, el auténtico "yo" se separa de la "basura" y puedes mirarte de manera objetiva. ¡Es una experiencia maravillosa!

Esto no significa que en algún momento no volverás a caer en lo mismo. No creo que sea posible acallar la vocecita para siempre, curar todas nuestras neurosis y convertirnos en la imagen misma de la iluminación. Así que no te apures, no hace falta ser santo para triunfar. El éxito no es exclusivo de quienes vencen obstáculos colosales, ni de los más talentosos (aunque más adelante te demostraré que tú eres una de las personas más talentosas).

El manejo de la vocecita empieza en el instante en que salimos de nosotros mismos y nos observamos de manera

objetiva.

Estoy pensando en mi propia vida. No vengo de una familia horrible; la mía era bastante normal y estable. En la escuela fui bueno, pero no extraordinario. No fui un alumno de "puro diez", pero me desempeñé bien. Practiqué deportes; no fui un atleta estrella, pero lo hice bien. Fui competitivo en algunas cosas, pero en otras, un completo desastre. No vengo de una familia disfuncional. Mis padres llevan casados 50 años. Eso es muy bueno. Han tenido problemas, pero nada fuera de lo común.

Me divorcié, pero lo mismo puede decir el 60 por ciento de los occidentales. He perdido dinero, como casi todo mundo. Entonces, ¿dónde está la diferencia? Creo que está en mi deseo de subir a un escenario y decirle a 15,000 personas a un tiempo que ¡sé que metí la pata!

Quiero decirle a todos que lo único que se interpone entre lo que soy y lo que deseo alcanzar está entre mi oído derecho y el izquierdo.

En determinado momento, me di cuenta de que el dinero que gané y perdí, las relaciones que funcionaron y las que fracasaron, y todos los demás éxitos y absurdos que ocurrieron en mi vida tenían una sola cosa en común. ¿Sabes cuál? ¡Yo! Sé que estás pensando: "No me digas. ¿En serio?" Sin embargo, darme cuenta de eso fue para mí toda una revelación. Lo sabía de manera racional, pero no fue sino hasta que lo asimilé física y emocionalmente que asumí el control. Fue hasta entonces que lo entendí. Cuando comento esto con otras personas, les parece gracioso y ríen, pero la mayoría me comprende. Casi todos han experimentado revelaciones similares. No obstante, lo que les impide triunfar es su incapacidad para distanciarse de una situación y mirarla de manera objetiva. Sienten admiración y simpatía por quien acepta que metió la pata, pero les asusta admitir ante otros que ellos también la han metido. Y, a propósito, cuando digo "meter la pata", lo hago con la mejor intención. Al admitir nuestras limitaciones, reconocemos que todos tenemos problemas, algunos peores que otros pero, por lo general, bastante normales. En el momento en que los identificamos y aceptamos, podemos hacer o ser lo que queramos. En ese instante nos volvemos conscientes, nos hacemos causa, no efecto. Dejamos de ser víctimas de nuestro cerebro.

Hace años, cuando era ejecutivo de ventas, y más tarde como empresario, me volví implacable en mi propósito de despejar la cabeza y solucionar mis problemas. Pensé que mientras más me concentrara en solucionar mis problemas, más dinero ganaría y más éxito tendría. ¡Y funcionó! No obstante, cuando enfrentamos problemas pequeños, suelen descubrirse otros mayores. Por ejemplo, cuando me inicié en las ventas, no podía hacer una llamada a un desconocido aunque mi vida dependiera de ello. Al tratar de superar esa limitación, me di cuenta de que el verdadero problema era mi temor a hacer

el ridículo (¿te suena familiar?), y que la única manera de vencerlo era enfrentarlo hasta que perdiera importancia.

Cuando empecé a trabajar con grupos numerosos noté un temor aún mayor a hacer el ridículo en público, pero como sabía que los grandes logros los obtienen grandes equipos, me obligué a enfrentar esa limitación. Ahora ofrezco conferencias de manera regular frente a miles de personas.

Pero eso no es todo. A menudo, la recompensa de superar un obstáculo es encontrar ¡otro mayor! ¿Qué tan grandes pueden ser mis negocios? ¿Qué tan maravillosa puede ser mi familia? ¿Cuántas dificultades puedo enfrentar y superar? ¿A cuántas personas puedo llegar? Cuando enfrento los temores y las preocupaciones que implican estos desafíos, todo se acelera.

Con frecuencia, cuando acometemos empresas más grandes, descubrimos miedos mayores que se manifiestan en nuestra vocecita. Si logramos salir de nosotros mismos y manejarla, podremos participar en juegos más grandes con más dinero, mejores relaciones y mayores satisfacciones.

R. Buckminster (Bucky) Fuller, el gran escritor, filósofo, arquitecto e inventor, afirmó que el liderazgo auténtico nace de "la disposición a admitir públicamente nuestros errores". Ser capaces de decir: "Sí, metí la pata y soy el primero en aceptarlo" es un gran paso para superar la interferencia de la vocecita, y convierte a la persona en un modelo magnífico de conducta.

El disco compacto *Little Voice Management Systems. 20 Ways to Reprogram Your Brain in 30 Seconds or Less (Sistemas para el manejo de la vocecita. 20 formas de reprogramar tu cerebro en 30 segundos o menos.)* que vendo por $27.95 dólares, es mi disco del medio millón de dólares, pues fácilmente eso es lo que he gastado durante los últimos quince años en cursos, libros, cintas de audio, asesorías y *coaching* (entrenamiento) para mi desarrollo personal.

La buena noticia es que no necesitas gastar semejante cantidad de dinero, ni nada que se le acerque. En este libro te voy a dar una buena parte de ese conocimiento, ¡en este preciso instante! Si tengo un talento, es el de procesar lo que he aprendido y resumirlo de

manera elocuente y poderosa para que otras personas logren sus objetivos rápidamente.

¿Te apuntas? Un buen ejemplo del poder del manejo de la vocecita es mi amigo Robert Kiyosaki, a quien seguramente conoces por su best seller *Padre rico, padre pobre*. Somos amigos desde hace más de 27 años, y una de las razones por las que nuestra amistad ha durado tanto es que ambos somos implacables en lo que se refiere al manejo de la vocecita. Una de las razones por las que su libro *Padre rico, padre pobre* es tan popular, es que cuando habla de su padre rico y su padre pobre también habla de la vocecita rica y de la vocecita pobre, del perdedor y del ganador que hay en cada uno de nosotros. Ese libro es tan irresistible y ha vendido tantos ejemplares porque muchas personas se sienten identificadas: pueden relacionarse con la idea de que en cada uno hay un rico y un pobre, un ganador y un perdedor, una persona exitosa y una fracasada.

Las personas más exitosas son las que están conscientes de esta batalla interna y hacen lo necesario para ganarla.

Lo importante es que todo mundo puede hacerlo y, sobre todo, ¡que tú puedes hacerlo! Tú puedes ser exitoso. La clave está en decir: "Ésa que habla es *mi* vocecita. Es *mi* problema, *mi* dilema, *mi* demonio". El éxito está en comprender lo que te impulsa —bueno o malo—, reconocerlo cuando surge, corregirlo y aplicar la técnica adecuada para el manejo de la vocecita.

Hay quienes dicen que el dinero, éxito y relaciones sociales no son lo más importante en la vida, y puede que tengan razón. Sin embargo, la búsqueda del dinero, del éxito, y de relaciones sociales e incluso de la salud es lo que normalmente hace surgir las vocecitas que nos bloquean. Por eso es fundamental medir nuestro progreso en la vida, no sólo por como nos sentimos, sino por lo que hemos creado en el mundo real. Esto refleja el éxito en nuestra batalla interior y en nuestra capacidad para servirnos y servir a los demás.

Cada quien es como es, para bien o para mal. Creo que todos somos buenos, o al menos lo fuimos al principio. Todos los niños nacen con un corazón puro y un espíritu vigoroso; lo que ocurre después es otro asunto. Nuestras experiencias nos han convertido en lo que somos hoy. Cuando te miras al espejo, ¿con qué parte del reflejo te sientes satisfecho y cuál quisieras cambiar?

Tú puedes ser exitoso. La clave está en decir: "Ésa que habla es mi vocecita. Es mi problema, mi dilema, mi demonio".

- ¿Tu situación financiera es la que quisieras?
- ¿Tu cuerpo tiene el aspecto que deseas?
- ¿Tus hijos son como quisieras?

• ¿Convives con las personas con las que en verdad quieres hacerlo?
• ¿Tu vida profesional ha alcanzado el desarrollo deseado?
• ¿Te sientes todos los días como te gustaría?

Si te miras fijamente, ¿qué te dicen tus ojos? ¡Observa bien!

Esto puede parecerte un poco tosco, pero debes iniciar la conversación diciendo la verdad. Puede que estés en mejor forma de la que crees.

En cualquier caso, el secreto para recuperar la energía, fortaleza y esplendor que deseas consiste simplemente en resolver los problemas y salvar los obstáculos conforme se aparezcan en tu camino. A lo largo de los años, la experiencia de miles de personas me ha demostrado que la solución de cada problema produce recompensas cada vez mayores. ¿Me creerías si te dijera que para resolverlos no hace falta toda una vida sino sólo unos cuantos segundos?

Lo más difícil es enfrentarse a uno mismo al calor de la batalla. A veces debemos ponernos "al fuego" para llegar a la verdad. En los libros *El ABC para crear un equipo de ventas exitoso* y *Standing in the Heat* hablamos sobre la necesidad de aplicar presión para obtener resultados extraordinarios. Lo llamamos perturbación.[1] La palabra clave es "perturbar".

Normalmente, lo que nos perturba no nos agrada, y en ocasiones, lo que más nos perturba es admitir la verdad: a veces hasta actuamos como tontos. Hay quienes lo admiten sin mayor problema, pero hay otros que no están dispuestos a humillarse de tal manera. Lo peor es que hay quienes creen que son tontos en todo momento y, por tanto, incapaces de hacer cualquier cosa.

Debes entender algo: el tonto no eres tú sino la vocecita que intenta convencerte de que lo eres. Te aseguro que por cada vez que te sientes como un tonto hay también otra en que te sientes como un héroe. La pregunta es: ¿cuál es la correcta, la verdadera? Porque, ¡el subconsciente no distingue la realidad de la ficción!

Si fueras un tonto, nunca te sentirías como un héroe. No habrías vivido esos momentos deslumbrantes ni esas experiencias apoteósicas. ¡Tampoco estarías leyendo este libro! Así pues, sabemos que no eres un tonto, pero puede que una vocecita en tu cabeza esté diciéndote que lo eres. Por ello, lo más sensato es tomar conciencia de que ahí dentro, en algún lugar, está un espíritu extraordinario y talentoso capaz de hacer grandes cosas. Estoy convencido de que todos estamos programados para realizar algo grande. No todos lo llevan a cabo ni todos lo comprenden, pero podrían. Cada vez que metemos la pata, nos acercamos a esa grandeza inherente. Como dijo Bucky Fuller: "Los errores son el medio de aprendizaje de los seres humanos. Tenemos un pie derecho y uno izquierdo, no un pie derecho y uno torcido. Rectificamos hacia la derecha, luego a la izquierda, luego hacia la derecha otra vez y, en última instancia, avanzamos. Más que 'metidas de pata' son 'experiencias de aprendizaje'".

El reto está en descubrir nuestra misión y llevarla a cabo, pero la única manera de descubrirla es con el método de ensayo y error.

A lo largo de esa búsqueda, cada vez que vivas una experiencia de aprendizaje, surgirán todas tus vocecitas, especialmente las que dicen: "No eres suficientemente bueno", "no eres suficientemente listo" o "no eres suficientemente apuesto". A veces aparece la vocecita que pregunta: "¿Estoy tomando la decisión correcta? ¿Estoy haciendo lo correcto? ¿Estoy enloqueciendo? ¿Por qué estoy haciendo esto?"

Todos los grandes líderes practican la introspección y siempre se cuestionan. Todas las personas exitosas que conozco creen que, de una u otra forma, están un poco locas. (¿Lo ves? Tienes buena compañía.) Siempre están librando la batalla interna con sus vocecitas. Al final, uno de los contendientes debe ganar.

Es como en la película *Boiler Room,* cuando Jim Young, representado por Ben Affleck, dice:

> *No existen visitas sin venta. En cada visita hay una venta: le vendes algo al cliente o él te vende una razón por la que no puede comprar. En cualquier caso hay una venta. La pregunta es: ¿quién la cerrará, tú o él?*

El poder de este mensaje reside en que es absolutamente cierto, sobre todo si lo planteo así: no existen las visitas sin venta. En cada visita hay una venta (¡esto incluye las que te haces a ti mismo!); te vendes la razón por la que pondrás manos a la obra o te vendes la razón por la que no lo harás. En cualquier caso hay una venta. La pregunta es: ¿qué parte de ti la cerrará, el ganador o el perdedor?

¿Cuándo permito triunfar al perdedor y cuándo al ganador? El éxito reside en la capacidad para ganar esa batalla y no en un talento superior, ni en la necesidad de enfrentar una gran adversidad, ni en un gran golpe de genio.

El secreto del éxito no reside en ser estoico o impasible. Tal vez eso funcionó en otra época, pero creo que en la actualidad nuestro estilo de vida es demasiado complicado para eso. Nuestras posibilidades son mucho más numerosas que antes. Debemos movernos rápido, ser más hábiles, más flexibles y más intuitivos. No hay tiempo para ser estoicos, ¡debemos movernos y cambiar!

Todos los grandes líderes practican la introspección y siempre se cuestionan.

Estamos mucho más evolucionados que quienes nos precedieron. Llegamos a este mundo con habilidades y conocimientos que nuestros padres y abuelos no tuvieron. Podemos llegar a conclusiones que hace 50 años se hubieran considerado descabelladas. Los seres humanos estamos más evolucionados y somos más inteligentes que nunca.

Por ejemplo, si me hablas de la llegada del hombre a la Luna, yo me emociono mucho. ¡Todavía recuerdo cuando ocurrió! Pero si hablas del tema con mi hijo de 12 años o con alguien de 25 años, te dirán: "Sí, ¿y qué?" El nivel de las expectativas se ha elevado.

Si la vida de los seres humanos tiene un propósito, probablemente sea el de enfrentar problemas cada vez más complejos. ¿Has notado que cada vez que resuelves un problema, el siguiente es siempre mayor? Y en el mundo de los negocios, mientras mayor sea el problema que enfrentas, más dinero ganarás al resolverlo.

Por cierto, la complejidad no necesariamente implica estrés. El estrés es una respuesta emocional que se presenta cuando las vocecitas equivocadas toman el manejo, cuando no sabes cómo manejarlas.

¿Por qué ocurre?

En algún momento de nuestra vida nos enseñaron que para ser inteligentes o exitosos debíamos conocer todas las respuestas; nos dijeron que quien sabe más es más inteligente, es mejor y más fuerte. ¡Falso! Ese mundo no existe. Por eso sentimos estrés: fuimos programados para creer que debemos saber todo, y que si no lo sabemos, somos tontos.

¿Sabes, en realidad, qué es la inteligencia? Es la capacidad de percibir, intuir, y sentir, de identificar pautas y establecer relaciones, conexiones y asociaciones entre sucesos, personas y circunstancias. Esta es la verdadera inteligencia. No la aprendimos en la escuela porque ya sabíamos cómo hacer todo esto. No obstante, nuestra vocecita está programada para buscar la respuesta correcta, y como no siempre puede hacerlo ¡se vuelve loca! Lo que produce el estrés es la distancia entre el ejercicio de la inteligencia verdadera y la necesidad subconsciente de buscar la respuesta correcta. En situaciones estresantes, esa voz escéptica puede tomar el control.

Lo que yo creo es esto:

Nuestro objetivo es enfrentar asuntos cada vez más complejos, no manejar más estrés.

El manejo de la vocecita reduce el estrés, lo que permite que sea más divertido y más lucrativo enfrentar asuntos con mayor complejidad. Es como participar en un juego más grande con mejores jugadores y más posibilidades. Es como avanzar más y más en el juego y seguir mejorando. En esta modalidad, deseamos que el juego sea cada vez más desafiante; de otra manera no habría razón para jugarlo. Piensa en juegos como Playstation© y Gameboy©; en ellos, el objetivo es alcanzar niveles de complejidad cada vez mayores. Cada nivel requiere mayor habilidad, y en cada uno adquirimos más confianza. No nos interesa ir para atrás, queremos avanzar.

Es natural, queremos jugar más rápido y recorremos a toda velocidad los niveles más simples para llegar a la parte interesante. Pero, por alguna razón, en la vida cotidiana esa atracción hacia una mayor complejidad se debilita. La razón no está en nuestra capacidad cerebral, ¡está en nuestra vocecita!

Dentro de cada persona hay un campeón y un perdedor, un ángel y un demonio, un héroe y un villano. Todos ellos están en ti. La pregunta es: ¿quién ganará hoy? ¿Sabes siquiera cuál te controla en este momento? Una vez que los identificas puedes manejarlos. Sin importar quién seas, creo que dentro de ti sabes que hay una persona más grande y mejor. También es mi caso. Pero, ¿qué impide que esa persona salga a la superficie? ¿Cómo llegas del punto A, donde estás ahora, al punto B, donde está la persona más poderosa, apasionada, rica y saludable que conoces? En mi caso, lo que se interpone en mi camino ¡soy yo mismo! Sé que ocurre lo mismo contigo. En este libro encontrarás las herramientas para llegar al punto B, ¡y rápido!

Dentro de cada persona hay un campeón y un perdedor, un ángel y un demonio, un héroe y un villano. Todos ellos están en ti. La pregunta es: ¿quién ganará hoy?

En el libro *Sales Dogs (Vendedores perros)* afirmamos: "No es necesario ser un perro de ataque para ser exitoso". Todos somos talentosos, pero tenemos una manera distinta de alcanzar el éxito como un perro de caza, un *poodle* o un labrador. No importa cuál seas. Todos tenemos algo valioso que ofrecer. Entonces, ¿por qué no lo hacemos? ¿Por qué la resistencia?

Por ejemplo, un diálogo interno puede comenzar así: "¿Por qué no abres tu propio negocio? Siempre quisiste hacerlo".

Entonces aparece la resistencia, ese parloteo continuo que dice cosas como: "Bueno, porque no soy suficientemente listo. No sé cómo se monta un negocio. Si lo intento, moriré de hambre. Se pueden correr demasiados riesgos".

¿Cuál es la causa de esto? Tal vez perdiste la capacidad de valorar tu persona, tus ideas y tus aptitudes porque caíste en la trampa de compararte con los demás. Cada historia de éxito aclamada en los medios de comunicación, cada triunfo de otra persona te motiva o te deprime.

De esta manera, no desarrollas el programa de actividades en el que piensas constantemente, ni escribes el libro que has soñado escribir, pues no valoras lo que tienes para ofrecer. Piensas que no eres suficientemente listo o que lo que ofreces no es necesariamente bueno. Te dices:

"No soy suficientemente exitoso".
"No soy un hombre de negocios suficientemente bueno".
"No sé cómo escribir un libro".
"Soy demasiado viejo".

“No puedo”.
“No sé cómo, y de hecho, mi información no es tan buena, o tan reciente”.
“No es tan original”.
“Estoy muy cansado”.
“¿Quién va a leerlo?”
“Soy demasiado joven”.
“No le va a gustar a nadie”
“¿A quién le interesa lo que yo diga?”

Tienes el sueño pero parece haber resistencia. Esa vocecita empieza a crear grandes obstáculos. Surgen situaciones que te roban el tiempo que podrías dedicar a realizar tu sueños. Otros asuntos adquieren prioridad. Te sientes agotado. Pospones. ¿Te suena familiar?

Ordenar el garaje se vuelve más importante que sentarte a escribir un libro, pues, de cualquier manera, nadie va a leerlo.

En este libro aprenderás a valorarte. Aprenderás a vencer la vocecita que te dice que no eres capaz de realizar la tarea que tienes entre manos. Aprenderás a rehabilitarte y a determinar objetivamente tu valor. Una vez que lo hagas, ese valor aumentará.

Si no tienes un equipo es porque no valoras lo suficiente a las personas. Si no tienes buena salud es porque no te valoras lo suficiente. Si no tienes suficiente dinero es porque has perdido la capacidad de determinar el valor y eres tacaño en algún área de tu vida. Si eres tacaño contigo mismo, los demás serán tacaños contigo. Somos como imanes: atraemos lo que manifestamos.

La razón por la que las personas no realizan sus sueños es que pierden la batalla que libran en su cabeza con la vocecita, la que se relaciona con determinar su valor, sus capacidades y la posibilidad de ofrecer algo que resulte de interés para alguien más. ¿Por qué alguien querría una hamburguesa barata? ¿Por qué alguien pagaría más de 50 centavos por una taza de café? ¿Entiendes a qué me refiero? Podría continuar, pero lo que quiero decirte es que todo se reduce al valor que te das a ti mismo.

Todos tienen algo que ofrecer, algo que dar, incluso si se trata de algo que ya se ofreció anteriormente. *Tú* tienes una perspectiva diferente. Tu idea puede interesar a millones de personas que no conoces y que piensan como tú. Por eso es importante aprender a manejar la vocecita, para realizar tu sueño y difundir tu idea de manera que otros la conozcan y se beneficien. La resistencia es, nada más, obra de la vocecita. Aprendamos a manejarla. ¿Me acompañas?

2

¿Qué es y de quién es la vocecita?

Amenudo me preguntan: "¿Qué es la vocecita?", y yo contesto: "Es el parloteo que escuchas en tu cabeza".

Hay quien dice: "Yo no tengo ninguna vocecita". Pues bien, sí la tiene, como todos. La mía suena como la voz de mi madre. La tuya, no sé. A veces es como un chillido, otras, como un quejido, y otras más como un regaño.

Diga lo que diga, esa vocecita siempre parece lógica y razonable. Ése es el problema. Como parece lógica, solemos prestarle demasiada atención y, en ocasiones, terminamos creyéndole. La vocecita es en realidad la suma de todas nuestras experiencias y de todos los consejos que hemos recibido en nuestra vida sobre los cuales no reflexionamos activamente mucho tiempo.

Mira: todos tenemos una mente consciente y una subconsciente. Se llama subconsciente porque, aunque guardamos miles de recuerdos en el cerebro, no pensamos en ellos todo el tiempo. No obstante, esos recuerdos salen a la superficie tan pronto se dispara el gatillo adecuado.

Por ejemplo, ¿alguna vez te han roto el corazón? ¿Alguna vez has perdido dinero? ¿Alguna vez prestaste dinero y no te lo devolvieron? Si no respondiste "sí" a por lo menos una de estas preguntas, probablemente estás mintiendo. Lo bueno es que no pensamos en esas experiencias todos los días.

La vocecita trabaja en nuestra vida cotidiana más o menos así:

Imagina que tú y yo hemos trabajado juntos un par de meses. Todo marcha de maravilla y llevamos una buena relación, pero un día te digo que ando corto de dinero y que si puedes prestarme algo, te lo devolveré.

Si alguna vez te han timado, una vocecita gritará inmediatamente en tu cabeza: "¡Sí, cómo no! ¡La última vez, me vieron la cara! No se puede confiar en nadie. ¡Olvídalo!".

Esa respuesta surgió del subconsciente. Hubo un suceso en el mundo real, actual —mi petición de un préstamo— que la liberó. Mi inocente solicitud disparó una o varias experiencias anteriores a las que están asociadas algunas emociones volátiles. En ese momento, la vocecita te envió un mensaje de advertencia.

Esto es lo trágico del asunto: aunque todo ha sido maravilloso durante meses, incluso años, nuestra relación puede destruirse en un instante. De un momento a otro, dejas de confiar en mí. Sientes la necesidad de crear distancia entre nosotros. Ya no me ves de la misma manera. De repente, nuestra relación empieza a deteriorarse ¡aunque yo no haya hecho nada! Todo se debe a un viejo recuerdo tuyo y a las emociones negativas asociadas a él. Tú terminas por proyectar esos sentimientos negativos en mí, y puede que nuestra relación no vuelva a ser la misma sólo porque tu vocecita apareció y cambió las cosas. A menos, claro, que aprendas a manejarla.

Uno de los riesgos de escuchar indiscriminadamente a la vocecita es nuestra tendencia a creer que todo lo que dice es cierto. La vocecita es sólo el remanente de uno o varios asuntos del pasado que quedaron sin resolver, pero es posible que por su culpa perdamos una fantástica relación personal o una oportunidad de negocios verdaderamente lucrativa. Algo similar podría ocurrir con nuestra salud o con miles de cosas más. Lo cierto es que, si se le da rienda suelta, la vocecita puede estropear o anular por completo muchas oportunidades valiosas.

Nuestra vocecita es la expresión de la parte subconsciente de nuestro cerebro.

En mi infancia veía los dibujos animados de Mickey Mouse y siempre había dos personajes sobre los hombros de Mickey: uno era un diablito rojo y el otro un ángel blanco. El diablito decía: "¡Vamos! Rompe las reglas. Hazlo. ¡No hay problema!". Por su parte, el ángel decía: "¡No! Detente. Sé bueno. No te metas en problemas. Haz lo correcto". La lucha era constante entre el ángel y el diablito. Disney nos legó una manera fantástica de visualizar cómo es el combate que las vocecitas libran en nuestra cabeza.

Las vocecitas no son buenas ni malas; simplemente yacen dormidas hasta que algo las despierta.

Asimismo, hay una diferencia entre la vocecita que impide tu éxito y la que te aconseja no tomar decisiones irracionales y precipitadas.

Hace años, cuando vivía en Hawai, tuve la oportunidad de invertir en un terreno con vista a la bahía Kealakekua, en la Isla Grande. Eran alrededor de diez mil dólares por cinco acres de tierra con una vista imponente de la costa. En aquellos días, diez mil dólares no eran una cantidad exorbitante, pero sí sustancial para mí. Ocurrió que, seis

meses atrás, me habían timado en un negocio similar en Colorado. Perdí todo lo invertido en aquella propiedad y, cuando surgió la oportunidad de Hawai, todavía estaba resentido. Al ver la propiedad de Hawai, y debido a esa experiencia anterior, mi vocecita decía: "¡No! Perderás todo otra vez. Es demasiado riesgoso. Sabes de sobra lo que ocurrirá… bla, bla, bla", y dejé ir la oportunidad.

Esa propiedad se dividió y cada uno de los cinco lotes de un acre se urbanizó, se han vendido varias veces, y hoy valen millones.

Eso ocurrió hace tiempo y han sucedido muchas cosas desde entonces, pero es una muestra de lo que la vocecita puede hacer: provocar que te pierdas algo realmente bueno. Si me hubiera dado cuenta de que el problema estaba en mí y no en la propiedad, habría tomado otra decisión. Sí, debo actuar con mayor rapidez, debo formular más preguntas e investigar más, ¡pero no debo salirme del juego! Antes de tomar una decisión debo saber si mis temores derivan de problemas anteriores o son simple sentido común.

Puedo mencionar cientos de situaciones similares y estoy seguro de que mientras lees se te ocurrirán otras más. He visto cómo una vocecita lucha contra otra en relaciones de tipo personal y en tratos de negocios. Una dice "hazlo", y la otra, "no lo hagas". En general, la vocecita que nos impide alcanzar el éxito es la que nos aconseja *no* hacer algo: no inviertas, no te arriesgues, no salgas de tu zona de comodidad, no te expongas al ridículo o a la pérdida.

He aprendido que cuando esa voz me dice que *no* aproveche una oportunidad, debo analizarla y decir: "¿De dónde viene esta voz? ¿De una emoción? ¿De dónde salió esa emoción? ¿Dónde he experimentado antes esa emoción? ¿Cuál es el verdadero problema?"

Si consigo regresar a lo que provocó por primera vez esa emoción o ese temor, éstos dejan de manejarme. Puedo tomar una decisión consciente a partir de la realidad del momento en lugar de una decisión inconsciente basada en el miedo a repetir el pasado. Si logro hacer esto, la vocecita que empiezo a escuchar es el yo auténtico. Así de simple.

Trabajo en esto cuando estoy con mis maestros de desarrollo personal: Jayne Johnson, Kim White y Alan Walters. Acudo a ellos cuando empiezo a tropezar una y otra vez con un "problema de la vocecita". En esas ocasiones, ocurre algo entre mi oído derecho y el izquierdo que me impide avanzar al siguiente nivel. Ellos saben plantear las preguntas adecuadas y señalarme qué provocó que esa vocecita empezara a despotricar, lo que me permite manejarla.

Pero, ¿de quién es esa vocecita? Es mía. Es tuya. Puede ser de muchas otras personas: nuestros padres, maestros, amigos, cónyuge, familiares; personas bien intencionadas que desean protegernos al decirnos cómo actuar. Dicen cosas como: "El dinero no se da en los árboles", o "si no puedes pagarlo, no puedes comprarlo", o quizá tuviste la suerte de que te enseñaran a preguntar: "¿Cómo puedo pagarlo?"

Tus vocecitas formularán preguntas similares. Si provienes de una familia de empleados o trabajadores independientes, de personas cautelosas que nunca realizaban inversiones, tu vocecita será una amalgama de todos los consejos que esas personas te dieron.

Yo amo a mi familia, pero cuando estoy con ella no hablo mucho de inversiones, de negocios ni de política porque mis ideas difieren mucho de las suyas. He notado que estos temas disparan emociones en ellos y en mí. Ellos no son la causa; la causa es el condicionamiento que recibí de ellos en mi juventud y mi decisión de llevar una vida distinta a la suya.

Algo de lo que me enorgullezco de haber hecho a temprana edad, es haber asistido a la universidad al terminar el bachillerato. La universidad estaba a tres horas de la casa, por lo que vivía en el *campus*. Después, cuando me gradué, me mudé a Hawai. Desde mi punto de vista, estaba lo más alejado que podía de Ohio, donde crecí. Mis padres se molestaron mucho por la decisión de irme tan lejos e insistieron mucho en que regresara, pero no lo hice. Me quedé en Hawai ocho años. Luego me mudé a California, a Arizona, a Lake Tahoe y, finalmente, a Arizona otra vez. Siempre mantuve mucha distancia entre la persona que fui y la que soy ahora. ¿Por qué? ¿Acaso no amo a mi familia? Definitivamente sí: la amo mucho, pero el entorno en que crecí y el condicionamiento que recibí me estaban preparando para ser empleado de alguien más, o un trabajador independiente que trabaja solo. Eso no es lo que soy ni lo que quería ser.

En mi juventud, mi vocecita me decía que debía conseguir un empleo fijo y seguro o convertirme en un profesionista independiente y ganar mucho dinero. No obstante, en el fondo de mi corazón, siempre quise montar un negocio.

Al principio tuve muchas dificultades para lograr mis objetivos, pues la incertidumbre desconcertaba a mis vocecitas. Tuve que aprender a enfrentar el riesgo, a encarar mis temores, a abrirme paso en la complejidad y a juntar todos los elementos adecuados para que las cosas funcionaran. Lo complicado no eran los tratos de negocios ni las inversiones; la lucha verdadera estaba dentro de mi cabeza. Descubrí que mientras más me distanciaba de los condicionamientos de mi pasado, todo se volvía más sencillo.

No me malinterpretes. Convivo mucho con mi familia y llevamos una estrecha relación. Son personas maravillosas, pero vivimos en mundos diferentes. Nuestra misión y objetivos son distintos; no es que unos sean correctos y otros incorrectos, sólo son diferentes.

La vocecita es en realidad la suma de todas nuestras experiencias y de todos los consejos que hemos recibido en nuestra vida.

Se dice que somos el reflejo de las seis personas con quienes más convivimos. Si analizas tu vida, te darás cuenta de que muchos de tus pensamientos son reflejos de los de estas personas, en especial, si convives mucho con ellas y las respetas. Es imposible escapar a su influencia.

Así pues, ¿de quién es la vocecita? Una parte es tuya. Otra es de tu mamá, tu papá, tus maestros… Tú sabes de quiénes. Pero en última instancia, es tuya y de la manera en que te han influido los demás.

Esta influencia no siempre es negativa. Yo tuve muchos maestros que me enseñaron entereza, liderazgo y tenacidad. Mi padre me enseñó rectitud y valores. Mi mamá me enseñó amor. Mi abuelo me enseñó negociación y creación de empresas. Pero, para explotar todo mi potencial, tuve que adoptar sólo aquellos pensamientos que me hicieran avanzar y desechar los que me retuvieran.

Recibimos la influencia de las demás personas y de nuestras experiencias, pero la manera en que respondemos a estas experiencias depende de cada uno. Por ejemplo, si estás pensando en realizar cierta inversión y todos te dicen que es un gran negocio, que todos están invirtiendo en eso, que te animes… puede ser que "la hagas". Pero, digamos que acabas por perder un montón de dinero; puede que tu vocecita te prevenga de inversiones similares en el futuro, pero lo que determinará tu futuro será la manera en que respondas a esa voz. Puede que digas: "¡no volveré a hacerlo!" o, dependiendo de tus influencias, puedes pensar: "A partir de lo que aprendí, voy a investigar todo lo que pueda sobre el tema para que la próxima vez sepa qué hacer. ¡Ya quiero una nueva oportunidad para 'sacarme la espina". Repito: de ti depende cuáles vocecitas ganan.

La manera en que respondemos a un incidente en particular tiene mucho que ver con nuestro condicionamiento mental y nuestra fortaleza emocional. Si somos fuertes en lo emocional, tendremos una actitud más impetuosa, estaremos dispuestos a asumir más riesgos, a intentarlo otra vez, a arremeter de nuevo con renovados bríos. Si en lo emocional nos sentimos apaleados, es más probable que gane la vocecita negativa, que dirá cosas como: "¡Alto, te he dicho que no hagas esas cosas!".

En cuanto a quién es el dueño de esa vocecita, quisiera decir que es tuya, pero no lo es. Pertenece a todas esas personas que han influido en ti, a las que veneras e incluso a las que no. Lo importante no sólo es identificar de quién es esa voz, sino escuchar claramente la del yo real: el yo apasionado, optimista, talentoso y auténtico.

En tu interior hay una vocecita que *en verdad* sabe qué hacer. Ella sabe qué es lo mejor para ti y puede ayudarte a crecer.

La mayoría de los seres vivos quieren crecer. De hecho, considero que la pasión por crecer es, al menos, tan grande como el deseo de proteger. Cada una tiene su momento.

Hay una parte de ti, tu espíritu, que es la vocecita primordial, el yo auténtico. Es la vocecita que dice cosas como: "Este es tu don. Es lo que deberías estar haciendo. No permitas que nadie te lo arrebate. Puedes hacerlo. Sigue adelante. Eres bueno. Eres honesto. Eres brillante. Esto eres tú. Sigue adelante". Creo que todos escuchamos esa voz de vez en cuando. En el fondo, ¡es lo que somos en realidad!

Todos tenemos la capacidad de reconocer esa vocecita, nuestro espíritu o esencia, si prefieres llamarla así, esa parte de nosotros que es el maestro absoluto en algún juego colosal, alguien capaz de realizar grandes cosas.

