

Cortesía lingüística, educación vs descortesía lingüística, incorrección

The linguistic courtesy, education vs linguistic discourtesy, incorrectness

Dra. C. Ana María Verde Retana

<verde_anamaria@yahoo.es>

Universidad de Ciencias Pedagógicas Héctor Pineda Zaldívar, La Habana, Cuba.

RESUMEN

El objetivo del artículo es reflexionar sobre la cortesía lingüística y su importancia, de forma particular en el contexto educativo. Se relacionan acciones que conforman las rutinas de la comunicación en cualquier situación comunicativa y se valoran los resultados de una encuesta aplicada a 46 docentes de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor A. Pineda Zaldívar”, La Habana, Cuba a propósito del tema que motiva el artículo cuyo objetivo es socializar ideas y resultados sobre el comportamiento cortés de directivos, profesores y estudiantes de la Universidad para que se reflexione y se valoren acciones y que dichas acciones puedan transformar lo que fue antes corroborado.

Palabras claves: comunicación positiva, cortesía lingüística, educación.

ABSTRACT

In the article, there is a reflection about the linguistic courtesy and its importance, especially in the educational context. Relate actions that make up the routines from the communication in any communicative situation and appreciate the results of a survey of 46 students at the University of Pedagogical Sciences “Héctor A. Pineda Zaldívar” on the topic that motivates the article and the purpose is socializing ideas and results about the polite behavior of directors, professors and students of the UCP, which is for analyze and valuing actions and those actions could transform what was corroborate before.

Keywords: positive communication, linguistic courtesy, education.

INTRODUCCIÓN

“ toda cortesía es útil, y no hacen mal esos dulces engaños”.

José Martí (“Sobre los Estados Unidos”, La Nación, Buenos Aires, 25 de febrero de 1887, tomo 11, p. 136)

“ni hay nada mejor para agrandar y robustecer la mente que el uso esmerado y oportuno del lenguaje”.

José Martí (Cuadernos de apuntes, 1881, tomo 21, p. 167)

A propósito del término comunicación no es posible hallar unanimidad en definiciones conceptuales, pero hay elementos comunes que permiten su identificación.

Se parte de que es una palabra polisémica, pues su uso no es exclusivo de una ciencia social de forma particular.

De origen latino (*communicare*) significa: *com* = estar juntos, unir; *munus*: oficio, trabajo, obra, por lo que la comunicación es hacer algo en común, compartir algo conjuntamente pues casi todo lo que hacemos en la vida requiere de ese intercambio con los otros. Es el acto mediante el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitirle información, es, por tanto, la forma de relación entre los hombres. Se piensa como proceso, sistema de interacción social, eminentemente activo, a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen en la actividad humana a través de influencias mutuas que la modifican. Resulta muy complejo y está relacionado con el comportamiento humano, lo que le da precisamente las más variadas significaciones.

La forma más importante de lograrla es por medio del lenguaje oral o escrito, en lo que intervienen, entre otros factores sociales, el desarrollo del intelecto humano, las potencialidades de su pensamiento, las que se explotan más cuando se alcanza la llamada comunicación positiva, aquella mediante la cual cada persona expresa lo que piensa, vive y desea de modo claro y directo, sin afectar o dañar a los demás. Implica la expresión libre y la defensa de los derechos personales, teniendo en cuenta los sentimientos, necesidades, deseos e intereses de los demás. Cuando se establece una comunicación positiva la persona se siente bien consigo misma porque ha podido hacer o decir lo que piensa y desea, sin ofender o atacar a los otros, y estos a su vez perciben que el emisor ha sido justo y honesto, que le ha tenido consideración, lo que favorece el proceso de comprensión. La comunicación positiva no resulta nada fácil porque requiere de valores como son la sinceridad, honestidad, valentía y autocontrol. Al comportamiento que se produce durante una comunicación positiva se le denomina: comportamiento asertivo.

Mediante el uso que el hombre hace de los recursos de la lengua, es decir, el lenguaje, es que se consigue la comunicación a través de ese sistema de articulaciones sonoras. El

hombre es un ser social que manifiesta con el lenguaje la realidad objetiva reflejada mediante las formas del pensamiento.

La función comunicativa del lenguaje hace posible la expresión de significados por medio de las palabras.

“La palabra es el medio más puro y sensible de la comunicación social. La materia comunicativa de la conducta es fundamentalmente la palabra. El llamado lenguaje conversacional y sus formas se ubican, precisamente, en el área ideológica de la conducta [...]

La palabra está involucrada prácticamente en todos y cada uno de los actos y contactos entre las gentes: en la colaboración en el trabajo, en las discusiones de ideas, en los contactos casuales de la vida diaria o cotidiana... Incontables hilos ideológicos atraviesan todas las áreas del intercambio social y registran su influencia en la palabra. Ella, por tanto, es el índice más sensible de los cambios sociales... La palabra tiene la capacidad de registrar todas las delicadas fases transitorias y momentáneas del cambio social”¹.

Dada su trascendencia en el ámbito socio cultural, esa palabra debe ser cultivada desde la infancia más temprana a partir de la presencia de modelos lingüísticos correctos que favorezcan el proceso de la comunicación y en consecuencia el mejor uso de la lengua materna. Así adquiere mayor connotación en el contexto educativo, cuando se pretende establecer una comunicación adecuada profesor-alumnos en el proceso pedagógico en el que son imprescindibles relaciones camaderiles, respetuosas y cordiales que tributen al mejor uso de las macrohabilidades lingüístico-comunicativas, definidas por la autora como:

Producciones dinámicas y sociales de significados que representan la comprensión y la construcción de textos al: escuchar, leer, hablar y escribir; se desarrolla mediante la interacción en la esfera cognitivo-afectiva y en las relaciones entre las dimensiones del discurso (sintáctica, semántica y pragmática), proceso en el que la cultura es el modo de expresión que permitirá ofrecer la imagen del yo, del otro y de la sociedad².

Se producen significados en el proceso de interacción donde los conocimientos (universo del saber, conocimiento de la realidad) y lo afectivo (sentimientos, motivaciones, emociones humanas), unidos estrechamente mediante el pensamiento, se concretan en el discurso cuando se tiene en cuenta cómo se dice

(sintaxis) , lo que se dice (semántica), y en el contexto que se dice (pragmática) , lo que está mediado por la cultura de cada sujeto que le permitirá ofrecer la imagen del contexto en que participan los hombres.

En este intercambio constante de marcado carácter sociocultural las palabras conforman el discurso, y su mejor selección puede determinar el nivel de interpretación, asimilación y estructuración en el pensamiento de los que se comunican. De ahí la importancia de encontrar la armonía en el intercambio, de pensar en “el otro” y alcanzar un punto de encuentro en el que la comunicación positiva fluya a partir del respeto, la comprensión, la aceptación o en su lugar la tolerancia y la paciencia, aunque se tengan visiones diferentes y no coincidan los criterios.

El trabajo pretende socializar ideas y resultados sobre la actuación lingüística de directivos, profesores y estudiantes de la UCP “Héctor A. Pineda Zaldívar, La Habana, Cuba a propósito de la cortesía lingüística y las normas esenciales de conducta en dicho contexto de manera que se reflexione y se valoren acciones que transformen la realidad constatada.

DESARROLLO

La cortesía lingüística

La cortesía como fenómeno comunicativo en el contexto sociocultural de la universidad debería ser un tema de análisis por parte de todos los que se desenvuelven en este espacio. Es considerada como una forma de comportamiento humano universal y en sus manifestaciones hay una serie de diferencias interculturales, así como en su función interactiva, de normas vigentes en cada cultura específica. De ahí la necesidad de conocer la importancia que los sujetos le otorgan al por qué y para qué de la incorporación de la cortesía en su proceder.

Acevedo Halvick se refiere a cómo la imagen social puede apreciarse como elemento central de la teoría de la cortesía. Según Goffman³, la imagen psicosociológica tiene la virtud de conectar los conceptos de identidad personal y social. La identidad personal del “yo” es un conjunto de cualidades sin las cuales el individuo no puede imaginarse a sí mismo; en lo social, ese “yo” está organizado alrededor de un concepto de sí mismo, es decir, de las ideas y de los sentimientos que se tienen acerca de nosotros y con respecto a la relación que se establece con los demás.

Los procesos sociales generan cambios, pero estos deben ser sinónimos de desarrollo, de crecimiento. No sería lógico pensar en transformaciones que generen involuciones, retrocesos. Es por ello que no puede mantenerse una actitud pasiva ante el franco deterioro que se constata en el comportamiento verbal cuando se producen y transmiten significados, cuando se olvidan las reglas que regulan el comportamiento y permiten la aplicación de estrategias conversacionales que pueden hacer más grata la vida. Desconocerlas no exonera de responsabilidad.

Ser cortés es sinónimo de ser amable, cordial, agradable. El origen del término parte de cortesía que se deriva de la palabra corte (1140) para expresar la idea de acompañamiento de un soberano. Específicamente aparece por primera vez entre los años 1220 y 1250, aplicado a las maneras que se adquieren en la corte⁴.

