

APLICACIÓN DE NORMAS DE CORTESÍA EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y GESTUAL

DEFINICIÓN DE CORTESÍA

El vocablo cortesía deriva de la expresión latina cohors, -ortis utilizada para referirse al "séquito de los magistrados".

El significado actual tiene su origen en la vida cortesana de la Edad Media, donde se utilizaba para referirse a los modos de comportamiento o sistema de modales por los que los integrantes del séquito de reyes y nobles, se distinguían socialmente del pueblo, más preocupado por cuestiones de subsistencia que por las pautas de comportamiento social o etiqueta.



En nuestros tiempos generalmente entendemos por cortesía el conjunto de normas que regulan el trato social de los miembros de una comunidad o sociedad, determinando los comportamientos adecuados y juzgando las conductas inadecuadas.

El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) define cortesía como "demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra".

Aunque la cortesía, como forma de regular los comportamientos de una sociedad y como defensa en una situación de agresividad de algunos de sus miembros, se presente en muchos casos como un hecho de carácter universal, las normas y convenciones que la componen cambian de una sociedad o comunidad a otra y lo que en una es cortés puede resultar descortés en otra. Es por esto que es tan

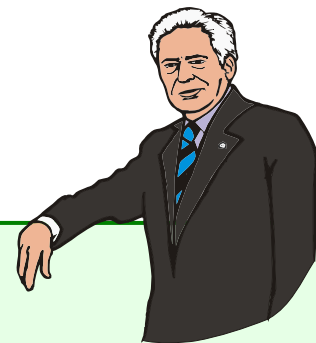
importante que su aprendizaje forme parte del proceso de adquisición no sólo de una lengua sino también de una cultura, con el fin de evitar los malentendidos y equívocos propios del encuentro con una sociedad o comunidad diferente.

En la mayoría de las ocasiones, la cortesía no se limita a gestos o maneras de hacer solamente, sino también a formas de decir, en fin, que siempre se ve encerrada en palabras. Es esta la razón por la que la lengua está directamente involucrada en el proceso y podemos hablar de cortesía verbal.

CORTESÍA VERBAL

Generalmente se tiene a la cortesía verbal “como el conjunto de mecanismos o habilidades lingüísticas al servicio de las relaciones sociales”.

Su finalidad no es garantizar una mejor transmisión de la información, sino regular el comportamiento de los interlocutores en la conversación, suavizando o salvando posibles conflictos y permitiendo una relación basada en la cordialidad y la cooperación mutuas.



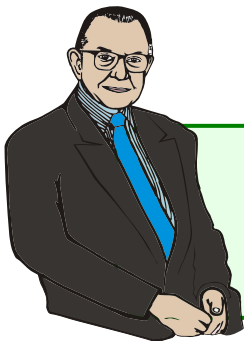
De esta forma podríamos decir que las relaciones de una persona en el ámbito social están directamente influidas por su conocimiento y manejo de la cortesía verbal, que comúnmente se conoce como el saber lo que se debe o no se debe decir, según la situación.

Otros criterios abordan a la cortesía como una estrategia comunicativa o conversacional que ayuda a obtener una comunicación exitosa. Recordemos que

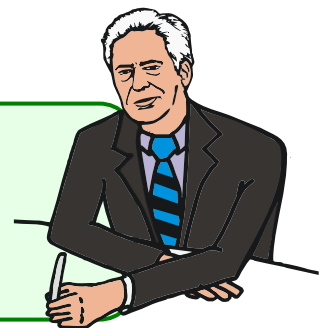
la comunicación lingüística no se realiza solamente con el propósito de informar sobre algo, sino que muy frecuentemente con el propósito de lograr que alguien haga algo o que reaccione de alguna manera al enunciado de un emisor.

Si se persigue el objetivo de lograr algún cambio o reacción en nuestro interlocutor, es de suma importancia que se escoja la forma más apropiada para que el acto de habla permita al interlocutor recibir el mensaje del hablante y que de esta forma el oyente pueda actuar o reaccionar como el hablante desearía.

Es así como se considera hacer la elección del acto de habla más apropiado para el contexto y la cortesía, como una estrategia comunicativa que facilita el entendimiento de los enunciados emitidos y, por consecuencia, el éxito de la comunicación en sí.



