

SABER HABLAR (I)

Una guía que nos ayudará a expresarnos en público

1.- El hablar, la comunicación, el diálogo, la conversación, el intercambio de ideas, la transmisión de pensamientos y emociones, la charla y el coloquio interpersonal, son pieza clave en toda existencia humana; pues el hombre, animal social por naturaleza, es un ser elocuente, dialogante y comunicativo, dotado de ese gran don que es la palabra sin el cual no podría vivir. La naturaleza "hablante" del hombre y su vocación social son dos aspectos distintos de una misma realidad. Para unirse a otros hombres, para convivir con ellos y realizar junto a ellos una acción en común, el hombre necesita hablar.

2.- Pocos bienes tan valiosos para la vida humana como la palabra, pues es el medio para expresar lo que hay dentro del alma, el cauce a través del cual se transmite la luz de la inteligencia y la llave que da acceso al corazón de las personas. Saber usar de la palabra, emplearla recta y adecuadamente, conocer y ser capaz de utilizar su tremenda fuerza es uno de los mayores secretos del liderazgo. No se puede dominar el arte de dirigir sin dominar el arte de la palabra.

3.- La palabra es la savia misma de toda la vida comunitaria. El hablar es la acción que constituye y fundamenta de manera primaria la comunidad, el vínculo que la une, el aliento que la mantiene viva. Una comunidad será sana y fuerte en la medida en que en su seno se hable con libertad, espontaneidad, franqueza, confianza y buena voluntad. Sin diálogo no hay convivencia posible.

4.- La realidad humana tiene constitutivamente una estructura dia-lógica; está basada en y constituida por el diálogo, se alimenta de la palabra que fluye entre dos. Es siempre entendimiento entre dos seres espirituales que se buscan mutuamente para lograr una unidad superior, entre un yo y un tú que salen al encuentro mutuo. Allí donde no se habla es imposible que la existencia tenga una configuración auténticamente humana.

5.- Una de las virtudes del líder es la disposición a dar con generosidad. Y una de las cosas más importantes que el hombre en general, y el hombre líder en particular, tiene que dar a los demás es la palabra, su palabra. "Te doy mi palabra", la fórmula que usamos para sellar un compromiso más o menos solemne o para empeñar o vincular nuestro ser de una manera más profunda con algo, tiene una aplicación mucho más amplia de lo que normalmente pensamos, viniendo a ser la base misma del entendimiento y la convivencia entre los seres humanos. Es donde nuestra palabra, con todo lo que ella lleva consigo, como asentamos una sólida convivencia con el prójimo. Cuando hablamos, damos nuestra palabra, y a través de ella nuestro corazón, a quien tenemos frente a nosotros. Cuando pronunciamos una palabra sincera, vehículo de un pensamiento verdadero, estamos dando parte de nuestro ser y creando un vínculo de unión con los demás.

6.- Toda comunidad descansa en un recíproco darse la palabra, en la doble acepción que tiene la expresión "dar la palabra". Por un lado, dar la propia palabra - verdadera palabra de honor - para comprometerse ante los demás. Por otro lado, dar la palabra a los demás para que puedan expresarse libremente, invitarles a hablar.

7.- Una de las más importantes funciones del líder consiste justamente en facilitar y potenciar esa recíproca donación de la palabra. Es decir: hablar y dejar hablar; estimular el diálogo y propiciar el libre curso de la palabra; facilitar el encuentro de esa doble corriente verbal - la palabra que sale de mí y va hacia el otro, y la palabra que sale del otro y viene hacia mí -. Y todo ello el líder sólo podrá hacerlo mediante ese arte que es el hablar: usando sagaz, honesta y hábilmente su propia palabra.

8.- El líder ofrece a los suyos lo mejor que tiene, su palabra, y con ella les ofrece también su mano, en un gesto que es invitación al diálogo armonizador y a la participación activa en una empresa y proyecto común.

9.- Es éste, el de saber hablar, un arte que se va perdiendo, como tantas otras cosas, en este mundo caótico, superpolicionado y progresivamente empobrecido en que vivimos. Cada vez se habla menos; cada vez se habla peor; cada vez hay menos que decir y menos ganas de decirlo; cada vez hay menos palabra sensata y ponderada; cada vez hay menos honor para respaldar la propia palabra. Los hombres ya no tienen palabra; la han perdido o van camino de perderla; se van olvidando de hablar: más que hablar balbucean, parlotean, gesticulan, vociferan, hacen ruidos inconexos y sin sentido, usan un habla rudimentaria y casi ininteligible. Los idiomas degeneran, se degradan y plebeyizan, se empobrecen y desnaturalizan. Vivimos en un mundo lleno de ruidos, de ajeteo y de distracción banal que impide que los hombres hablen entre sí; un mundo que amenaza con convertirse en una gran metrópolis fría e inhumana, poblada por sordomudos, seres totalmente extraños unos para otros, donde cada día hay más masa y soledad. Razón de más para insistir en la necesidad de que el líder practique y domine este importante arte.