Hay momentos en la vida de todas las personas (para algunas ocurren todos los días) en los que sentimos que podemos jugar —y ganar— uno de esos juegos colosales. Nos

sentimos como héroes y nuestra vocecita nos dice: "¡A eso es a lo que llamo una visita de ventas!", o "¡sí, cerremos este trato!". Tal vez sea un trato de sólo mil dólares, pero salimos de ahí pensando: "¡Esto fue increíble! ¿Lo ves? ¡Te dije que algún día sería rico!". Nuestra vocecita enloquece de pura emoción. He comprobado que ésa es nuestra verdadera vocecita, el yo auténtico, nuestro espíritu. Porque todos podemos jugar esa clase de juegos.

Tenemos la capacidad de participar en grandes juegos y ganarlos, pero no todos lo hacemos. Las vocecitas determinan el resultado. Los consejos, preocupaciones, envidias, resentimientos e incluso neurosis de los demás se interponen en nuestro camino si se los permitimos.

No conozco a nadie que no se haya sentido capaz, en algún momento de su vida, de participar en un juego más grande, cerrar un trato más grande, ejercer una influencia mayor, ser un mejor padre, tener mejor salud, ganar más dinero o producir un mayor impacto. En los talleres de capacitación que imparto, ya sea en ventas, trabajo en equipo o desarrollo personal, el objetivo es que los participantes se sientan satisfechos con lo que son. Por lo general, el momento en que las personas actúan con más confianza y optimismo es cuando escuchan esa voz auténtica, la voz innata que las impulsa al éxito.

Bucky Fuller afirma que, al nacer, todas las personas son genios. Yo estoy de acuerdo. Sin embargo, al crecer empezamos a escuchar a nuestros parientes, colegas, a supuestos expertos y a la avalancha de consejos que nos arrojan los medios de comunicación. Al escucharlos, absorbemos y repetimos sus pensamientos. Tal vez intenten protegerte, pero el hecho es que esas voces *no son tuyas*.

Bucky Fuller contaba los reveses que había sufrido en su vida: la muerte de su hija menor y el fracaso de su negocio, así como el desdén que éste le granjeó con los demás. La situación llegó a tal grado que su vocecita lo llevó a la orilla del lago Michigan donde decidió lanzarse y dejar que las agitadas aguas terminaran con su vida. Pero de repente, en su cabeza empezó a hablar otra vocecita, que decía:

No tienes derecho a aniquilarte. No te perteneces; perteneces al universo. Tal vez tu razón de ser (auténtica) siempre sea un misterio para ti, pero ten por seguro que si te

comprometes con el bienestar de los demás, estarás cumpliendo tu propósito en la vida.

Entonces se dio cuenta de que estaba aquí para cumplir una tarea más elevada: la de servir a los demás. Fue así como trabajó en inventos, en arquitectura y en una metodología de pensamiento que ha sido útil para toda la humanidad. La revista *Time* lo llamó el "genio bondadoso" de nuestra época. Esas palabras de su vocecita, de su *propia* vocecita, no sólo lo inspiraron a él, sino que han inspirado a otros desde aquel aciago día en la orilla del lago Michigan. ¡La vocecita auténtica triunfó!

La historia y el mensaje de Bucky me han inspirado desde hace años. Estoy convencido de que, en lo más recóndito, todos conocemos y entendemos nuestra grandeza. Todos tenemos algo que dar. Pertenecemos al universo y estamos aquí por una razón. Tal vez no sepamos cuál sea, pero, si prestamos atención, es posible dilucidarla.

Esto no significa que debas cambiar el planeta o el curso de la historia, pero tal vez inventes algo. Tal vez críes unos hijos maravillosos que se convertirán en grandes líderes. Tal vez conmuevas a las personas de tal manera que cambies sus vidas. Tal vez enseñes a otros a ser libres en lo financiero, plenos en lo emocional o físicamente intensos. La cuestión es que estamos obligados, ante nosotros y ante el mundo, a distinguir nuestra vocecita *auténtica* de las otras 2,500 que resuenan en nuestra cabeza, con el fin de hacer aquello para lo que nacimos.

Lo importante es identificar la vocecita que es el yo real.

En el caso de Bucky, él se dio cuenta de que todos esos pensamientos negativos no eran suyos; pertenecían a sus abuelos y tíos, quienes intentaron decirle qué hacer y cómo vivir durante demasiado tiempo. Y, aunque su intención era buena, su voces sólo lo metieron en problemas, pues esos consejos no se ajustaban a su vida. ¿Te sientes identificado?

De pie, a la orilla del lago, pensó: "Más vale que empiece a pensar por mí mismo". Y ¿sabes qué hizo? ¡Hizo voto de silencio por dos años! Efectivamente: durante dos años no habló con nadie ni permitió que nadie le hablara. Lo hizo para despejar su mente y para pensar lo que *él* quería pensar.

Ése fue un mensaje muy emotivo para mí, y me obligó a preguntarme: "¿De quién es esta vocecita? ¿Cuál es la mía? ¿Cuáles son *mis* pensamientos?"

En este instante, mientras lees este libro, ¿cuáles son tus pensamientos? Pregúntate si en verdad son tuyos. Si no es así, ¿de quién son? Tal vez no puedas responder ahora esa pregunta, pero lo importante es plantearla. Al preguntar recuperas el control de tu espíritu. *Debes preguntar.* Todos los días nos bombardean con cientos de mensajes, cientos de consejos de innumerables personas. Nos acosan imágenes de personas, lugares

y cosas, políticos y argumentos de venta. Todo esto nos dificulta pensar por nosotros mismos.

No me malinterpretes; no estoy diciendo que te abstengas de pedir consejo de los demás. Sólo asegúrate de seguir las recomendaciones que vayan en favor de lo que eres y de lo que crees, las que te alienten a cumplir tu propósito en la vida.

Sigue el consejo de quienes te animan a triunfar, a participar en juegos más grandes y a asumir riesgos mayores. Sigue el consejo de quienes te incitan a ser la persona que debes ser. Sólo entonces podrás escuchar en tu cabeza la voz *auténtica.*

De vez en cuando hago un análisis de mi vida y procuro despejar mi mente. Por eso, constantemente me involucro en el desarrollo personal. Si me siento atascado e incapaz de actuar, probablemente es porque en mi cabeza hay pensamientos que no son míos, o tal vez porque esos pensamientos se relacionan con alguna experiencia emocional que hoy ya no es pertinente.

Hace muchos años pasé por un divorcio sumamente doloroso. Luego conocí a otra persona y nos comprometimos, pero sufrí otra decepción. Mi vida amorosa parecía una mala telenovela y, lógicamente, mi vocecita llegó a la conclusión de que "no se puede confiar en las mujeres". (¡Sin duda un pensamiento brillante!) Por fortuna, en esa época, mis amigos y maestros me ayudaron a no perder de vista las cosas importantes.

De hecho, cuando empecé a analizar la historia de mis decepciones amorosas descubrí que todo comenzó cuando, a los 17 años, me dejaron plantado. La idea de que "no se puede confiar en las mujeres" no era nueva ¡y todas mis relaciones subsecuentes se habían desarrollado con base en ella! Cuando inicié otra relación experimenté el mismo temor y la misma desconfianza y, por supuesto, se convirtió en una profecía que terminaba por cumplirse. La relación terminó, al igual que la siguiente y la que le siguió. Y cada vez que ocurría, esa vocecita se fortalecía más y más, porque los hechos le daban la razón. El problema era que yo mismo atraía esas situaciones por creer que la vocecita que escuchaba en mi cabeza siempre tenía la razón.

Esa vocecita, en efecto, era mía y se basaba en mis experiencias. Pero, por desgracia, también se basaba en un momento de estupidez de una época de mucha turbación emocional de mi vida. La emoción intensa ofusca la inteligencia. ¿Cómo puedes entablar una relación si no confías en las personas? La idea de que no se puede confiar en un género entero es, aceptémoslo, ridícula. Pero eso es lo que ocurre cuando te conduces con las actitudes ingenuas de un muchacho de 17 años.

¿Cuántas veces has escuchado voces similares que influyeron negativamente en tus relaciones, en tu economía o en tu vida? Sólo recuerda que debes indagar su origen, y cuando lo hagas, desaparecerán. Si volvieran a asomar sus feas cabecitas, simplemente diles: "Gracias por sus comentarios" y sigue adelante sin más distracciones.

No tienes que escucharlas. No tienes que pensar lo que no quieres. No tienes que comer nada que no quieras comer. No tienes que convivir con alguien con quien no quieres convivir. Cuando escuches voces que no quieres oír, di: "¡Basta!" Dile a tu cerebro que no quieres escucharlas. Después de un tiempo, esas voces desaparecerán.

Créeme: hay días en que voy caminando por ahí y diciendo en voz alta: "¡Basta!

¡Basta! ¡Basta!". Quienes me ven piensan que estoy loco, pero no importa. Lo importante para mí es detenerme y reencauzar mis pensamientos. Si lo hago de manera sistemática, esos pensamientos dejan de controlarme.

Estamos condicionados para ser lo que somos. Por tanto, podemos condicionarnos para ser quienes queremos ser. La buena noticia es que aprenderás a hacerlo antes de terminar de leer este libro. ¡Es sencillo!

En un taller que impartí hace poco sobre cómo hablar en público, hicimos un ejercicio en el que todos tenían que dirigirse al resto del grupo conformado por más de 300 personas, diciendo algo como: "Gracias por venir y estar este tiempo conmigo. Me comprometo a hacer todo lo que esté en mis manos para que su esfuerzo valga la pena".

En el grupo había una mujer que, por alguna razón, no podía terminar la frase "me comprometo". Cada vez que llegaba a la palabra "comprometo", su mente se ponía en blanco. Tartamudeaba u olvidaba las palabras. En esa palabra había algo que erigía un bloqueo mental. En vez de iniciar un interrogatorio, simplemente le pedí que repitiera la frase una y otra vez, pero invariablemente se atascaba. Al cabo de un par de minutos se empezó a sentir molesta consigo misma. Se le notaba en la cara. Su vocecita estaba diciéndole: "Oh, vamos, esto es ridículo. Olvídalo. No necesitamos esto".

Finalmente, la mujer aspiró profundo, dio dos pasos al frente y dijo: "Me comprometo a hacer todo lo que esté en mis manos para que su esfuerzo valga la pena. Gracias por estar aquí".

Los 300 participantes se pusieron de pie y la ovacionaron. No sólo completó la frase sino que lo hizo con tal energía y fuerza que todos se sintieron conmovidos. También ella lo estaba. Con lágrimas rodando por sus mejillas, se dio cuenta de que su temor al compromiso y a hablar en público la había obligado a guardarse todo lo que en verdad había querido decir en el pasado, todas las ideas maravillosas que no se atrevió a proponer. En sólo dos minutos venció a la vocecita que la había retenido. Este es el poder de la vocecita. Con un poco de entrenamiento y práctica es posible reprogramar esa vocecita en cuestión de minutos.

Nosotros creamos esa vocecita y tenemos el poder de cambiarla. Todos necesitamos consejos y buenos maestros. Después de todo, nadie debe "ir a la guerra sin fusil". Prescindir de consejo u orientación no te ayudará a lograr tus objetivos y, de hecho, puede resultar contraproducente. La clave está en distinguir los consejos y maestros buenos de los malos. ¿Te impulsan hacia tus metas o en dirección contraria? ¿Te estimulan o te desalientan? Deberás hacer un trabajo de investigación para saber si los consejos que recibes son buenos.

¿Sabes cuál es una de las grandes ventajas de la edad? Cualquier persona madura te dirá que te empieza a importar mucho menos lo que otras personas piensen de ti. Y esto es bueno porque una de nuestras vocecitas más poderosas es la que se preocupa por lo que dicen los demás. Me atrevo a asegurar que, de hecho, es la vocecita más poderosa y debilitante que existe, tanto en la vida personal como en la profesional.

Hace años leí un estudio donde se afirmaba que el miedo a la humillación pública era mayor que el miedo a la muerte. El temor a la muerte era el tercero de la lista. El

segundo era el miedo al rechazo de los demás. Considéralo. Los dos temores más grandes se relacionan con lo que los demás puedan pensar o no pensar de ti. ¿Dónde se origina esto? Tal vez en la escuela, cuando levantabas la mano y respondías erróneamente, y todos se burlaban de ti. O tal vez en la primera vez que reuniste el valor de acercarte al primer "amor de tu vida" y te rechazaron en seco mientras tus "amigos" se reían. Sea cual sea su origen, esa vocecita impide que seas la persona que deberías ser. Cuando nos preocupa lo que piensan los demás, nuestras decisiones se basan en lo que es bueno para ellos, no para nosotros. En su último discurso, pronunciado un día antes de su muerte, Martin Luther King dijo:

Esta noche estoy feliz. Nada me preocupa.
No temo a nadie. Mis ojos han visto la gloria de la llegada del Señor.

En aquel momento de su vida no le importaba lo que pensaran los demás. Ya no temía lo que otros dijeran o le hicieran. Su "sueño" o misión era mucho más importante, que todo lo que podría retenerlo, distraerlo o desanimarlo. En su desempeño como líder, colocó su misión por encima de sus intereses particulares. Los mismo debes hacer si quieres lograr tus objetivos; no puedes estar pensando si te ves bien o si eres del agrado de todos.

Si por alguna razón sólo aprendes una cosa de este libro, sólo una, por favor que sea a manejar o a vencer el temor a lo que piensen, o no piensen, sobre ti los demás. Considera todas las ocasiones en que no actuaste, detuviste tu progreso o te quedaste en segundo plano sólo por temor a lo que los demás dijeran. Haz el propósito, en este instante, de no permitir que eso ocurra otra vez.

Todos tenemos la capacidad de participar en grandes juegos y ganarlos, pero no todos lo hacemos. Las vocecitas determinan el resultado.

Al igual que la mayoría, estás condicionado por alguna experiencia emocional difícil o por algún mal consejo. La mejor manera de reprogramarlos o manejarlos es hacerles frente cara a cara. Sigue colocándote en la línea de fuego, frente a las personas, una y otra vez hasta que te sientas cómodo. Puede tomar tiempo, pero mientras más lo hagas más sencillo se volverá. El temor a lo que piensen los demás ejercerá cada vez menos control sobre ti. El tiempo lo cura todo, pero sólo si actúas.

Hay muchas personas con ideas y sueños que no se realizan porque les da miedo hablar con otros, exponerse, ser audaces y francos, hacer el ridículo. Creen que es muy

peligroso arriesgar su imagen. El temor a lo que piensen los demás, al ridículo o al rechazo puede ser el problema más importante que debas solucionar en tu vida. Recuerda:

Que las personas te importen, pero no lo que piensen de ti.

Te sugiero hacer lo siguiente:

1. Observa o lee el último discurso del doctor King y pronúncialo con las mismas expresiones faciales, lenguaje corporal, volumen, intención y energía que él utilizó. Imítalo a la perfección. Repítelo una y otra vez con la misma pasión con que él lo pronunció. Hazlo diariamente. Notarás que tu seguridad y vigor aumentarán.
2. Practica cómo responder a las objeciones, ya sea solo, con un amigo o con un grupo de personas que quieran ser buenos comunicadores y negociadores. Tus temores disminuirán.
3. Identifica qué voces son tuyas y qué voces debilitantes pertenecen a otros. Escribe en una lista a quién pertenece cada una y la experiencia que la originó. Es un ejercicio liberador.
4. Pregúntate: si dispusieras de tiempo y dinero ilimitados (y después de viajar y disfrutar la buena vida), ¿qué actividad podría traerte alegría, darle sentido a tu vida y prestar un servicio a los demás? ¡Tal vez deberías estar haciéndolo ahora!

3

Cómo manejar tu vocecita

En el capítulo anterior analizamos de quién son las voces que escuchas en tu cabeza, cuáles son tuyas y de dónde provienen, pero, principalmente, vimos que una de las actividades más liberadoras es entender el origen de cada voz, pues, al entenderlas, puedes controlarlas.

Quiero aclarar bien esto porque muchas personas me preguntan: "¿Se puede eliminar esa vocecita?" Yo no creo que se pueda eliminar, ni tampoco que deba eliminarse. Hay ocasiones en que esas vocecitas son muy importantes. Evitan que hagamos cosas estúpidas y peligrosas, como saltar de un avión sin paracaídas. Evitan que a los cinco años crucemos la calle cuando va pasando un auto. Nos alientan a informarnos bien antes de invertir tiempo, dinero o energía, en un proyecto.

Así pues, tienen una razón de ser. Además, la mayoría de los consejos que nos damos son buenos. El problema es que algunos son puro hábito, son automáticos; y aunque fueron útiles en los instantes previos a que cruzáramos la calle cuando teníamos cinco años, puede ser que hoy nos impidan seguir adelante con nuestra vida. Los hemos escuchado desde hace tanto tiempo que, automáticamente, dejamos que se filtren a otras partes de nuestra vida, a situaciones que no se relacionan con el acto de cruzar una calle. Así, terminamos por arruinar relaciones, dejar escapar oportunidades de negocios o evitar riesgos que podrían resultar positivos. Por eso no es conveniente *eliminar* la vocecita; el objetivo es manejarla.

¿No sería fabuloso que pudiéramos simplemente acallar todo ese parloteo negativo y aprovechar el impulso de nuestros pensamientos positivos? Estaríamos en mucho mejor forma, porque el primer paso para manejar la vocecita es saber que la tenemos. Si podemos salir de nosotros mismos, percatarnos de esa conversación que tiene lugar en nuestra cabeza y preguntarnos "¿de dónde vino eso?", vamos por buen camino para aprender a manejarla. La mayoría estamos tan acostumbrados a escuchar ese ruido como parte de nuestra conciencia que no nos damos cuenta del papel que esa vocecita juega en nuestras vidas y, por lo tanto, somos incapaces de poner distancia y observarla con objetividad.

En la escuela secundaria tuve un buen nivel en atletismo; hice mis mejores carreras cuando fui capaz de salir de mí mismo y de verme corriendo. Incluso cuando me

esforzaba hasta el grado de sentir dolor, podía —de manera surrealista— salir de mi cuerpo o, al menos, imaginar que lo hacía y preguntarme "¿en qué condición estás, Blair? ¿Qué está pensando aquella persona? Alarga tu zancada, relaja el torso". Esto mejoraba mi desempeño y me hacía sentir un respeto peculiar, pero firme, por mí mismo. A la fecha, esos momentos me llenan de energía y vigor.

¿Te ha pasado que al ir caminando por la calle o manejando tu auto, alguien te insulta desde otro vehículo? Tu vocecita reacciona inmediatamente y empieza a gritar "¡hijo de @$%&!" o, "si pudiera, le rompería la @$%&!" Estás tan inmerso en la exaltación del momento que no tienes tiempo para dar un paso atrás y distanciarte de la respuesta automática. Es como si alguien hubiera oprimido el botón "reproducir" en tu cabeza y el CD que estaba puesto empezara a tocar automáticamente.

Ciertos estímulos producirán siempre ciertas respuestas. Por ejemplo, imagina que es la hora de la comida. El teléfono suena y tu identificador de llamadas muestra un número que no reconoces. Sabes que se trata de una compañía de telemercadeo. Al instante, tu cerebro reacciona con un: "¡Qué fastidio! Siempre tratando de venderme algo. ¡Los odio!" Entonces tomas el auricular y dices: "No tengo tiempo para esto. Estamos comiendo. ¡No vuelvan a molestarme!" y cuelgas.

Esa es una respuesta automática originada por una experiencia del pasado y no tiene nada de malo. El problema es que es *automática.* Tal vez la llamada era de alguien que necesitaba comunicarse urgentemente contigo, quizá tu hermana o tu cuñado y, por alguna razón, utilizó otro teléfono. Admito que las probabilidades de que éste fuera el caso son mínimas, pero la respuesta automática de tu cerebro no te dio la oportunidad de decidir y no tuviste más remedio que reaccionar automáticamente. Y, si no eres capaz de salir de ti mismo para controlar la vocecita y decir "espera un momento, ¿en qué estoy pensando?, ¿por qué dije eso?, ¿por qué estoy haciendo esto?, ¿es ésta la decisión que quiero tomar?", tendrás una respuesta *preprogramada.*

Esto no siempre es malo. Las vocecitas te alejan de malos negocios, evitan que tires tu dinero y te alertan de un posible daño físico. Pero, por otra parte, si son completamente automáticas, si ya están programadas, dejarás pasar muchas oportunidades.

Las experiencias actuales pueden provocar que revivas emociones negativas del pasado; por ejemplo, de cuando traicionaron tu confianza, perdiste dinero o hirieron tus

sentimientos. En cierto sentido, el cerebro es como una computadora. Está diseñado para responder a ciertos estímulos y utiliza atajos. Basta con que alguien diga tres palabras terribles: "Confía en mí", para que se encienda el gran letrero rojo de "Peligro". Y piensas: "Claro, ya antes escuché eso". Si parece un pato y suena como un pato, debe ser un pato, ¿o no? Bien, esto parece y suena como otra traición en potencia y tu respuesta preprogramada es "¡olvídalo! No cuentes conmigo". Inmediatamente te las arreglas para salir de esa situación de la manera que sea. El CD de la traición sale de tu archivo de respuestas, empieza a reproducirse en tu cerebro y tú respondes de manera automática.

¿Recuerdas el ejemplo que mencioné al inicio del libro acerca de una persona con quien has llevado una buena relación durante tres años que te pide un préstamo? Cuando escuchas "préstame dinero" el CD sale del cajón donde estaba guardado, se pone en el reproductor y la vocecita empieza a hablar automáticamente. Si no sabes controlar la vocecita, esas palabras pueden cambiar una relación para siempre.

He visto equipos en los que de repente, sin previo aviso, un comentario, una broma, una pregunta o una solicitud cambia todo. Después de tres, seis meses o incluso un año de trabajar sin problemas, el CD de alguien empieza a reproducirse automáticamente y una serie de respuestas relacionadas con recuerdos o con experiencias del pasado comienzan a dictar el presente y el futuro. El problema es que esas respuestas se forjaron en el pasado y, posiblemente, hoy sean inapropiadas. Es lo que ocurre cuando no se controla a la vocecita. Es conducirse en piloto automático.

Puede ser mucho peor. En uno de nuestros talleres había un hombre de edad mediana y muy talentoso cuya historia laboral parecía marcada por la frustración. A pesar de su gran talento, cada vez que estaba con su jefe se volvía tímido y reservado.

Al parecer, esto le ocurría en todos sus empleos. Aunque a mí me parecía agradable, creativo y enérgico, cuando surgía el tema de su jefe sus hombros se desplomaban, su voz se apagaba y su energía se evaporaba. Y, aunque sólo estábamos *hablando* de su situación, este hombre ya tenía en marcha el piloto automático.

Entonces iniciamos un juego de roles; yo representaba a su jefe y le dije que me pidiera un aumento. Al hombre le costó mucho trabajo. Cada vez que yo ponía una objeción, él se bloqueaba. Finalmente, le pregunté cómo se sentía. Él respondió: "Me siento intimidado", a lo que yo dije: "¡Bien!, estamos avanzando". Por lo menos el hombre era capaz de observarse.

Al preguntarle cuándo se había sentido así en el pasado, respondió que cada vez que su jefe aparecía. Entonces indagué si lo había sentido antes de conocer a su jefe actual, a lo que respondió: "Sí, también con mi jefe anterior".

Le pregunté, por fin, si lo había sentido antes de eso. El hombre hizo una pausa, clavó la mirada en el piso, se sonrojó y sus ojos se llenaron de lágrimas. Me miró no con los ojos de un hombre de edad mediana, sino con los de un intimidado niño de ocho años y respondió: "Cuando mi padre me regañaba por mi desempeño en la escuela". Ése fue un momento muy importante para él.

Su vocecita seguía reproduciendo el CD que había guardado en el archivo y que había

empezado a tocar desde que tenía ocho años cuando su padre se burlaba de él. Su jefe no era su padre y yo tampoco, pero la vocecita del hombre reaccionaba de la misma manera.

Después de que el hombre experimentó esta revelación, le pregunté si podía dejar atrás esa vieja respuesta y verme no como su padre, sino como la persona que representaba en ese momento. Una sonrisa cruzó por su cara y, entre lágrimas y risas, dijo: "Sí, puedo intentarlo".

Así pues, hicimos otro juego de roles. Sobra decir que su energía estaba al máximo, sus hombros rectos y el rostro radiante. Respondió con firmeza a cada una de mis objeciones acerca de un aumento de sueldo. Durante el ejercicio ideó un plan para generar ingresos adicionales para su compañía, propuso hacerse responsable al cien por ciento del plan y pidió que se le retribuyera con un pequeño porcentaje de las utilidades que generara. Era brillante.

Estoy seguro de que había repasado ese plan en su mente cientos de veces, pero en ese momento lo planteó como un empresario, no como un empleado y mucho menos como un empleado intimidado. Cuando terminó, todos los presentes lo ovacionamos. Sabíamos que su éxito fuera del taller estaba garantizado. Tiempo después me contó que había obtenido el aumento y que, finalmente, había comprendido que ninguno de sus jefes había sido el problema. El verdadero problema era la vocecita que se había quedado atascada durante muchos años en piloto automático. La moraleja de esta historia es que tan pronto tomas el control de la batalla que se libra en tu cabeza, tu vida puede cambiar en cuestión de minutos.

¿Alguna vez tus emociones han estado al máximo? Apuesto que sí. Sabemos que cuando las emociones están al máximo, la inteligencia trabaja al mínimo. Decimos cosas que no queremos decir y, después, lo lamentamos. ¿Te ha sucedido? En esos momentos, cuando te sorprendes haciendo alguna tontería, ¿te has dado un golpe en la cabeza y has deseado no haber metido la pata? Pues bien, eso es controlar la vocecita.

No estoy sugiriendo que te golpees cada vez que digas alguna tontería; sólo digo que el control de la vocecita consiste precisamente en decir: "¡Alto! ¡Espera un momento! ¿Qué fue lo que dije? No quería decir eso…" Eso es el control de la vocecita.

Hay muchas cosas que despiertan respuestas automáticas y, a menudo, emocionales. Imagina que mi esposa y yo estamos discutiendo por algo, tal vez por los hijos o por dinero. Imagina también que tuve un mal día y que estoy agotado. Entonces, en medio de la conversación, mi esposa me dirige *esa* mirada (tú sabes cuál). Mi vocecita la interpreta como un insulto a mi inteligencia y, obviamente, yo reacciono.

Como éste es uno de mis "botones sensibles", si no lo controlo, mis CDS empiezan a colocarse en el reproductor y a sonar a todo volumen. En menos de lo que lo cuento, me siento enojado, empiezo a juzgar, me pongo a la defensiva y la discusión degenera o concluye definitivamente. Eso es funcionar con el piloto automático.

En vez de detenerme un segundo y preguntarme: "¿Por qué estoy enojado en este momento? ¡Es ridículo! ¡Sólo fue una expresión facial!", inmediatamente paso a la reacción automática y me enojo o me retraigo. Si en vez de eso me distanciara de la

situación el tiempo suficiente para plantearme algunas preguntas elementales, podría controlar a la vocecita y permanecer tranquilo en el momento.

Más adelante te mostraré técnicas físicas, mentales y emocionales para que sepas exactamente qué hacer cuando adviertas que uno de tus CDS empieza a reproducirse. Aprenderás a evitar que se reproduzca automáticamente y a reencauzar tus pensamientos de una manera positiva y adecuada a la situación.

No es conveniente eliminar la vocecita; el objetivo es manejarla.

En mi caso, descubrí que mi sensibilidad a *esa* mirada provenía de la forma en que me veían mis padres cuando estaban molestos conmigo por alguna razón.

Tan pronto lo comprendí, pude decir: "Ah, ése es un CD que ha estado tocando desde hace mucho tiempo", y lo dejé atrás.

Recuerda que al distanciarte y observar objetivamente tus vocecitas, esas experiencias del pasado dejan de controlarte y, cada vez que reconoces una misma voz, adquieres más control sobre tus reacciones.

Ahora una buena noticia: tu manera de ser es el resultado de años de programación, pero necesitas muy poco tiempo para desprogramarte o reprogramarte. El primer paso es conocerte a ti mismo y observarte objetivamente desde el exterior. Por supuesto, lo ideal es hacerlo al calor del momento, en el instante en que se presenta la reacción, pero eso no siempre es posible. (¡Al menos para mí!) Está bien si logras hacerlo diez minutos después de la situación; puede ser que la siguiente vez te tome sólo cinco minutos, después un minuto y luego treinta segundos, hasta que recobres el control.

Voy a darte otro ejemplo de mi vida personal. Hace poco, al terminar de impartir un taller, varios participantes se acercaron a agradecerme personalmente. En mi cabeza, mi vocecita y estas personas iniciaron un diálogo como el siguiente:

Participante 1.	"Admiro cómo se esfuerza en animar a las personas. Usted hace que confronten sus problemas, pero sin ser agresivo. Fue maravilloso".
Mi vocecita:	"Qué amable de su parte, pero no creo merecer el halago".
Participante 2:	"Fue un gran desafío pero, al final, todos obtuvimos una importante victoria y nadie se sintió menospreciado en ningún momento".
Mi vocecita:	"Bueno, es suficiente. Empiezo a sentirme incómodo".

Participantes 3, 4 y 5:	“¡Fue increíble!” “¡Es el mejor taller al que he asistido!” “¡Usted cambió mi vida!” “¡Quisiera que fuera mi maestro!”
Mi vocecita:	“Esto es irritante. Quiero largarme de aquí”.
Yo (en voz alta al grupo):	“Gracias, gracias… Oye, Kimberly, ¿tienes un minuto?”

Al analizar esta situación en retrospectiva, me pregunto: ¿por qué me incomoda recibir un cumplido? ¿Por qué me avergüenza tanto? ¿Cuál es el CD que está tocando mi cabeza?

En primer lugar, ¿por qué me interesa solucionar esto que ocurre en mi cabeza? Hay dos razones. La primera: ¿conoces a una de esas personas que no pueden lidiar con el triunfo? Tienen alguna especie de talento para arrancar una derrota de las fauces mismas del éxito. Sencillamente no saben ganar. La modestia puede parecer señal de nobleza y humildad, pero, cuando se vuelve un hábito, socava nuestra confianza, genera ansiedad y nos hace vacilar en los momentos en que más energía y fortaleza necesitamos.

Hay una parte de mí que siempre ha sido de esa manera. ¿Qué hay de ti? Sería mucho mejor que cuando alguien nos ofreciera un cumplido simplemente dijéramos: “Gracias, muchas gracias, se lo agradezco”, y lo disfrutáramos, celebráramos el triunfo y continuáramos esforzándonos.

La segunda razón por la que me interesa controlar a esta vocecita en particular es que hacerlo me permitiría estar atento y presente cuando me hicieran un cumplido sin dejar a la persona plantada o hacerle sentir que no aprecio su gratitud.

A estas alturas, quizá pienses que estoy loco de atar por todas esas conversaciones que tengo en mi cabeza. Tal vez lo estoy, pero estoy seguro de que si estás leyendo este libro es porque tu también las tienes. Recuerda que la primera regla para tener una vida extraordinaria es ser sincero con uno mismo.

Entonces, si en cualquier momento —no importa si es un año después— puedes mirar atrás y decir “¿pero, en qué estaba pensando?”, habrás logrado el manejo de la vocecita. Una vez que recobras el control de tu mente, puedes elegir una nueva dirección y seguir

adelante.

Los aspectos más importantes para el control de la vocecita son:

A. Reconocer que en tu cabeza hay una vocecita (¡o varias!).
B. Salir de ti mismo y observar objetivamente esa vocecita, cuestionarla, reconocerla, amarla u odiarla y, si es necesario, desprenderte de ella y seguir adelante.
C. Identificar su verdadero origen.
D. Aplicar la técnica adecuada para reprogramarla.

Si hacemos esto de manera sistemática nos acostumbraremos a mantener el control de nuestros pensamientos y de nuestras acciones.

Hace tiempo hablé con el vicepresidente de ventas de una importante aseguradora de Alaska cuyo territorio de ventas comprendía la mayor parte del Pacífico Noroeste. Le pregunté cuál era, en su opinión, el requisito más importante para ser un gran vendedor, gerente o profesionista. Me contestó que, en sus casi 20 años de experiencia, había observado que "las personas que más destacan en lo profesional son las que más reflexionan acerca de sus actos y motivaciones".

Cuando le pregunté qué quería decir, me explicó: "Las personas que están dispuestas a mirar hacia adentro y a cuestionarse, a indagar sobre sus motivaciones, a cuestionar su pasado, a evaluar lo que son, e incluso a cuestionar sus ideas más arraigadas, son las que pueden alcanzar la grandeza".

Yo estoy completamente de acuerdo.

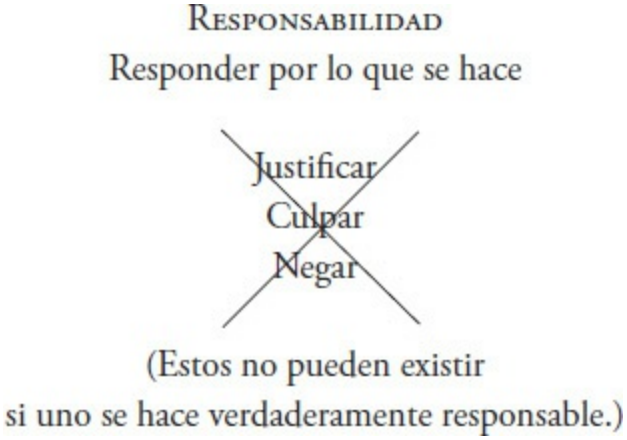
Algunos dirán que estas personas piensan demasiado las cosas, que son muy serias o que se toman todo de manera muy personal, pero los grandes líderes saben cambiar con el fin de asumir papeles más importantes. Como resultado, son más inclinados a la acción. Esto los coloca en situaciones que les exigen tomar decisiones importantes y, aunque frecuentemente cometen errores, así aprenden y llegan a donde quieren llegar.

La disposición a mirar hacia adentro y a cuestionar nuestras ideas nos vuelve responsables de nuestro pensamiento lo que, a su vez, nos confiere un gran poder: nos permite evitar pensamientos debilitantes como la negación, la culpa, la justificación o la

ignorancia. No sólo nos vuelve responsables al cien por ciento de nosotros mismos y de nuestros resultados, sino también del mundo que nos rodea.

Recuerda: El desarrollo personal prepara el camino para el desarrollo financiero.

Para mí, y para varios de mis amigos más cercanos, esta estrategia ha sido un *mantra* durante años. Otros se cansaron de trabajar en sí mismos, pero nosotros nunca nos dimos por vencidos. Yo invierto cientos de miles de dólares e innumerables horas en mi desarrollo personal, el cual me permite servir mejor a los demás, con mayor concentración y energía. Todo esto se ha traducido en una increíble riqueza financiera, en relaciones maravillosas y en la posibilidad de llegar a millones de personas.