Aquí vale la pena recordar que Lakoff propuso dos reglas pragmáticas para la comunicación: “sea claro” y “sea cortés”. Esta última establece que el hablante debe evitar o atenuar posibles tensiones en las interacciones.



El principio de cortesía trata de lograr dentro de la comunicación la minimización de expresión de ideas poco agradables y el énfasis en las ideas agradables y, a su vez, incluye aspectos como el tacto, la generosidad, la aprobación, la modestia, el acuerdo y la solidaridad.

Simple parámetros de cortesía en su comunicación verbal son:

- a. No se imponga.
- b. Ofrezca opciones.
- c. Haga que el interlocutor se sienta bien; sea amable.
- d. Haga sentir en el interlocutor la impresión de que es una persona respetada y apreciada, lo que permite cultivar y fortalecer los lazos que los unen.
- e. Atienda los intereses o necesidades del hablante. Trate al otro como a usted le gustaría ser tratado, y en este caso, háblele al otro como a usted le gusta que le hablen.
- f. Todos los signos verbales tienen un papel fundamental en materia de cortesía: mirar al otro, cederle el paso, atenderlo con una sonrisa.
- g. La presentación personal, así como la forma de saludar, las respuestas amables, la gratitud y la despedida son fundamentales. Saludar y despedirse ayuda a establecer relaciones armónicas.
- h. Al dar la mano para saludar, es importante fijar la mirada en la persona.
- i. Hay que llamar a las personas por su nombre.
- j. Sea una persona reservada. Esto quiere decir, escuche más y hable menos.
- k. En la conversación se debe aprender a escuchar con espontaneidad y nivel de igualdad.
- l. La mirada es signo de interés y atención.
- m. Dar las gracias siempre que haya motivo para ello. Olvidar los favores es ingrato y descortés.
- n. Hablar en exceso nos delata y nos hace decir lo que no queremos decir, incluso lo que no hemos pensado.

LA COMUNICACIÓN VERBAL Y LA DISTANCIA

La distancia entre las personas que sostienen un evento de comunicación oral, tiene connotaciones particulares que vale la pena tener en cuenta, mucho más si estamos trabajando el tema de la cortesía.

- **Zona íntima:** Obsérvese por ejemplo la intimidad que es exclusiva de la pareja, en contraste con el acorralamiento que sentimos en un ascensor, la proximidad con extraños nos puede generar incomodidad.
- **Zona personal:** Aunque depende de cada cultura, oscila entre ochenta centímetros y de dos a tres metros, según el tipo de relación y la confianza entre las partes.
- **Zona social:** De tres metros, siempre y cuando la voz se escuche en forma adecuada.

LA CORTESÍA DE LA COMUNICACIÓN GESTUAL

En materia de cortesía es indiscutible que la comunicación gestual también participa con gran fuerza en los elementos a tener en cuenta. Aquí se contemplan básicamente elementos como nuestra apariencia y nuestro lenguaje corporal.

La postura, la gestualidad y el contacto visual que establecemos con nuestros semejantes determinan en gran medida el grado de aceptación y adhesión que pretendemos obtener de ellos. ¿Por qué ciertas personas nos atraen a primera vista? ¿Por qué otras nos resultan indiferentes, o nos previenen, o nos intimidan?

Resulta entonces claro que algunas personas se esmeran mucho más que otras en cultivar una imagen gestual inteligente y sensible con respecto a su entorno.

Aquel que es capaz de “vestir” su humanidad, su corporeidad, con gestos positivos y estimulantes sin duda ha entendido que el don de gentes, el carisma, no es simplemente un obsequio de la naturaleza. Nos construimos a base de esfuerzo y experiencia, nos adaptamos, nos hacemos asequibles y aprendemos a

ser gratos a los ojos de los demás mediante la conciencia del yo que proyectamos y mediante la interpretación de las percepciones sobre los otros.



La convivencia fructífera y armónica con los otros es un aprendizaje que merece toda nuestra atención, pues de ella dependen, en gran medida, nuestros éxitos y nuestros fracasos.

Es por ello que nuestros gestos y ademanes deben trabajar de la mano con nuestras destrezas de comunicación verbal. Ambos elementos trabajan en equipo y conforman un "paquete" general que nos cataloga como dirigentes empeñados en comunicarnos de forma cortés, respetuosa y responsable.