10.- La capacidad de comunicación y diálogo es capital para cualquier dirigente. El saber hablar y comunicarse con los demás es una de las cualidades más básicas en quien ha de dirigir un grupo humano. Un estilo comunicativo, dialogante, siempre dispuesto a dar y recibir ideas favorece el liderazgo y lo hace más humano, espontáneo y eficaz. No hay otro modo de liderar más que por medio de la palabra. Solo hablando es posible influir sobre los demás, transmitir ideas, formular planes y proyectos, delegar funciones y organizar trabajos, formar y formarse, poner de acuerdo a las personas que integran un grupo, entenderse con aquellos que se lidera, conocer su estado de ánimo y recibir de ellos ideas y sugerencias. Como dice el dicho popular, "hablando se entiende la gente".

11.- La palabra es la fuerza más poderosa de que dispone el hombre. Herramienta de doble virtud y arma de doble filo: sana y restaura, pero también hiere y mata. Es potencia constructiva y creadora, forjadora de orden y de belleza, dadora de vida, instauradora de paz y entendimiento; es fuerza que apacigua y conforta, que anima y estimula, que despierta las potencialidades latentes en el individuo, que une y armoniza entre sí a los seres humanos; es luz que permite ver y entender mejor la realidad y que ayuda a que los hombres se comprendan mejor unos a otros. Pero la palabra es también un poder peligroso y nefasto cuando se usa mal, cuando deja de ser lo que debe ser, cuando se pervierte o brota de un fondo corrupto. Entonces se troca en potencia destructora y disolvente, fermento sembrador del odio, instrumento favorecedor de la opresión y del envilecimiento. De ahí lo importante que es que el líder sepa hablar, que aprenda la correcta utilización de la palabra. Sólo conociendo la ciencia del recto uso de la palabra, la filosofía y el arte de hablar, puede el líder evitar el abuso y mal uso de la palabra, y que ésta, en su boca, se torne arma ofensiva y letal.

12.- Sabedor de la importancia que en su oficio tienen el habla y la palabra, el líder debe ser sumamente cuidadoso con todo lo que diga o deje de decir, con su manera de hablar, con su modo de dirigirse a los suyos. Tiene que vigilar no sólo lo que dice, sino también cómo lo dice. Ha de hablar con delicadeza, moderación y prudencia. Tiene que ser muy consciente de cada palabra que salga de sus labios. Ha de evitar todo lo que sea palabrería insustancial y vacía, la verborrea y la charlatanería inútiles, el lenguaje oscuro o crispado, la expresión insincera y falsa, el parloteo superficial, el verbalismo que se pierde en la costra de las palabras, y habrá de eludir también los excesos verbales, el tono agresivo, insultante o hiriente (cosas todas ellas a las que son dados los jefecillos de poca monta). No debe pronunciar ninguna palabra en vano. Debe hablar con mesura: ni demasiado ni demasiado poco. Su palabra debe ser justa, medida, serena, amable, armoniosa, inspirada en la verdad, creadora de armonía allí donde exista tensión o enfrentamiento. Y debe hablar además con gran respeto, no sólo hacia las personas con las que habla, sino también hacia las palabras que usa, hacia los conceptos y las ideas que en ellas se contienen, hacia la dignidad y belleza de la lengua gracias a la cual puede expresarse.

13.- La manera de hablar revela mucho sobre el carácter y la manera de ser de una persona. Dime cómo hablas y te diré como eres.. La actitud que se adopta en la conversación, la forma de intervenir en ella, el interés y la atención que se pone en lo que se está diciendo, el dejar o no hablar a los contertulios, la manera de decir las cosas, la tendencia a imponerse y a llevar la voz cantante o por el contrario a ser un participante más, el placer o el disgusto que se experimenta al comunicarse con los demás , la avidez por hablar de las propias cosas, el modo - superficial o profundo, serio o trivial - de abordar las cuestiones: todos estos son detalles sumamente elocuentes que definen a un individuo y constituyen elementos clave para medir su valía como líder.