En muchas personas (yo entre ellas) la vocecita no hace sino proteger a un ego frágil. Es entonces cuando culpamos, justificamos e inventamos excusas. Es protección. Es responder con el piloto automático. En algún momento de nuestra vida fue útil, pero ahora está limitando nuestro crecimiento. Así pues, la manera más fácil de controlar a la vocecita cuando empieza a hacer esto es decirle "¡alto!", e interrumpirla, detenerla, reencauzarla. Si es necesario, date tres golpecitos en la frente y di (por lo bajo o en voz alta): "Estoy culpando otra vez. Deja de culpar. ¡Hazte responsable!". Si analizas la palabra culpa *"blame*" en inglés, verás que puede leerse así: *"(b)e lame*" (cojear). Sólo por esto deberías detenerte.

Los mejores productores, los mejores líderes, los mejores ejecutivos, eran los más introspectivos.

Alguna vez te has preguntado: "¿Estoy haciendo lo correcto? ¿Por qué estoy actuando así? ¿Por qué estoy presionando tanto a estas personas? ¿Es el momento adecuado para

hacer esto?"

¿Te resultan familiares estas preguntas? Debería ser así. Los mejores empresarios, líderes y padres que he conocido mostraban una tendencia natural a cuestionarse. Eran capaces de salir de sí mismos para controlar la vocecita interior.

Pero cuidado: una cosa es ser introspectivo y otra, muy distinta, analizar en exceso y atascarse en la indecisión. Eso es una especie de atasco en el manejo de la vocecita. Así pues, hay una segunda clave para alcanzar la grandeza:

¡Si no estás seguro, de todas maneras, actúa!

Claro que da miedo; claro que nos sentimos inseguros; claro que nos cuestionamos, pero llega un momento en que el manejo de la vocecita debe permitirnos pasar por alto esas preguntas y, simplemente, actuar. Sin movimiento sólo hay teoría y especulaciones; perdemos la posibilidad de experimentar, comprobar y corregir.

Sin embargo, no todos lo hacen. Muchos adoptan la "modalidad inconsciente", se quejan de no tener el control, de que son simples víctimas de lo que ocurre a su alrededor. En ningún momento se preguntan: "¿Estoy haciendo lo correcto? ¿Qué ventaja tendría asumir este riesgo? ¿Por qué me da tanto miedo? ¿Qué beneficio me aportaría esto?"

En el mundo de los negocios, esto puede hacer la diferencia entre participar en un juego grande o en uno muy pequeño. Si decides pensar como el empleado común, te sentirás a merced de tu jefe, de la economía, de cualquier cosa. Vives una vida en la que haces exactamente lo que te dicen. En ese instante, renuncias a tu poder y te conviertes en una auténtica víctima.

Los líderes son más introspectivos. Se cuestionan, controlan a su vocecita, observan objetivamente, evalúan, actúan, corrigen y actúan de nuevo y vuelven a corregir; no se permiten funcionar en piloto automático.

Todos podemos elegir nuestros pensamientos y reencauzar los que no queremos. El primer taller de desarrollo personal que tomé —"El dinero y tú", de Marshall Thurber— es el más trascendente que he cursado hasta ahora. En él, solíamos leer las palabras de un antiguo jefe indio llamado Rolling Thunder, quien dio una fórmula maravillosa para controlar la mente. Dijo (mis reflexiones están entre paréntesis):

> Las personas deben hacerse responsables de sus pensamientos, por lo que deben aprender a controlarlos. Es difícil, pero no imposible. En primer lugar, si no queremos pensar ciertas cosas no hay que decirlas. *(¡No digas palabras negativas que refuerzan los pensamientos negativos!)* No tenemos que comer todo lo que vemos, ni decir todo lo que pensamos. *(¿Qué te parece eso?)* Así, empezamos por cuidar lo que decimos y a hablar sólo con buena voluntad. Hay momentos en que necesitamos tener una mente clara y pura, libre de pensamientos indeseables, debemos entrenarnos y prepararnos sin cesar para ello hasta estar listos. *(¡Entrenarse para la máxima experiencia*

trascendental!) No tenemos que decir ni pensar lo que no queramos. Es nuestra decisión; debemos darnos cuenta de esto y ejercer esa facultad. No tiene caso reprocharse por los pensamientos, ideas y sueños que nos vienen a la mente; no tiene caso discutir con nosotros mismos ni combatir nuestros pensamientos. En caso de que sigan llegando a tu cabeza, no les hagas caso, di: "No deseo tener estos pensamientos" y pronto se irán. Si estás decidido y te mantienes firme en tu propósito, sabrás cómo ejercer esa facultad y controlar tu conciencia de manera que los pensamientos indeseables no vuelvan más. Entonces podrás experimentar plena y correctamente la purificación, ya no habrá más impurezas en tu mente ni en tu cuerpo.

Rolling Thunder, de Dug Boyd (Random House, 1974)

La mayoría de las personas están tan acostumbradas a permitir que el CD se reproduzca en su cabeza que ni siquiera se dan cuenta de que está sonando. Son incapaces de ver lo que ocurre en su propia mente.

Debemos ser capaces de recordar las experiencias de nuestra vida, sean inquietantes, exitosas o desafiantes, y determinar el papel que tuvimos en ellas. ¿Qué aprendimos? ¿Qué efectos provocamos? ¿De dónde provienen en realidad nuestros pensamientos, actos y logros? Hacer esto en el momento o meses después, incluso años, de cualquier manera es un gran paso hacia adelante. Si desarrollamos nuestra capacidad de cuestionar, evaluar, reconocer e incluso reencauzar nuestra vocecita, nuestra vida se enriquecerá. Los resultados que buscamos llegarán con mayor rapidez y asumiremos el control de nuestra vida. En esto consiste el manejo de la vocecita.

4

Valor personal contra resistencia. Cómo dejar de posponer tus sueños

¿Cuántas veces has aplazado algo que en verdad querías hacer, como escribir un libro, montar un negocio o llevar a un grupo de niños a un paseo cultural? Siempre hay una razón para aplazarlo y no llevarlo a cabo; la buena noticia es que existe un remedio. Se trata de una de las técnicas más poderosas que conozco para el manejo de la vocecita y sus aplicaciones son casi universales, tanto para el ámbito de las ventas, como las relaciones personales o la riqueza. Está relacionada con la habilidad para determinar el valor; no me refiero sólo al valor de un producto, un servicio o una oportunidad, sino también al de uno mismo.

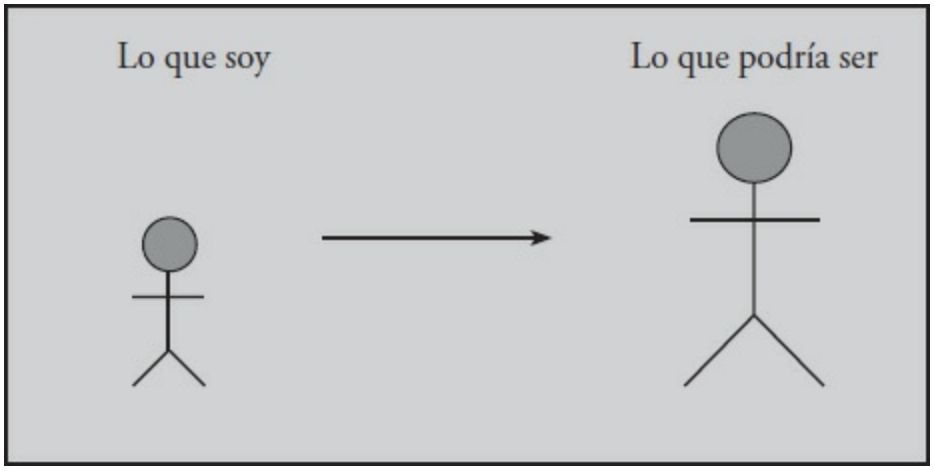
Empecemos con la seguridad en uno mismo. Las personas más exitosas suelen ser las que tienen los niveles más altos de confianza en sí mismas. ¿De dónde proviene esta seguridad?

La seguridad en nosotros mismos florece cuando nuestra vocecita nos hace sentir satisfechos con lo que somos. Es resultado de la convicción de que, incluso si cometemos un error, habremos hecho nuestro mejor esfuerzo para alcanzar nuestro objetivo, de que aprenderemos la lección y seguiremos adelante. Proviene de la certeza de que hay algo bueno e irrepetible en nosotros, de que tenemos algo que aportar y experiencias que convertir en oportunidades.

El problema surge cuando queremos ir más allá de nuestra zona de confort, dar un paso hacia nuevos horizontes. La vocecita puede asomar su fea cabecita cuando intentamos montar un negocio, profundizar una relación, mejorar nuestra salud o ampliar nuestro portafolio de inversiones. Encontramos la resistencia interior y por eso no logramos poner manos a la obra. ¿Sabes a qué me refiero?

Abordemos este problema para que puedas continuar con tu vida y alcanzar el ideal que siempre has tenido de ti mismo, pero que no has logrado cumplir.

En primer lugar, ¿cuál es la causa de esta resistencia?



La figura anterior representa lo que eres hoy. Si eres como la mayoría, intuyes que hay una persona más grande, mejor y más capaz en tu interior. Después de viajar por todo el mundo y de trabajar con miles de personas, puedo decirte que es una idea muy común. Tienes una visión ideal de lo que podrías ser y de lo que podrías tener. Cuando eras niño, seguramente el ideal que tenías era colosal.

Recuerdo que en mi niñez, en una granja en el noreste de Ohio, corría por el campo sin ningún propósito en particular. Era un niño revoltoso de seis años y me desfogaba disfrutando el sol, el cielo y la tierra fresca bajo mis pies. Recuerdo un día en particular en que, saltando sobre hileras de plantas de maíz cosechadas, pensé que podía ser presidente de Estados Unidos o el primer hombre en la Luna. Estoy seguro de que tú tuviste ambiciones similares: ser estrella deportiva, actor, bailarín, millonario, superhéroe, etcétera.

No obstante, al crecer, ese ideal se va desdibujando conforme las experiencias, frustraciones y realidades se empiezan a entrometer en nuestros sueños. Pronto nos programamos para conformarnos con menos y nos contentamos con momentos esporádicos de felicidad.

En este capítulo voy a hablar de lo espiritual porque siempre he creído que existe grandeza en todos nosotros. He visto amas de casa que convierten una pequeña idea en negocios multimillonarios. Hemos visto cómo compañías enteras de computación nacen en garajes. Hemos visto a miles de niños rescatados de la enfermedad y el hambre, y hay individuos anónimos que dan una vida digna a los ancianos en los asilos. Todos los días, hombres y mujeres trabajan en proyectos, misiones y causas que cambian la vida de miles. Estas personas no necesariamente aparecerán en la portada de la revista *Time* o en una búsqueda de Google, pero de algún modo destacan como grandes maestros, padres, modelos de conducta, voluntarios o pioneros. Por ejemplo, una persona con una obesidad tan grave que le hayan dado sólo un par de años de vida, y que logró deshacerse de esos kilos para vivir una vida más larga y saludable. ¡Eso es grandeza!

La grandeza está en todos nosotros, y será nuestra vocecita la que determine si la manifestamos o no. Tal vez reconozcas esta grandeza en ti pero, si eres como yo, quizá también tengas una vocecita persistente que dice: "¡Deberías poner manos a la obra y

hacer algo!”

Quizá siempre has querido escribir un libro; lo has guardado por años y sabes que deberías escribirlo pero, por alguna razón, no lo haces. Tal vez hablas mucho al respecto pero nunca pones manos a la obra. O quizá hayas querido poner un negocio, alcanzar tu peso ideal, construir una casa o incluso realizar un viaje, pero no logras hacerlo. ¿Por qué?

Algo se interpone entre lo que eres ahora y lo que sabes que podrías ser, algo que te impide lograrlo. Se llama *resistencia.*

La resistencia puede tener muchas causas. Es una de las vocecitas más destructivas, y estoy seguro de que la conoces. Dice cosas como: “¿Y qué te hace pensar que ese libro sería bueno? ¿Qué te hace pensar que eres capaz escribirlo?”

Si te descuidas, puedes iniciar un proceso de desvalorización sistemática de tu persona y de tu proyecto, que termina agotando tu energía y te hace posponer las cosas una vez más. Así, nunca logras escribir el libro, iniciar el negocio o conquistar la montaña.

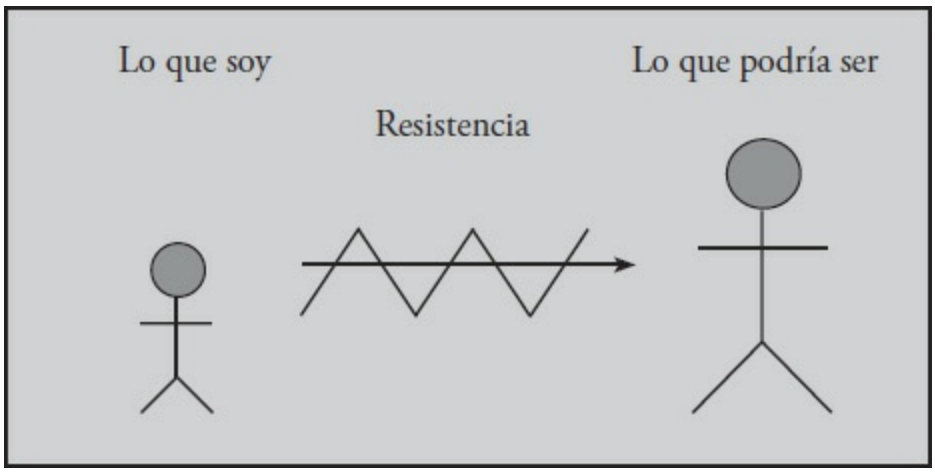
La vida se interpone en el camino. Actividades como ordenar el garaje, trabajar un par de horas más en la oficina, realizar algún encargo o responder correos electrónicos se vuelven más importantes que el sueño que guardas en tu interior.

Éste es un buen ejemplo porque me acaba de tomar un día y medio sentarme a seguir escribiendo este capítulo. Contesté correos, hablé con socios, hice encargos, ordené la oficina… ¿ves a lo que me refiero?

Todos sentimos que podríamos ser grandes, pero al momento de sentarme frente a la computadora, poner los dedos sobre el teclado y empezar a escribir, una vocecita me dice: “¡No tienes nada interesante que decir! ¿A quién le interesaría leer esto? Además, a nadie le importa eso de la vocecita. Es una tontería. ¿Quién podría interesarse? ¿Y cómo piensas venderlo? ¿Has pensado en la distribución?” Etcétera, etcétera.

Si lo menosprecio en mi cabeza terminaré por concederle menos valor. Si esto ocurre, terminaré alejándome del teclado, lo que confirmará mi incapacidad de poner manos a la obra y me hará decir: “Ahora no estoy inspirado. Lo haré más tarde”. Así, ¡la resistencia se convierte en postergación!

La resistencia auténtica es autoinducida.
Si nuestro valor se reduce no tenemos la motivación para vencer la resistencia.



La resistencia puede manifestarse mediante una vocecita que dice: "¡No sabes hacerlo! ¡No tienes la capacidad! ¡No sabes de qué estás hablando!"

Hace unos meses impartí un taller que me había dado pavor preparar. Un gran número de personas iba a estar cuatro días aprendiendo de mí, ¡y yo no tenía idea de qué les iba a hablar! Mi vocecita me decía: "Estas personas ya han asistido a varios de mis talleres. Ya me conocen. No tengo nada nuevo que decir, nada que ofrecer".

Estaba bloqueado por escuchar a mi vocecita negativa y por creerle, y este bloqueo me hacía sentir muy presionado. Finalmente, pude acallar esa vocecita y darme cuenta de que yo mismo estaba creando esa resistencia.

Obviamente, ese fue el tema que quise tratar. Al iniciar el taller, dije: "La razón por la que las personas sufren el bloqueo de escritor o no escriben la obra que podrían escribir, no participan en el *Tour de France* o no tienen un portafolio de inversiones en bienes raíces, es que enfrentan una resistencia. ¿De dónde proviene esta resistencia? De la falta de valor que se dan a sí mismos y a su sueño. La resistencia se manifiesta de varias maneras. A menudo lo hace así: 'Tengo que arreglar la casa. Tengo que archivar. Tengo que hacer algunas llamadas'".

Ese fue el tema durante los siguientes cuatro días porque es algo que todos experimentamos. También marcó el origen de este libro: el legado que debes ofrecer —el libro, la obra de teatro, el negocio, la vida que quieres—está a sólo unos segundos de ti. Muchos no lo lograrán, pero si puedes desarrollar tu confianza, tu energía y, sobre todo, darte cuenta de tu valor, lograrás la grandeza muchas veces en tu vida.

Siempre hay algo que, como por arte de magia, se aparece entre tus sueños y tú. Sucede que aquello que se interpone —ya sea arreglar el clóset o hacer algunas llamadas — tiene más valor para ti en ese momento que el libro que quieres escribir. Piénsalo por un minuto. Hacer todas esas llamadas tiene más valor inmediato para ti que un libro que,

potencialmente, podría cambiar la vida de miles de personas. ¿No te parece absurdo?

¿Cuántas cosas permites que se interpongan en tu camino y formen la resistencia que te impide ser la persona que deberías ser? En última instancia, lo que la vocecita está diciendo es que las llamadas telefónicas o la limpieza del clóset son más importantes que sentarte a escribir tu libro, más importantes que el hecho de que te conviertas en la persona que debes ser.

Si analizas la postergación cuidadosamente, te darás cuenta que socava muy pronto la confianza. Después de trabajar durante años con miles de personas en entrenamiento para ventas y liderazgo, puedo decirte que todo lo relacionado con la efectividad se reduce a la confianza en uno mismo. Mientras más veces permitas que esa vocecita postergue y justifique la inacción, menos confianza tendrás para realizar las tareas que deberías estar realizando.

Si tu confianza en lo que podrías ser o quieres ser es débil, tu resistencia será fuerte y nunca lograrás hacer lo que te propongas.

He visto a muchas personas que no desarrollan todo su potencial por dedicar su tiempo y energía a enfrentar todo tipo de resistencia. En uno de mis talleres, una mujer me dijo: "Desde hace mucho tengo la idea de escribir un libro". Cuando le pregunté por qué no lo había hecho, contestó: "Bueno, he tenido muchas ideas, pero nunca logro llevarlas a cabo".

Le pregunté: "¿Y qué necesitas para hacerlo? ¿Programar cierto tiempo? ¿Escribir una lista de prioridades?"

Nada de esto parecía funcionarle, hasta que empezamos a hablar sobre el valor. Coloqué un rotafolio (véase más arriba el diagrama sobre la resistencia) y dije: "La resistencia suele presentarse en personas que se subestiman. Al subestimarte devalúas el don natural que debes ofrecer, ése por el que estás en este mundo, y por eso todo lo demás se vuelve más importante. Por eso nunca lo llevas a cabo y te sientes frustrada".

Fue entonces que comprendió la verdad. Al cabo de cuatro meses, su libro estaba terminado.

Si te sientes frustrado porque todavía no has explotado tu potencial, imagina cómo te sentirás más adelante, cuando tengas 50, 60, 70 u 80 años y te preguntes: "¿Cómo fue que no lo hice? ¿Por qué no lo hice? Debí hacerlo. Ahora es demasiado tarde." (A propósito, nunca es demasiado tarde.)

Esa frustración surge de la batalla que sostienen todas las vocecitas que hay en tu cabeza.

El legado que debes ofrecer —el libro, la obra de teatro, el negocio, la vida que quieres— está a sólo unos segundos de ti.

La frustración aparece entre la vocecita que dice: "No soy importante" y la parte de ti que quiere lograr eso para lo cual naciste. Una parte de nosotros sabe que estamos destinados a algo maravilloso que nunca morirá —pues proviene de un lugar muy profundo en nuestro interior—, pero se cansa de luchar continuamente con nuestra resistencia, esa otra vocecita que dice: "Esto es más importante ahora; haremos aquello después". Como resultado, esa parte de nosotros empieza a dar más importancia a lo inmediato que a lo que nos espera más adelante.

¡Si no pudiéramos crear el futuro, no podríamos verlo!

Es cierto: tú puedes ver el futuro. Lo has vislumbrado de vez en cuando. ¿A qué crees que se deba? ¿Cómo crees que se forja el futuro? ¡Tú lo haces! Siempre has tenido la capacidad de hacerlo, naciste con ella. Por eso te sientes tan cansado, frustrado e incluso resentido cuando dejas que otras personas forjen tu futuro.

Joe Zemaintis es el maestro de natación y de atletismo de mi hijo; es un joven increíble. Es triatleta profesional de clase mundial, dirige varios equipos de natación e imparte conferencias a jóvenes de todo el mundo sobre cómo desarrollar todo su potencial. También fue entrenador del niño de ocho años que impuso el récord de la persona más joven en cruzar a nado de Alcatraz a San Francisco. Cumpliendo una petición que otras personas y yo le habíamos hecho, Joe escribió un libro maravilloso titulado *Joe's Rules [Las reglas de Joe]*. Este libro es acerca de cómo desarrollar la grandeza de cualquier niño mediante el deporte, siendo que el niño tenga una inclinación natural a él o no.

Una de estas reglas está colocada arriba de su cama:

"La mayoría de las personas fracasan porque renuncian a lo que en verdad desean en favor de lo que quieren en el momento".

Cuando son las cuatro de la mañana y Joe tiene que levantarse a andar en bicicleta, una parte de él preferiría quedarse en cama. Sin embargo, si esa voz ganara y quedarse en cama tuviera más valor, Joe nunca ganaría el siguiente triatlón.

Otra de sus reglas de motivación está colocada en lugares estratégicos por toda su casa:

"En alguna parte del mundo hay alguien que, a diferencia de ti, está practicando, y cuando lo enfrentes, te vencerá."

Al adoptar una rutina de práctica, te programas en automático para valorar más la meta final, por ejemplo ganar un triatlón, escribir un libro, perder peso, amasar riquezas, establecer un negocio, tener una relación maravillosa o mejorar la calidad de vida de tu familia.

La repetición fomenta el condicionamiento. Si repetidamente pasas demasiadas horas en la oficina, tienes muchas llamadas que hacer o sales con tus amigos en lugar de pasar

ese tiempo con tu familia o con tu pareja, estás condicionando una resistencia hacia el desarrollo de una mejor relación. ¿Cómo ocurre esto? Mientras más se repita la situación de salir con tus amigos y beber una copa más en el bar, más valor darás a esa experiencia inmediata. Para ti, tendrá más valor que desarrollar la relación con tu familia que, a la larga, te interesa más. Te estás condicionando a valorar más esas cosas inmediatas que tus propios sueños.

Todo lo que se planta frente a ti es muy tentador, pero permites que el valor inmediato prevalezca sobre el valor trascendente de un momento futuro. ¿Por qué? Porque te dejaste convencer por la vocecita: "Mereces esto ahora; puedes hacer aquello más tarde y, además, tal vez ni siquiera seas capaz de hacerlo bien".

Permíteme explicarlo de otra manera. Fred, fundador de varias compañías exitosas para el control de peso en Estados Unidos, relata una anécdota al respecto. Cuando iniciaba sus negocios, conoció a una mujer que sufría graves problemas de salud relacionados con su obesidad. Fred intentó convencerla de que se inscribiera en un programa de pérdida de peso que incluía un plan muy sencillo de alimentación equilibrada, ejercicio y un estilo de vida más saludable. No hacía falta ser médico para saber que la vida de esta mujer estaba en riesgo si no hacía algo.

Sin embargo, ella dijo que no podía pagar los 450 dólares mensuales que costaba el programa. "Es demasiado caro", afirmó. Dando un suspiro, Fred la miró. Después se asomó por la ventana y le señaló un atractivo Mercedes convertible que estaba estacionado afuera. "¿Te gustaría tener un auto como ése?", le preguntó. Con una amplia sonrisa, la mujer dijo: "Claro, pero…" Fred la interrumpió y le preguntó cuánto creía que costaba. Ella calculó que entre 80 mil y 90 mil dólares. Él le dijo que estaba bastante cerca, y agregó: "Si te dijera que podría ser tuyo por seis mil dólares, ¿lo comprarías?". Ella rió y dijo: "¡Sin pensarlo dos veces!". Fred se puso serio al verla tan emocionada y dijo: "Estás dispuesta a pagar en este momento seis mil dólares por manejar ese Mercedes, pero no pagarías 450 para recuperar tu vida. ¿Es eso lo que estás diciéndome?" No hace falta decir que la mujer se inscribió al programa y se puso en forma, y que Fred ha reunido una gran fortuna para él y para sus negocios. Él sabía que la mayoría de las personas creen que ellas y su futuro son menos importantes que lo que pueden tener en el presente. La gratificación inmediata nos hace sentir bien con nosotros mismos ahora.

Siempre hay algo que, como por arte de magia, se aparece entre tus sueños y tú. Sucede que aquello que se interpone —ya sea arreglar el clóset o hacer algunas llamadas— tiene más valor para ti en ese momento.

Imagina que pongo frente a ti un saco con diez mil dólares y te digo que puede ser tuyo en este momento, o que te daré 15 mil en seis meses si te ejercitas cinco días a la semana, una hora al día, y sigues una dieta razonablemente saludable. ¿Qué elegirías? Esos diez mil dólares son tentadores y casi todos preferirían el dinero fácil e inmediato a una cantidad mayor y una vida saludable. ¿Por qué?

Si tienes una autoestima baja, harás lo que sea para sentirte bien en el momento. Ése es el origen de los bloqueos y de la resistencia. Para mí sería difícil también, y tal vez elegiría los diez mil. ¿Por qué? Porque me harían sentir bien *ahora.* Pero si me sintiera satisfecho conmigo mismo, diría: "No, elijo los quince mil porque prefiero vivir diez años más". Sólo una persona con una elevada autoestima puede hacer eso.

Esto no significa que si no tienes una elevada autoestima estás perdido; más bien que, como mencioné en el capítulo anterior, si has desarrollado la capacidad de salir de ti mismo, observarte objetivamente y decir "espera, ¡me estoy menospreciando! ¡ése es el origen de la resistencia!", estarías empezando a ganar el juego, a controlar la vocecita.

Te recomiendo que te sientes y escribas cómo te ves de aquí a cinco o diez años: en un entorno y en una situación ideal, ¿quién serías?

¿Qué quieres ser? ¿Qué quieres tener? ¿Qué quieres lograr? ¿Qué deseas crear?

¿Qué respondiste? Escríbelo *ahora.* Escríbelo todo. ¿Qué dice tu vocecita mientras lo haces?

Advierte el alboroto que hacen las vocecitas mientras escribes o piensas al respecto. Advierte cómo su parloteo justifica que no estás trabajando en lo que en verdad quieres, cosas como "no tengo tiempo", "lo haré más tarde" o "sólo estoy soñando". Lo más seguro es que descubras el tema que la vocecita repite y que está menospreciando tu poder. Escribe también las respuestas de la vocecita.

Sí, escríbelo. Observa cuánto poder tienen. Interesante, ¿no?

Tienes un gran don que compartir. Alguien dijo una vez: "Avaricia es tener un don y no compartirlo". Al no ser la persona que debes ser, no sólo te defraudas a ti sino que permites que algunas "cosas" impidan que tus talentos, dones y sueños beneficien a otras personas. Técnicamente, ¡también estás traicionándolas!

Cada uno de las más de seis mil millones de personas que habitamos este planeta tiene algo que ofrecer. No todos tenemos que curar el cáncer, salvar al planeta o crear un negocio multimillonario, pero todos tenemos algo que ofrecer, algún don. Es nuestra obligación descubrirlo y usarlo. Esta idea me motiva, y estoy seguro de que también te motivaría si pudieras salir de ti mismo y observarlo. Pero si te menosprecias y crees que no eres digno o capaz, crearás toda clase de resistencias.

En la actualidad, particularmente en Occidente y en las economías desarrolladas o en vías de desarrollo, obtenemos mucho a cambio de muy poco. Tenemos menos preocupaciones respecto a la alimentación, la vivienda o la salud. Tenemos gobiernos, escuelas, familias… tenemos tanto que no lo valoramos. Creo que en los últimos 20 o 30 años nuestra capacidad de valorar se ha distorsionado.

Ésta es la razón por la que, en el ámbito de las ventas, el obstáculo mayor son las objeciones al precio. Las personas comparan precios y optan por el artículo más barato, en vez de determinar su verdadero valor, pues asumen que todos valen igual. Esto se debe a que están acostumbradas a obtener mucho a cambio de prácticamente nada. Hay muchas cosas por las que nunca hemos tenido que trabajar, y muchas por las que no hemos tenido que pagar. Esta actitud parece extenderse más con cada generación. Compara lo que tienen tus hijos con lo que tú tenías a su edad. Debido a esto, hemos perdido la capacidad de valorar adecuadamente. Por esa razón, en las ventas, la objeción principal es el precio. Pero no se trata de una cuestión de precio, sino de valor.

Nuestros abuelos, por lo general, no vivieron así. En otra época, si algo era valioso, las personas se esforzaban para obtenerlo sin importar el costo. Mi bisabuelo no llevaba ni dos peniques en el bolsillo, pero quería venir a Estados Unidos y se las arregló para hacerlo. No permitió que la vocecita le dijera que era demasiado caro. Valoraba en tal medida a su familia y su libertad que quería salir de Europa del Este y dar a los suyos una vida mejor. Sacrificó todo. Cuando logró llegar a Estados Unidos, se echó una mochila a la espalda y, literalmente, vendió harapos en las calles de Nueva York con el fin de reunir el dinero necesario para traer al resto de su familia a Estados Unidos.

¿Se ven casos como éste en nuestros días? Lo vemos en quienes arriesgan su vida para cruzar la frontera sur de Estados Unidos en búsqueda de trabajo para mantener a su familia. No obstante, para quienes tienen una vida más relajada en lo económico, la capacidad de valorar las cosas apropiadamente se está convirtiendo en un arte olvidado. Por eso toda la atención se concentra en el precio. (Si te dedicas a las ventas, no te preocupes. Hay una manera de solucionar muy rápidamente el problema del precio. Busca más información en www.salesdogs.com.)

Lo más grave no es haber perdido la capacidad de valorar productos y servicios, sino la de valorarnos a nosotros mismos. Observamos cómo los jóvenes fundadores de YouTube ganan miles de millones y vemos a los ganadores de *American Idol* en las portadas de todas las revistas, pero olvidamos que esas personas *son la excepción y no la regla.* Si no eres consciente de esto, la percepción de ti mismo puede distorsionarse y puedes menospreciar a todas esas personas comunes que crean negocios exitosos, ganan mucho dinero y tienen relaciones y familias maravillosas. Lo hacen día tras día, paso a paso, y tú también puedes hacerlo.

El problema está en que aprendemos a subestimar nuestro valor. No olvides esto:

Dentro de ti hay una persona muy especial.
Tienes un don muy importante que compartir.

Si diariamente desafías a la vocecita, finalmente te convencerás de que vales mucho. Entonces terminarás tu libro, establecerás el negocio, fomentarás tu relación y serás la persona que debes ser. Y nunca más volverás a menospreciarte cuando te compares con otro ser humano.

He impartido cursos de desarrollo personal durante más de 18 años, y he observado que la mayoría de los asistentes hacen lo siguiente: al ver a una persona hablando al grupo sobre cómo crear riqueza, sobre actualización personal o sobre el tema que sea; inmediatamente inventan excusas y justificaciones por no haber logrado lo que querían, por no ser las personas más grandes y mejores que deberían ser. La excusa más común es: "Lo que dices es maravilloso, pero mi situación es *distinta"*. ¿La has oído alguna vez?

Cuando le pregunté a un joven de Nueva Zelanda qué le parecía el curso que yo estaba dando, me dijo: "Cuando te veo hablar a ti y a los demás frente al grupo me doy cuenta de que han sido exitosos. Sé que funciona, ustedes lo han hecho".

Como percibí que había algo más que quería decir, lo insté a que continuara, y dijo: "Veo a los demás asistentes y creo que seguirán tus consejos y alcanzarán también el éxito".

Cuando le pregunté a dónde quería llegar con todo eso, afirmó: "Bueno, mi situación es distinta. Por eso dudo que pueda hacerlo".

Luego de muchos años como maestro, *coach,* mentor y empresario, puedo asegurarte que ésa es una de las vocecitas más comunes y desagradables que existen. Es por eso que menos del cinco por ciento de los asistentes a un curso le saca provecho, por la inseguridad y un bajo concepto de sí mismos, ocultos bajo excusas y justificaciones como: "¡Mi situación es distinta!"

Mira: tu situación no es distinta. ¿Piensas que lo es debido a tu situación familiar, a una decepción amorosa, a un revés económico, a una mala experiencia, a una traición, a un secreto terrible? ¿Que cómo lo adiviné? ¡Porque todos tenemos estas cosas!, sólo que tu vocecita justifica la ausencia de resultados diciéndote que tienes una limitación especial.

¡Falso! ¡Tu vocecita simplemente está creando una resistencia!

El principal objetivo de casi todo mi trabajo es hacer que las personas se den cuenta de su propio valor, por eso observo el valor de las personas y sé que la mayoría lo ve en los demás, pero se le complica verlo en sí misma. Por alguna razón, la vocecita fue programada así. Tal vez por el instinto de supervivencia o como protección contra el desengaño. En realidad el origen no importa. Mi trabajo, así como el tuyo y el de cualquier líder, padre, amigo o *coach* es identificar la fortaleza en los demás, ir por ella, sacarla y ayudarlos a que la vean por sí mismos.

Tan pronto vislumbras tu valor auténtico, tu imagen propia revive al instante.

Entonces escribes el libro que siempre pensaste, pierdes el peso que quieres perder, amasas la fortuna que deseas y consolidas las relaciones personales que son importantes para ti.

La resistencia desaparecerá cuando tu vocecita entienda lo que vales. Tú originas la resistencia al creer que no vales, que no tienes nada que ofrecer o que, de cualquier forma, a nadie le interesa lo que haces.

Como dijimos, entre la persona que eres hoy y la que quieres ser mañana hay un espacio, pero la naturaleza odia los huecos y los llena con algo. ¿Con qué? Habitaciones que limpiar, clósets que ordenar, llamadas que hacer u horas extra que mantenerse despierto. Llenamos el hueco con esas tareas triviales porque, en ese momento, nos parecen más importantes que nosotros, pero sólo son ardides de nuestra mente.

No hay nada más importante que compartir tu don, tu talento con la familia, amigos o tu comunidad y darle uso en tu actividad laboral. Nada es más importante que eso. Para eso naciste, ¡para hacer algo!, no sólo para ocupar un espacio. Para resolverle a alguien un problema. Para hacer la vida de alguien más fácil.

Observa la evidencia. Si hubiéramos nacido para estar solos, Dios, el Gran Espíritu o el cosmos (o lo que sea en que creas) no hubiera puesto a más de 6 mil millones de nosotros en el planeta. Obviamente, fuimos hechos para coexistir y apoyarnos mutuamente. Pero si nos menospreciamos y valoramos más a otros que a nosotros mismos, todos terminamos esperando a que los demás actúen.

