

Saber callar

Por Jorge A. Oriza Vargas © (31-2010)

Saber callar, parece una sugerencia un tanto contradictoria, sobre todo si hemos hablado en artículos anteriores de la buena comunicación, que entre otras cosas, significa decir las cosas con claridad, con objetividad, incluso de ser en ocasiones redundantes¹, como atributo precisamente de una buena comunicación, que permite asegurarnos de que nuestro interlocutor haya comprendido nuestro mensaje.

Sin embargo, también pensamos que en ocasiones *saber callar* puede ser una decisión inteligente, cuando por ejemplo, nuestros mensajes pueden ser ocasión de disgusto, de ofensa o puede generar un conflicto.

No obstante esta aparente lógica, estamos claramente en un terreno complicado, pues saber callar no es sencillo. Pareciera que en ocasiones es necesario decir las cosas a cualquier precio, y en otras, sonaría sensato callar, sobre todo cuando nuestro equilibrio emocional se ha roto, y nuestros mensajes están claramente afectados por nuestras emociones, y derivado de ello, nuestros mensajes no parecen ser lo más inteligente posibles. Como vemos, es necesario abundar un poco más en lo que pretendemos establecer en este artículo cuando decimos: *saber callar*.

En primer lugar, podemos aclarar que tal y como propusimos en la cápsula no. 16, la inteligencia emocional es el principal recurso de madurez que se necesita en cualquier proceso de comunicación. Siempre y cuando estemos apoyados en ella, habrá ocasiones en las cuales callar no es recomendable, porque está de por medio la aclaración del algún asunto importante, de una posición apegada a principios morales; o cuando decir las cosas, apegadas a la verdad, a la justicia, a la honestidad, es lo más recomendable, siempre y cuando nuestra comunicación sea respetuosa, y tolerante de las diferencias con nuestros interlocutores.

Pero pensamos que, no obstante la validez de lo establecido en el párrafo anterior, habrá otras ocasiones en las que saber callar parece ser una recomendación conveniente. Mencionemos algunas.

Los consejos. Tenemos como costumbre, como hábito cultural, la idea de que poseemos ideas, principios y creencias, que son la verdad “pura”; nuestra idea o ideas de las cosas, según nuestras propias creencias, son mejores que las de los demás, y nuestra tendencia es pensar que los demás están equivocados, surgiendo a partir de esta convicción, de manera natural, una actitud de “buena voluntad” de aconsejar a los demás, de decirles lo que es correcto (según nosotros). Decirles, a veces categóricamente, lo que deberían hacer, lo que sería correcto hacer –según nosotros. En cualquier proceso de comunicación, decir nuestros puntos de vista, como resultado de un intercambio de mensajes, debe ser de

¹ Ver este concepto en la Cápsula No. 16 sobre la Comunicación y la Inteligencia Emocional.

manera respetuosa; debe ser una comunicación tolerante y prudente. Pero sobre todo respetuosa de los que el otro piensa o cree. En el último de los casos, si estamos seguros de que es necesario decirle algo en su “supuesto beneficio”, deberemos pedirle su autorización para darle nuestro punto de vista, nunca nuestro consejo; por ejemplo: ¿te puedo hacer un comentario? ¿Te puedo decir lo que pienso? Y en todas estas ocasiones, sin emitir *un juicio* sobre su persona, o sobre lo que piensa, podríamos hacerle el comentario, siempre respetuoso, de lo que nosotros pensamos. En caso contrario, pensamos que lo mejor sería *saber callar*, pues a nadie le gusta que lo juzguen o que le digan que va por el camino equivocado o cual debería ser su camino; necesitaría tener la actitud de apertura y madurez necesaria para escuchar la retroalimentación de nuestra parte.

El dominio personal. Otras ocasiones en las que recomendamos saber callar, es cuando, como señalábamos al principio, estamos afectados por procesos emocionales fuertes, de de temor o de enojo; sobre todo el enojo o la ira, generará mensajes altamente distorsionados, apartados de la objetividad necesaria para la buena comunicación. Hablar cargados de enojo, es fácil generador de ofensas, incluso de agresiones y de faltas de respeto a la dignidad de la otra persona. La recomendación, es la misma que hemos sostenido como recurso de inteligencia emocional; separarnos, pedir un tiempo razonable, hasta que baje la intensidad de nuestro enojo, y después regresar a establecer de preferencia un diálogo respetuoso. Si no controlamos nuestras emociones, entonces, es mayormente necesario *saber callar*; pues podríamos ser generadores de un conflicto mayor, y la idea de la buena comunicación e incluso del diálogo, es resolver los conflictos, no generarlos.

Callar por prudencia. Habrá ocasiones en las cuales no estamos realmente tan afectados emocionalmente. Sin embargo tenemos información que en nuestros mensajes, puede ser generadora de conflictos innecesarios, o puede lastimar la dignidad de otras personas, o puede ser información que pueda malinterpretarse. En casos claramente de indiscreción (incluso tipificados como chismes, muy comunes en nuestra época), tenemos por lo general la tentación de hacer el comentario que afecta a otros, sin que tengamos la seguridad o la información completa; por lo general los llamados chismes, nacen de información distorsionada, no veraz, basada en juicios, no en hechos. En estos casos, es lógico que *nuestra recomendación es callar*; nunca hablar mal de los demás, menos si no nos consta, y solo repetimos lo que otros dicen.

Callar, como vemos, es atributo en ocasiones de madurez, de sensatez o de inteligencia emocional; lo importante es reflexionar cuando es necesario callar, y cuando, guardando principios elementales de ética, de respeto a los demás, tendremos que decir las cosas; encontrar las diferencias, entre ambas situaciones, es cuestión entonces de un poquito de sabiduría. Al menos es lo que yo pienso, y usted... ¿Qué opina?

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: foriza@prodigy.net.mx

NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com

Otros temas en cápsulas siguientes:

*Los valores del amor, Inteligencias Múltiples; ser autocrítico ¿es necesario?,
Educar a los hijos con inteligencia emocional.*



Capacitación y asesoría en:

- Relaciones Humanas
 - Liderazgo
 - Desarrollo Organizacional

*Contenidos sustentados en
la inteligencia emocional y en los valores*

ARMONÍA Y PRODUCTIVIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS