

## Hablemos de...

Normas de conducta social

Colaboración de Tamara Madrazo Suárez y Aida Rosa Díaz Machín.

"...la vida sin cortesía es más amarga que la cuasia y la retama". José Martí. *La Edad de Oro*.

La forma correcta de comportarse es uno de los elementos que influye en el éxito que pueda tener un maestro. Una persona cautiva de primera impresión por sus modales, su forma de vestir, de actuar, de hablar, de conducirse en la mesa, en los actos públicos, en las visitas, en todas sus actuaciones sociales. Una conducta correcta es una forma de respeto a sí mismo y quien se respete a sí mismo, ganará el respeto de quienes le rodean.

El conocimiento de ciertas reglas de conducta social protege al maestro del ridículo, de situaciones embarazosas y ayudan a salvaguardar no sólo su propio prestigio, sino el de su institución educacional. Veamos algunas normas aceptadas socialmente:

### *El saludo*

Las formas de saludo entre las personas pueden variar de acuerdo con las características culturales de determinado país o región.

El saludo está sujeto a ciertas reglas, entre las cuales se encuentran las siguientes:

Cuando se encuentran un hombre y una mujer, es él, el primero que inicia el saludo, pero debe esperar a que ella extienda la mano para estrecharla.

- El hombre se ha de poner siempre de pie para saludar; las mujeres sólo cuando se trate de personas muy ancianas o de un personaje que por su representatividad requiera ser honrado de forma especial.
- La forma correcta de dar la mano es extendiendo la mano derecha a nivel del codo durante un tiempo breve con ademán firme y sin exageraciones. Sólo se estrechan los dedos, aunque se ha generalizado estrechar la mano completa.
- Mientras se estrecha la mano se debe mirar a la persona directamente con gesto amable y una sonrisa moderada.

- Al dar la mano, esta no se debe estrechar tan fuertemente que lastime, ni tan blandamente que dé la impresión de pocos deseos de saludar.
- No se debe atraer la mano de la otra persona hacia sí y retenerla.
- Al acercarse a un grupo se debe saludar en general, expresar una frase adecuada acompañada de una ligera inclinación de cabeza. Es incorrecto incorporarse o marcharse de un grupo sin saludar o despedirse.

### *Las presentaciones*

La presentación es la forma de relacionarse socialmente y establecer un primer contacto entre dos o más personas que no se conocen. En el acto de presentación no deben usarse frases rebuscadas; resultan más efectivas las palabras simples, expresadas en tono sincero y breve, dirigidas directamente a la persona.

Se puede mencionar lo relativo a la ocupación de los presentados u otro dato que sea de interés común. Después de efectuada la presentación debe continuarse la conversación, aunque sea por breves minutos. La conversación debe ser frontal, mirando al presentador o al presentado en esa ocasión. No se debe introducir recuerdos de nombres borrosos de otras personas que ambos pudieran conocer, pues esto resta importancia a la presentación que se está realizando. Debe estar seguro del o los nombres de personas a quien se hace referencia. Con personas de mayor rango del presentado no se envían recuerdos o saludos hasta el momento en que sea más propicio.

Se debe presentar a la persona que se acerca a un grupo en el que no conoce a todos sus integrantes, sin embargo, es incorrecto interrumpir la conversación para hacerlo en ese momento, lo correcto es esperar que el tema de conversación termine o decaiga. La mejor forma es mencionar nombre y ocupación del presentado y uno por uno el nombre de los integrantes del grupo, teniendo en cuenta que si hay mujeres, hay que presentarlas primero.

Precedencia en las presentaciones.

- La persona de menor jerarquía es presentada a la de mayor jerarquía.
- El hombre es presentado a la mujer.
- Se presenta la persona más joven a la de mayor edad.

- El subordinado es presentado al jefe.
- Una joven debe ser presentada a un anciano.
- A una persona importante se le presentan las demás, independientemente de otros factores.
- Siempre la persona de mayor jerarquía, la mujer, el anciano, el jefe, han de extender la mano para saludar e iniciar la conversación.
- Las mujeres, al presentarse, no están obligadas a darse la mano, es suficiente una frase amable, una sonrisa y una leve inclinación de la cabeza.

Lo que debe evitarse al ser presentado.

- Mostrar exceso de felicidad por ese sencillo acto.
- Aprovechar la ocasión para formular una petición o favor.
- Hacer crítica al organismo que representa la persona presentada.
- Fumar durante la presentación.
- Falta de pulcritud en las manos.
- Evocar borrosos recuerdos.
- Insinuarse demasiado al interlocutor.
- Poner la mano en el hombro del presentado o del presentador (o en cualquier otra parte del cuerpo).
- Besuqueo recíproco de ambas partes.

#### *La auto-presentación*

El uso de la auto-presentación es permitido. Cuando se realiza entre hombres se debe decir nombre y apellidos sin otros títulos; la mujer se presentará, dirá si es casada (por ejemplo, esposa de.... o soltera) y su nombre y apellidos.

#### *La conversación*

La conversación es un arte, pero no es necesario ser un erudito para sostener una conversación interesante.

Debe tenerse en cuenta la voz, los gestos y el lenguaje. Una voz moderada resulta siempre agradable; no debe ser tan baja que no se escuche, ni tan alta que moleste. Se debe usar siempre un lenguaje cortés, natural, y evitar tanto la chabacanería como el rebuscamiento. Se debe hablar con claridad, precisión y con la mejor dicción posible.

Es necesario evitar discusiones inútiles. Debe evitarse el yoísmo, hay que ser paciente cuando otros hablan, hay que saber hablar y escuchar cuando otros hablan porque interrumpir constantemente constituye una gran descortesía y falta de tacto. Evite participar en dos conversaciones a la vez. Cuando se habla debe mirarse la cara del interlocutor.

Deben evitarse movimientos innecesarios con el cuerpo, señalar con el dedo a otra persona, secretar, mirar el reloj o hacia otra parte, sacar papeles de los bolsillos, mirar a un punto fijamente o por encima del rostro de la persona, etc. Evite la reiteración de chistes, murmuraciones, palabras hirientes, tono jocoso o irónico, repetir comentarios que haya escuchado y cuya veracidad no le conste. Nunca debe dar muestras de aburrimiento, aunque la conversación no le resulte interesante.

### *Las interrupciones*

Un aspecto de vital importancia en nuestra profesión es la privacidad de la conversación o el intercambio entre dos o más personas, ya sea en una reunión de trabajo, familiar, en un despacho individual, o simplemente, cuando estamos frente al aula con un grupo de alumnos.

Nunca acceda a un local repentinamente para introducir una conversación o resolver un problema de trabajo cuando dos o más personas se encuentran intercambiando criterios. Esto evidencia falta de respeto y de cortesía, además de invadir la privacidad de las personas. Es de mal gusto que otra persona introduzca otro tema o "su problema". Estas interrupciones evidencian que la falta de cortesía disocia el motivo que reúne a los participantes en el intercambio de opiniones o conversación.

### **Bibliografía**

CÁRDENAS ACUÑA, E. (1991). Protocolo y Ceremonial. La Habana: Editorial Pueblo y Educación.

"Código de Ética Pedagógica de los Cuadros" Instituto Superior Pedagógico "Manuel Ascunce Domenech" Ciego de Ávila.

LOWREY, M. A.. (1987). People to People. (1993). The Business of Communicating. Toronto, Canada: Pittman Ltd.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (1983). Manual de Educación Formal. Tercera Edición.

MOLINE, M. (1996). La Comunicación activa. Publicidad sólida. España: Editorial Deusto.

PIEDRA RODRÍGUEZ, M. et. al. (2002). Manual de Relaciones Públicas La Habana: Editorial Pueblo y Educación.