Los pocos que ponen manos a la obra son los que se convierten en líderes. Los hay buenos y malos, pero son quienes saben que tienen algo que ofrecer y se levantan a las cuatro de la mañana para hacer algo al respecto. Saben que eso que tienen que ofrecer es más valioso que quedarse en cama. Valoran sus dones; se valoran a sí mismos. Valoran su misión y se saben emisarios de ella. Algunos lo hacen de manera consciente y otros de manera inconsciente, pero sus resultados son reales.

Estoy convencido de que cualquier persona que esté leyendo este libro es un líder, pues de otra manera no lo hubiera levantado. Hay una parte de ti, una pequeña parte de tu psique, que tomó este libro porque sabe que hay algo mejor y más grande en su interior. Estoy absolutamente seguro de eso.

En cierta ocasión, Buckminster Fuller habló de la diferencia entre "ganarse la vida" y hacer aquello para lo que nacimos: "El abejorro no necesita 'ganarse la vida'; simplemente hace lo que se supone que debe hacer. Hace lo que le dicta su instinto."

¿Qué pasaría si todos hiciéramos aquello para lo cual nacimos y lo hiciéramos por el gusto de hacerlo?¿Cómo sería nuestro mundo?

Simplemente haz lo que te dicta tu instinto, lo que espontáneamente te emociona, lo que despierta tu curiosidad, lo que harías por el gusto de hacerlo aunque no te pagaran (aparte de las vacaciones y las actividades recreativas).

Sería fabuloso. Y es una de las razones por las que muchos de los negocios de nuestros franquiciatarios en *Sales Partners* logran tan buenos resultados en tan poco tiempo: nuestros procedimientos están diseñados para funcionar aprovechando las virtudes, capacidades y talentos de las personas.

Lo único que ocupa el espacio entre el "yo grande" y el "yo pequeño" es el valor que te das a ti mismo. Éste puede retenerte o impulsarte, todo depende de tu vocecita.

5

Seguridad en ti mismo. Resucita a tu héroe interior

Al aplicar las técnicas para el manejo de la vocecita, adquieres la capacidad de reforzar permanentemente la seguridad en ti mismo.

Como siempre digo a propósito de las ventas y la comunicación, es importante una buena técnica, pero es más importante la seguridad en uno mismo. Debes ser congruente con lo que dices. Todo lo que presentes a los demás debe ser coherente, compatible y armonioso entre sí. Si quieres ser entrenador deportivo pero tienes 20 kilos de más y llevas un cigarrillo entre los labios, no eres congruente con lo que dices. Ser congruente significa operar al ciento por ciento: cerebro, mente, cuerpo, emociones, espiritualidad, todos coordinados y en armonía.

No hay nada peor que aparentar algo que tú mismo no crees. Si le dices a alguien: "Estoy seguro de que esto va a funcionar", pero en realidad no estás seguro, lo reflejarás en tu manera de hablar y en tus gestos. Se verá en tu conducta. Por más que lo digas, si no estás seguro de ti mismo, no convencerás a nadie.

Por eso la labor de convencimiento más importante de todas es la de convencerte de tu propia grandeza.

De ahí nace la seguridad: cuando estás convencido de que sabes de lo que hablas, de que te has ganado el derecho a hablar sobre algo, de que tienes credibilidad o de que te apasiona aquello de lo que estás hablando, ese tono, esa confianza, se transmite a tus interlocutores. Eso, a su vez, les da confianza. Así, la seguridad en ti mismo —o la falta de ella— se transmite de manera inmediata, y casi siempre inconsciente, a tus interlocutores. Tal vez te ha pasado que, al hablar con alguien, estás pensando: "Algo no está bien. No siento que esta persona sepa de lo que está hablando". La razón puede ser que esa persona no tenga confianza en su propia credibilidad.

En Sydney, Australia, conocí a un hombre que se dedicaba a manejar camiones. Vino a uno de nuestros cursos porque sabía que podía hacer algo más con su vida. Poco tiempo después de terminado el curso ¡consiguió más de 30 millones de dólares para su primer desarrollo inmobiliario! Actualmente, Laz es multimillonario y está acostumbrado a pensar en grande, de la manera en que su espíritu debía hacerlo. Lo único que ocurrió

durante el curso fue que vislumbró lo que podía ser; con ese estímulo, la seguridad en sí mismo subió como la espuma y su resistencia desapareció.

Tiempo después me dijo que ya no podía hacer muchas de las cosas que solía hacer. "Ya no puedo pensar en pequeño. Ya no se me da".

Todo esto se relaciona con lo que mencioné en el capítulo anterior sobre la valoración de uno mismo. Si no nos consideramos valiosos, no tendremos la seguridad para participar en juegos más exigentes.

La pregunta obligada es: ¿cómo adquirimos seguridad en nosotros mismos? La respuesta es más sencilla de lo que crees. Cuando aprendas a desarrollar la seguridad en ti mismo dejarás de pensar que no eres capaz de hacer las cosas. ¿Cómo se hace? La repetición es la manera más sencilla.

Si repites algo con bastante frecuencia, tu seguridad aumentará de manera natural porque la repetición da experiencia.

Si piensas en el ejemplo clásico de cómo aprendiste a andar en bicicleta, recordarás cuán inestable y nervioso te sentías. Piensa en cuando enseñaste a tu hijo a hacerlo. Algunos niños aprenden rápido pero otros necesitan más práctica. Y mientras más practican, más seguros se sienten. Lo mismo ocurre cuando empiezas a hacer algo nuevo.

La inseguridad proviene del miedo a lo desconocido o a no haber logrado algo.

Dicho de otra manera: no me sentiré muy seguro de mi capacidad como vendedor si nunca vendo. Mientras más venda, más seguro me sentiré de mi habilidad para hacerlo. Pero, digamos que tengo un producto nuevo o un nuevo jefe y, aunque me sentía seguro al tratar con mi jefe anterior porque lo trataba a menudo, ahora estoy nervioso. Tengo mariposas en el estómago y me siento inseguro porque nunca he tenido esa experiencia. Así, la falta de seguridad es resultado de la falta de experiencia. Obviamente, la manera de adquirirla es mediante la repetición y la experiencia.

¿Cómo se logra esto? Colocándote en la línea de fuego constantemente. Si necesitas más seguridad para aprender a nadar, a negociar o a establecer un negocio, necesitas salir y *hacerlo* más.

La otra manera de adquirir seguridad mediante la repetición es practicando, entrenando y participando en juegos de rol. En *Sales Dogs* sugerimos ensayar cómo responder a objeciones, dar discursos como líderes y practicarlo una y otra vez hasta que deje de ser algo complicado; entonces se puede convertir en una situación real sin problemas; se vuelve casi un reflejo y la seguridad surge de manera natural. Es simple, pero hay que practicar.

Sumérgete lo más profundo
y lo más rápido que puedas.
Aun si no logras tu objetivo

habrás adquirido una gran experiencia.

El problema de muchas personas inseguras es que dejan que sus vocecitas se aceleren y las bombardeen con pensamientos como: "¡No sabes de qué estás hablando! ¡No sabes lo que estás haciendo! ¡Esto no es lo tuyo! Nunca has podido hacerlo, ¿qué te hace pensar que lo lograrás ahora?" La repetición mediante la práctica y el entrenamiento hará que esa vocecita se calle.

Otra manera de desarrollar la seguridad en ti mismo consiste simplemente en acallar todas las vocecitas que te dicen que eres incapaz de hacer algo. Cada vez que detengas a la vocecita, pregúntate: "¿Sobre esto hay algo que pueda aprender? ¿Es algo en lo que pueda adquirir más confianza mediante la repetición?" Todo esto aumentará tu confianza.

Hay también otra manera muy importante de desarrollar la seguridad en ti mismo: la llamamos *inmersión.* Este término se utiliza mucho a propósito de aprender un idioma, pero el principio aplica a prácticamente cualquier otra cosa. La inmersión consiste en sumergirnos en cualquier actividad que debamos dominar. Si quieres aprender a hablar francés, ve a Francia y tendrás que aprender el idioma si quieres sobrevivir. Si quieres aprender a vender, haz muchas visitas de ventas. También puedes nadar 50 vueltas más para incrementar tu velocidad o golpear cientos de pelotas de golf para mejorar tu tiro. Con tanto que hacer, estarás demasiado ocupado para pensar en el miedo o en la falta de seguridad y acabarán por desaparecer.

En otras palabras, si te pones en una situación apremiante en la que la experiencia te bombardea, simplemente no tendrás tiempo de discutir contigo mismo. No podrás pensar en nada más que en mantenerte a flote, ni siquiera en tu seguridad (o en la carencia de ella).

Por ejemplo: imagina que estás en la cima de una montaña con unos esquís puestos. Tu seguridad flaquea, pero una vez que empiezas a deslizarte por la pendiente, ya no importa si te sientes seguro de ti mismo o no, lo único que te interesa es mantenerte con vida. Además, una vez que lo logras, te sientes muy bien por haberlo hecho y tienes más confianza para hacerlo de nuevo. La siguiente vez, por supuesto, no será tan difícil.

La seguridad en uno mismo es un tema que preocupa antes de emprender una tarea, no mientras se realiza.

Si en el ejemplo del esquí lo importante es que seas ingenioso y encuentres una manera de bajar por esa montaña —pues si no lo haces saldrás lastimado—, en los negocios es igual. Cuando estás en medio de una negociación no hay tiempo para preocuparte de si estás seguro de ti mismo o de si tienes credibilidad; simplemente debes hacerlo. Tienes que ser ingenioso y hacer lo que debes hacer. Sumérgete lo más profundo y lo más rápido que puedas. Aun si no logras tu objetivo habrás adquirido una gran

experiencia y la presión de salir de la situación expulsará esa vocecita de tu cabeza porque estarás concentrado al ciento por ciento en la actividad. Ya no tendrás tiempo para preocuparte porque tendrás que estar más concentrado, más compenetrado; necesitarás un nivel de concentración más alto e, inevitablemente, tu inseguridad desaparecerá.

La seguridad en uno mismo aumenta con la experiencia.

Existe otra manera de fortalecer artificialmente la seguridad en uno mismo. Dirás que es una locura, pero funciona. Es una técnica para el manejo de la vocecita a la que llamamos *alardeo* o *presunción* y es un ejercicio físico muy eficaz. Veamos cómo se hace.

Recuerda un momento de tu vida en que hayas obtenido algún triunfo. Párate frente a un espejo o frente a una persona (de preferencia que sepa qué estás haciendo) y habla de lo bien que actuaste en esa situación y de las cosas maravillosas que hiciste. No importa que no sea completamente cierto, es un ejercicio, así es que ¡se vale mentir un poco! Súbete a una mesa, golpéate el pecho o agita los brazos sobre la cabeza… haz cualquier movimiento físico que te produzca una sensación de gran seguridad en ti mismo.

Es una especie de truco para la mente. Si lo haces con energía, intensidad y convicción durante unos 30 segundos, sentirás un torrente de adrenalina. En ese instante tu seguridad para hacer cualquier cosa se disparará. Necesitas *sentir* lo que es ser maravilloso, ser el mejor.

Tal vez tu vocecita te esté diciendo: "Esto es absurdo. Harás el ridículo. Además, ¿qué tiene que ver esto con el tema?" Uno de mis maestros dijo una vez que esa vocecita es el asesino interior, y el hecho de que surja es prueba suficiente de que necesitas practicar este ejercicio.

La última manera de adquirir seguridad es mediante un ejercicio que enseñamos en nuestros seminarios al que llamamos *emulación.* Emular significa imitar o actuar física, mental y emocionalmente como otra persona. Se trata simplemente de emular a alguien seguro de sí mismo. En nuestros cursos pedimos a los asistentes que emulen breves

filmaciones de personas como John F. Kennedy, Martin Luther King, Gandhi, Eddie Murphy e incluso Enrique V, cualquier persona que haya demostrado confianza, audacia o valentía extraordinarias. Busca tus propios modelos de conducta y emúlalos: su discurso, sus actos, su manera de pensar. Pregúntate cosas como: "Si yo fuera Enrique V, ¿qué haría en esta situación? ¿Qué diría? ¿Cómo actuaría?" Ponerte en el lugar de otra persona es un artilugio para participar, al menos temporalmente, de su seguridad. Con práctica y empeño, tus sentimientos empezarán a sintonizarse con los de tu modelo. Y entonces, como viviste en carne propia la experiencia y sentiste esa confianza, tu propia seguridad aumenta como por arte de magia.

Lo curioso de la emulación es que se trata de un truco, pues la seguridad que sientes es la tuya. Aunque estés emulando a otra persona, esa seguridad proviene de ti. Es una manera de utilizar el poder de otro para sacar lo mejor de ti.

Hay un cuento infantil sobre un joven que vivió hace mucho, mucho tiempo (época en que ocurrieron los mejores cuentos). El joven estaba asomándose a un pequeño estanque en busca de peces cuando vio su reflejo en el agua. Al verlo retrocedió asustado: no podía creer cuán feo era. Profundamente avergonzado, pidió ayuda al hada madrina de la localidad, tal como hacen la mayoría de los jóvenes afligidos. Sin embargo, el hada sólo pudo ayudarlo parcialmente, le dio una máscara que parecía un rostro auténtico y, por supuesto, le hizo una advertencia: no debía quitársela nunca ni verse al espejo. El rostro de la máscara era muy bello, y cuando el joven se la puso no había manera de saber que no era su rostro verdadero. La llevó durante muchos años y todos los habitantes de aquellas tierras comentaban sobre su galanura y buen carácter.

El joven conoció por fin a la mujer de sus sueños y quiso casarse con ella, pero no quería que el oscuro secreto de la máscara interfiriera en su relación. Luego de mucho pensarlo, el joven decidió contarle todo. Cuando llegó el momento de revelar su secreto, le advirtió a la muchacha que su rostro auténtico la horrorizaría. Titubeando, se quitó la máscara tras la que se había ocultado durante todos esos años. Cuando lo hizo, la joven exclamó sorprendida: "¡Tu rostro es igual al de la máscara!" El joven se había convertido en lo que había fingido ser durante todo ese tiempo.

Así ocurre con la seguridad en uno mismo. Si la portamos, la practicamos, emulamos y repetimos una y otra vez, se vuelve parte de nosotros.

La seguridad en ti mismo no tiene que ver necesariamente con tus capacidades o experiencias; tiene que ver con creer en ti mismo y tener confianza en lo que *eres*. Debes confiar en ti. Aunque no sepas hacer algo —como cerrar una venta o enfrentar una situación delicada con tu cónyuge— debes tener la confianza suficiente para hacerlo, pues sabes que lo lograrás.

Si haces un recuento de tu vida, comprobarás que prácticamente nunca te has defraudado. Siempre has podido sortear las situaciones difíciles. Lo hiciste bien en cada una de ellas. Has triunfado y has metido la pata, pero en la mayoría de los casos aprendiste algo. Cualquiera que haya sido la situación, te las arreglaste para salir adelante. El grado máximo de seguridad consiste en confiar en nosotros y en nuestra capacidad para salir adelante, incluso si dudamos en el momento. Es confiar en que haremos algo,

en que aprenderemos algo, en que tenemos los recursos para hacerlo.

Si portamos la confianza, la practicamos, emulamos y repetimos una y otra vez, se vuelve parte de nosotros.

Pero, ¿cómo se logra esto?

Una manera es revisar tu historia personal. Si estás pasando por una situación difícil, piensa en lo que has logrado, en todas las ocasiones en que enfrentaste una situación similar: ¿Qué funcionó? ¿Qué no funcionó? ¡Escríbelo! ¿Qué victorias tuviste? Comprobarás que has acumulado un historial impresionante del que ni siquiera eras consciente.

La mayoría somos muy capaces de enfrentar los desafíos de la vida. La mayoría tenemos la capacidad de hacer las cosas. Lo único que socava esta capacidad es la vocecita interior que dice: "No puedes hacerlo. No sabes lo suficiente. No tienes la seguridad necesaria". ¡Son tonterías! Toda tu vida has entrenado para eso que estás a punto de emprender, y lo mejor es hacerlo lo más pronto posible porque, en el peor de los casos, te verás completamente inmerso y ganarás mucha experiencia mediante la repetición. Además, una vez que estés en marcha te verás forzado a convencer a la vocecita de que tienes lo necesario para realizar la tarea que te ocupa.

Míralo de esta manera: descontando unas poquísimas excepciones, no morirás ni te comerán vivo; estarás bien y, al menos, habrás aprendido algo.

El factor más importante para lograr la congruencia entre nuestra mente y nuestros actos es la seguridad en nosotros mismos. La inseguridad se percibe inmediatamente, ya sea al negociar, al vender o al tratar de convencer a alguien y, por desgracia, puede interpretarse como una señal de debilidad. Ojalá pudiera decir que eso no es importante, pero sí lo es.

Hasta la persona más noble puede aprovecharse de alguien inseguro.

Si en verdad te interesa aumentar la seguridad en ti mismo, ser auténtico y obtener más de tu vida, de tus negocios, de tus relaciones y de tu capacidad para crear riqueza o tener una vida familiar satisfactoria, comprométete a seguir las siguientes recomendaciones.

- ∞ No te dejes convencer por ti mismo de abandonar cosas que podrían ser buenas para ti. Que algo sea incómodo no necesariamente significa que no sea benéfico.
- ∞ Repite una y otra vez, en juegos de rol y situaciones reales, las experiencias en que necesites adquirir seguridad.

∞ Practica cómo hacer frente a objeciones que entorpezcan tu progreso. Practícalo frente al espejo, con un amigo y en situaciones reales.
∞ Sumérgete en el proyecto, actividad o situación que te ocupa. Sumérgete lo más hondo y rápido posible.
∞ Emula a una persona que admires, alguien con la seguridad que quieres para ti.

Sigue las recomendaciones anteriores, ¡incluso la de pararse sobre una silla y golpearte el pecho mientras te dices cuán maravilloso eres y presumes a todo pulmón! Notarás que conforme tu energía aumenta, tu seguridad también lo hace.

La persona que tiene MÁS ENERGÍA GANA.

Una vez escuché que alguien decía: "¿Seguridad? ¿Te refieres a eso que tienen los demás?" Pues bien, eso se acabó. Tú puedes hacerlo; puedes tener seguridad en ti mismo, y cuando lo hagas, los demás confiarán en ti.

6

Autenticidad: cómo triunfar siendo quien eres

Si quieres ser verdaderamente efectivo en la actividad que desarrollas, debes saber que las personas más exitosas, más poderosas, las que disfrutan las mejores relaciones personales y públicas, y ganan más dinero, son las más *auténticas.*

Con esta clase de personas, lo que ves es lo que obtienes. No tienen pelos en la lengua, son sinceros e íntegros, es decir, honestos consigo mismos. Son *auténticos.* Ser auténtico significa no intentar ser como otra persona o como mamá, papá, maestros, predicadores o amigos quieren que seas. Es simplemente ser lo que eres.

Pero si esto fuera sencillo, todos tendríamos un éxito arrasador, carreras increíbles, familias perfectas, cuentas bancarias llenas y una salud ideal. El mayor obstáculo para ser genuinos es la vocecita que se preocupa por lo que piensen los demás.

El temor más grande
de la mayoría de las personas es hacer el ridículo.

En un capítulo anterior mencioné que el temor más grande de la mayoría de las personas es la humillación pública; de hecho, es superior al temor a la muerte. Las personas temen parecer tontos frente a los demás. No obstante, en muchas ocasiones esto es lo único que se interpone entre nosotros y la autenticidad. Cuando somos nosotros mismos —y creo que eso es lo que todos queremos— podemos acceder a los dones que Dios nos dio y que se encuentran en nuestro interior, podemos ser quienes somos en realidad. Es entonces cuando somos más efectivos.

La razón por la que el manejo de la vocecita es tan poderoso es porque nos hace darnos cuenta de lo que en verdad somos y nos hace vivirlo. Al principio del libro mencioné que aunque las vocecitas son nuestras, no todas provienen de nosotros. Una puede ser la de alguien que te dice qué hacer; otra puede decirte quién debes ser o cómo actuar. Por ejemplo, muchos pensamos todavía que los hombres deben ser fuertes y enérgicos y que las mujeres deben ser tiernas y reservadas. ¿De quién es la voz que dice eso?

Tengo una amiga muy querida que pasó muchos años tratando de escapar de una relación de abuso. Como muestra de cuán dañina era esa relación para ella, diré que la

persona con quien estaba la obligaba a pararse todos los días frente a un espejo y le decía cuán fea era. También le decía que debía sentirse agradecida de que él estuviera con ella a pesar de su fealdad. Por desgracia, ella empezó a creerle, y se preocupó tanto por complacerlo que se olvidó de ella misma.

No fue sino hasta que tuvo bastante práctica en el control de las vocecitas que mi amiga entendió hasta qué grado su novio la había manipulado y mantenido atrapada en una terrible situación emocional. Por fortuna, tuvo la fuerza para manejar las vocecitas —las suyas y las de él— y escapar de la relación. Actualmente, mi amiga es libre y feliz; se rodea de personas que la quieren por lo que es y por sus virtudes. Es más feliz que nunca, gana más dinero que nunca y tiene más energía que nunca, pues finalmente se dio permiso de ser quien es en realidad. (A propósito: ¡ella es hermosa!)

Para ser efectivo debes ser quien eres, bien sea que estés escapando del abuso de otros o del que te haces a ti mismo. Piénsalo. Si iniciaras una relación de negocios o personal, ¿te gustaría hacerlo con una persona que actuara montando un buen espectáculo, o con alguien genuino?

Imagina que una persona va a ofrecer a tu puerta el servicio de mantenimiento de techos. La camioneta está justo afuera y todo parece estar en regla. La persona ha notado que a tu techo le vendría bien una renovación y te ofrece un buen precio. Dice que puede hacer el trabajo en dos semanas con molestias mínimas para ti. Una parte de ti piensa: "¡Fabuloso! Es justo lo que necesito. No tendré que molestarme en buscar a alguien. El precio es bueno y aumentaría el valor de mi casa".

Por su parte, otra vocecita en tu cabeza dice: "¿Por qué se balancea de un lado a otro sin cesar? ¿Por qué no me mira a los ojos? ¿Por qué tartamudea? ¿Qué oculta? No voy a hacer tratos con este tipo. Tal vez intenta verme la cara".

El hombre está tan nervioso que ni siquiera puede ser él mismo. Su vocecita nerviosa pone de nervios a tu vocecita, y no hacen ningún trato.

Así, cierras la puerta y probablemente pierdes un buen trato, y la persona de los techos pierde un buen trabajo. Esta persona necesita proyectar seguridad o nadie aceptará su oferta, sin importar cuán agradable o sincero parezca.

El mayor temor de muchas personas es que si se muestran como son, nadie las querrá.

Muchas personas piensan: "Si vieras cómo soy en realidad, si me mostrara vulnerable, si supieras lo que ocurre en realidad, verías en mí un depósito de neurosis y no me querrías". Pues bien, la verdad es que todos tenemos depósitos de neurosis. No hay por qué preocuparse. En todos estos años he visto que las personas aprecian a quienes se atreven a ser francos. No me malinterpretes; nadie quiere oír tus tragedias ni una lista de problemas, pero sí a alguien honesto y auténtico. Cuando las cosas se complican, las personas necesitan a alguien en quien confiar, alguien que sea franco. Por eso, una de las técnicas más poderosas para el manejo de la vocecita consiste en eliminar el temor a lo que piensen los demás. ¡Puede que eso te esté impidiendo ser quien eres en realidad!

Una de mis amigas más queridas es Kim White, una maravillosa asesora y consejera. Siempre que estoy nervioso por alguna presentación (sí, aunque he hecho miles, de vez en cuando siento malestares estomacales), hablo con Kim. Mi vocecita puede volverse loca, igual que la de cualquiera. Me dice cosas como: "¡No sabes de qué estás hablando! ¿Qué vas a hacer durante dos horas y media, o durante tres días y medio? ¡No tienes suficiente material! ¡Te comerán vivo!"

Lo bueno es que sé que se trata de mi vocecita y que puedo acallarla o reencauzarla con la misma rapidez con la que surgió. Si no puedo hacerlo solo, acudo con alguien que sepa cómo enfrentarla. Como ya mencioné, Kim es una de esas personas; las otras dos son Jayne Johnson y Alan Walters. Tengo la fortuna de conocer a algunas personas especiales y muy capacitadas como ellas, y cuando estoy en una situación así, les digo: "Mira, mi vocecita está haciéndome esto y no puedo controlarla".

Mis amigos están entrenados para ayudarme a superarlo. Cierta vez, antes de una presentación, Kim White me dijo algo que nunca olvidaré y que me ha ayudado a salir adelante en varios momentos difíciles. Te lo voy a decir porque creo que se aplica a todos.

Me dijo: "Blair, tú tienes un don". Tal vez estés pensando: "Bueno, eso no parece la gran cosa". Intelectualmente, todos sabemos que tenemos un don, pero *saberlo* emocionalmente y *creerlo* sí que es la diferencia. Tú, que estás leyendo este libro en este instante, también tienes un don. Lo he dicho mil veces y lo diré otra vez:

¡Dios te dio un talento, un don que debes utilizar!

Algunas personas nunca usarán ese don y otras se quedarán cerca de hacerlo, pero las que verdaderamente se acercan a ser quienes son y a hacer lo que deben hacer son las que han logrado acallar esa vocecita distractora; son auténticas.

Sabrás que estás cerca de encontrar tu talento o don especial cuando lo que te ocupa no sólo te proporcione una gran alegría, sino que te ofrezca un mayor número de victorias, cuando sientas que el tiempo desaparece y experimentes una especie de explosión.

Sabrás que estás cerca de encontrar tu talento o don especial cuando lo que te ocupa no sólo te proporcione una gran alegría, sino que te ofrezca un mayor número de victorias, cuando sientas que el tiempo desaparece y experimentes una especie de explosión. Es entonces cuando estarás compartiendo tu don.

Kim White me dijo: "Blair, tú haces que las personas se sientan bien consigo mismas".

"¿En serio?", dije yo.

"En serio", respondió.

"Yo creí que las enseñaba a vender", agregué.

"Sí, las enseñas a vender y a formar equipos exitosos, pero en el fondo lo que haces es ayudarlas a sentirse bien consigo mismas por lo que son y por lo grandes que son".

Me explicó que todos tenemos problemas y asuntos por resolver, pero que dentro de todos nosotros hay un genio, y que mi virtud es ayudar a las personas a descubrir ese genio, sacarlo, trabajar con él e impulsarlo.

Mi primer impulso ante un elogio de esta naturaleza es bajar la vista y decir: "Bueno, no es la gran cosa". Es difícil aceptarlo. ¿Te ha pasado alguna vez que te ofrecen un cumplido y consideras que lo que hiciste no es para tanto y prefieres minimizarlo o cambiar de tema?

Se vale reconocer que eres bueno en algo. No digo que seas arrogante. Utilizo esto como ejemplo de lo que me dijeron cuando yo estaba pasando por un momento muy difícil. Aquella presentación era frente a ocho mil personas. En el mismo foro iban a presentarse maestros e ídolos míos a quienes respeto profundamente. Había empezado a compararme con ellos y a pensar cosas como: "¡No sé si tengo tanto que ofrecer como ellos!"

Kim me dijo: "Cuando empiezas a compararte con otro es como si te partieras por la mitad, y con ello pierdes la mitad de tu capacidad para compartir tu don".

Al principio no entendí a qué se refería, pero continuó: "Piénsalo. Cuando te comparas con otro debes partirte a la mitad porque una mitad de tu cerebro está ocupada con la otra persona y la otra, contigo. En ese instante reduces a la mitad lo que puedes ofrecer."

¡Dios mío! De repente entendí todo. ¡Qué descubrimiento tan fabuloso!

Olvídate de los demás y concéntrate en ti. ¡Con eso tienes bastante! La mayoría no necesitamos preocuparnos por la competencia, ¡tenemos bastante con la que hay entre nuestro oído izquierdo y el derecho! No necesitamos a nadie del otro lado de la red; nos sobran los problemas en nuestro propio lado. Estoy seguro de que entiendes a qué me refiero.

Ya tenemos bastante con nuestra vocecita como para preocuparnos también por nuestros competidores; no necesitamos preocuparnos por nadie más que por nosotros.

No tienes que preocuparte por tu cliente, tu jefe, tu cónyuge, tus problemas financieros ni nada de eso.
Todo lo que debes hacer es solucionar lo que ocurre en tu interior.

Si logras hacerlo, ¡el resto es fácil! Por eso la autenticidad es tan importante. Sólo

podrás compartir tu don en la medida en que seas tú mismo y te mantengas fiel a lo que eres.

¿Naciste para enseñar a las personas a navegar en internet, a escribir, a perdonar? ¿Es tu don ser una gran mamá o un gran papá? Sea cual sea tu virtud, mantente fiel a ella y a ti mismo, y date cuenta de que, al preocuparte y compararte con los demás, te partes por la mitad. Si te comparas con cinco personas, te divides en cinco partes. Reflexiona un segundo: ¿quién eres? Ser tú mismo es todo lo que necesitas.

Robert Pante, uno de mis maestros, lo expresó muy bien: "Mira, al nacer recibimos lo mejor. No tenemos ojos de plástico ni piel de poliéster; tampoco huesos de goma. Nuestro cuerpo está hecho con los materiales más maravillosos. Si tenemos una envoltura tan fabulosa, ¿no tendría que ser el contenido igual de bueno o mejor? ¿Usarías una caja fuerte de cinco millones de dólares para guardar un clip de dos centavos? Sería absurdo. Evidentemente, lo que está dentro es más valioso que lo de afuera".

Lo que tenemos en nuestro interior es todo lo que necesitamos. Por eso es fundamental combatir a la vocecita que nos hace dudar de nosotros, que nos minimiza y nos dice que no somos lo bastante buenos. Tenemos tantas cosas buenas que sólo utilizamos alrededor del diez por ciento, pero si puedes mantenerte fiel a ese diez por ciento, estarás del otro lado. Sé quien eres. Sé quien estabas destinado a ser. Eso es más que suficiente.

Esto me recuerda una expresión desafortunada que es una de las que con más gusto rechazo, pues he visto cómo frustra a miles de personas durante años. Seguramente has escuchado la frase: "Puedes hacer cualquier cosa que te propongas". Pues bien, déjame decirte que eso es una mentira, y es un pensamiento que puede complicarte mucho la vida. ¡No se puede hacer cualquier cosa que uno se proponga!

Piensa, por ejemplo, en Shaquille O'Neal. Shaq mide alrededor de 2.20 metros y pesa más de 130 kilogramos. Juega como centro en la NBA. Imagina que, de repente, Shaq decidiera ser jinete de jockey. Evidentemente, eso sería imposible. No está diseñado para eso, no es su don, así que no puede hacer todo lo que se proponga (no estoy diciendo que él se haya propuesto hacer esto).

No podemos hacer cualquier cosa que nos propongamos. Lo que podemos es hacer lo que estábamos destinados para ser.

Podemos hacer lo que está dentro de nosotros, lo que nacimos para hacer. A mí me ha tomado toda una vida descubrir las cualidades con las que nací.

Durante una buena parte de nuestra vida nos analizan, estudian y diagnostican, sea mediante revisiones de productividad en el trabajo, un *test* de personalidad, exámenes médicos o mediante uno de los miles de diagnósticos diseñados para decirnos quiénes somos en realidad. A menudo, estos recursos están diseñados para revelar nuestras virtudes y defectos. Pero, ¿qué nos dicen al final de una de estas pruebas, especialmente en el trabajo? Que nos esforcemos en contrarrestar nuestros defectos. Pues bien, ¡eso es

una brutal pérdida de tiempo! Ya es bastante difícil identificar para qué somos buenos como para desperdiciar el tiempo tratando de hacer algo para lo que no estamos programados genéticamente.

Uno de mis clientes es un importante banco canadiense. Hace un tiempo me solicitó que impartiera un "curso de etiqueta" para sus analistas financieros. Por si no sabes qué es un analista financiero, es básicamente un individuo que está todo el día sentado frente a una computadora, pendiente de los movimientos del mercado de valores. La pregunta obvia era "¿para qué necesitan un curso de etiqueta?", a lo que me respondieron: "Cuando los llevamos a reuniones con los clientes, llevan la camisa fuera del pantalón, mastican chicle, no escuchan… son desaliñados y llegan a ser groseros."

Yo estaba desconcertado, pero no por la razón que ellos creían. Entonces les dije: "Pero, ¿por qué los llevan a reuniones con clientes", a lo que respondieron: "¡Porque son parte del equipo!"

"Sí, son parte del equipo pero no están diseñados para tratar con los clientes. ¡Son analistas!", les dije. "Si los encerraran en jaulas con una computadora y les arrojaran carne de vez en cuando, ellos estarían felices. ¡Son Chihuahuas!" (las cinco personalidades se explican en el libro *Vendedores perros).* Y agregué. "Los Chihuahuas son fanáticos de la información. No les gusta tratar con las personas. No es ese su talento. Les molesta. Esto no sólo disgusta a los clientes sino que afecta al banco. ¡Manténganlos lejos de los clientes y déjenlos hacer lo que mejor hacen!"

El banco fue inflexible: "No, queremos que tomen un curso de etiqueta", y yo respondí: "Pues será mejor que busquen otro instructor, porque les garantizo que no van a cambiar en absoluto su comportamiento; sólo crearán disgustos a los clientes".

El tiempo me dio la razón. ¿Para qué perder el tiempo en contrarrestar nuestras debilidades cuando tenemos muchas más virtudes?

Cuando hablo de defectos no me refiero a los hábitos perjudiciales ni a la ignorancia, que todos podemos combatir. Me refiero a virtudes y defectos innatos.

Los resultados dependen del comportamiento, el cual está supeditado a la mentalidad y actitud, y todo lo anterior está en función del condicionamiento y el talento. Todos queremos obtener grandes resultados. Si quieres ser rico, pregúntate ¿cómo puedes lograrlo? O, cuestiónate: ¿cómo puedes tener una salud muy buena o relaciones maravillosas?

A menudo se dice que lo que se necesita es el *deseo.* El deseo es una parte, pero no es todo. Puedes desear fervientemente ser alguien que no eres, y ya sabemos adónde conduce eso: a la frustración. Puedes desear ser rico y estás dispuesto a esforzarte al máximo para lograrlo, pero es posible que estés actuando con base en un condicionamiento negativo, o en las palabras de una vocecita que dice cosas como:

"¡El dinero no se da en los árboles!".

"¡El dinero es el origen de todos los males!".

"Si quieres algo bien hecho, hazlo tú mismo".

"No se puede confiar en nadie".

Si éste es tu caso, terminarás frustrado aunque tengas todo el deseo del mundo.

Es como llevar un bate de béisbol y golpearte la frente una y otra vez. Si trabajas tan duro, si procuras ser una buena persona, si haces tu mejor esfuerzo, ¿por qué no obtienes el resultado que deseas? Puede ser por una programación inadecuada. Estás actuando con base en un condicionamiento caduco, algo que te dijeron o que experimentaste en el pasado. Tal vez sea algo que aprendiste hace cinco años pero que ya no es pertinente.