14.- La palabra del líder tiene que ser una palabra positiva. Al igual que su manera de pensar, su manera de hablar tiene que estar caracterizada por una tonalidad risueña y creadora, que dé realce ante todo a lo positivo, valioso, favorable y constructivo. Ha de evitar la tendencia - tan frecuente - a hablar sólo de lo malo, así como al tono negativo, demoleedoramente crítico, corrosivo, pesimista y descalificador. ¿Cómo podrá un líder cambiar el mundo, mejorarlo y elevarlo, si está siempre hablando de lo negativo? ¿Cómo podrá despertar ilusión y entusiasmo si habla de una manera deprimente y no trata más que cuestiones desagradables? . En lugar de cambiar al mundo - a mejor - con su palabra, será el mundo el que le cambie a él , - a peor - usando la negra palanca de la palabra.

SABER HABLAR (II)

15.- Puesto que nos convertimos en lo que pensamos, y puesto que hablamos de aquello que llena nuestra mente y nuestro corazón ("de la abundancia del corazón habla la lengua"), si hablamos exclusiva o predominantemente de cosas negativas, acabaremos siendo personas negativas, incapaces de hacer nada positivo. Si estamos siempre hablando de lo mal que van las cosas y lo mal que van a ir, del avance de la decadencia, de la amplitud de la inmoralidad y la corrupción, de lo inútil y desalmada que es la gente, nuestra vida se irá delineando bajo el signo de la negatividad. Si nuestra palabra está inspirada por la actitud desalentada que, ante la negra situación imperante, da por supuesto que "no hay nada que hacer" y que "las cosas no tienen arreglo" , estaremos acabando realmente con las últimas posibilidades de enderezamiento, aquellas que laten dentro de nosotros mismos.

16.- Hablar no consiste, como muchos suelen pensar, en "decir cosas" vengan a cuento o no, interesen o no a los contertulios, tengan o no importancia y sentido. Conversar no quiere decir lanzar a las demás personas lo primero que a uno se le ocurre, emitir sonidos y pronunciar palabras sin ton ni son, hilvanar frases y temas sin el menor interés o que no guardan ninguna conexión entre sí. No se trata de hablar de cualquier cosa o de lo primero que a uno se le ocurra, para matar el tiempo o para satisfacer la propia necesidad de expresarse y de desahogarse. Se trata de hablar de aquello que realmente interesa al interlocutor de aquello que este necesita o debe oír, de aquello que le puede ayudar y enriquecer, de aquello que afecta a su actividad y a su vida.

17.- Hay que huir de la palabra inmoderada y torpe - el no saber hablar, el mal hablar o el hablar inadecuado - ya sea por defecto o por exceso. Tan malo es el individuo que habla por los codos, cual máquina a la que se ha dado cuerda, diciendo toda clase de sandeces y trivialidades, como el individuo hermético y taciturno, que no dice "esta boca es mía" y al que hay que sacarle las cosas con sacacorchos. En ambos casos nos hayamos lejos de hablar sensato, dialogante, reflexivo, medido y mesurado.

18.- Muchos son como el perro del hortelano , que "ni comen ni dejan comer"; no sólo no hablan, sino que tampoco dejan que se hable. A su lado resulta imposible articular palabra. Matan el diálogo antes de que nazca. La sordera y el mutismo de los dirigentes son contagiosos y se traducen inevitablemente en sordera y mudez de los dirigidos.

19.- Saber comunicarse, saber charlar y dialogar con los demás en un ambiente distendido de respeto , seriedad, sinceridad, confianza y camaradería, es prenda dorada del buen líder. No se quiere decir con ello que el líder tenga que tener mucha labia o ser un buen orador (la galería histórica de los malos líderes - e incluso de los líderes nefastos - está repleta de excelentes oradores, capaces de arrastrar masas) No hablamos del arte de la oratoria, sino de algo mucho más simple y elemental. No se trata, como muchos piensan , de "hablar a" los demás, de dirigirse a ellos o hablarles de lo que estimemos oportuno - arengarles, leerles comunicados o notificaciones , transmitirles las propias decisiones o genialidades, darles órdenes o consejos, impartir consignas, etc. sino de "hablar con" ellos , siendo uno mismo tanto emisor como receptor y procurando que esto se haga en un plano de igualdad (siempre, claro, que esto sea posible y no rompa la debida jerarquía).

20.- Mal, muy mal andan las cosas cuando en una organización(empresarial, familiar, de servicio o de cualquier otro tipo) no se habla. No será exagerado decir que nos hallamos ante un cadáver de organización: pues el habla y la palabra son como la circulación sanguínea o el alimento vital de un cuerpo social,. No en vano el hablar va ligado al aliento.

21.- Se quiera o no, en una agrupación humana es inevitable que se hable, porque el habla es componente esencial de la realidad humana: el hombre no puede vivir y trabajar con los demás sin hablar. Se hablará de una manera o de otra, bien o mal, pero siempre se hablará. Por eso, si en un grupo no se habla con normalidad se hablará de manera anormal ; si no se habla con orden y mesura, se hablará de modo desordenado , con acaloramiento y violencia,; si no se habla para iluminar y aclarar, se hablará para confundir y oscurecer más aún el ambiente.

