

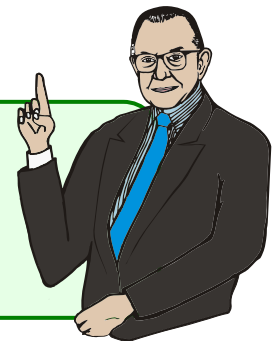
# APLICACIÓN DE NORMAS DE CORTESÍA EN LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Como ya hemos mencionado anteriormente, una de las cualidades de una buena redacción es hacer uso de la claridad expositiva. Esta implica que el escritor al redactar su trabajo, empleará un correcto lenguaje en el que la sencillez de las palabras y la claridad en la expresión, permitiendo al lector captar inmediatamente el mensaje.



Para ello, es imprescindible que el autor sea consciente de qué y para quién escribe. Cuando el escritor rebusca vocablos en el diccionario, guiado por un afán de "snobismo", inconscientemente remite al lector a la misma fuente informativa. Y esto termina por cansar a cualquiera; máxime si la lectura se efectúa por obligación y no por distracción.

Recordamos, como demostración de cortesía: "Entre dos palabras, la elemental; entre dos expresiones, la más corta". Las palabras pedantes o exóticas no encajan en este contexto.



## REGLAS ÉTICAS

El escritor, portavoz de una idea particular, al escribir pensando también en los demás (sus lectores), ha de ajustarse a unas reglas de convivencia para evitar malas interpretaciones, tergiversación de hechos reales y una merma injusta del concepto de las personas, que puede incluso llegar a atentar contra la dignidad de las mismas.

Como normas éticas citamos: La corrección, la reserva, la objetividad y la moralidad.

<b>La corrección</b>	<p>El escritor debe contar, sobre todo al mencionar a sus semejantes, ya sea para alabarlos o decir que no está de acuerdo con los planteamientos o tesis que mantienen, de no caer nunca en expresiones denigrantes, irónicas o de burla. Tampoco debe emplear un tono desabrido, poco amable y en definitiva, descortés, cuando contraríe la opinión de otra persona.</p>
<b>La reserva</b>	<p>Si en nuestro escrito nos referimos a otro u otros y sus asuntos personales, seamos discretos. No descubramos lo que a nadie interesa, máxime si todo proviene de nuestra apreciación personal. Esto no impide que se oriente, informe y difunda, cuanto pueda ser de interés general. Pero el escritor no puede ignorar el grado de reserva que ampara a ciertos asuntos, ni lo que entraña el concepto de "secreto profesional".</p>
<b>La objetividad</b>	<p>Nuestra peculiar visión de las cosas conlleva consideraciones personales, cuya manifestación preponderante son los adjetivos y los epítetos, que están reñidos con el trabajo intelectual, por dos razones: la primera, porque el autor escribe por y para un tema en cuestión. Su disertar, elimina el "ego". La segunda, porque éste, aunque redacta, no decide en su nombre. Es el tema o asunto el que le marca las directrices.</p> <p>Esta falta de protagonismo es suficiente para que nuestro trabajo quede revestido de la necesaria seriedad y se eliminen las divagaciones personales, fórmulas sacramentales o arcaicos giros del lenguaje que, insistimos, están reñidas con el trabajo de un dirigente.</p>

## La moralidad

La propia naturaleza del trabajo directivo, orientada al bienestar común, impone al escritor que diserte de acuerdo con los preceptos de la sana moral. Esta cualidad afecta directamente a la conciencia del escritor, nos exige formalidades y nos aconseja excluir a cuanto se oponga a este criterio.

## JUSTICIA Y CORTESÍA EN LOS JUICIOS



En nuestro rol como dirigentes, con frecuencia nos vemos obligados a formular juicios y opiniones del trabajo de otros. A nuestro criterio debe ampararlo la imparcialidad, la cortesía y un ser amable, considerado y respetuoso.

Don Santiago Ramón y Cajal dijo que "antes, pues, de resolvernos a repudiar un hecho o una interpretación comúnmente admitidos, reflexionemos maduramente. Y tengamos muy en cuenta, al formular nuestros reparos que si entre los sabios de dan caracteres nobles y bondadosos, abundan todavía más lo temperamentos quisquillosos, las altiveces cesáreas y las vanidades exquisitamente susceptibles".



Con estas precauciones, evitaremos en lo posible desdeños sistemáticos hacia nuestro escrito y querellas y polémicas en las cuales perderíamos tranquilidad y tiempo, sin ganar pizca de autoridad. Porque en la apreciación de nuestros méritos, sólo se tendrán en cuenta los hechos nuevos aportados, y no la destreza y garbo polémicos.

## **CITA DE OTROS AUTORES**

En ocasiones, se considera oportuno que hable alguien en nuestro nombre. Generalmente decimos quién es y tras hacer una llamada de atención, dígito entre paréntesis, aclaramos en el pie de la página, obra, página, editorial, edición, ciudad y año.

Si la transcripción es literal y no adaptada, abriremos comillas (") antes y al final de lo que el autor consultado dice. Pero sucede a veces que el consultado también habla en nombre ajeno y cita, a su vez, a dos o tres. Esto implica una serie de entrecomillados y aclaraciones que acaban por confundir al lector. Para evitar esto es aconsejable distinguir, de forma clara, que no hablamos nosotros y lo conseguiremos así:

- Comenzando en punto y aparte la exposición del autor citado y aclarando cuanto dice a una interlínea, si nosotros escribíamos a dos, o a dos, si lo hacíamos a una.
- Cambiando tipo de letra e incluso márgenes.
- Es de suponer que siempre dejaremos constancia de no ser nosotros quienes hablamos.
- Prestemos especial atención al nombre y apellidos correctos de las personas que mentamos.

## **LA CORTESÍA EN LA REDACCIÓN EMPRESARIAL**

La escritura ha evolucionado con el paso de los años de una forma espectacular, dando lugar casi a la total desaparición, en el caso de correspondencia personal, vencida por la rapidez e inmediatez del teléfono y otros nuevos medios de comunicación. En el caso de la correspondencia comercial, los cambios también han sido muy significativos. La aparición del fax, al igual que el teléfono lo hizo en su día, y gracias a su inmediatez han dado un vuelco importante a la forma de hacer comunicación escrita.

Al igual que en cualquier otro ámbito, la escritura tiene sus normas, que debemos conocer. Da lo mismo el medio (fax, correo, e-mail) o el tipo, hay que respetar unas determinadas estructuras y ortografías, como manejar acentos, mayúsculas, signos de puntuación, reglas ortográficas, etc.

La correspondencia ha sufrido una considerable merma, por la implantación de nuevos medios de comunicación, principalmente por el teléfono. No obstante, la aparición del correo electrónico ha dado un auge al medio escrito de nuevo. No trataremos de forma exclusiva las cartas, sino también cualquier otro tipo de medios personales escritos. Aunque las estructuras generales suelen ser comunes (fecha, remitente, destinatario, etc.), tienen ciertas diferencias.

La implacable mano de las nuevas tecnologías, ha dado un vuelco radical a la comunicación de carácter comercial, contribuyendo a un importante descenso del volumen de la correspondencia en las empresas. Vemos como ahora ya no se utilizan cartas de agradecimiento, acuses de recibo, etc. Se ha perdido mucha de la correspondencia comercial tradicional, mejorando la eficacia, pero perdiendo un poco de la esencia de las buenas maneras.