Todo en la vida cambia con rapidez, por eso hay que reprogramar continuamente nuestra vocecita. Por eso le llamo *manejo* de la vocecita. Hay que manejarla *permanentemente.* Si no lo haces, tarde o temprano empezarás a actuar con base en ideas antiguas.

Debes manejar la vocecita para no perder el rumbo y descubrir aquello que naciste para hacer, tu don. En *Vendedores perros* hablo de los cinco estilos de comunicación, representados por las cinco "razas" de vendedores: chihuahua, el fanático de la información que acabamos de mencionar; el *poodle,* trabajador en equipo y sociable por naturaleza; el *pit bull,* perro de ataque; el labrador, quien disfruta hacer favores con la esperanza de que la reciprocidad obre finalmente en su favor; y, por último, el *sabueso,* quien tiene la capacidad de identificarse al instante con otro individuo.

Ninguna raza vende o gana más que otra. Ninguna tiene mejores comunicadores, vendedores, empresarios o padres de familia que otra. Cada cual tiene su estilo, y tú debes descubrir el tuyo, explotar tus virtudes y sentirte satisfecho con ellas, sin

preocuparte por lo que digan los demás.

Mientras más fiel seas contigo mismo, las cosas mejorarán a tu alrededor. Tal vez algunas personas a las que llamabas amigos dejan de serlo. Quizá, al buscar mejores maneras de ser tú y convertirte en una mejor persona, puedas incomodarlos porque se verán forzados a cuestionar su persona y sus logros. Tal vez estén cómodos en donde están.

¿Sabes qué es lo que más les molesta? Que mientras más auténtico, seguro y congruente seas, más feliz, libre y ligero te sientes, y tu energía aumenta. Las personas desdichadas y con poca energía sienten aversión hacia quienes se sienten satisfechos consigo mismos. Algunas harán lo que sea para desanimarte; dirán cosas como: "¡No deberías hacer eso! No es bueno para ti. Nunca has hecho eso antes, ¿por qué de repente lo haces? Te llevarás un buen chasco. No creo que esto te beneficie. ¿Qué dirán los de la palomilla? ¿Qué te hace tan especial? ¿Ya no estamos a tu altura?"

En el proceso de liberarte de tus antiguas limitaciones pueden ocurrir dos cosas: que coincidas con tus "amigos" y renuncies a la búsqueda de libertad y a los cambios que has realizado, o que encuentres nuevos amigos que te apoyen, que apoyen a tu "yo" verdadero en tu camino al éxito.

Bill Cosby dijo una vez: "No sé cuál es la clave del éxito, pero sé que la del fracaso es tratar de complacer a los demás".

Es imposible complacer a todos; debes complacer a tu espíritu, a tu "yo" real. Sin embargo, decir que puedes hacerlo con sólo seguir tres pasos es absurdo. Es una búsqueda que puede durar toda la vida. Yo sigo en ella, pero sé que la constancia me permite acercarme cada vez más a esa meta. El siguiente es un consejo que puede ayudarte.

En su libro *Good to Great,* Jim Collins estudia treinta años de historia de varias compañías: a partir de los quince años previos a su "momento de transición" —aquél en que pasaron de ser buenas a extraordinarias— hasta los quince años que le siguieron.

Piensa en la historia de tu vida. ¿Qué has hecho en los últimos cinco a quince años? ¿Para qué actividad te has entrenado y preparado? Si hoy fuera tu "momento de transición" y tomaras lo que Collins llama "la decisión consciente de pasar de ser bueno a extraordinario", ¿cómo serían tus próximos quince años? ¿Cuál sería tu historia de éxito?

Si revisas tu historial comprobarás que has estado aprendiendo y creciendo. Has tenido victorias y momentos mágicos y has sufrido reveses, pero sigues de pie y, de alguna manera, eres mejor que antes. Consciente o inconscientemente, te has estado preparando para la grandeza.

Hay personas que no tienen esta amplia perspectiva. Casi todas ven sólo lo que hacen *en este momento* y actúan en la modalidad de supervivencia. Así, se ven obligadas a tomar decisiones financieras basadas solamente en lo que está frente a sus narices. Enfrentan sólo los problemas que tienen en ese momento. Como dice mi socia Kelly Ritchie: "La mayoría de las personas planea mucho el día y poco el año, y planear poco

el año es planear poco la vida".

Si conversaras con un consejero, maestro o amigo —alguien que te conozca bien y te diga las cosas como son—, ¿qué diría de ti? Si recordaran qué hiciste hace quince, treinta o más años y escribieran una lista de todo lo que has hecho en tu vida, ¿qué características se repetirían? Analiza tus experiencias, profesiones, empleos, empresas y pasatiempos. ¿Cuáles fueron los momentos estelares? ¿Qué cosas hiciste bien? ¿Cuándo estuviste "en la zona"? No sólo me refiero a cuestiones de dinero. ¿Cuándo tuviste el mejor desempeño?

Si logras identificar las características que se repiten, ¡estarás dando un gran paso para encontrar a tu "yo" real!

Pide a otras personas que te hablen sobre ti; pregúntales: "¿Para qué piensas que soy bueno?" Aclárales que no es ninguna broma y que se trata de algo muy importante para ti. Escucha atentamente y presta atención también a lo que responde tu vocecita.

Es muy probable que tu vocecita diga: "¡Ése no soy yo!", pues admitir que eres bueno para algo se le dificulta. Otra razón por la que es difícil ser uno mismo es que, cuando empiezas a recibir cumplidos como: "Lo hiciste muy bien. Eres muy bueno en esto. ¡Has cambiado mi vida!", inmediatamente piensas: "No, fue algo circunstancial. Fue cuestión de suerte. No es la gran cosa. No fue nada". Muchas veces intentamos minimizarlo.

Presta atención a aquella actividad de tu vida por la que recibes más cumplidos.

Por alguna razón fuimos educados para actuar con modestia al recibir cumplidos; para no alardear: "No seas presumido", nos decían. No tengo problemas con la modestia, pero luego dicen: "Escucha y obedece a quienes tienen la autoridad… recuerda que no eres mejor que nadie… quienes son más ricos son más inteligentes que tú". Es así como nos condicionan a creer que somos "menos que los demás".

Así, cuando alguien te dice que eres maravilloso, automáticamente piensas: "¡No, no lo soy!", pues desde chico fuiste programado para pensar lo contrario.

La próxima vez que alguien te dirija un cumplido, ignora lo que diga tu vocecita y di: "Gracias". No busques excusas ni el "pero…" ni el "en realidad…" ni las justificaciones por las cuales "no es para tanto". Sólo di: "Gracias" y deja que tu vocecita se las arregle hasta que aprendas a aceptar la victoria.

Cuando alguien te ofrece un cumplido y tu vocecita empieza a cacarear excusas, estás robándote un triunfo y obstaculizando el reconocimiento de tus virtudes.

No es necesario que te pares sobre una plataforma a media calle, te golpees el pecho y cantes como un gallo. (Bueno, puedes hacerlo si quieres.) Basta con que te permitas

recibir el cumplido y te sientas bien por ello.

Presta atención a aquella actividad de tu vida por la que recibes más cumplidos. Puedo decirte que mi familia y yo tenemos una vida fabulosa. Tengo unos niños maravillosos, mi esposa es una compañera increíble, y tengo socios y amigos extraordinarios. No obstante, también debo decir que, después de todos estos años, todavía no tengo muy claro qué debería hacer con mi vida. Creo que me estoy acercando. No sé si algún día lo descubra, pero es parte de un viaje para toda la vida. Por eso, el control de la vocecita siempre será parte de mi pensamiento.

Sé que ya había mencionado esto, pero vale la pena repetirlo: Bucky Fuller dijo:

Tal vez tu razón de ser (o tu propósito en la vida) siempre sea un misterio para ti, pero ten por seguro que si te comprometes con el bienestar de los demás, estarás cumpliendo tu propósito en la vida.

Tal vez nunca lleguemos a conocer aquello que nacimos para hacer o cuál es nuestro verdadero don pero, si somos constantes en nuestra búsqueda, en nuestro desarrollo, si corregimos el rumbo constantemente para encontrar el ámbito donde mejor nos desempeñamos, nos acercaremos. Y es muy probable que cada vez tengamos más éxito.

Es posible que en el camino te liberes de esa carga inútil que son los amigos que obstaculizan tu crecimiento. Y recuerda que uno de los mayores temores de las personas, el que les impide ser auténticas, es el de que a nadie le guste lo que hay bajo la superficie y, para ser francos, esto puede ocurrir. Cuando los demás vean quién eres en realidad, con todo tu esplendor, honestidad y grandeza, pueden sentirse intimidados. Algunos no te querrán. Pueden sentirse ofendidos, celosos, o simplemente les puede molestar que hayas cambiado. En realidad, están molestos consigo mismos porque tú te sientes mejor de lo que ellos se sienten.

No obstante, la mayoría de las personas que te rodean te querrán más, porque los amigos verdaderos pueden ver tu grandeza y se sentirán aliviados al percatarse de que ésta finalmente se manifiesta. Asimismo, empezarás a atraer otros amigos que apoyarán a la persona en quien te estás convirtiendo. Te elogiarán por ser quien eres. Ellos son los que te impulsarán a ser el mejor que puedas ser.

Mientras más fiel seas contigo mismo, las cosas mejorarán a tu alrededor.

A lo largo de la vida pasamos por varias transiciones, tú ya has vivido varias. Sólo piénsalo: ¿todavía sales con tus amigos de la secundaria? Es probable, pero sería un caso excepcional, y si lo haces seguramente esas personas apoyan lo que eres y no lo que solías ser.

Es doloroso ver a tantos adultos que aún no saben qué hacer con su vida, que se sienten insatisfechos con lo que hacen. Siguen representando al empleado corporativo mientras en su interior hay audaces empresarios, idealistas, inventores, escritores, gurús del acondicionamiento físico o poetas. Tienes que ser tú mismo porque, tarde o temprano, tu tiempo se acabará y te quedarás atorado escuchando a la vocecita decir: "Debí hacerlo, tendría que haberlo hecho, pude hacerlo". Esa es una vocecita muy desagradable. Una vez que tu tiempo se acaba, no hay nada que hacer.

Ahora bien, ¿qué hacer si tu vocecita ya está diciendo todo esto? Dile que se calle. Deja lo que estés haciendo y revisa lo que hiciste hasta este momento. ¿Dónde se dieron tus mayores victorias? ¡Y empieza a apuntalar eso!

Hasta donde yo recuerdo, siempre me emocionaron los líderes y la posibilidad de convertirme en uno de ellos. Descubrí que el liderazgo se me daba de manera natural, incluso desde la época de los niños exploradores y de la secundaria. No entiendo bien la razón; no soy alto ni fornido ni especialmente atractivo, pero me gusta leer. Fui representante de grupo, presidente de la sociedad de alumnos, capitán de los equipos de atletismo y campo traviesa, y gerente de campo del equipo de futbol americano del estado de Ohio.

Y aunque todavía me pongo nervioso al dar conferencias, lo disfruto. Si sufría mareos la semana anterior a alguna presentación, entonces, ¿por qué seguí haciéndolo? No estoy seguro. Mi esposa todavía tiene que decirme: "Lo harás bien. No te preocupes tanto". Después de veinte años en esta carrera todavía siento nervios, pero entonces, miro atrás y encuentro el interés en pararme frente a muchas personas para enseñar y guiar.

A pesar de mi nerviosismo y mis dudas, sabía que había nacido para eso. ¡No fue sencillo! Trabajé duro para ser el mejor que podía ser en aquellas presentaciones, sin importar cuán pequeñas o insignificantes parecieran en el momento. Todo era disciplina y muchísima práctica. Para hacer todo esto, tuve que controlar continuamente a mi vocecita.

Me paré frente a muchos auditorios y hablé a muchas personas. En cierto momento, examiné mis experiencias y revisé mi historia; descubrí que mis mejores momentos los había tenido al frente de grupos de personas.

Entonces pensé: "¿Y si dedico más tiempo a hacer esto?" Lo hice. Pronto resultó evidente que realizaba mi mejor trabajo al enseñar algo y no solamente al vender. Enseñar era lo que más me emocionaba. Me encantaba. Pasé cuatro años aprendiendo a impartir un curso maravilloso que cambió mi vida, *"Money and You* ', creado por mi extraordinario maestro Marshall Thurber. Tanto Robert Kiyosaki como yo lo estudiamos y aprendimos a presentarlo. Gastamos nuestro propio dinero en viajar por todo el mundo para impartirlo con el fin de ser los mejores. Así de grande era nuestro amor a la enseñanza de los negocios y al desarrollo personal. La pregunta siempre fue: "¿Para qué soy bueno?" Actualmente, mis preguntas constantes son: "¿Para qué soy *el mejor?"* y "¿Qué me apasiona más?" Una y otra vez surge la misma respuesta: enseñar.

Pero luego de enseñar a miles de personas y miles de negocios en más de 20 países, mi vocecita dijo: "Estoy cansado. Si sigo con esto me agotaré". Llegó un momento en

que literalmente volé alrededor del mundo dos veces, en direcciones opuestas y en menos de diez días, ofreciendo programas de capacitación. Estuve en Estados Unidos, Canadá, Bangkok, Francfort, Londres, Japón, Singapur… Eso es viajar mucho.

Llegaba otro momento de transición. Me di cuenta de que tenía que haber un juego más grande para mí. Una vocecita dijo: "Me gusta enseñar", y otra dijo: "Pero me agotaré". Y una tercera dijo: "¿Quién dice que debes enseñar todo personalmente?"

También me di cuenta de que algunos de los resultados más profundos de todas las clases de entrenamiento que imparto, ocurren cuando enseño *a enseñar*. Me gusta convertir a una persona común en un gran presentador o entrenador, y darle la capacidad de ser valeroso en cuestión de segundos.

Así que pensé: si soy bueno enseñando a otros a enseñar, ¿podría mostrarles cómo lo hago yo? Después de todo, si soy tan bueno en esto, ¿podrían mis métodos enseñarlos también a ser muy buenos?

De ahí nació Sales Partners, un sistema mundial de franquiciados que enseñan a empresarios a ser ricos. Nuestra misión es mejorar la calidad de vida de toda la humanidad mediante la transformación del mercado.

Así, mediante la reflexión, la evaluación y la combinación de mis intereses y talentos, cada vez estoy más cerca de hacer aquello para lo que nací. Mientras tanto, me esfuerzo al máximo para servir al mayor número posible de personas en todo momento. Sería una tarea imposible si yo no fuera constante en controlar mi vocecita, en ser auténtico y en corregir mi rumbo siempre que sea necesario.

Me gustaría decirte que esto es todo. Me gustaría decirte que hace veinte años ésta era mi visión, pero no *había* visión alguna. No *hay* un plan grandioso. No creo que el universo funcione de esa manera; funciona mediante ensayo y error. Todo es hacer y corregir, hacer y corregir; poner un pie delante del otro hasta llegar a donde quieres llegar.

El abejorro vuela de una flor a otra hasta descubrir que le gustan más las rosas que las margaritas, entonces desecha las margaritas y se concentra en las rosas. Quiero decir que tal vez nunca descubras cabalmente qué es aquello que naciste para hacer, pero si te mantienes fiel a lo que eres, en lo mejor de tus capacidades, inevitablemente te acercarás y tu frustración se reducirá. El estrés disminuirá y los resultados mejorarán. El ingreso, la energía y los elogios aumentarán. Y, si puedes convencer a tu vocecita de que acepte esos cumplidos y se mantenga callada el tiempo suficiente para decir: "Gracias" sin minimizar lo que hiciste, tu viaje será más rápido.

Te acercarás a la persona auténtica que está en tu interior, al don verdadero, a la joya verdadera.

Como he dicho varias veces, he tenido la fortuna de contar con maestros y mentores maravillosos. Uno de ellos, Robert Pante, es un experto en el acceso a esa "joya interior", especialmente con los jóvenes.

Ver a Robert transformar a esos chicos fue una experiencia increíble. Hablaba sin pelos en la lengua; era brutalmente honesto al hablarles de los efectos de sus actos y de sus

actitudes, pero igualmente franco al hablarles de sus dones, sus "joyas interiores", su belleza interior. Defendió los supuestos defectos por los que durante años los habían acusado —que eran revoltosos y rebeldes— y los convirtió en virtudes, en fortalezas de las que podían orgullecerse. Les mostró la grandeza que había dentro de cada uno.

En algunas sesiones, Robert y su equipo llevaron a cabo "transformaciones totales" en los muchachos: los vistieron con ropa de primera, les hicieron nuevos peinados, los hicieron verse maravillosos para que experimentaran su belleza y su potencial.

Recuerdo cuando Robert trabajó con un chico que tenía alrededor de 30 anillos en diversas perforaciones de la cara, orejas, nariz, párpados, lengua, mejillas y labios. Había portado aquella herrería por más de un año. Nunca había hablado con nadie de sus problemas, y mucho menos se habría quitado uno de los anillos sólo porque alguien se lo pidiera. Por lo general, evitaba a las personas y caminaba pesadamente con una gorra ocultando sus ojos.

Para la hora del almuerzo del día que conoció a Robert, el chico ya se había quitado la mitad de los anillos; hacia el final del día, se había cortado el cabello y retirado todos los anillos. Nadie le pidió que lo hiciera; lo hizo de manera autónoma. Pero lo más sorprendente fue el cambio en su conducta; ese joven callado y distante que no había hablado con nadie en los tres días que había durado el curso, ahora conversaba con los demás expresándose con notable corrección. Siempre había sido guapo, pero ahora todos podían verlo. Llevaba una enorme sonrisa en la cara que lo hacía casi irreconocible para los demás, excepto para Robert, quien la había visto desde el principio.

A veces, en algunos de nuestros programas, nosotros realizamos esta clase de transformaciones. Llevamos peluqueros y maquillistas profesionales para realzar la belleza física que las personas no pueden ver en sí mismas. Pero lo más sorprendente no es la transformación física, que puede ser notable, sino el cambio de personalidad que produce. Cuando uno se siente atractivo en el exterior, resulta más fácil encontrar la belleza interior.

¿Alguna vez has visto en una persona algo que ella misma no puede ver? Del mismo modo, los demás ven en ti cosas que tú no ves. Ésta es la base de todo lo que hacemos. Nuestro objetivo es mostrar al genio que está dentro de las personas y ayudarlas a realizar sus sueños. Resulta estimulante ver cuando alguien se permite ser todo lo que puede ser. No hay nada mejor. Y cuando hagas aquello que naciste para hacer, cuando uses los dones que naciste para usar, sentirás un estímulo que nunca has sentido.

Hazlo por ti. Hazlo por tus hijos. Sé un ejemplo de cómo trabajar para crear una vida auténtica y exitosa. A mi manera de ver, mi vida consta de tres partes: la primera es mi negocio, que provee mis ingresos y cumple mi misión en este mundo. La segunda parte, que es igualmente importante y constituye mi misión y mi pasión, es tener la familia más feliz y saludable posible. La tercera parte es tener la mejor salud y condición mental, emocional y física que pueda tener. Esto implica controlar mi cuerpo tanto como mi vocecita. Hago todo esto no sólo por mí sino también por mis hijos.

Los jóvenes entienden las cosas mucho antes de lo que creemos. Por ejemplo, uno de los franquiciados de Sales Partners estaba trabajando con una tienda de sándwiches que

empleaba a varios adolescentes. El dueño de la tienda nos dijo: "A los jóvenes de quince años no se les puede enseñar nada. No escuchan. No va a haber ninguna diferencia".

Al cabo de un par de horas de trabajar con ellos tras el mostrador, estos jóvenes habían aprendido a ganar más propinas, a entablar conversación con los clientes y a hacer su trabajo más divertido. Sus propinas aumentaron de dos a quince dólares por turno y, con quince dólares por turno, ¿qué crees que ocurrió con su entusiasmo, con las ventas, con el monto por transacción? Los habíamos ayudado a aprender cómo divertirse, a hacer del trabajo un juego, a ser ellos mismos y a mejorar el negocio, todo al mismo tiempo.

La clave del éxito es ser auténtico, ser genuino.

En ocasiones nuestro espíritu queda atrapado en nuestro interior, tal vez porque, en algún momento, alguien te dijo que ser tú mismo no era bueno. Tu "yo" real era demasiado extravagante, heterodoxo, radical… De manera lenta, pero firme, ocultaste a tu "yo" para que los demás te quisieran y para que no te lastimaran. Pero esto ocurrió en el pasado. Ahora es momento de permitirle remontar el vuelo. Sé la persona que naciste para ser, sin importar lo que piensen los demás.

Para demostrar este concepto en nuestros cursos, colocamos una flecha de madera contra el cuello de las personas y les pedimos que caminen en dirección a ella. Las flechas que usamos no pueden lastimarlas, pero su vocecita les dice que las matará. *Las personas caminan en dirección a la flecha.* Les enseñamos a ser emprendedores y a enganchar el éxito. Cuando finalmente rompen la flecha, todo aquello que su vocecita les dijo que no podían lograr desaparece con el crujido de una flecha. Toda esa basura se esfuma por completo.

Para ciertas personas es una experiencia sumamente emotiva; algunas incluso lloran. Otras quedan conmocionadas, pero las lágrimas empiezan a brotar tan pronto se recuperan. Es una señal de que son libres; su espíritu había estado atrapado durante mucho tiempo, pero el espíritu nació para ser libre.

Las personas se vuelven pesimistas porque, de algún modo, saben que su espíritu está atrapado y que su tiempo se está agotando. La oportunidad de vivir su propia grandeza parece cada vez más distante. No permitas que esto te ocurra. Recuerda siempre las palabras del doctor Martin Luther King, Jr, en su famoso discurso "Tengo un sueño": "Cuando permitamos que esto ocurra, desde cada pueblo, desde cada aldea, desde cada estado y cada ciudad, podremos acelerar la llegada de ese día en que todos los hijos de Dios […] serán capaces de tomarse de las manos y cantar las palabras de aquel viejo espiritual negro: 'Libre al fin, libre al fin, gracias a Dios todopoderoso, somos libres al fin'".

Deseo que quienes lean este libro sean libres al fin. La manera en que puedes lograrlo es, sencillamente, siendo tú.

Una de las principales razones para aprender a manejar la vocecita es volver a ser lo que en realidad somos.

Naciste para tener una vida maravillosa: para tener amigos extraordinarios, mucho dinero y relaciones increíbles. El problema surge cuando te desvías de ese camino.

De algo estoy seguro: para avanzar debes deshacerte de esa vocecita que:

∞ Te preocupa utilizando lo que piensan los demás;
∞ Impide reconocer tus triunfos;
∞ Te deja decir "gracias" al recibir un cumplido;
∞ Te permite ver lo que haces muy bien.

Modifica esas vocecitas y estarás en camino hacia la libertad.

7

Confiabilidad: cumple lo que prometes

La manera más rápida de controlar a tu vocecita es haciéndote responsable. En otras palabras, haciendo lo que dices que harás. Debe haber ciertos estándares que no estés dispuesto a ceder, aquellos por los que decidas responsabilizarte: un conjunto de metas, números, puntos de referencia por los cuales te dispongas a realizar un esfuerzo. Pueden ser ingresos, peso corporal, número de visitas de ventas… lo que sea. Debes tener un conjunto de reglas personales para que cuando tu vocecita se ponga en marcha no te desvíes de tus metas. Lo llamamos "código de honor".

Estas reglas deben mantenerte en tu sitio aun cuando tus emociones estén al máximo y tu inteligencia al mínimo, de manera que estés protegido de la vocecita negativa que pierde el control ante las crisis emocionales.

Hace poco conocí a un hombre muy exitoso, dueño de varias franquicias. Compra tiendas que se encuentran en decadencia y las convierte en negocios exitosos. Le pregunté qué veía en las tiendas que compraba.

"Normalmente", me contestó, "son tiendas en las que los dueños no están presentes. Han abandonado su deber y no se hacen responsables".

He observado durante algún tiempo cómo trabaja este caballero y puedo decirte que todos los días revisa los números de cada una de sus 20 tiendas. Los ordena por categorías, los contabiliza en su oficina y a la mañana siguiente envía los resultados a todas las tiendas para que todas conozcan su posición con respecto al resto del grupo.

Todos saben cómo están sus números. Todos los gerentes saben qué tan cerca están de cubrir los gastos, cuáles son sus ganancias reales y si están en camino de conseguir ese año los ingresos deseados. A esto se le llama responsabilidad.

El primer aspecto importante a destacar es que la responsabilidad exitosa se basa en la frecuencia: el hombre hace esto *todos los días*. En segundo lugar, los gerentes son responsables de lograr un conjunto de metas y ven sus avances todos los días.

El problema es que casi nadie es responsable, y si alguien lo es, los estándares por los que se responsabilizan son muy bajos. Hay muchas razones por las que esto ocurre. La realidad es que, a menudo, la vocecita no quiere hacerse responsable porque hacerlo te obligaría a mirarte en el espejo y ver una verdad que tal vez no estés dispuesto a aceptar. Es probable que el problema sea tu peso, situación financiera, negocio o salud. Si

observas tu peso en una báscula, revisas tu estado financiero o escuchas la opinión de una fuente fidedigna respecto a tu persona, puedes encontrar una verdad muy dolorosa.

Sin datos duros y un alto nivel de compromiso con metas, estándares y números, es prácticamente imposible mejorar en nada. Hay personas que evitan la responsabilidad y dirigen sus negocios, su salud y su vida basadas en corazonadas. No sé tú, pero si yo hiciera eso, mi camino parecería una montaña rusa. Las corazonadas tienen su lugar, pero son efímeras. Los números no mienten.

La responsabilidad mantiene a la vocecita bajo la mira y la obliga a trabajar a tu favor. Asimismo, te obliga a ver la verdad.

La responsabilidad se reduce a dos categorías.

La primera categoría está formada por tus números, tus estadísticas. Pueden ser los números de tu estado financiero, ventas, ingresos, gastos, ingesta de calorías, ritmo cardiaco en reposo, presión arterial o peso; cualquier cosa que pueda medirse.

La segunda categoría se refiere al comportamiento. A lo largo de los años, he trabajado con muchas organizaciones e individuos y la herramienta más eficaz que conozco para promover el comportamiento responsable es lo que llamamos código de honor. En el libro *El ABC para crear un equipo de ventas exitoso* describo cómo crear un código de honor para tu negocio y vida personal. Ahí aprenderás a convertir a personas comunes en un equipo de campeonato, estableciendo reglas que las obligan a dar lo mejor de sí.

¿Qué tiene que ver esto contigo y con tu vocecita? Pues bien, en primer lugar, debes tener un código de honor personal, un conjunto de reglas que te comprometas a cumplir en los aspectos más importantes de tu vida: como salud, finanzas, negocios y relaciones personales.

Una regla que encontramos comúnmente en el código de honor de un equipo es: "Nunca abandones a un compañero en problemas". Si hicieras una para tu código de honor personal con base en esta idea, podría decir: "Nunca te des por vencido" o "Nunca te detengas hasta lograr tu objetivo". Otra regla del código de honor que promueve la responsabilidad es: "Hazte responsable; no culpes a los demás". Funciona para equipos y para individuos. Otras podrían ser: "Sé puntual" o "Pide a los demás que te llamen la atención cuando incumplas una regla".

Esta última es importante porque para alcanzar el éxito es indispensable el trabajo en equipo. No he conocido a nadie que haya triunfado sin socios, colegas, maestros o compañeros de confianza. Muestra tu código de honor a las personas más cercanas a ti, para que si rompes las reglas haya alguien que te lo haga notar.

Comprométete a decir siempre, en todo momento, toda la verdad. Actúa con el cien por ciento de honradez. Nunca rompas una promesa. Estudia y practica lo que quieras dominar al menos dos horas a la semana. Cualquiera que sean las reglas que hagas para ti, cúmplelas.

Muchos clientes me han dicho al principio: "Ya tengo/tenemos reglas. Necesitamos

otra cosa". Inmediatamente les recuerdo que Arthur Anderson y Enron también tenían reglas; el problema fue que cuando sus ejecutivos y gerentes empezaron a romperlas, nadie les llamó la atención. Nadie dijo: "Están perdiendo el rumbo. Hay que corregirlo". Como resultado, ambas instituciones quebraron de manera vergonzosa. Podríamos citar muchos otros ejemplos del mundo de los negocios.

Debes tener un código de honor personal, un conjunto de reglas que te comprometas a seguir.

Para ser verdaderamente responsable debes estar dispuesto a llamarte la atención cuando rompas una de tus reglas, y necesitas que otras personas también te llamen la atención cuando eso ocurra.

Si tienes un código de honor, un conjunto de reglas que establecen que no fumarás, no beberás o no faltarás a tu dieta, y alguien te sorprende rompiendo una de tus propias reglas, ¿por qué querría tenerte en su equipo? Si te haces trampa a ti mismo, la persona más importante de todas, ¿qué harías con tus compañeros de equipo? ¿Así es como actúas cuando estás bajo presión?

Para controlar a la vocecita debes tener un nivel de responsabilidad tal que te impida mentir, negar o falsear los hechos. La manera más sencilla de hacerlo es establecer un conjunto de reglas de conducta en un código de honor. Todo equipo e individuo exitoso establece este conjunto de reglas, este código de honor, que los ayuda a mantenerse firmes cuando están bajo presión emocional.

Otras reglas de un código de honor personal podrían ser: "Nunca abandones una tarea a la mitad", "no busques compasión ni reconocimiento", "no dejes ningún trabajo sin terminar", o "no busques inspirar lástima cuando lo que necesitas es continuar trabajando".

Estas reglas te permitirán salir adelante en tiempos difíciles: apégate a ellas y serán el timón que te guiará en cielos tempestuosos y aguas turbulentas. Los más grandes líderes y compañías prosperan porque cuentan con un conjunto de reglas vigentes que responsabiliza a todos.

¿Cuál es el estado de tus finanzas? ¿Qué revisas de manera sistemática? ¿Qué me dices del tiempo? ¿Cuánto es verdaderamente productivo? ¿Cuánto se dedica a actividades inútiles? ¿Cuál es tu ritmo cardiaco en reposo? ¿Cuál es tu presión arterial y qué vas a hacer para mejorarla? ¿Cuánto caminas o corres al día? ¿Qué comes? ¿Cuál es tu ingesta de calorías? ¿Entiendes a qué me refiero?

¿Elaboras tu estado financiero? ¿Con qué frecuencia? Si no es así, ¿quién lo hace? ¿Lo trabajas cada trimestre, cuando ya es tarde, o cada año, cuando ya es demasiado tarde? ¿O eres como nuestro exitoso amigo que lo trabaja todos los días?

La herramienta más poderosa que he conocido de motivación en ventas fue la reunión

de vendedores de los lunes por la mañana. La conocí hace años, cuando trabajé en Burroughs Corporation. Cada lunes tenías que presentar tus prospectos en el pizarrón, mostrar todas las ventas que ibas a cerrar y calcular cuánto ibas a vender esa semana. ¡Pobre del que mostrara el mismo prospecto por más de tres semanas sin cerrar el trato! Se le abucheaba y expulsaba de la reunión. Los jueves y viernes todos recorríamos de un lado a otro la ciudad, no tanto por querer ganar más, sino para no ser humillados frente a todos en la reunión del lunes.

Hacerte responsable frente a ti mismo es muy eficaz, pero si quieres avanzar al siguiente nivel, rodéate de un equipo al que le debas rendir cuentas y que te recuerde tus compromisos. Para tener éxito en los negocios es indispensable tener un equipo. Para tener una salud óptima debes contar con un entrenador personal, nutriólogos, médicos y otras personas que te apoyen en tu camino. Las personas con quienes te relacionas son parte de tu equipo. En todos estos equipos, ¿cuáles son tus reglas y a quién le rindes cuentas?

Comprométete a decir siempre, en todo momento, toda la verdad.

Para nuestros dos hijos establecimos un conjunto de reglas por las que deben rendir cuentas. Están escritas en una hoja pegada al refrigerador y son de este estilo: "No debes maltratar las posesiones de los demás", "Debes respetar a tu entrenador, maestros y padres", y "No puedes golpear a tu hermano menor". Si rompen estas reglas reciben un llamado de atención. Del otro lado de la hoja están escritas las consecuencias. La primera vez que ocurra, no pueden usar aparatos electrónicos durante una semana; la segunda vez, no van a sus clases de yoyo; la tercera, no van al futbol, etcétera. Esto continúa hasta que entienden el mensaje. No usamos castigos físicos porque comunican un mensaje diferente, pero queremos enseñarlos a ser responsables por lo que son y por lo que hacen.

En esta vida, si no eres responsable, sufrirás las consecuencias, te guste o no.

En todos los países hay reglas en que se establece lo que está permitido y lo que no. El problema, especialmente en Estados Unidos, es que es fácil *no* hacerse responsable. Por ejemplo, no podrías morir de hambre ni aunque quisieras. Si estás desempleado, alguien te llenará la boca de comida, te llevará a la asistencia social o te pondrá en un asilo. Siempre alguien se hace cargo de ti, el gobierno o alguien más. Así, parte de nuestro condicionamiento es que no hay necesidad de hacerse responsable.

En lo que se refiere al éxito —en lo financiero, emocional o físico— mientras mayor sea tu nivel de responsabilidad, mejor será tu desempeño y mejores los resultados.

Mi primer automóvil fue un Chevy 2 Nova convertible modelo 63, cuya velocidad máxima era de unas 50 millas por hora cuesta abajo. Era un buen auto, pero no lo que yo llamaría de "alto desempeño". Y no era muy difícil arreglarlo: bastaban unas llaves inglesas y un destornillador.

Por su parte, mi esposa trabajaba en Northrop en la división del avión de combate F-18. Los remaches se empacan en hielo seco antes de colocarse en el fuselaje de la nave porque necesita un nivel de tolerancia muy alto. La intención es que cuando el avión lleve un Mach 3 a gran altitud, los remaches no salgan volando. Eso sería un problema.

Compara ahora el Chevy '63 con el F-18.

¿Cuál tiene mejor desempeño?

Mientras más alto sea el nivel de desempeño, más rígidas deben ser las reglas. Mientras más grande sea tu compañía o equipo, más rígidas deberán ser sus reglas. Mi amigo Robert Kiyosaki lo expresa bien: "El tamaño de tu organización es directamente proporcional a tu capacidad para hacer cumplir las reglas".

Cuando digo que debes ser responsable no estoy sugiriendo que seas perfecto todo el tiempo, eso sería imposible. No quiero decir que tus números deban verse bien siempre, porque eso puede no ocurrir. Ser responsable significa simplemente que estás dispuesto a responder por lo que haces, a admitir tus errores así como tus aciertos. La mayoría de las personas nunca revisa sus números, o sólo lo hace cuando las cosas van bien.

Hay días buenos y días malos, números buenos y números malos; debes estar dispuesto a ver el panorama completo.

Mi socia Kelly Ritchie dice que se necesitan tres meses de observación de qué funciona y de qué no funciona en un negocio, para que puedan identificarse patrones. La importancia de la responsabilidad es que si registras tus números y llevas un control de lo que haces, con el tiempo verás patrones en tu actuación y los resultados que generan.

