

UNIVERSIDAD DE NUEVO LEON
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
CURSO DE VERANO PARA GRADUADOS

JULIO DE 1966.-

DOCUMENTO NUM. 6

SABER CALLAR Y SABER HABLAR.

El lenguaje es el arma más poderosa y más eficaz que el hombre posee. Mediante la palabra nos comunicamos con el prójimo. Una palabra puede agradar, herir, convencer, estimular, entristecer, instruir, engañar, alabar, criticar o fastidiar a las personas a quienes fué dirigida. Mediante la palabra, el trabajador se comunica con sus colegas. Por medio de la palabra, igualmente, recibe las instrucciones de sus superiores. El lenguaje es el instrumento esencial de las relaciones humanas: en la comunicación entre los seres humanos, es tan importante como la azada para el labriego o el torno para el mecánico.

Ya que posee tanta importancia, conviene rodearlo de todos los cuidados posibles, es decir, cada uno deberá aprender a utilizarlo para mejorar sus relaciones con otras personas. Esto no consiste sólo en hablar castellano correctamente, sino que además será necesario saber hablar en el momento oportuno y utilizando los términos y el tono de voz adecuados a la situación. Si se desea, por ejemplo, pedir prestado el martillo de un compañero, se tratará de obtenerlo de varias maneras "Deme el martillo", será una orden; "¿Tendría la amabilidad de prestarme el martillo?", es una petición cortés; "¿Cómo podría conseguir un martillo, que me hace falta?", es una manera de desviar el problema de tal forma que el colega resuelva por sí mismo ayudar al otro sin que éste se lo haya pedido. Estas tres maneras de proceder podrán expresarse con tonos

2.- No monopolice la discusión. Hable poco. Hable de cosas que tengan realmente importancia. Si la discusión languidece, formule preguntas que despierten un nuevo interés.

3.- No evite la discusión. No permanezca callado, apático o indiferente. Si no comprende algo, haga preguntas. Pida ejemplos, antecedentes, casos concretos. Expresese sus dudas y trate de analizar lo que entiende de acuerdo con su experiencia.

4.- Si no está de acuerdo en algún punto, dígalo. Hágalo con sencillez, buen humor, y sin énfasis.

5.- No deje su observaciones para más tarde. Hable apenas sienta el deseo de aclarar algún punto oscuro o de comunicar su experiencia. No espere a que el interlocutor le pida que hable. Si varias personas quisieran hablar al mismo tiempo, levante el brazo y espere a que el líder le otorgue la palabra.

6.- Lleve preguntas a la reunión. Lleve material para los debates: notas, puntos del tema que no comprende bien, artículos de diarios, opiniones con las que está de acuerdo o con las que disiente, afirmaciones que ha escuchado por radio, durante una conversación o una conferencia, etc.

7.- Lleve los problemas del grupo a su casa. Estúdiele y reflexione sobre ellos. La discusión es la primera etapa de un largo proceso educativo que debe concluir en el fuero interno de cada uno, mediante la reflexión sobre lo que se ha dicho y la elaboración de un punto de vista personal sobre los problemas tratados.

Tomado del libro del Dr. PIERRE WEIL
"RELACIONES HUMANAS EN EL TRABAJO Y EN LA FAMILIA".
Editorial Kapelusz

de voz muy diferentes. "Deme el martillo", dicho con un tono lastimero, no tendrá ya las características de una orden, sino las de un pedido apremiante, mientras que "Presteme el martillo, por favor", pronunciado con un tono de voz irritado y colérico, anulará el "por favor" y adquirirá las características de una orden.

Aprender a servirse del lenguaje consiste también en saber callar cuando sea necesario. "La palabra es de plata, el silencio de oro", dice un viejo proverbio.

El silencio es de gran utilidad, especialmente en las siguientes circunstancias:

1.- Cuando una persona asiste a una reunión cuyo tema es completamente ajeno a su especialidad y en la que se encuentran, además técnicos y especialistas en la materia, lo que más le conviene es escuchar para aprender más o, incluso, preguntar cuando no ha comprendido algo.

2.- Si una persona tiene un temperamento excesivamente agresivo y colérico, y está a punto de decir algo que herirá a otros profundamente, es mejor que detenga sus palabras hasta que su cólera haya pasado. Necesitará luego aplacarse practicando deportes o haciendo trabajos manuales, a fin de que su irritación no recaiga sobre el grupo.

3.- Cuando una persona quiere escuchar a los otros para formarse una opinión sobre el tema que se trata, en lugar de emitir una opinión más valiosa.

Es mucho más fácil hablar que callar. Callar exige una capacidad de control de sí mismo, capacidad que ahora analizaremos.

Tomado del libro del Dr. Pierre Weil
"Relaciones Humanas en el trabajo y
en la familia".
Editorial Kapelusz