22.- No podrás impedir que entre los tuyos, en el seno de la organización que diriges, surjan comentarios sobre los más diversos asuntos, circulen las ideas y las opiniones e incluso se critique aquello que sea criticable. Se equivocan aquellos que pretenden impedir todo esto , creyendo que con ello afianzan su poder y construyen una organización más monolítica. Cuando se obstaculiza o impide que circulen las buenas ideas, o cuando simplemente no se les presta el suficiente interés ni se favorece su expresión , lo único que se hace es fomentar la circulación de las malas ideas, las ideas inservibles, estúpidas, negativas o destructivas (las ideas-basura) y el inevitable resultado de la represión de las buenas ideas y la difusión de las malas es el afianzamiento de la mala idea: esa mala idea , aviesa , intención "mala leche" o "mala uva" que tantos estragos causa en la vida social y organizativa y que yace oculta, agazapada, traidoramente emboscada en los fondos abisales del alma humana, siempre al acecho y presta a aflorar con su tremendo poder corrosivo.

23.- Ten siempre presente que el clima de diálogo o de mutismo que impere en una determinada agrupación humana depende casi exclusivamente de la actitud y comportamiento que adopte su dirigente. Si este es una persona afable, comprensiva y dialogante, habrá un buen clima en el que la gente hablará con naturalidad y espontaneidad. Si por el contrario es un ser taciturno y hermético, hosco y ceñudo, al que no le gusta hablar y considera que el hablar no sirve para nada, el clima imperante en la sociedad que dirija será el silencio sepulcral, de mudez tensa y violenta.

24.- Si en una organización no hay cauces y medios formales para que se hable abierta y disciplinadamente, surgirán otros cauces para transmitir las palabras de forma oculta, subversiva y clandestina. Cuando no se canaliza de manera positiva la necesidad de hablar, se fomenta el que ello se haga de manera negativa, dándose pábulo al rumor, el chisme , el cotilleo, la crítica insana y la maledicencia.

25.- Si no propicias que se hable contigo, cara a cara y de hombre a hombre, , sin temor ni recelo, se hablará contra ti y a tus espaldas. Si haces inviable que se hable "dentro" de casa - real o simbólica - que lideras , los que en ella viven tendrán que hablar "fuera" , con todo lo que esto encierra de peligro de distanciamiento y extrañamiento, de desarrollo descontrolado y hostil, y con la amenaza que ello supone de que esa casa común quede vacía de contenido, de fuerza de atracción y de poder ilusionante.

26.- La conversación rectamente conducida nos hace mejores y más sabios, mejorando en consecuencia la comunidad en la que vivimos y para la que trabajamos y luchamos.

27.- Cualquier ocasión es buena para practicar con los componentes de tu grupo el arte del diálogo. Hay que aprovechar toda oportunidad que surja para comentar, charlar o intercambiar impresiones con ellos. Aunque sea de cosas poco importantes, no desperdices ni una sola de las ocasiones que se te presenten: habla con ellos de lo que les ilusiona, de lo que les atrae, de lo que les preocupa, de sus aficiones, inquietudes y problemas. Dedicar a ello tiempo y atención. Es la única manera de conocerles, de compenetrarse con ellos, de fomentar la solidaridad recíproca y de conseguir práctica en la habilidad comunicativa.

28.- El hablar de las cosas aparentemente insignificantes prepara el terreno y da experiencia para abordar más tarde, si llegara el caso, temas más graves y trascendentales. Casi imposible será hablar de lo más arduo, cuando no se ha hablado de lo más fácil. Quien tenga tras sí una larga práctica de comunicación con los suyos no tendrá ningún problema para dialogar con ellos en las horas difíciles.

29.- El verdadero líder hará todo esto siempre con agrado, espontáneamente, sin que le suponga ningún sacrificio y sin que ello obedezca a ningún propósito calculador. Sabe que ese hablar con sus compañeros, colaboradores, seguidores o subordinados es una de las mejores y más rentables inversiones que pueda hacer. Y, por otra parte, es para él un placer.

30.- El dirigente no tiene que decir a los suyos lo que a estos les guste o deseen oír, ni tampoco hablarles exclusivamente de lo que quieran que se les hable. Deberá decirles lo que deban oír y tratar con ellos de todo aquello que sea necesario y conveniente, procurando siempre despertar su interés en tales cuestiones, haciendo todo lo posible para que quieran oír hablar de eso que es tan importante para su formación o para la vida de la comunidad.

FUENTE AUTOR:

PDG MANUEL MARQUEZ CAMPOS

Club de Leones de Torremolinos

Málaga - España