Por ejemplo, imagina que estás llevando el control de tus finanzas. Cada semana revisas tus ingresos y gastos. Lo haces semana tras semana. Luego cada tres meses y

descubres que tus ingresos aumentan en las dos primeras semanas de cada mes y los gastos en la última. También que el resultado final es que nunca tienes dinero. ¿Por qué? Notas que tan pronto tienes dinero empiezas a gastar como loco, cuando llegan las cuentas a fin de mes no tienes para pagarlas. Si no revisas los resultados constantemente, no podrás identificar los patrones recurrentes, y la posibilidad de rectificar y mejorar se convierte en un juego de adivinanzas.

Ocurre lo mismo con la salud. Puedes descubrir que a cierta hora del día te ejercitas mejor, o que durante otra parte del día, o ciertos días, o cuando hay cierto clima, comes más. Si no llevas un control, te resultará difícil alcanzar tus metas de salud, pues es difícil identificar los patrones recurrentes sin él.

Necesitas de las estadísticas para potenciar tus resultados. ¿Por qué? Porque si representaras en gráficas las emociones relacionadas con tu peso, salud, familia, situación financiera o tu negocio, cada una de ellas parecería una montaña rusa. Y basar tus decisiones en las subidas y bajadas de esa montaña rusa sería ridículo en cualquier tipo de negocio. Si tienes un sistema de responsabilidad en el que veas tus estadísticas, es más fácil conservar el rumbo hacia tus metas. Para los vendedores, esas estadísticas podrían contemplar cuántas visitas se hacen, cuántas citas se programan y cuántas presentaciones se realizan.

Un querido amigo de Texas lo expresa muy bien: “Todos quieren ir al cielo pero nadie quiere morir”. Todos quieren triunfar y disfrutar las mieles del éxito, pero nadie está dispuesto a pasar por las dificultades que implica el camino.

La mayoría prefiere no verse al espejo; prefiere no ver tan de cerca sus exiguos resultados porque piensa que, en realidad, no es tan bueno y que sólo se deprimirá. Por supuesto, tampoco quiere que otras personas las vean. No obstante, sin esas estadísticas la esperanza se transforma en fatiga, que se transforma en frustración, que termina en derrota.

Es necesario contar con algo más fuerte que la vocecita; algo como una fuerza policíaca más fuerte que los criminales. La policía hace cumplir las reglas establecidas por la comunidad para mantener el orden. Por eso aunque ves una luz roja y quieres seguir avanzando, no lo haces, porque hay algo más fuerte que tu vocecita y ese algo te impondrá una multa o algo peor. A eso se le llama consecuencias. Eso es rendir cuentas a un tercero, en este caso, un código de honor o un conjunto de reglas.

Los Diez Mandamientos son un conjunto de reglas como “No matarás”, “No cometerás adulterio” y “No robarás” que están profundamente incrustadas en la sociedad judeocristiana. El islamismo tiene su código, así como el budismo, el confucionismo y todas las demás religiones. Estos códigos son muy antiguos y están diseñados para durar. La responsabilidad promueve esta longevidad y contribuye a que haya un entendimiento y una cultura común. Los grupos o movimientos organizados que no cuentan con reglas estrictas de conducta no se multiplican ni duran.

He aquí una tarea:

Establece un código personal, un conjunto de reglas que estés dispuesto a escribir y a

exhibir en un lugar prominente. Muéstraselo a las personas cercanas a ti, personas a quienes quieras rendir cuentas y que te llamen la atención cuando lo quebrantes. Será una especie de "fuerza policíaca" que te ayudará a controlar a tu vocecita.

En nuestro equipo siempre estamos al pendiente de que los compromisos se cumplan. Yo tengo varios amigos a quienes debo rendir cuentas y si no actúo de manera auténtica me llaman la atención.

Por ejemplo, yo solía guardarme mis opiniones para no herir los sentimientos de los demás; sin embargo, al hacerlo, las personas no recibían la retroalimentación que necesitaban de mí. Cuando esto ocurre, mis compañeros y amigos me dicen: "¿Qué estás haciendo? No me interesa si te resulta incómodo, ¡debes hacerlo!"

¿Sabes algo? Funciona. Un gran maestro me dijo hace años: "Si quieres ser el mejor, rodéate de personas que te exijan más de lo que te exiges a ti mismo". Eso es hacerse responsable.

En Estados Unidos contamos con documentos que hacen a nuestra nación responsable: la Constitución y la Declaración de Independencia. Tenemos muchas reglamentaciones que nos responsabilizan ante los demás y ante el gobierno. No obstante, los ciudadanos han señalado que las personas encargadas de hacer cumplir y defender esas reglas son las que perpetran las mayores violaciones al código, y después se rehúsan a hacerse responsables y mienten. Tal vez esta sea la razón por la que el número de ciudadanos que acuden a votar sea tan bajo.

Si quebrantas tu propio código, las demás personas pierden la fe en ti, y si acumulas un historial de acuerdos rotos contigo mismo, también perderás la fe en ti. También tú dejarás de presentarte a "votar" en tu favor. Cada acuerdo roto fortalece a la vocecita que dice: "Te lo dije", "No importa, lo harás más tarde" o "De todos modos no era importante".

No sé tú, pero yo tengo un código de honor, un conjunto de reglas, que actúa como un "oficial de policía" independiente en mi interior. Es más fuerte que yo, así que cuando mis emociones están al máximo y mi inteligencia al mínimo, me obliga a hacer lo que debo hacer.

El código de honor me protege de mí mismo.

Esto es sumamente importante. En un momento de sensatez, cuando todas las vocecitas positivas están alineadas, es fácil establecer un conjunto de reglas de comportamiento, un estándar numérico o un sistema de reportes, pero en esa situación probablemente no necesitas un código para regular tu conducta. Necesitas el código cuando estás bajo presión, cuando parece que la vida te da un puñetazo en la cara y sientes como si te exprimieran.

Es como en el Cuerpo de Marina. Los marinos repiten su código una y otra vez cuando las balas pasan zumbando cerca de la cabeza, ya que las emociones corren a todo

lo que dan y el deseo de huir para salvarse podría dominarlos. Sin embargo, su código es estricto respecto a nunca abandonar a los compañeros en problemas, y gracias a que lo repiten muchas veces se mantienen juntos aun bajo extrema presión. Tú también puedes hacer esto en tu beneficio.

Tal vez te parezca que en este capítulo estoy pidiendo demasiado; que estoy sugiriendo que pongas listas en el espejo del baño, en el refrigerador, en tu agenda y en cualquier lugar donde haya algún espacio disponible, pero no. Es algo mucho más sencillo: todo lo que necesitas son unas cuantas reglas eficaces.

Tomemos como ejemplo mis finanzas. Yo recibo un estado financiero cada semana y soy responsable de esos números. Mi equipo de Sales Partners se hace responsable de sus números, también cada semana. Ellos hacen lo mismo con sus clientes y sus clientes lo hacen con sus vendedores. Es así porque lo que está dentro debe ser congruente con lo que está fuera.

Repito: las reglas pueden ser muy sencillas. Ya tienes muchas pero, en ocasiones, no las tomas muy en serio. Algunas de las que has establecido para tus relaciones, familia, negocio o para ti mismo (por ejemplo, respecto a tu salud) pueden cumplir la misma función.

Una regla que deberíamos tener es: "Celebra todos tus triunfos".

Otra es: "Lleva tus estadísticas".

O tal vez: "Nunca te abandones, ni abandones a tus compañeros, cuando estén en problemas".

Todas las anteriores son reglas sencillas y comunes que todos pueden aplicar. Por supuesto, algunas áreas específicas de tu vida requieren reglas especiales, pero lo importante es que tengas reglas y revises tus números, porque los números no mienten. Las palabras se las lleva el viento y puedes convencerte prácticamente de cualquier cosa mientras no revises los números.

Ser responsable se reduce a tres cosas:

1. Admite tus errores. Estar dispuestos a mirarnos al espejo y aceptar errores y aciertos. Estar dispuestos a responder por ellos. Debes ser capaz de admitir que metiste la pata. No se trata de flagelarte; se trata de responder por tus actos, buenos y malos.
2. Agradecer lo que tenemos. Agradece que estás vivo y que respiras, que tienes la capacidad de admitir tus errores, y que puedes hacer algo al respecto.
3. Comprometernos a realizar buenas obras hoy, mañana y el resto de la vida.

Admite tus errores y responde por ellos; agradece lo que tienes —todo lo bueno que te rodea y los recursos y oportunidades para corregir tus errores— y comprométete a hacer algo bueno con tus dones.

¿Qué cosas buenas harás por ti, por tu familia, por tu negocio, por tu comunidad, por el planeta?

Como organización, ofrecemos nuestro tiempo para asistir a escuelas y enseñar a los

jóvenes habilidades empresariales, alfabetización financiera y retribución a la comunidad. Donamos tiempo, dinero, productos y servicios con el fin de mejorar la calidad de vida de todos mediante la transformación del mercado. Pero, principalmente, poseemos el maravilloso don de la enseñanza y estamos comprometidos a enseñar a las personas a transformar sus vidas, encontrarse a sí mismos y convertirse en las personas sobresalientes que nacieron para ser.

¿Qué cosas buenas estarías dispuesto a realizar? Tal vez conversar con una persona mayor que se siente sola o abandonada. Ése es un acto de bondad, pero es posible que tu vocecita intente convencerte con mil razones de que no puedes o no debes desviar tu camino por esa persona, razones como "estoy muy ocupado" o "alguien más lo hará, no es mi obligación". Es entonces cuando necesitas apoyarte en los estándares que estableciste para ti mismo.

Nosotros hacemos esto con nuestros hijos todos los viernes a la hora de la cena. Les preguntamos: "¿Qué buena obra hiciste esta semana?" Ben puede decir, por ejemplo, que ayudó al maestro a ordenar el salón de clase. Zach puede decir que dio de comer al perro. No importa cuán grande o pequeña haya sido, lo importantes es que adquieran el hábito de hacerse responsables.

Debemos hacernos responsables por lo que hemos hecho y por lo que haremos. La responsabilidad es para el pasado, el presente y el futuro.

¿Qué has hecho? Ten la disposición de admitirlo. Si no fue lo que dijiste que harías, ¿qué harás para corregirlo? Lleva un control, pues las acciones hablan mejor que las palabras.

Lo importante es poner manos a la obra. Las palabras se las lleva el viento. Para terminar esta sección sobre la responsabilidad relataré una historia que ilustra lo que hemos dicho.

Cerca de Salt Lake City, Utah, hay un equipo de futbol americano de muchachos de secundaria. Algunos líderes de la comunidad compraron 50 ejemplares de mi libro *El ABC para crear un equipo de negocios exitoso* y regalaron uno a cada uno de los miembros del equipo. Les pidieron que lo leyeran y estudiaran en grupo durante las sesiones de entrenamiento de verano antes del inicio de la temporada. Los jóvenes lo estudiaron y comentaron, y escribieron un código de honor para su equipo. Yo no sabía nada de ellos hasta que fui a Salt Lake para impartir un curso. A mi llegada, me recibió el padre de uno de los miembros del equipo y me pidió que diera una breve plática para los muchachos. Luego de escuchar la historia, fue un honor aceptar la invitación.

Fue después de una de sus prácticas cuando conocí a este grupo de jóvenes y donde me mostraron su código de honor. Los entrenadores no los habían ayudado; el equipo había hecho todo por sí mismo. Habían escrito reglas como "Nunca abandones a un compañero en problemas", "Cubre siempre las espaldas de los demás" y "Llama la atención de quien quebrante el código". Pregunté a uno de los apoyadores del equipo cuál era la lección más importante que habían aprendido al leer el libro y al crear el código. Me contestó: "Aprendimos que la regla más importante es admitir tus propias transgresiones frente al equipo".

Tenía razón. Admitir que metiste la pata —y hacerlo frente a quienes podrían resultar afectados— es muy difícil, pero muy importante.

Debo confesar que aquel día mis ojos se llenaron de lágrimas. De todas las conferencias que había ofrecido por todo el mundo, en docenas de países, ninguna me había conmovido tanto como ésta, en que estos adolescentes de mirada alerta, algunos también con lágrimas en los ojos, me contaron sobre el primer juego en que participaron después de haber escrito el código. Me explicaron que habían entrado al juego completamente desamparados frente a los campeones estatales que iban a defender su título. Sin embargo, lograron vencerlos en tiempo extra.

Les pregunté: "¿Cómo se sintieron?"

"Sabíamos que íbamos a ganar porque teníamos un código", respondieron. "Sabíamos que nuestros compañeros no nos defraudarían."

Tenía frente a mí un grupo de adolescentes que había decidido responsabilizarse. Crearon un código. Señalaban en público las transgresiones. Su entrega y pasión colmó mi alma.

Aunque he ofrecido conferencias frente a miles de personas y he trabajado de cerca con algunos de los líderes más poderosos del mundo de los negocios, nunca me había sentido tan honrado y conmovido como cuando estuve en aquel vestidor sudoroso. En una era de confusión y cambios, desafíos y distracciones, tentaciones y atajos, estos jóvenes habían tomado partido por sus compañeros. Aprendieron el significado de las palabras equipo, código y lealtad. Era la semilla de algo digno de defenderse, de algo que los distinguiría de la mayoría de sus amigos, de algo que llevarían consigo todas sus vidas y que proyectarían en todas sus relaciones.

Para controlar a la vocecita debes tener un nivel de responsabilidad tal que te impida mentir, negar o falsear los hechos.

¿Qué estás haciendo tú? Apuesto que la mayoría de quienes están leyendo este libro son mayores que ellos. Algunos les duplican y hasta triplican la edad. ¿Eres tú tan responsable como estos jóvenes? Si tu vocecita dice: "Pero es diferente. Ellos son unos muchachos. Es sólo un equipo de futbol", tal vez necesites entrar en aquel vestidor y conversar un momento con ellos. Esos jóvenes dijeron algo que nunca olvidaré: "Cuando todo el humo se disipa, lo único que te queda es tu honor".

Sé responsable frente a tu equipo, familia, negocio y comunidad. Mientras más sean las personas a quienes debas rendir cuentas, mayor será tu influencia y más reciprocidad experimentarás. Ejercerás un efecto dominó en quienes te rodean, tu influencia será mayor y tu vida se enriquecerá. Si no te has de responsabilizar frente a otros, al menos

hazlo frente a tus hijos. Pero sobre todo, responsabilízate frente a ti mismo.

No te defraudes. Probablemente ya lo has hecho varias veces en tu vida. Establece un código que te responsabilice frente a ti, y respétalo contra viento y marea. Puede que metas la pata; está bien. Simplemente admítelo, corrígelo y sigue adelante. Si quebrantas el mismo compromiso más de dos veces, busca apoyo externo. Eso podría ser parte de tu código de honor. Y cuando lo hagas, notarás que el nivel de tu juego se eleva y que tu velocidad y efectividad también aumentan. Puede que alguno de tus amigos deje de serlo porque querrán retenerte. Querrán que seas la misma persona desaliñada que eras. No permitas que eso ocurra. Como dije antes, mereces rodearte de lo mejor.

Además de un conjunto de reglas, establece números de los que puedas responsabilizarte, que te obliguen a dar lo mejor de ti. Una revisión diaria o semanal de esos números (a mayor frecuencia, mejor) te mostrará cuánto estás haciendo en realidad. Será como mirarte al espejo. Al leer este libro has demostrado que estás dispuesto a dar el siguiente paso. Así pues, siéntate y haz lo que acabo de pedirte; con sólo hacerlo habrás elevado tus propios estándares.

Sé que puedes hacerlo; por eso elegiste este libro. Una parte de ti ha esperado esto por mucho tiempo, sólo en espera de que asumieras el reto. A veces se necesita mucho valor para mirarse al espejo, pero debes hacerlo. Lo has sabido desde siempre, así es que: ¡manos a la obra!

Segunda parte

Técnicas para el manejo de la vocecita

8

21 técnicas para el manejo de la vocecita. Reprograma tu cerebro, ¡ya!

La habilidad para vender es, por muchas razones, la más importante que podemos adquirir. Para aumentar tus ingresos como empresario, debes vender a tus clientes; para generar flujo de efectivo, a tus vendedores, a los inversionistas, a los miembros de tu equipo, a los prestamistas y al público. Para tener éxito en cualquier puesto de trabajo, debes ser capaz de negociar y comunicar lo que deseas. A veces, sin embargo, la venta más difícil que puedes hacer es la que haces de ti a ti mismo. ¿Algunas vez has discutido contigo mismo acerca de una buena idea? Ya me lo imaginaba.

Es como cuando te dices: "Hoy necesito ir al gimnasio" y otra parte de ti dice: "No, estoy cansado". Tú insistes: "Vamos, flojo, ¡sal de la cama!", pero la vocecita argumenta: "No, estoy muy cansado. Fui hace dos semanas; es más que suficiente".

Todos conocemos ese debate y puedo asegurarte que el secreto para ganar mucho dinero y alcanzar el éxito personal consiste en vencer la batalla que libra tu diálogo interno. Ésta se presenta cuando necesitas reunir dinero, confrontar a tu jefe, vender a un cliente, conformar un equipo o confrontarte para poner manos a la obra. Toda persona que ha reunido riquezas conoce esa batalla y de alguna manera se las arregla para ganarla la mayoría de las ocasiones. El diálogo interior les ayuda a salir adelante en tiempos difíciles o de mucha presión, y es ese diálogo interior, o manejo de la vocecita, lo que los ayuda a transformarse. Es la misma técnica que utilizan los grandes atletas. ¿Cómo es posible que Michael Jordan, enfermo de neumonía, pudiera salir a la cancha y anotar más de treinta puntos para dar la victoria a su equipo? ¿Qué hace para controlar su mente tan rápido y modificar no sólo sus pensamientos, sino su destreza física?

He identificado una serie de técnicas que pueden utilizarse en cualquier momento. Mis maestros y mentores me enseñaron muchas a lo largo de los años. Las llamo *técnicas para el manejo de la vocecita.* Ya hemos hablado de qué es y a quién pertenece esta vocecita. Vimos que proviene de nuestros recuerdos subconscientes de ciertas experiencias, y algo que sabemos del subconsciente es que tiende a recordar las experiencias con una fuerte carga emocional. Si se trata de emociones negativas, solemos aferrarnos a ellas durante más tiempo. Por ejemplo, piensa en la última vez que te rompieron el corazón, que perdiste dinero o que hiciste un préstamo que nunca te pagaron.

El siguiente ejemplo ya lo he utilizado en este libro, así que volvamos a él. Imagina que tú y yo llevamos varios meses trabajando juntos y llevamos una relación muy buena. Cierto día voy contigo y te digo: "Ando un poco corto de dinero. ¿Podrías prestarme un poco y te lo pago en uno o dos meses?" Si te han quedado a deber en el pasado, ¿qué ocurre? Tu vocecita exclama: "¡Sí, cómo no! La última vez me vieron la cara. ¡Olvídalo!"

En ese instante, nuestra relación cambia. Dejas de confiar en mí. Mantienes tu distancia y te sientes incómodo cuando estoy en tu presencia, pero lo irónico es que tu reacción no tiene nada que ver conmigo. Es algo que se relaciona con tu pasado.

En el mejor de los casos, te mostrarás reacio a prestarme el dinero y a correr un riesgo financiero. Tal vez esto sea bueno (en especial si yo no soy una persona confiable), pero tal vez no lo sea tanto, porque la aversión al riesgo puede impedir que inviertas en bienes raíces, que establezcas un negocio o que lleves a cabo las acciones necesarias para tu desarrollo personal o profesional.

Por eso las siguientes técnicas son tan importantes. Te enseñarán a identificar cuándo y cómo hacer caso omiso de las vocecitas que te inmovilizan para que tus sueños no pasen de largo.

Hace años, en mi primer trabajo como vendedor, casi me despiden porque mi vocecita estaba volviéndome loco. *Tenía* que hacer visitas sin cita previa. Tenía tres semanas para vender el equivalente a diez mil dólares en calculadoras de escritorio y poder recibir la capacitación en ventas, donde aprendería a vender computadoras. Me subía a mi auto y conducía sin rumbo fijo, aproximadamente desde las 9:00 a las 9:45 am, escuchando a mi vocecita decir: "¡Son carísimas! Pensarán que estoy loco. Me dirán que soy un latoso".

Manejé en círculos por cerca de una hora disuadiéndome de actuar, y entonces tomé un receso que duró hasta las 11:00 y durante el cual seguí tratando de reunir el valor para presentarme con alguien. Y justo cuando parecía que me iba a levantar para intentarlo, la vocecita empezó de nuevo: "Pensarán que es demasiado cara…", decía. "No puedo presentarme así, no tengo cita. De cualquier forma, seguramente ya salieron a almorzar. ¿Y si piensan que estoy loco?" Entonces tomaba otro receso para almorzar.

¡Estaba perdiendo la batalla en mi cabeza! La vocecita me estaba apaleando y yo no vendía *nada.* Luego de dos semanas de este calvario, el gerente de ventas me llamó a su oficina, cerró la puerta y me dijo: "Singer, ¿está consciente de que sólo tiene seis semanas para vender estas cosas?"

Yo asentí con la cabeza.

"Perfecto", continuó, "porque hemos estado observándolo y hemos decidido que, en su caso, haremos una excepción".

"Genial", pensé. "¡Ya vieron que tengo madera de gerente!".

El hombre me miró a los ojos y dijo: "Éste es el trato. Si no vendes algo en las próximas 48 horas, estás despedido".

No era lo que yo esperaba oír. En aquel momento tuve que hacer algo. Tenía que ignorar el temor y la aversión que mi vocecita me infundía y *hacer visitas sin cita*

previa. Sobre todo, tenía que conservar mi empleo. En cierta forma, yo sabía que debía superar este obstáculo para seguir adelante con mi vida. Al día siguiente hice 64 visitas. No vendí nada, pero había reprogramado mi vocecita para dejar de preocuparme por lo que pensaran los demás de mí, para ser espontáneo, para ver el asunto como un juego, para ser emprendedor y volverme resistente, sagaz y fuerte. Aunque no vendí ninguna calculadora ese día, *me había vendido yo a mí mismo,* y fue la transacción más importante de todas. Al día siguiente hice dos ventas y salvé mi empleo; 18 meses después me convertí en el vendedor número uno.

No estoy diciendo que debas utilizar esta estrategia, pero yo pasé rápidamente de ser casi un desempleado a ser el vendedor número uno de todo el país, y he creado varias empresas desde entonces. He trabajado con organizaciones de todo el mundo para ayudar a las personas a cambiar su conducta, incrementar sus ventas y aumentar su productividad. He ayudado a que gerentes se conviertan en líderes, a que empresarios se enriquezcan y a crear equipos de campeonato.

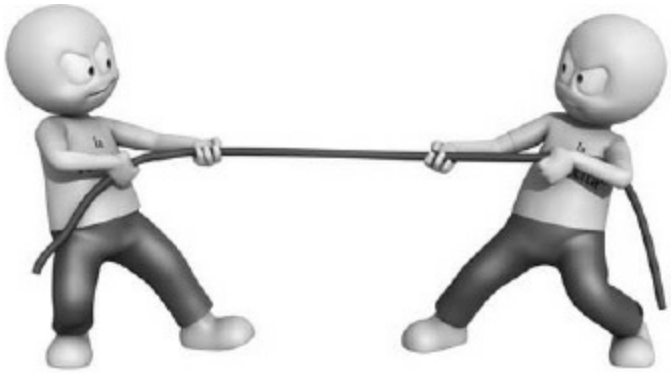
Puedes aprender cada una de las técnicas presentadas en este libro para invertir, crear negocios, vender o para poner en orden tu vida, pero si tu vocecita sigue apaleándote, todos estos recursos resultarán inútiles. Miles de personas se inscriben a cursos sobre cómo enriquecerse o cómo invertir en bienes raíces, pero menos del 5 por ciento amasa una fortuna. ¿Alguna vez te has preguntado por qué? ¡Es porque tienen miles de vocecitas que las disuaden de hacerlo!

Piénsalo: las personas más acaudaladas del mundo, incluyendo a Bill Gates, Michael Dell y Warren Buffet, son dueños de negocios. No sólo eso: su habilidad principal es que *saben vender.* Estoy convencido de que a Bill Gates le escurría el sudor por la espalda cuando vendió Windows a IBM. *Ese programa ni siquiera era suyo, pero lo vendió.* ¿No crees que debió sentir miedo? ¿No crees que su vocecita lo hacía titubear? Por supuesto, pero su técnica, fortaleza y convicción lo hicieron superar ese obstáculo. El miedo es el motivo principal por el que las personas no obtienen lo que desean.

La razón por la que debes aprender a manejar tu vocecita es que es la mejor manera de vencer el miedo. En este capítulo te presentaré las mejores técnicas para el manejo de la vocecita que he aprendido, a lo largo de los años, de mis mejores maestros, mentores, *coaches* y gurús. Y sí, también hay algunas que he creado yo. Descubrirlas me ha costado millones de dólares y mucho dolor. Las comparto contigo con la esperanza de que, cuando enfrentes esos momentos en que sientes temor, en que la incertidumbre te bloquea o en que la confusión te invade, tengas un arsenal de técnicas, procedimientos y sistemas para ganar la batalla que se libra en tu cabeza.

Por cierto, debes saber que tienes más de una vocecita. Eso no significa que seas esquizofrénico; significa que dentro de ti hay un ganador y un perdedor, un héroe y un cobarde. Debes elegir qué parte de ti debe prevalecer y en qué momento. Si te sientes deprimido, probablemente no es oportuno hacer visitas de ventas o entablar discusiones delicadas a propósito de una relación. ¿Significa esto que no debes hacer esa visita o que no debes interesarte? No, sólo significa que debes transformar tu pensamiento con una de las técnicas de la caja de herramientas que estoy a punto de darte. Ése es su

propósito: que puedas transformar tus pensamientos, estado de ánimo, energía y emociones en 30 segundos o menos.



Cada una es útil por sí misma, dependiendo de la situación. No están en orden de importancia ni en el orden en que yo creo que debes aprenderlas. Simplemente comienza con la que más te llame la atención, o consulta www.vendedoresperros.com y responde el cuestionario gratuito *Manejo de la vocecita*, en el menú Diagnósticos, que te ayudará a identificar en cuáles de estos aspectos estás mejor parado y en cuáles necesitas trabajar. Una vez que los identifiques, practica la técnica pertinente una y otra vez. La repetición representa el 90 por ciento del proceso.

Técnica 1: Cómo manejar el éxito

Si quieres saber más sobre las técnicas 1 y 2, consulta el innovador libro *Learned Optimism,* de Martin Seligman.

¿Qué te dices a ti mismo cuando te sucede algo bueno? Es maravilloso cuando todos te dan palmaditas en la espalda; te sientes como un héroe. No obstante, hay una vocecita fastidiosa que te dice que no es para tanto, que sólo tuviste suerte, o que los elogios no te corresponden porque, en realidad, no los mereces. Puedes incluso sentirte avergonzado e intentar evitarlos. Martin Seligman ha realizado muchos estudios sobre esta conducta. Este psicólogo estudió los comportamientos, resultados y "vocecitas" de miles de vendedores, atletas profesionales, líderes, padres y niños. Para no entrar en detalles, sólo diré que descubrió que la manera en que manejas el éxito es tan importante como la manera en que manejas el fracaso.

Cuando tengas éxito, haz lo siguiente:

En primer lugar, cierra el puño de tu mano derecha, bájala en un movimiento rápido y di: "¡Sí!". Sé que parece artificial y que, al hacerlo, te sientes un tonto, pero necesitas *apuntalar ese triunfo en tu cuerpo* por medios físicos y verbales. La razón te resultará clara más adelante, pues necesitarás estas técnicas para modificar tu estado de ánimo cuando enfrentes intimidaciones. Pero primero debes dominar esta técnica.

Así pues, cada vez que tengas un triunfo, apuntálalo en ti cerrando el puño y diciendo: "¡Sí!". Hazlo un par de veces para enfatizar, o si hay alguien contigo, dense un apretón

de manos o "chóquenlas", algo físico (no recomiendo los cabezazos). *Es imperativo que lo hagas.*

Cuando hayas dominado la parte física de la celebración de un logro, puedes pasar a la segunda técnica de esta categoría que está hecha para manejar la vocecita. Cuando obtienes un triunfo, ¿qué dice tu vocecita sobre él? ¿Dice que tuviste suerte, o que lo mereces? Las investigaciones han demostrado que si te dices: "Merezco esto porque me esforcé" o "Merezco esto porque me preparé", tu energía y resistencia aumentan.

Seligman descubrió también que este enfoque promovía otros triunfos. Aunque ganes la lotería, nunca lo atribuyas a la suerte; mejor di: "Mi mentalidad era la correcta. Me lo merecía. El universo está siendo generoso conmigo". En otras palabras, aprópiate del triunfo. Aunque haya otras personas a las que puedas atribuirlo, también debes reconocer tus méritos.

Como dice una antigua regla del mundo de las ventas: si algo bueno ocurre en 20 millas a la redonda, ¡atribúyete el mérito! Es sólo una pequeña broma que le juegas a tu vocecita y que te ayudará a aumentar tu energía. No se trata de engañarte a ti mismo; se trata de manipular tu mente para alcanzar el éxito.

La tercera parte de esta técnica consiste en *decirte que el resto de la semana será fabuloso.* ¿Alguna vez has metido la mano al bolsillo y has encontrado un billete que habías olvidado ahí? A partir de ese momento, tu día empieza a ir de maravilla. Las personas te abren las puertas; las luces verdes de los semáforos se encienden para ti. Piénsalo en estos términos y no en los que usaría tu vocecita, como: "Sí, fue un éxito pero todavía tengo todos estos problemas". Si empieza a lanzar estos pequeños dardos, dile: "¡Alto!"; cuando escuches que va en la dirección equivocada, dile: "¡Alto!". Dilo alzando la voz si es necesario. Sé que parece una locura, pero *debes interrumpir e invertir ese patrón habitual.*

Durante mucho tiempo te han dicho que no debes atribuirte méritos, que no debes ser presumido. Esos comentarios fueron diseñados para restarte importancia y tenerte bajo control. Si logras un éxito, ¡aprópiatelo!

La cuarta parte de la técnica para el éxito consiste simplemente en dejar que se filtre a las demás áreas de tu vida. Debes decirte: "Toda la semana será maravillosa; por eso estoy seguro de que hoy será un día increíble en el trabajo. ¡Incluso, puede que mi desempeño deportivo mejore!" Si encuentras un billete en tu bolsillo, debes decir: "Esto simboliza mi vida. Mi matrimonio es maravilloso. Mi negocio es maravilloso. Ésta es una señal enviada por el cosmos de que las cosas seguirán siendo fabulosas".

Sé que todo esto suena ridículo, pero es lo que hacen los grandes atletas: toman el triunfo más pequeño y lo hacen enorme. ¿Has visto uno de esos juegos de futbol americano en que uno de los equipos intenta recuperar terreno? Cada vez que ganan unas pocas yardas lo celebran. Saltan, entrechocan las manos y ríen. ¿Por qué? Porque todo eso refuerza su energía, fe y seguridad; saben que deben incrementar esa energía para impulsarse al éxito.

Técnica 2: Cómo hacer frente a la adversidad

¿Qué debes hacer cuando alguien te dice no? Exactamente lo contrario que se hace para manejar el éxito. Si alguien te dijera: "Mira, me agradas pero no me interesa tu producto. No vuelvas por aquí", tú te irías sintiéndote derrotado. Lo que te digas a ti mismo en el primer instante es crítico, así que, en este caso, estar alineado al margen en hacer exactamente lo contrario que haces para manejar el éxito.

No te atribuyas personalmente el problema.

No digo que no te lo tomes de manera personal, pues eso es muy difícil, pero lo más sencillo es decir: "Obviamente no estaba al tanto de las otras circunstancias ni de los otros productos que ellos consideraban, y aunque asumo mi responsabilidad, no todo es mi culpa".

Lo que no debes decirte es: "El problema soy yo", o "no estoy hecho para esto. Ya sabía que no iba a funcionar". Si te sorprendes diciéndote algo así, repite: "¡Alto!", hasta que dejes de hacerlo. Mira: no importa que no sea la verdad; lo importante es que aprendas a manejar a tu vocecita. Lo que debes hacer es atribuir el problema a causas externas.

En segundo lugar, cuando enfrentes una adversidad debes decirte: "Esto es un incidente aislado que no tendrá consecuencias en lo que resta de la semana", y no: "Ya se echó a perder el resto del día, y toda la semana será igual". Debes modificar eso y aislar el incidente. No permitas que se prolongue más allá de ese momento. Puedes decirte: "Tengo otra visita que hacer. Borrón y cuenta nueva. Eso se acabó".

Las primeras veces que utilices esta técnica habla en voz alta; así tendrá más impacto. Habrá quienes piensen que estás loco, pero no importa. Si has observado a los atletas que están a punto de competir, notarás que sus labios se mueven. Los competidores de salto de altura en las Olimpiadas lo hacen todo el tiempo. Hablan consigo mismos y utilizan técnicas propias para el manejo de la vocecita que les permiten saltar la barra. Una vez que domines esta técnica, el resto estará en tu cabeza. Ya sabes qué quiero decir.

Y en tercer lugar, *nunca generalices*. En otras palabras, no te digas cosas como: "Lo mismo me pasa en el trabajo. Lo mismo me pasa en casa y con mis amigos, y es la razón por la que estoy en quiebra". Si tu vocecita empieza a decirlo, di: "¡Alto!". Dilo rápido y dale la vuelta. Aísla el incidente. Di algo como: "Fue una visita difícil, pero tengo otras relaciones maravillosas. Esto no ocurre siempre".

Todos hemos sentido lástima por nosotros mismos y nos hemos preguntado por qué esas cosas *siempre* nos pasan. La verdad es que no es así. Considéralo. Revisa tu historial. La realidad es que el número de veces que ocurren es muy pequeño. Si alguien da marcha atrás en su auto y golpea el tuyo, inmediatamente piensas: "¿Por qué *siempre* me pasa esto?". No siempre te pasa; te ocurre más o menos cada cinco años. Si te pasara todo el tiempo, sucedería cinco veces al día. Debes controlar cuidadosamente a tu vocecita: puede mentirte.

Así que, después de decir "¡alto!", aísla el incidente. Reúne evidencias a tu favor y di: "Esto no ocurre en otras áreas de mi vida, es un hecho aislado. No significa nada aparte de que ésta fue una mala experiencia". Dilo en voz alta, no importa que no lo creas. Es un asunto de reprogramación.

Técnica 3: Cómo enfrentar el miedo, ¡todos lo enfrentamos!

¿Recuerdas que cuando hablamos de apuntalar el éxito te mostré algunas técnicas para manejarlo? Ahora te enseñaré cómo enfrentar una situación intimidante —de ésas que te producen un nudo en tu estómago y hacen que el sudor escurra por tu espalda— y cómo no sentirte apocado ante ellas.

Todos hemos enfrentado situaciones intimidantes, ya sea realizar una visita de ventas, hablar con nuestro jefe, tratar con nuestro cónyuge un tema delicado, pedir dinero o incluso invitar a alguien a salir. Sin importar la circunstancia de la que se trate, esta técnica puede ayudar.

Imagina que el amor de tu vida está sentado al otro lado del restaurante o salón. Tu corazón late a mil por hora mientras piensas: "No quiero hacer el ridículo. No quiero que me bateen". Pero si eso es lo que piensas mientras te diriges allá, adivinaste, te batearán. Tu cerebro se desconectará de tu lengua, como de costumbre, y acabarás actuando como un idiota. Lo que debes hacer es esto: voltea hacia arriba, cierra el puño como te indiqué antes, recuerda tu triunfo más reciente, bájalo rápidamente y di categóricamente: "¡Sí!". El cuerpo es como una computadora: puede recordar. Cuando repites "¡sí!" después de cada triunfo, él apuntala —recuerda— ese éxito. Cuando algo no sale bien y dices "¡sí!", tu cuerpo "piensa" que está repitiendo un triunfo y la energía regresa y se incrementa. Es una respuesta muy "pavloviana". Tu energía aumentará, te sentirás más seguro y entonces podrás ir a presentarte con aquella persona. (A propósito: no lo hagas frente a quien deseas impresionar, podría resultar contraproducente.) Tendrás un estado de ánimo mucho más positivo y obtendrás mayor éxito.

Si tuviera que decir cuál es la técnica más importante para manejar la intimidación, diría que es ésta, ya que transforma el miedo en energía.

Técnica 4: El interrogatorio o cómo analizar cada situación y apalancarla para crecer

Imagina que tuviste un triunfo o que sufriste un fracaso. Imagina que estás confundido o en un dilema. Después de esas experiencias que dejan una especie de estela emocional, sean positivas o negativas, es necesario que sigas adelante, pues de otro modo tu vocecita se estancará en todo tipo de cuestionamientos: "¿Pude haber actuado mejor? ¿Qué hubiera sido preferible?". Nadie desconoce esta clase de preguntas, pero debemos deshacernos de ellas porque agotan nuestra energía. Cuestionar todos tus actos puede dejarte exhausto. He aquí cómo manejar la situación.

Lo que debes hacer es plantearte una serie de preguntas muy sencillas después de cualquier situación emocional fuerte:

1. ¿Qué fue lo que sucedió? Puedes dividir esta pregunta en dos partes:
   ¿Qué funcionó?
   ¿Qué no funcionó?

Por ejemplo, si haces una visita de ventas que resulta un fracaso, puedes entablar contigo mismo un diálogo como el siguiente:

¿Qué fue lo que sucedió?

"El posible cliente mostró poco o ningún interés".

¿Qué funcionó?

"Bueno, evaluamos muy bien sus necesidades y ellos lo aceptaron. Además, establecimos una muy buena comunicación".

¿Qué no funcionó?

"Parece que cuando empezamos a hablar del precio se distrajeron, y cuando hablamos de la implementación del sistema encontraron mejores opciones y perdimos al cliente".

Ahora que sabes qué ocurrió, puedes formularte las siguientes preguntas:

2. ¿Por qué? La respuesta podría ser la siguiente:
   "Bueno, no hicimos una investigación previa. No habíamos hecho nuestras cuentas".
3. ¿Qué aprendí? Lo que buscamos aquí es un patrón de comportamiento. Puedes decirte algo como esto:
   "Aprendí que es necesario estar más preparado para manejar las cuestiones relacionadas con el precio. Necesito una mejor presentación del tema del dinero. En vez de pensar en costos tal vez debamos hablar de inversión y concentrarnos en el valor. En vez de hablar sobre cuánto van a gastar debemos destacar los rendimientos que obtendrán".

4. ¿Qué fue lo que aprendí? Tu respuesta puede ser:
   "Aprendí que cuando empiezo a hablar de dinero me pongo muy nervioso, y que esto ocurre con mucha frecuencia. Tal vez es hora de superar ese obstáculo y practicar cómo responder a las objeciones sobre el precio".

Sea cual sea el problema, debes enfrentarlo. Y cuando te preguntes qué aprendiste, ya no importa si fue un acierto o un error; ya no interesa si metiste la pata o no. Cerraste el trato o no lo cerraste, pero en cualquier caso aprendiste algo. A veces, en días difíciles me pregunto una y otra vez: "¿Cuál es la lección? ¿Qué fue lo que aprendí?". Esta es una herramienta que me ha sacado de problemas cientos de veces, pues tarde o temprano tu cerebro dirá algo como: "Aprendiste que eres un tonto".

No importa cuán pequeños parezcan tus triunfos, celébralos todos.

Es entonces cuando debes responder con un: "No. Esto no lo voy a aceptar.

O puede que diga: "Aprendí que no debí salir de la cama hoy".

Aquí debes decir: "No; inténtalo otra vez" hasta descubrir la verdadera lección, que es: "Aprendí que debo practicar más mis presentaciones para comunicarme con mayor profesionalismo".

Para realizar cambios significativos es necesario que, constantemente, te preguntes qué aprendiste. No permitas que tu primera reacción o la primera respuesta de tu vocecita sea la última. A eso se le llama el interrogatorio.

Técnica 5: ¡Celebra todos tus triunfos!

Recuerda anclar el éxito en tu cuerpo, ya sea entrechocando las manos con alguien, apretando el puño o de cualquier otra manera. No importa cuán pequeños parezcan tus triunfos, *celébralos todos*. Celebra también los de quienes te rodean; así te acostumbrarás a ser un ganador, a reconocer esa sensación y a relacionarla contigo. Celebrar los éxitos de otras personas también es una excelente forma de reconocimiento y ayuda a eliminar cualquier resentimiento que pudiera haber entre ustedes. Asimismo, produce la sensación de que todos están ganando constantemente. Cuando presencies un triunfo celébralo, aunque las otras personas se muestren reservadas. Ellas también necesitan aprender a apropiárselo.

Técnica 6: Cómo manejar el estado de ánimo (manejo del decaimiento)

Hay días en que estamos de mal humor o entramos en crisis. A todos nos ha pasado. Pero no podemos dejarnos llevar por nuestro estado de ánimo. A nuestro equipo, familia, clientes y colegas en realidad no les importa si tenemos un mal día. Hay personas que dependen de nosotros y, además, cuando estamos decaídos, parece que todo contribuye a deprimirnos más, así es que no es nada bueno quedarse ahí. Lo que debes hacer es muy sencillo.

Vas a representar un diálogo entre un consejero y su aconsejado. Debes decir las preguntas y las respuestas como si las pronunciaran estos personajes. Plantéate estas preguntas o plantéaselas a alguien que lo necesite:

Consejero: ¿De qué humor te encuentras?
Aconsejado: Bueno, estoy deprimido.
Consejero: Bien, gracias. Ahora, ¿de qué humor te encuentras?
Aconsejado: De hecho, estoy un poco confundido.
Consejero: Gracias. Una vez más, por favor, ¿de qué humor te encuentras?
Aconsejado: En realidad no estoy seguro.
Consejero: Intentémoslo de nuevo. ¿De qué humor te encuentras?
Aconsejado: Me siento frustrado.
Consejero: Profundiza en eso. ¿De qué humor te encuentras?
Aconsejado: Creo que me siento frustrado.
Consejero: Vale.

Hay que seguir formulando la pregunta hasta identificar un estado de ánimo, y entre tanto la intensidad del sentimiento y la energía asociada a él disminuirán. De hecho, si se plantea un número suficiente de veces, puede disiparlo. Así sabrás cuándo continuar con la siguiente pregunta, que es:

Consejero: ¿A qué estás jugando?
Aconsejado: Estoy jugando a las ventas.
Consejero: Gracias. ¿A qué estás jugando?
Aconsejado: Bueno, estoy jugando a los negocios.
Consejero: Gracias. Una vez más, por favor, ¿a qué estás jugando?
Aconsejado: Estoy jugando a ayudar a otras personas a conseguir lo que desean.
Consejero: Gracias. ¿A qué estás jugando?
Aconsejado: Estoy jugando a servir a los demás.
Consejero: Profundiza en eso. ¿A qué estás jugando?
Aconsejado: Estoy jugando a servir a los demás.

Observa que tu actividad es ahora mucho más que un simple juego de ventas: así es como sabes que terminaste con esta pregunta. Repítela hasta que obtengas algo sólido,

aunque te resulte un poco fastidioso. Esta sensación de molestia es buena porque indica que es momento de pasar a la siguiente pregunta.

Consejero: ¿Qué tan grande eres?
Aconsejado: Bueno, la verdad es que no me siento grande en este momento.
Consejero: Bien. Gracias. ¿Qué tan grande eres?
Aconsejado: No lo sé.
Consejero: Gracias. De nuevo, por favor, ¿qué tan grande eres?
Aconsejado: Tan grande como mi cuerpo.
Consejero: ¿Qué tan grande eres?
Aconsejado: Bueno, tan grande como esta habitación.
Consejero: Bien. ¿Qué tan grande eres?
Aconsejado: Soy muy grande.
Consejero: Gracias. ¿Qué tan grande eres?
Aconsejado: ¡Tan grande como la Tierra!
Consejero: Profundiza en eso. ¿Qué tan grande eres?
Aconsejado: ¡Soy enorme!
Consejero: Buen trabajo. Gracias.

Cuando cometas un error, ¡celébralo!

Así concluye el proceso. Tal vez con sólo leer lo anterior tu cuerpo y tus emociones hayan cambiado un poco. Éste es un ejercicio muy efectivo para el trabajo de *coaching*. Puedes hacerlo a solas, con tus hijos o con tu cónyuge. Su objetivo no es manipular; explícales que se trata de una de tus herramientas para el manejo de la vocecita. El espíritu, espontáneamente, quiere ser grande y este procedimiento lo ayuda a lograrlo.

En cierta ocasión practiqué este ejercicio con una mujer que tenía algunos problemas con su negocio y se había sentido decaída por meses. Le formulé estas preguntas y bastaron 45 segundos para que todo cambiara. Al cabo de sólo 45 segundos la mujer reía y exclamaba: "¡Esto es increíble! No concibo cómo mi mente pudo cambiar en tan poco tiempo". Por supuesto, detrás de todo esto hay varias razones, pero no estoy aquí para hablarte de ellas. Ni siquiera las conozco todas. Lo importante es que funciona y es un método fabuloso para modificar rápidamente tu humor.

Técnica 7: Cómo vencer el miedo a cometer errores

Adaptación de Joseph McClendon III, coautor con Anthony Robbins de *Unlimited Power: a Black Choice.*

A éste lo llamo pánico escénico, pues cualquier persona que hable en público o sea vendedor sabe que si no sientes un nudo en la boca del estómago antes de una presentación, simplemente, no eres normal. Incluso después de tantos años, yo sigo sintiéndolo y creo que todos sienten lo mismo. Barbra Streisand —a quien el pánico escénico le produce náuseas—, y varios jugadores profesionales de tenis que sienten "mariposas en el estómago" utilizan este método.

Se llama *celebración de los errores*. Sé que suena ridículo, pero produce una reprogramación completa del cerebro. Ya hemos hablado de cerrar el puño y decir "¡sí!" para celebrar cualquier triunfo; pues los errores hay que celebrarlos *más,* ya que tienen más peso en nuestro interior. Así pues, lanza los puños al aire y exclama: "¡Sí!" para celebrar. Es sencillo: sólo ve a un lugar tranquilo, extiende los brazos y grita: "¡Sí!"

Imagina que es un triunfo y celébralo; hazlo varias veces, y no olvides alzar los brazos. Es una parte muy importante.

Cuando cometas un error, ¡celébralo! Por ejemplo, imagina que estás a punto de subir al escenario. Tan pronto sientas ese nudo en el estómago, ¡deja de pensar en él y celebra! Cuando yo empiezo a ponerme nervioso, grito "¡sí!", y lanzo los brazos al aire. Sé que parece una locura, pero si lo repites varias veces —y sólo te tomará unos 30 segundos— te estarás programando para celebrar cada vez que te sientas nervioso. Considera las repercusiones: estarás aprendiendo a disfrutar los riesgos. También puedes utilizar esta técnica cuando bajas del escenario y empiezas a reprocharte por no haber tenido un mejor desempeño. Yo solía concentrarme en lo que no había salido bien o en lo que debía mejorarse. ¿También tú lo haces? ¿Has salido de una visita de ventas pensando cosas como "debí hacer…", "hubiera hecho…" o "pude hacer…"? Harás esto plenamente cuando realices una indagación, pero antes de llegar a ese punto, celebra. Tan pronto tu vocecita empiece a decir: "Debí hacer…", lanza los puños al aire y di: "¡Sí!" Así de simple. Y cuando termines esa visita de ventas o esa presentación, piensa en lo que salió bien y celébralo. Apuntálalo unas cinco o seis veces como hemos descrito, y entonces comienza tu indagación. Tu estado de ánimo será completamente distinto. Tu energía y agudeza estarán al máximo. En el curso de sus investigaciones, Martin Seligman descubrió que al realizar estos pequeños cambios —mediante las técnicas para el manejo de la vocecita— los resultados de un equipo de vendedores mejoraron de un 34 a un 90 por ciento. Celebra tu nerviosismo. Celebra tus triunfos. Celebra también tus errores. Comprobarás que estarás presente al cien por ciento y con el cien por ciento de tu energía.

Técnica 8: Cómo manejar las metas no alcanzadas

Inspirada por Allen Wright.

Me extenderé un poco en ésta porque muy pocas personas la conocen. La llamo "técnica de la meta inalcanzada".

Imagina que quieres obtener cierta cantidad de comisiones por ventas este año, digamos cien mil dólares. El objetivo está definido. Sin embargo, aunque trabajaste duro, a fin de año acumulas sólo 90 mil. El objetivo de cien se convierte en una meta inalcanzada. ¿Cómo le haces frente?

Es indispensable que la enfrentes pues, si no lo haces, podrían presentarse consecuencias negativas. Por ejemplo: te esfuerzas por alcanzar este objetivo, pero como no lo logras, tu energía disminuye. Entonces estableces otra meta, pero lo haces con menos energía. La nueva meta resulta más difícil de alcanzar y probablemente no lo hagas tampoco. Tu energía disminuye de nuevo. Después de varias ocasiones, tus expectativas sobre ti se reducen (algo nada bueno). Finalmente, dejas de fijarte metas. Te desilusionas.

He observado que las personas no establecen objetivos porque temen no alcanzarlos.

Es imposible alcanzar
todas las metas que nos proponemos.

Esto es una realidad, pero no tiene nada de malo; sólo necesitas saber cómo manejar la situación de manera que puedas seguir adelante y conservar tu energía. Mi secreto para hacerlo es el siguiente:

Tan pronto resulte evidente que no alcanzaste tu meta, siéntate y elabora una lista. Te recomiendo que lo hagas por escrito. Si prefieres hacerlo oralmente, por lo menos grábate, pues más tarde te sorprenderá lo que dijiste sin siquiera darte cuenta.

Reitera tu meta. ¿Qué logros tuviste mientras te dirigías a ella? Escríbelos. Tal vez no acumulaste los cien mil, pero veamos qué lograste. Abriste un nuevo mercado. Aprendiste mucho sobre la competencia. Obtuviste un ascenso. Pudiste comprar un auto nuevo. Tu familia está muy orgullosa de ti. ¿Entendiste? Este ejercicio es aún más efectivo si lo practicas con otra persona.

Podemos fijarnos un objetivo y no alcanzarlo, pero siempre obtenemos algo más en el proceso.

Ahora lee lo que escribiste o reproduce la grabación y escúchate. ¿Cuál de los puntos te llena de energía positiva? ¿Cuál te reanima? Si estás trabajando como *coach,* observa los ojos de la persona. ¿En qué momento le brillaron los ojos? ¿En qué momento su rostro se encendió? Presta atención a los momentos en que tu pasión y energía aumentan. Lo más probable es que hayas alcanzado una meta de la que no eras consciente. Tal vez tu objetivo secreto era obtener el reconocimiento de tu jefe por ser un gran vendedor, y resultó que fuiste promovido y tu espíritu se alegró. Tal vez ese

reconocimiento era todo lo que tu espíritu quería y ahora espera que establezcas una nueva meta. Quizá aquellos cien mil nunca fueron tu meta verdadera; había algo detrás.

Yo también me he puesto metas que no cumplí, pero cuando hago un recuento y analizo lo que logré, me suelto a reír. Por ejemplo, una vez quise crear un negocio que me redituara 5 millones de dólares al año. Trabajé duro pero no junté los 5 millones el primer año. Durante un tiempo me sentí deprimido, pero al hacer un balance descubrí que había logrado el objetivo de demostrarle a mi padre que podía echar a andar un negocio. De hecho él me dijo: "Estoy muy orgulloso de lo que has logrado".

En aquel momento yo podía haber regalado todo el dinero, pues había logrado la meta que en realidad me interesaba. Una parte de mí sólo quería escuchar aquellas palabras, aunque yo lo ignorara. Pero cuando escribí mi lista y lo vi ahí, me di cuenta de que eso era lo que en verdad había estado buscando.

El espíritu, la esencia de quienes somos, sabe lo que quiere. Una vez que se siente satisfecho, está listo para seguir adelante. Entonces hay que definir una nueva meta, algo más grande y significativo. Esto no significa que debas olvidarte de los cinco millones que querías al principio; significa que ahora puedes fijar un objetivo nuevo y más significativo que, automáticamente, incluya *al menos* los cinco millones, y entonces podrás obtenerlos. Debes reconocer cuando hayas alcanzado un objetivo inconsciente; ésa es la clave de este procedimiento. Y es mejor si puedes discutirlo con otra persona. Yo he pedido a grupos de más de 500 personas practicar este ejercicio en parejas. A tan solo cinco minutos de platicar con sus compañeros y enlistar lo que habían logrado, la energía en la sala parecía en ebullición. Aquello parecía una fiesta. A menudo, las personas no se dan cuenta de cuán poderoso es reconocer los logros.

Cuando tu energía aumente, podrás fijar la siguiente meta, que puedes alcanzar o no, pero tu energía seguirá remontando el vuelo, cada nuevo objetivo será más grande y mejor, y tú te sentirás cada vez mejor. En resumen:

Invariablemente, logras tu objetivo.

Podemos fijarnos un objetivo y no alcanzarlo, pero siempre obtenemos algo más en el proceso. Creo que ésa es la razón por la que no alcanzamos nuestras metas originales: porque logramos u obtenemos otras cosas en el camino. Normalmente, se trata de alguna clase de reconocimiento, que muchas veces es el objetivo auténtico detrás de las aspiraciones monetarias.

Técnica 9: Mide tus metas

En colaboración con Jayne Johnson e inspirada por James Halcomb.

Todos sabemos que debemos fijarnos objetivos personales y profesionales, pero muchos los establecemos y no los alcanzamos. De hecho, la mayoría ni siquiera los establece. Esta técnica para el manejo de la vocecita te ayudará a *incrementar las probabilidades*

de alcanzar tus metas.

Cuando te sientes a escribir tus metas, sean personales o profesionales, recuerda que deben ser medibles y que debes asignarles un plazo específico. Entonces muéstraselas a alguien y pídele que te las lea. Presta atención a lo que dice tu vocecita mientras escuchas. ¿Están claras tus metas? ¿Te emocionas al oírlas? ¿Necesitas replantearlas? ¿Te avergüenzan? ¿Te sientes orgulloso de ellas? ¿Crees que son exageradas o poco razonables? Cualquiera que sea el caso, debes discutirlo.

¿Cómo reacciona tu cuerpo al escuchar estas metas? ¿Lo hace de manera positiva o negativa? Si es negativa, celebra como hemos indicado. Debes anular ese sentimiento negativo. Utiliza la técnica adecuada para vencer la intimidación o el temor.

No conozco a ningún empresario, líder o aventurero que no sienta temor; es una reacción completamente natural, pero lo importante es identificar si nos paraliza o nos impulsa. Así, celebrar el temor no es una locura, es un método para motivarnos, para incrementar nuestra energía.

Consejo adicional: escribe tu meta en un Post-it y pégala en el extremo derecho de un pliego de papel (digamos de 7 × 10 cm). Ahora escribe todas las actividades mensurables necesarias para alcanzar esa meta, cada una en un Post-it diferente. Acomoda esas "minimetas" en orden cronológico sobre la página, de izquierda a derecha. Dibuja hasta abajo una línea de tiempo y conecta todos los Post-it con líneas en lápiz para diseñar un plan. Puede haber varios procesos simultáneos representados por líneas paralelas en la hoja, un enfoque muy útil llamado multitareas.

Ahora tienes una representación de cómo vas a lograr tu objetivo. Colócala en la pared. Comprueba que las fechas están alineadas y celebra cada meta que vayas cumpliendo.

A esto se le conoce como diagrama Pert. Es una herramienta que ayudará a que tu equipo y tú se responsabilicen y los obligará a mirarse al espejo constantemente. Recuerda: son Post-it y pueden moverse, reacomodarse y agregarse según sea necesario. Los planes deben ser flexibles.

Técnica 10: Cómo estar presente al cien por ciento

Cortesía de Jayne Johnson, de www.theclearingsight.com

Esta técnica para el manejo de la vocecita es sumamente poderosa. Si tienes niños pequeños resulta muy fácil de practicar. Puedes hacerlo con un compañero o a solas frente a un espejo. Siéntense uno frente al otro y mírense a los ojos, sin hablar. Sé que suena extraño, pero la intención es que te sientas presente y alerta cuando estés disperso, abrumado o perturbado, simplemente, que te sientas completamente concentrado al enfrentar un desafío.

Las reglas son no hablar y no desviar la mirada al menos durante tres minutos mientras están frente a frente. Si pueden hacerlo por más tiempo, fantástico.

Tu vocecita se volverá loca: "Esto es absurdo", dirá. "¿Qué piensa esta persona de

mí? No quiero hacer esto. Tengo cosas más importantes que hacer".

No hay problema. Déjala hablar. En esta ocasión no tienes que hacer nada, sólo procura mantenerte en el presente. Si lo logras, verás que empiezan a ocurrir algunas cosas mágicas. De repente, tu mente se tranquiliza. Serás capaz de escucharte. Podrás conectarte con la otra persona. Eso no significa que debas estar enamorado de ella; no tiene que parecerte atractiva ni agradable. Sólo tienes que mantenerte en el presente.

Con un poco de práctica, tu capacidad de conectarte, escuchar y mantenerte en el momento será increíble. La siguiente vez que tu cónyuge te hable, en verdad lo escucharás. La siguiente vez que un cliente potencial te diga algo, te sentirás conectado, en vez de estar escuchando cómo tu vocecita busca desesperadamente una respuesta. Serás atractivo para los demás, pues de alguna manera se sentirán conectados, comprendidos y reconocidos.

Si se ríen, es totalmente normal. Si desvían la mirada, también es normal. No se lo reprochen; simplemente sigan adelante hasta que puedan hacerlo al menos durante tres minutos sin reír o apartar la mirada. Por otra parte, la risa ayuda a liberar las emociones, así que nos ayuda a relajarnos y a sentirnos en paz.

En ocasiones practico este ejercicio frente al espejo, sólo para volver al momento presente. Sin embargo, es más efectivo si lo haces con otra persona.

Técnica 11: Cómo anclar el amor para adquirir poder en el presente

Adaptado de Anthony Robbins y Marshal Thurber

Anclar el amor es una de las cosas más eficaces que puedes hacer para fortalecerte. Hemos hablado de apuntalar el éxito, pero apuntalar el amor es un recurso más poderoso. Hazlo cuando necesites valor, fortaleza y respaldo.

Recuerda una época de tu pasado en que te hayan amado al cien por ciento, más allá de toda duda. Puede ser un momento de tu niñez o de tu vida adulta, con tu cónyuge o tus hijos. Recuerda todo lo que puedas acerca de ese instante, lo que sentiste, dónde ocurrió y qué pensaste. ¿Puedes recordarlo?

Cuando puedas verlo y sentirlo de nuevo, cierra el puño y di para ti: "¡Sí!". Esta es una técnica distinta que te ayuda a superar el temor.

En momentos de mucha presión, recuerdo una época de mi vida en que me haya sentido completamente amado.

Hay dos momentos a los que vuelvo con frecuencia. El primero es el día anterior a mi boda con Eileen. Ella me miró a los ojos y dijo: "Nunca jamás te dejaré". Fue una comunicación directa de su corazón al mío e incluso hoy, veinte años después, la recuerdo como si hubiera ocurrido hace segundos. Mientras escribo sobre ella, todavía siento la calidez en mi pecho.

El otro momento es el día en que nació mi hijo Ben. Cuando lo sacaron de la sala de partos sólo tenía unos segundos de edad. Sus ojos estaban completamente abiertos, y

cuando me acerqué, su mano tocó la mía y miré sus brillantes ojos azules. Fue puro amor.

Revivo estos momentos cada vez que los necesito; me dan fuerza para enfrentar cualquier situación. Así pues, también apuntala el amor.

Ésta es una de las técnicas más poderosas para el manejo de la vocecita. Si la tuya acaba de decir: "Yo no he vivido momento así", ordénale que se calle, pues sí lo has experimentado, como todos. Búscalo con cuidado. Lo encontrarás.

Técnica 12: Cómo utilizar el alarde para afianzar tu presencia y modificar tu estado de ánimo

Cortesía de Robert Kiyosaki.

Ésta me encanta. Si en verdad deseas incrementar tu energía o simplemente quieres divertirte, te recomiendo hacer esto en compañía de varias personas, aunque puedes hacerlo a solas. Puede usarse para cualquier situación, ya sea en ventas, cuando tu cuerpo está exhausto o cuando te sientes deprimido.

Descríbete como un héroe al menos por un minuto.

Deberás presumir de *lo que sea* durante un minuto o, si eres verdaderamente descarado, dos minutos. Habla de manera atrevida, escandalosa y desvergonzada sobre algo que hayas hecho. Descríbete como un héroe al menos por un minuto. Habla lo más fuerte que puedas. Súbete a una mesa si es necesario. Grítalo. Haz grandes ademanes. Sigue así por al menos 60 segundos. Si tu cerebro ya no encuentra qué más decir, inventa. Haz lo que sea con tal de continuar. ¿Por qué? Porque es enormemente terapéutico.

Si te dedicas a las ventas, puedes decir algo como: "¡Soy el mejor vendedor del mundo! Nadie me puede decir que no. ¿Y saben por qué soy tan bueno? Porque he leído más libros, he escuchado más cintas, he asistido a más seminarios y he gastado más dólares que nadie en el mundo para aprender a vender y ser más poderoso, ¡por eso, nadie puede alcanzarme! La gente se desmaya cuando me acerco. Y no sólo eso: soy tan guapo que todos quieren comprar lo que vendo sólo para conversar conmigo…"

Como ves, puede ser un poco ilusorio, pero al hacerlo pueden ocurrir dos cosas maravillosas: la primera, y más evidente, es que tu energía aumenta, la segunda es que tu vocecita empieza a recibir el mensaje de que eres maravilloso, de que puedes hacer las cosas. También te ayuda a recordar todo lo que has hecho bien.

Por cierto, en este ejercicio no es necesario decir la verdad. Se vale mentir, fabricar y exagerar. Es sólo un juego. No obstante, aunque algunas cosas sean inventadas, puedes

descubrir que lo que creías fantasía estaba muy cercano a la realidad.

Habemos personas a las que se nos dificulta esta clase de alardes; sencillamente no nos parece sincero. No hay problema. Todos nos hemos sentido así hasta cierto punto. Pero si logras jactarte de uno de tus logros, por mínimo que sea, empezarás a sentirte mejor. Por ejemplo: "¿Sabías que hoy llegué a tiempo al trabajo? ¡Eso fue *genial!* " No necesita ser nada fuera de lo común.

Tal vez tu vocecita diga: "Pero yo no he hecho nada extraordinario. ¿De qué podría alardear?" En ese instante dile "¡Alto!" y empieza a presumir de *lo que sea.* Con esto empezarás a vencer tus inhibiciones y a liberarte del miedo, de la timidez y de la preocupación por lo que digan los demás.

El aspecto más importante de esta técnica es que puedes inventar. Es para divertirse. Su poder reside en la posibilidad de que salgas de tu caparazón y dejes de preocuparte por la opinión de los demás. Todos los grandes líderes y empresarios comprendieron en algún momento que debían dejar de preocuparse por el juicio de las demás personas.

Bien sea que practiques esta técnica dos veces a la semana o sólo una vez en tu vida, notarás la diferencia. Cuando lo hagas en compañía de otros —de un equipo de ventas, un grupo de colegas, familia o amigos— verás que la energía de todos aumenta y tu propia seguridad se incrementa. En última instancia, todos tendrán una mejor disposición a asumir nuevos riesgos y a avanzar hacia sus metas. Pide a todos que presuman y alardeen. Pídeles que sean las personas más egocéntricas del mundo, al menos por un minuto.

Técnica 13: Cómo hacer frente a cualquier objeción

En el equipo para entrenamiento de *Vendedores perros* incluimos tarjetas para un ejercicio sobre cómo manejar las objeciones. Es una técnica que se basa en la repetición. Escribe en tarjetas las objeciones que más temas —los comentarios hirientes, intimidadores o faltos de tacto— y practica con un compañero cómo responderles. Algunas de las objeciones más temidas son: "No sabes de qué estás hablando", "eres un tonto" o "eres feo".

Pide a tu compañero que te haga estas objeciones. Puede decir, por ejemplo: "Creo que eres un tonto", y tú puedes responder: "Gracias. ¿Por qué piensas que soy un tonto?". Como en el ejercicio del consejero y el aconsejado que hicimos en una técnica anterior, simplemente, repite esta técnica una y otra vez hasta que no te ponga nervioso dar una respuesta. En cada ocasión, sentirás que la presión baja, que tus emociones disminuyen y que tu inteligencia aumenta.

Para obtener el máximo provecho, te sugiero practicar este ejercicio sentado frente a frente con tu compañero. Él debe ser lo más rudo y difícil posible, y cada vez que dudes, te pongas nervioso o te quedes mudo, él deberá decir: "¡Alto!". Entonces deberá repetir la objeción. Trabaja con la misma objeción una y otra vez, todas las veces que sea necesario hasta llegar a una respuesta de manera tranquila, desapasionada y sin detenerte.

Entonces pasa a la siguiente. Es una técnica muy eficaz para vencer el miedo al ridículo.

Técnica 14: Cómo limpiar tu mente de pensamientos como “debí hacer”, “hubiera hecho”, “pude hacer” y recuperar el poder

Cuando sientas que no lograste algo y tu vocecita empiece a recriminarte, es momento de hacer otra lista. En esta ocasión, tu lista incluirá todo lo que, según tu vocecita, debiste hacer, hubieras hecho o pudiste hacer.

Por ejemplo, puedes escribir: “Pude haber ido al gimnasio”, “debí llamar a mi madre” o “hubiera cerrado más ventas, de haber realizado más visitas”. Enlista todo lo que se te ocurra. Sé lo más quejumbroso que puedas.

Después lee cuidadosamente la lista varias veces, reflexionando sobre cada punto. Si es necesario, sigue escribiendo hasta que hayas sacado todo. Por curioso que parezca, llegará el momento en que estos reproches te sonarán divertidos, te reirás, tu energía aumentará, tu culpa disminuirá y podrás dejarlos atrás. Esta mágica herramienta hace una especie de limpieza y reparación de la vocecita interior.

Lo increíble de esta técnica —y de hecho, de todas las demás— es que a base de repetición se vuelve automática. Puede que no necesites escribir la lista pues, si has practicado lo suficiente, tu cerebro dejará de elaborar esas justificaciones.

En cuanto a ese molesto sentimiento de culpa, puedes intentar el siguiente ejercicio, pero te advierto que es difícil. Cuanto te sientas culpable por no haber logrado un objetivo, ponte en posición de lagartija y quédate así todo el tiempo que insistas en sentirte culpable. Mantente ahí hasta dejar atrás esa culpa, aunque te tiemblen los brazos y el sudor escurra por tu frente. No es sencillo, ¿verdad? Quizá la próxima vez no seas tan duro contigo mismo.

Este ejercicio sirve para cualquier asunto que tu necia vocecita no quiera dejar por la paz.

Técnica 15: Cómo identificar tus verdaderas emociones y liberar tu energía en cualquier momento

Cortesía de Lawrence West.

Puedes usar esta técnica contigo mismo, aunque es mucho más eficaz si la utilizas con otras personas. La llamo *identificando la emoción.* Hay personas que se dejan llevar tanto por sus emociones que ni siquiera saben cuál de ellas origina su conducta. Aunque no te corresponde resolver los problemas de otro, esta técnica te ayudará a identificar la emoción que rige a la otra persona y comprobar que vas por buen camino. Funciona así:

—Odio cuando personas como tú vienen a importunarme.
—¿Por qué estás alterado?
—¡No estoy alterado!
—Bien. Pareces enojado.
—No estoy enojado. Estoy molesto.
—Ya entiendo, estás molesto. ¿Por qué estás molesto?
—Me molesta que personas como tú vengan a importunarme.
—¿Qué te molesta de eso?
—Lo que me molesta es que mi tiempo es muy valioso y tengo cosas que hacer. No tendría inconveniente en hablar contigo en otro momento si…

Una vez que has identificado y dado su lugar a la emoción, el cliente, amigo o compañero puede hablar del verdadero problema. En vez de tratar de justificar tu posición o de arreglar las cosas, intenta identificar la emoción de la vocecita de esa persona.

También puedes utilizar esta técnica contigo mismo. Cuando estés molesto o alterado debes plantearte estas preguntas. Lo importante es *identificar* la emoción, en especial si es negativa: "¿Estoy enojado en este momento? No, no estoy enojado. ¿Me siento frustrado? Sí, me siento frustrado". En el instante en que identificas tu emoción, la energía empieza a subir. Si no identificamos la emoción, tendemos a culpar a los demás, a pensar que el problema es nuestro jefe, nuestros clientes o nuestra familia. Eso es justificar e inculpar, y hacerlo no nos lleva a nada. Sentirse "alterado" puede ser resultado de la confusión, la frustración, la ira, el miedo o la tristeza. Puede ser cualquier cosa. El objetivo de esta técnica es descubrir *la emoción que experimentas en este instante.* La siguiente es una lista de emociones que puedes conservar a manera de recordatorio.

Entusiasmo
Impaciencia
Ira
Desconfianza
Perturbación

Alegría
Hostilidad
Tristeza
Temor
Apatía
Confusión
Necesidad de reconocimiento
Terror

Cuando alguien que conozcas se encuentre en un estado evidente de perturbación emocional, intenta este ejercicio. Puede ser algo como esto:

–¿Cómo te sientes en este momento?
–En realidad no me importa lo que sienta.
–¿Estás enojado?
–¡No, no estoy enojado!
–Bueno, estás alterado por algo.
–Estoy un poco alterado. Supongo que sólo estoy confundido.
–Ya veo. ¿Estás confundido?
–Sí, estoy confundido.

Observarás cómo la persona cambia su tono, se tranquiliza y se vuelve más reflexiva.

Debes hablar con esa vocecita y preguntarle qué emoción está detrás de ella, pues hay ocasiones en que las personas no pueden identificarla por sí mismas. Ni siquiera tienes que hacerle frente, sólo dale su lugar. Si quieres enfrentarla, hazlo, pero primero identifícala.

No enfrentes el problema. Identifica la emoción.

Recuerda que si la emoción sube la inteligencia baja. Por eso debes permitir que la emoción se disipe para poder hablar de manera inteligente sobre cualquier tema.

Técnica 16: Aprende a decidir cómo te quieres sentir

Adaptado de Lynn Grabhor y su libro *Excuse Me, Your Life is Waiting.*

¿Te ha pasado que estás emocionado por tener una gran idea y cuando la comentas con alguien, esa persona te mira impasible y dice: "Sí, ¿y luego?" Tú estabas entusiasmado y la otra persona se mostró apática.

En una escala de emociones, estas dos estarían a años luz de distancia. De hecho, "apatía" estaría cerca de "muerto", más abajo que "miedo", "tristeza", "ira" o "frustración". Y en el otro extremo, seguramente estaría "entusiasmo".

El objetivo de esta técnica es identificar en qué punto de la escala de emociones te encuentras tú o cualquier otra persona, y mejorar como corresponde.

Si quiero sentirme entusiasmado, puedo preguntarme:

—¿En qué posición estoy en la escala de emociones?
—En realidad no me interesa —dirá mi vocecita.
—No, no es que no me interese. Es sólo que tengo miedo.
—¿En realidad es miedo?
—No, no es miedo. Es frustración. Eso es: me siento frustrado.
—¿Por qué te sientes frustrado?
—No he podido conseguir lo que necesito para terminar estos proyectos a tiempo.

Una vez que haya identificado la emoción que estoy sintiendo, puedo preguntarme: "¿Cómo quiero sentirme en este momento? ¿Quiero sentirme entusiasmado? ¿Quiero sentirme deprimido?"

Si utilizas esta técnica con otra persona, después de que hayas identificado su emoción verdadera, pregúntale: "¿Cómo preferirías sentirte?" Entonces puedes explicarle qué debe hacer para lograrlo. Para ese momento, su estado de ánimo habrá mejorado y su energía habrá aumentado.

Si se trata de tu propio estado de ánimo, pregúntate cómo quieres sentirte y permítete sentirte así. Si no lo logras, recuerda algún momento en que te hayas sentido así, o por lo menos un momento que te haya hecho sonreír. Notarás que tu energía vuelve.

Un momento que me gusta recordar es cuando vi a mi hijo anotar su primer gol en un

juego de futbol. Sonrío cada vez que lo recuerdo saltando de un lado a otro con esa enorme sonrisa en la cara y, casi sin darme cuenta, recupero el estado de ánimo que buscaba.

Ésta es una técnica muy poderosa para manejar cualquier emoción, incluso la aflicción, que está en lo más bajo de la escala. Es normal sentirse afligido por un tiempo, pero en algún momento debes preguntarte: "¿Por cuánto tiempo quiero estar triste?"

Tal vez tu vocecita diga: "Ya estoy cansado de estar triste". Entonces deberás preguntarte: "¿Cómo *quiero* sentirme?"

Recuerda un momento en que te hayas sentido como te quieres sentir, o un momento en que estuviste con alguien que se sentía así. ¿Cuál era su aspecto? ¿Cómo se sentía? Si haces esto podrás modificar rápidamente tus emociones.

Técnica 17: Cómo traer un grupo de personas al momento presente

Adaptado de Marshal Thurber.

Esta técnica sirve para manejar las vocecitas de varias personas en grupo. La llamo "lo que siento que quiero decir". Es un ritual que consiste en que antes de cualquier reunión o junta, todos se sientan en círculo y van diciendo por turnos: "Lo que siento que quiero decir es…"

La palabra clave aquí es *siento,* y todo lo que puedes decir es cómo te sientes. Por ejemplo: "Lo que siento que quiero decir es que estoy muy cansado y no quiero asistir a esta junta". Los demás simplemente responden diciendo: "Gracias".

Éstas son las reglas: nadie puede interrumpir y nadie puede expresar aprobación o desaprobación haciendo comentarios como: "Yo siento lo mismo" o "yo no siento eso". Simplemente, escuchas y cuando la otra persona termina, dices: "Gracias". También debe haber un límite de tiempo. Lo normal son 30 segundos o menos por persona, pero en grupos muy numerosos basta con cinco segundos o menos.

¿Cuántas veces has estado en una junta en la que varios de los participantes estaban mentalmente ausentes? Esta técnica ayuda a acallar las vocecitas que están fuera de control y traer a todos al momento presente. También permite que las personas ventilen rápidamente sus emociones.

Puedes utilizar esta técnica para ti. Si estás con una persona y tus emociones están desbocadas, pregúntate: "¿Qué siento que quiero decir?"

Me ha pasado que, al estar en una visita de ventas, estoy tan lleno de emociones que mi cuerpo tiembla y no entiendo por qué. ¿Es nerviosismo, expectación o alguna otra cosa?

Entonces me digo: "Lo que siento que quiero decir es que mi cuerpo está temblando y no entiendo por qué".

En ese momento, algo en mi cabeza dice: "Creo que hay algo más aquí, algo que no está sobre la mesa", o "estoy nervioso por la siguiente visita que haré". Una vez que lo

pones sobre la mesa, puedes seguir adelante.

Recuerda: no hay repercusiones ni reproches por lo que se diga. Esto debe hacerse en un "lugar seguro" que les permita volver al momento y continuar el trabajo.

Si permites que la vocecita parlotee en tu interior o entre los miembros de tu equipo, puede convertirse en un cáncer que impida el progreso.

Técnica 18: Cómo esclarecer los problemas ocultos que impiden alcanzar el éxito

Cada vez que tu vocecita intervenga, debes manifestarlo tal cual de esta manera: "Parece que está sucediendo esto" o "lo que yo creo que está sucediendo es esto". Puedes hacerlo durante una visita de ventas, si sientes que algo no va bien o si tu vocecita percibe un problema. Simplemente, te detienes y lo manifiestas. Por ejemplo: "Me parece que hay cosas que no son apropiadas u honestas".

Ahora bien, si te equivocas, no hay problema. Te dirán: "No, todo está bien". Pero si hay algo, lo habrás puesto sobre la mesa y llamado la atención de todos. Entonces, puedes abordar asuntos o problemas personales que de otra manera habrían arruinado la conversación. Es una manera de sacar a la luz las vocecitas de todos.

También debes manifestar lo que ocurre en tu cabeza. Es importante que sepas qué ocurre adentro. Dale su lugar y ponlo sobre la mesa, ya sea verbalmente, grabado o por escrito. Una vez que lo manifiestes, verás que muchas de tus preocupaciones empezarán a disiparse.

El meollo es que si permites que la vocecita parlotee en tu interior o entre los miembros de tu equipo, puede convertirse en un cáncer que impida el progreso.

Técnica 19: Cómo vencer el "no puedo hacerlo"

En colaboración con Jayne Johnson.

La vocecita puede paralizarte si se lo permites, en especial cuando dice: "¡No puedo hacerlo!" Esto normalmente ocurre cuando estás abrumado, deprimido, confundido o presionado, o en esos días en que quieres estrangular a cualquier persona que te pida algo. Sólo recuerda que todo está en tu cabeza. El tamaño de tu participación en el juego revela el tamaño de tu espíritu. No permitas que la vocecita se interponga en el camino

de ese juego.

"No puedo" pocas veces significa que en verdad no puedas. Lo que en realidad dices es: "No quiero" o "no sé cómo hacerlo" (esto lo abordaremos más adelante). Estoy seguro de que ya lo sabías. Algunas partes de esta técnica te funcionarán muy bien cuando algún miembro de tu equipo intente decir: "No puedo".

En primer lugar, como en todas las técnicas para el manejo de la vocecita, cuando la escuches dile: "¡Alto!". Lo mejor es decirlo con fuerza, en voz alta. Inténtalo ahora: ¡Alto! Bien.

Ahora que detuviste el parloteo por un momento, sigue uno de los siguientes procedimientos:

1. Di: "No puedo hacerlo", y exagéralo y adórnalo. Por ejemplo: "No puedo hacerlo porque es martes", "no puedo porque traigo camisa azul", "no puedo porque mi suegra me dijo que no podía", o "no puedo porque tengo ojos azules", y así por el estilo.

Cuanto más ridículos sean tus argumentos, mejor. Puedes alocarte y ser espontáneo, y hazlo lo más rápido posible. Sigue haciéndolo hasta que rías o dejes de tomártelo tan en serio.

2. Pregúntate: "¿Qué sí puedo hacer?" Di todo lo que sabes hacer y dilo en serio: "Puedo cepillarme los dientes, puedo tomar agua, puedo anudarme los zapatos, puedo escribir mi nombre, puedo hablar en voz alta, puedo respirar, puedo caminar y hablar al mismo tiempo", etcétera.

La manera como manejas el éxito es tan importante como la manera en que manejas el fracaso.

Dilo en voz alta y tan rápido como se te vayan ocurriendo. Al final te sentirás un poco mejor.

3. Pregúntate: "Si pudiera hacer esto (sea lo que sea), ¿cuál sería el primer paso que daría?"

Tu cerebro responderá con algo muy práctico e ingenioso que te pondrá en marcha y te ayudará a abrirte camino en la realización de tu cometido.

4. Di: "No es que no pueda. Es que no quiero hacerlo. ¿Qué es lo que en verdad no quiero hacer?".

Tu cerebro responderá con mucha claridad. Ahora pregunta: "¿Por qué no quieres hacerlo?". Si la respuesta es honesta, te sugiero profundizar para descubrir cuál es la preocupación o el temor relacionado con ese objetivo. Una vez que llegues a la verdad emocional auténtica, te sentirás con más energía, tu ingenio será mayor e, indudablemente, desarrollarás una estrategia para alcanzar tu meta.

Encuentra qué hay en tu interior que quiere sabotear tus sueños. Tarde o temprano deberás valerte por ti mismo y reprogramar la parte de tu mente que no te permite salir adelante.

Técnica 20: Cómo vencer el "no sé hacerlo"

En colaboración con Jayne Johnson.

En muchas ocasiones, cuando la vocecita enfrenta nuevos riesgos o desafíos, busca maneras de huir de la situación en lugar de hacerle frente. Lo he visto sobre todo en personas que desean poner un negocio, aprender a vender, formar equipos, invertir profesionalmente o adquirir cierta destreza en los aspectos económico, empresarial o personal. Se detienen en seco cuando no están seguros, es decir, prefieren no arriesgar y para ello adoptan una postura conformista. Por ejemplo, un nuevo franquiciatario se ha desempeñado muy bien en lo que respecta a la comunicación y a la creación de equipos, trabajando en la computadora y diseñando elaboradas hojas de cálculo. No obstante, si quiere ser dueño de un negocio, esas habilidades son sólo una parte de lo que se necesita, y la habilidad de vender, el factor más importante, está fuera de su zona de confort.

Luego de utilizar todas las habilidades y estrategias con que cuentan, estas personas enfrentan el abismo de un territorio desconocido. Cuando están en el límite de su zona de confort, la vocecita puede surgir y decir: "No sé hacerlo".

En los años que llevo enseñando y asesorando, he observado que aún las personas a quienes se les ofrecen herramientas, estrategias y orientación, toman el camino "fácil" y cuando llegan a esa zona de confusión, donde se sienten abrumados, dicen: "No sé hacerlo". Lo hacen porque normalmente funciona: cuando pronunciamos esas palabras, inmediatamente, los demás nos ofrecen su ayuda. El problema es que nos convertimos en una especie de víctimas, pues renunciamos a nuestro poder en favor de otra persona. Y si su consejo se ajusta a nuestros modelos mentales existentes y nos parece cómodo, tal vez lo pongamos en práctica.

Mi trabajo con miles de personas en todo el mundo me ha enseñado una verdad: menos de cinco por ciento de ellas siguen los buenos consejos que reciben de otra persona. ¿Qué pasa con el otro 95 por ciento? El consejo está fuera de su zona de confort, así que lo desechan y buscan otro más "cómodo", o se convencen de que simplemente no pueden cumplir su objetivo, que no están hechas para eso, o que quien les dio el consejo está equivocado y por lo tanto se justifica que se queden exactamente donde están.

¡Uf! Dejaré los discursos acalorados por ahora, pero estoy convencido de que el obstáculo más grande para aprender es esa pequeña frasecita de tres palabras: "No sé hacerlo". En nueve de cada diez casos, a la persona ya se le mostró cómo hacerlo, recibió las herramientas para descubrir cómo hacerlo, o vio mil veces a otras personas hacerlo. En vez de "no sé hacerlo", la respuesta debería ser "necesito aprender cómo hacerlo" o "¿qué necesito para aprender?"

He aquí mis sugerencias para manejar la vocecita, que insiste en que no sabe cómo hacerlo. Éstas son:

1. En primer lugar, como siempre, di: "¡Alto!" en voz alta y firme.
2. Al igual que en la técnica anterior, miente acerca del porqué "no sabes hacerlo". Lo importante es ser lo más estrafalario posible. Por ejemplo: "No sé hacerlo porque mi hermano vive en Ohio". "No sé hacerlo porque los pianos tienen demasiadas teclas". "No sé hacerlo porque tengo el cerebro en la cabeza". "No sé hacerlo porque tengo una deformación en el dedo meñique del pie". "¡No sé hacerlo porque los elefantes rosas vuelan!", y así por el estilo.

Miente en voz alta, en forma descarada y hazlo lo más rápido posible hasta que te rías o, por lo menos, hasta que te tomes las cosas un poco más a la ligera. Te garantizo que se dibujará una sonrisa en tu rostro. Es posible, incluso, que tu vocecita se resista a sonreír. Tú sigue adelante. Cuando superes esa resistencia, anularás la vocecita que quiere hacer de ti una víctima desamparada. Hay quienes prefieren sentirse desorientados, confundidos y malhumorados que divertirse y tener éxito.

Ahora, plantéate esta pregunta en voz alta: "¿Qué sé hacer?". Responde rápida y honestamente. Conforme se incrementa tu energía, aumenta el peso de las cosas que sabes hacer, una por una. Por ejemplo: "Sé comer. Sé dormir. Sé respirar. Sé leer. Sé ejercitarme. Sé clavar clavos". "Sé diseñar un plan". "Sé contar chistes", etcétera.

Es posible que, al hacer este ejercicio, experimentes un sentimiento de orgullo o de "ser genial"; ésa es justamente la intención. Debes tomar conciencia de que sabes hacer muchas cosas, y al enlistarlas todas, una parte de ti sentirá que le das su lugar.

Por último, formúlate esta poderosa e importante pregunta: "Si supiera qué hacer, ¿cuál sería el primer paso que daría?" Tu cerebro dará una maravillosa respuesta y no habrá nada que lo detenga.

Lo que ocurrió es que en algún momento de tu vida te creíste la idea de que no eras tan listo, tan rápido o tan bueno como otros. Esas son tonterías. Asimismo, creaste una zona de confort que te permitió justificar por qué no tienes lo que te gustaría tener en tu vida: condición física, dinero, buenas relaciones, amor, compañía o cualquier otra cosa.

Estás rodeado de herramientas, maestros y bancos de información con los que puedes aprender a hacer casi cualquier cosa. Nunca te digas que no sabes hacer algo, a menos que tengas la intención de aprender. Las voces que dicen "no sé hacerlo" son dañinas cuando reflejan frustración y se pronuncian para justificar la inacción o un resultado mediocre.

Tú sabes ser exitoso. No permitas que algo que te dijeron hace mucho tiempo, algo injurioso y negativo afecte hoy tu actitud o tu capacidad creadora.

Técnica 21: Transfiere tu perseverancia

Era una calurosa mañana de verano en Arizona; yo estaba casi sin aliento y me faltaba el último cuarto de milla de mi carrera matutina a lo largo del Canal de Arizona. Normalmente, en este punto del recorrido las vocecitas en mi cabeza gritan cosas como: "¡Sigue adelante!", "¡no te rindas!" y "¡puedes hacerlo!", aunque mi cuerpo se sienta morir. Otras voces dicen: "Tal vez no sea bueno para ti esforzarse tanto con este calor. ¿Por qué insistes en convertir todo en una batalla? ¿Otra vez con eso de 'si no hay dolor no hay provecho'?". Este diálogo interno es normal para mí. Siempre me esfuerzo y me alegro de haberlo hecho, pero esa mañana descubrí algo cuando me faltaba un cuarto de milla por recorrer.

En algún área de tu vida realizas un esfuerzo desmedido. Apuesto que hay algo en lo que eres infatigable y donde derrotas a todas las vocecitas que intentan distraerte. Puede ser ejercitarte, mantener una casa ordenada, ser meticuloso en el trabajo, educar a tus hijos, practicar tu tiro de golf o qué se yo. Lo que sí sé es que tienes la capacidad de vencer el diálogo negativo que te desvía de tus metas. Y si puedes hacerlo en un lado, puedes hacerlo en otro.

Tengo un amigo que era, y es, un gran esquiador y que entrenaba con pesas incansablemente. Sus esfuerzos en estos deportes eran en verdad desmedidos. No obstante, su situación financiera era un desastre. Siempre estaba al borde de la bancarrota, amargado por no tener dinero nunca y en un estado constante de ansiedad por la incertidumbre de su futuro financiero. Cuando hablamos sobre este tema, me dijo: "Me encanta esquiar y levantar pesas, pero las finanzas son una tortura; no logro disciplinarme".

Yo le pregunté: "¿No es una tortura también correr hacia la cima de una montaña a 8,000 pies de altura, cuando tus pulmones están a punto de estallar, tus piernas parecen de plomo y tu corazón parece salirse del pecho?"

"Bueno, sí", me contestó.

"¿Entonces por qué lo haces?"

"¡Porque es bueno para mí y se siente genial cuando lo logras!".

La señal de alarma se encendió. Mi amigo se había convencido de que el dinero era diferente. Había evitado la instrucción financiera y había cifrado su autoestima en su destreza física. Su actitud era: "Tal vez no tenga dinero, ¡pero al menos tengo buena condición!", así que le dije: "¿Por qué no tener ambas?"

Le dije que si aplicaba en su presente y futuro financiero la mitad de la intensidad, la disciplina y el manejo de la vocecita que utilizaba para desarrollar su cuerpo, adquiriría una excelente condición económica.

A partir de entonces, mi amigo compró y urbanizó varias propiedades en el norte de Nevada, y no sólo es dueño de una impresionante colección de bienes inmuebles, sino que el flujo de efectivo de esos activos cubrirá las necesidades económicas de su familia por muchos años.

¿Qué fue lo que hizo?

- Identificó una faceta de su vida en la que era perseverante.
- Transfirió esos hábitos, esa concentración y esa intensidad a otra faceta que necesitaba desarrollarse.
- Dejó de engañarse a sí mismo al pensar que la faceta que había descuidado no era importante.
- Se valió de la poderosa vocecita que lo impulsaba a subir la montaña para alcanzar el éxito financiero.

¡Tú puedes hacer lo mismo hoy!

Sé esa persona maravillosa, brillante y sin límites que sabes que eres.

Estas son las técnicas para el manejo de la vocecita. Procura usarlas diariamente; practícalas una y otra vez hasta que se vuelvan automáticas. Te garantizo que en cualquier situación podrás aplicar una o más de estas técnicas para modificar tu pensamiento en 30 segundos o menos.

Recuerda: cuando dos personas interactúan, la que tiene más energía gana. La "venta" más importante de todas es convencer a tu vocecita de tu grandeza. No existen visitas sin venta. La pregunta es: ¿qué parte de ti va a ganar, tú o la vocecita? El llamado siempre es para ti, pero ahora tienes todas las herramientas que necesitas.

Decídete a ganar.

9

Una anécdota final sobre el poder del manejo de la vocecita

La pregunta más importante para el manejo de la vocecita

Resulta claro que yo no habría escrito este libro si el manejo de la vocecita no hubiera marcado una profunda diferencia en mi vida. Así fue, y creo que así es para todos. Puedo decir que el manejo de la vocecita no sólo me ha permitido tener una vida maravillosa, sino que incluso salvó mi vida.

En una sesión reciente con uno de mis maestros, Alan Walter, tuve la oportunidad de recordar momentos de mi vida que resultaron puntos importantes de transformación. Antes de esa sesión con Alan, no había advertido cuán trascendentes habían sido esos momentos. Al inicio de la sesión, me sentía frustrado por la falta de relaciones públicas y de exposición de mi negocio. Era como si estuviera escondiéndome del público. Alan empezó a formularme preguntas con gran perspicacia para hacerme recordar algunas experiencias.

Siempre creí que mi timidez en público se debía a una dolorosa bancarrota que sufrí hace años. Sentía que no podía hablar en público de nuevo hasta "ganarme el derecho". La vergüenza y la humillación obstaculizaban mi camino.

Pero Alan, con la sagacidad que lo caracteriza, me dijo: "No creo que eso sea lo que te está deteniendo. ¿No ocurrió algo antes?".

Entonces recordé una noche de viernes de 1984, en Ramona, California. Yo estaba frente a un grupo de personas dirigiendo parte de un seminario de tres días. Era un instructor novato y estaba aprendiendo a enseñar. Mi maestro me había pedido que dirigiera al grupo en un juego de simulación de negocios, para lo cual yo había ensayado mil veces.

Al final de la actividad (que según yo había dirigido espléndidamente) un hombre apellidado Sandy empezó a increparme. En esa época, él era uno de los urbanizadores más exitosos del sur de California. Caminó al frente del grupo y afirmó que yo no tenía idea de lo que estaba hablando. Dijo que nunca había visto un millón de dólares en mi vida, que el juego era una estupidez y que yo era un idiota por jugarlo.

Si le temes a la humillación en público, respira hondo antes de leer lo que sigue, pues fue muy doloroso. El grupo entero, de más de 120 personas, se volvió contra mí. Empezaron a gritar, a amenazarme y a maldecirme. Había perdido el control del grupo y pendía sobre la hoguera.

Lo peor es que Sandy tenía razón. Yo no tenía idea de lo que estaba hablando. En esa época, no tenía un negocio exitoso. Hablaba de riqueza y no la tenía. Hablaba de relaciones y no tenía ninguna. Fue la experiencia más humillante de mi vida.

Cuando hablé de este recuerdo, Alan declaró que esa era la causa del problema. "Ahí está", dijo. "Te has mantenido oculto desde entonces, fuera del alcance del radar, esperando el momento en que creas haber 'ganado el derecho' de recibir atención".

En ese momento me formuló la pregunta más poderosa que he escuchado en toda mi vida para el manejo de la vocecita: "¿Qué fue lo que aprendiste en ese momento de dolor y humillación?".

"¿Aprender?", pregunté confundido. "No aprendí nada. Me apalearon, me apabullaron, me avergonzaron, me echaron… fue el momento más doloroso de mi vida".

Sin perder la calma, Alan repitió la pregunta: "¿Qué fue lo que aprendiste." Pasaron varios minutos durante los cuales Alan me planteó esa pregunta una y otra vez hasta que, de repente, la verdad cayó sobre mí como una tonelada de ladrillos:

Me convertí de vendedor a empresario.

En ese momento terrible aprendí que, a partir de entonces, debía responsabilizarme de todo. En ese instante, frente a todas esas personas, fui despojado de mi encanto, mis palabras, técnicas y habilidad para establecer contactos. Era sólo yo, y por primera vez en mi vida debí enfrentar la verdad acerca de quién era y de qué había o no había hecho. Tuve que responsabilizarme por completo de mi vida.

Fue doloroso, pero en ese momento de adquirir la responsabilidad al ciento por ciento me convertí en empresario.

Y luego, como en una cascada de revelaciones, contemplé el resto de mi vida. Pude ver que, en algunos de los momentos más difíciles y dolorosos, había adquirido habilidades nuevas. Era como si esas dificultades hubieran sido la presión y el calor necesarios para convertirme en un diamante.

Recordé los inicios de nuestra compañía de transportes, cuando estuvimos cerca de cerrar el negocio varias veces. Mi vocecita no dejaba de decirme que renunciara, que tirara la toalla, pero al calor de las batallas, algo hacía que nuestro rudimentario equipo hiciera milagro tras milagro, hasta que logramos cambiar nuestra situación. Descubrí que, en esas ocasiones, tuve una segunda transición.

Me convertí de empresario en líder.

Luego de traspasar esa compañía a otras personas, quienes la desmontaron y estafaron a los vendedores, me vi obligado a declararla en bancarrota. Recuerdo todavía con claridad el día que fui a la corte en Los Angeles, donde vi al juez sellar el expediente y colocarlo en una pila con los de otros negocios fallidos que se procesaban ese día.

Salí de los tribunales más deprimido, avergonzado, humillado y perturbado que nunca. Caminé unas cuadras hasta el muelle de Santa Mónica arrastrando los pies hasta el final. Mi vocecita estaba muy mal. Para ser honesto, pensé en saltar al mar. Había echado todo a perder. Era un desastre.

Entonces me di cuenta de algo: había gaviotas graznando, el sol brillaba, había muchachos montando olas con sus tablas de *surf y* jugando en la arena; las palmeras susurraban suavemente con la brisa. El universo seguía adelante; al mundo no le importaba lo que ocurría en mi cabeza. Fui capaz de retomar el manejo de mi vocecita y, de pie al borde del muelle, viví otra transición.

Con lágrimas rodando por mis mejillas, juré que haría todo lo que estuviera en mis manos para evitar que otra persona llegara a ese punto. Que haría todo lo necesario para que ningún empresario, vendedor o individuo tuviera que asomarse al cañón de un arma al enfrentar el fracaso. Que haría mi mejor esfuerzo para enseñar e inspirar a quienes en verdad desean alcanzar el éxito, y para ayudarlos a descubrir al maravilloso ganador que hay en su interior. Los ayudaría a fortalecer un espíritu que nunca morirá, que armado con la visión apropiada y las herramientas para el manejo de la vocecita, lograría el triunfo.

Ese día, me transformé de líder en maestro.

Desde entonces han pasado muchos años y he tenido la bendición de contar con éxitos, amigos, socios y familiares maravillosos, y puedo decir lo mismo de mi equipo. Al hacer un recuento de mi vida, compruebo que todo se debe a lo que me dijo Alan: que en todas esas coyunturas dolorosas de la vida adquirimos algo. Nos acercamos a ser las personas que debemos ser. Lo que provoca el dolor es la resistencia a ser quienes somos.

Creo firmemente que dentro de ti hay un genio y un héroe. Creo que todo lo que ha ocurrido en tu vida ha obstaculizado tu viaje hacia realizarte y ser el mejor. Sin embargo, si escuchas a la vocecita y utilizas las técnicas para su manejo, podrás retirar los obstáculos y permitirás a tu espíritu alzar el vuelo una vez más.

Tú tienes el poder y la fortaleza, y ahora tienes todas las herramientas y técnicas que necesitas. Gana la batalla que se libra en tu cabeza y adquiere la vida extraordinaria que mereces.

¡Vive ya!

Fuentes y referencias

Libros

Fuller, R. Buckminster. *Critical Path, Intuition, Synergetics* y *On education.*
Grabhorn, Lynn. *Excuse Me, Your Life is Waiting.*
Seligman, Martin. *Learned Optimism.*
Pressfield, Steven. *The War of Art.*
Hill, Napoleon. *Think and Grow Rich.*
Bettger, Frank. *How I Raised Myself from Failure to Success in Sales.*
Robbins, Anthony. *Unlimited Power.*
Prigogine, Ilya. *Order Out of Chaos, From Being to Becoming: Time and Complexity in the Physical Sciences.*
Kiyosaki, Robert. *Padre rico, padre pobre,* Editorial Aguilar.
West, Lawrence. *Understanding Life.*
Singer, Blair. *Vendedores perros, El ABC para crear un equipo de negocios exitoso,* editorial Aguilar www.salesdogs.com, www.littlevoicemastery.com, www.blairsinger.com
Maestros y *coaches* mencionados
Johnson, Jayne. www.theclearingsight.com
Kiyosaki, Robert. www.richdad.com
Walters, Alan. www.knowledgism.com
White, Kim. www.kimwhite.com
Thurber, Marshall. www.empoweredwealth.com

Por desgracia, muchos de los mejores maestros y *coaches* prefieren permanecer en el anonimato. Están comprometidos con su trabajo en favor de los demás pero no quieren estar bajo los reflectores. Sus aportaciones son invaluables. Busca a esos maestros y *coaches* que te ayudarán a explotar lo mejor de ti.

AHORA

Comprueba todo lo que has aprendido sobre el manejo de la vocecita en el siguiente sitio:

www.littlevoicemastery.com

Compara tu resultado de la evaluación con el el resultado obtenido antes de la lectura de este libro.

Sé grandioso.

Notas

[1] Perturbación se define como “trastorno del orden”. Cuando se aplica presión a un sistema, éste puede transformarse en una entidad más compleja y fuerte. La madera puede convertirse en carbón, el cual puede convertirse en diamante.

Título original: *"Little Voice" mastery,* Blair Singer

Publicado por acuerdo con XCEL Holdings LLC y Blair Singer

© 2007, XCEL Holdings LLC y Blair Singer

© 2008, Prólogo, Marco Antonio Regil

© De esta edición:
2008, Santillana USA Publishing Company, Inc.
2105 NW 86th Avenue
Doral, FL 33122
(305) 591-9522
www.alfaguara.net

Fotografía de portada: Seymour & Brody
Diseño de cubierta: Grupo Cinco
© Traducción de: Gerardo Hernández Clark
Formación de interiores: La Buena Estrella Ediciones

Primera edición: diciembre de 2008.

ISBN: 9780882726366

Printed in the United States by HCI Printing
Conversión ebook: Kiwitech
Impreso en los Estados Unidos por HCI Printing

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en, o transmitida por, un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito de la editorial.

Aguilar es un sello editorial del Grupo Santillana

www.prisaediciones.com

Argentina
www.prisaediciones.com/ar
Av. Leandro N. Alem, 720
C 1001 AAP Buenos Aires
Tel. (54 11) 41 19 50 00
Fax (54 11) 41 19 50 21

Bolivia
www.prisaediciones.com/bo
Calacoto, calle 13, nº 8078
La Paz
Tel. (591 2) 279 22 78
Fax (591 2) 277 10 56

Chile
www.prisaediciones.com/cl
Dr. Aníbal Ariztía, 1444
Providencia
Santiago de Chile
Tel. (56 2) 384 30 00
Fax (56 2) 384 30 60

Colombia
www.prisaediciones.com/co
Calle 80, nº 9 - 69
Bogotá
Tel. y fax (57 1) 639 60 00

Costa Rica
www.prisaediciones.com/cas
La Uruca
Del Edificio de Aviación Civil 200 metros Oeste
San José de Costa Rica
Tel. (506) 22 20 42 42 y 25 20 05 05
Fax (506) 22 20 13 20

Ecuador

www.prisaediciones.com/ec
Avda. Eloy Alfaro, N 33-347 y Avda. 6 de Diciembre
Quito
Tel. (593 2) 244 66 56
Fax (593 2) 244 87 91

El Salvador
www.prisaediciones.com/can
Siemens, 51
Zona Industrial Santa Elena
Antiguo Cuscatlán - La Libertad
Tel. (503) 2 505 89 y 2 289 89 20
Fax (503) 2 278 60 66

España
www.prisaediciones.com/es
Torrelaguna, 60
28043 Madrid
Tel. (34 91) 744 90 60
Fax (34 91) 744 92 24

Estados Unidos
www.prisaediciones.com/us
2023 N.W. 84th Avenue
Miami, FL 33122
Tel. (1 305) 591 95 22 y 591 22 32
Fax (1 305) 591 91 45

Guatemala
www.prisaediciones.com/can
26 avenida 2-20, zona
Zona n° 14
Guatemala CA
Tel. (502) 24 29 43 00
Fax (502) 24 29 43 03

Honduras
www.prisaediciones.com/can
Colonia Tepeyac Contigua a Banco Cuscatlán
Frente Iglesia Adventista del Séptimo Día, Casa 1626
Boulevard Juan Pablo Segundo
Tegucigalpa, M. D. C.

Tel. (504) 239 98 84

México
www.prisaediciones.com/mx
Avenida Río Mixcoac, 274
Colonia Acacias
03240 Benito Juárez
México D. F.
Tel. (52 5) 554 20 75 30
Fax (52 5) 556 01 10 67

Panamá
www.prisaediciones.com/cas
Vía Transísmica, Urb. Industrial Orillac,
Calle segunda, local 9
Ciudad de Panamá
Tel. (507) 261 29 95

Paraguay
www.prisaediciones.com/py
Avda. Venezuela, 276,
entre Mariscal López y España
Asunción
Tel./fax (595 21) 213 294 y 214 983

Perú
www.prisaediciones.com/pe
Avda. Primavera 2160
Santiago de Surco
Lima 33
Tel. (51 1) 313 40 00
Fax (51 1) 313 40 01

Puerto Rico
www.prisaediciones.com/mx
Avda. Roosevelt, 1506
Guaynabo 00968
Tel. (1 787) 781 98 00
Fax (1 787) 783 12 62

República Dominicana
www.prisaediciones.com/do
Juan Sánchez Ramírez, 9

Gazcue
Santo Domingo R.D.
Tel. (1809) 682 13 82
Fax (1809) 689 10 22

Uruguay
www.prisaediciones.com/uy
Juan Manuel Blanes 1132
11200 Montevideo
Tel. (598 2) 410 73 42
Fax (598 2) 410 86 83

Venezuela
www.prisaediciones.com/ve
Avda. Rómulo Gallegos
Edificio Zulia, 1º
Boleita Norte
Caracas
Tel. (58 212) 235 30 33
Fax (58 212) 239 10 51

Índice

Portadilla 2
Introducción 5
Dedicatoria 7
Agradecimientos 10
Prólogo Marco Antonio Regil 12
Prefacio ¿Qué es el manejo de la vocecita? 15
PRIMERA PARTE: EL MANEJO DE LA VOCECITA 17
- Capítulo 1 Aprende a manejar la vocecita 19
- Capítulo 2 ¿Qué es y de quién es la vocecita? 29
- Capítulo 3 Cómo manejar tu vocecita 40
- Capítulo 4 Valor personal contra resistencia. Cómo dejar de posponer tus sueños 50
- Capítulo 5 Seguridad en ti mismo. Resucita a tu héroe interior 62
- Capítulo 6 Autenticidad: cómo triunfar siendo quien eres 69
- Capítulo 7 Confiabilidad: cumple lo que prometes 84

SEGUNDA PARTE: TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE LA VOCECITA 95
- Capítulo 8 21 técnicas para el manejo de la vocecita. Reprograma tu cerebro, ¡ya! 97
- Capítulo 9 Una anécdota final sobre el poder del manejo de la vocecita 126

Fuentes y referencias 130
Notas 134
Créditos 135
Grupo Santillana 137