Esta palabra ha evolucionado desde sus orígenes y hoy se considera como una norma social del comportamiento cooperativo de los miembros de una sociedad y a la vez una estrategia ligada al interés de los hablantes por mantener las buenas relaciones sociales que una actividad cooperativa como la comunicación verbal recomienda. Es una actitud que se asume frente al otro y que puede tener varias motivaciones y dirigirse a fines diferentes, la cual suele mostrarse fundamentalmente a través de los medios lingüísticos⁴.

Para mantener la comunicación positiva desde el equilibrio en las relaciones interpersonales y la participación eficaz en los intercambios verbales que caracterizan el acto comunicativo entre las personas, es puntual conocer y aplicar la cortesía lingüística al apropiarse de estrategias conversacionales que estén incorporadas al comportamiento cotidiano y especialmente al contexto educativo. Ante la diversidad de repertorios comunicativos (verbales y no verbales) que los interlocutores utilizan mediante acciones desplegadas con finalidades muy precisas en situaciones lingüísticas y extralingüísticas determinadas, es necesario aunar esfuerzos e insistir en la importancia de la cortesía lingüística. Se tendrán en cuenta las consideraciones que aparecen en diferentes trabajos consultados (Abello Cruz, Montaña Calcines, Sobrino Contigo, Montesino Pérez y Rodríguez Peñate) e inicialmente se referirán ideas generales que deben prevalecer en cualquier contexto:

1. Rutinas de saludos, despedidas y solicitudes. Dar los buenos días, buenas tardes o buenas noches, o sencillamente decir: ¡Hola!, - según el contexto y lo formal o informal de la situación comunicativa - ¿Cómo estás? , ¿Cómo está usted? al igual que la

despedida: Ha sido un gusto, nos vemos, entonces...quedamos en vernos el lunes, hasta pronto.

El uso indispensable de la frase: Por favor, para pedir permiso, al llegar a cualquier institución, oficina, mercado, tienda, farmacia y reclamar la atención del personal que se supone está preparado para ello, resulta esencial.

2. La demostración de agradecimiento ante cualquier gesto y corresponder de igual forma. Agradecer si nos ceden el paso, nos alcanzan algo que se nos cae, si nos preguntan por la salud, por la familia, por la marcha de nuestro trabajo y acompañar la palabra de una sonrisa, son claves esenciales que deben incorporarse a la práctica cotidiana de cualquier ciudadano.

3. El ofrecimiento de disculpas si involuntariamente se incurre en algún error. Si se tropieza con alguna persona, si no se escucha y se solicita al interlocutor tenga que repetir, si se olvida un compromiso con alguien, si se interrumpe una conversación, si se olvida transmitir algún recado, entre otras situaciones.

Estas deben ser rutinas que identifiquen el discurso habitual de cualquier persona con educación promedio que deben asumirse desde una perspectiva intercultural que permita reflejar las variaciones culturales en el modo de entender la cortesía.

Obsérvese que se escribe **educación** y no instrucción. Como bien definió José Martí: Instrucción no es lo mismo que educación: aquella se refiere al pensamiento, y esta principalmente a los sentimientos. Sin embargo, no hay buena educación sin instrucción. Las cualidades morales suben de precio cuando están realizadas por las cualidades inteligentes⁵.

Igualmente es esencial conocer y aplicar las reglas generales que funcionan en cualquier situación comunicativa como forma de mantener el equilibrio social:

1. Incorporar estas rutinas al comportamiento acostumbrado.

Encontrar el equilibrio entre el lenguaje verbal y el extraverbal. El cuerpo habla. La expresión facial es el medio por excelencia para expresar emociones y estados de ánimo, junto con la mirada. Evitar movimientos involuntarios de desagrado con el rostro o impaciencia, moviendo las manos u objeto que tengamos en ellas, o desinterés mirando a un punto distante e ignorando al perceptor. El contacto visual es esencial. Es necesario reparar en los contextos: formal o informal y en los códigos asociados a las distancias que se asumen en determinadas situaciones comunicativas.

2. Practicar la llamada escucha eficiente. Demostrar que se está escuchando cuando se pasa al rol de receptor e indicar mediante algún gesto oportuno o expresión verbal que es de interés lo que se expresa.

3. No dilatar innecesariamente un diálogo, saber escoger las palabras e ir al grano.
4. Analizar no sólo el contenido, sino la forma, el tono que se utiliza.
5. Respetar la opinión ajena.
6. Ser claro, no utilizar palabras rebuscadas que recargan el discurso y tener presente con quién hablamos, a quién nos dirigimos.
7. Evadir los monólogos. Un diálogo es entre dos o más personas. Favorecer la participación y el intercambio con sutileza. Recordar que hablar es comprender y comprenderse.
8. Evitar los términos chabacanos, pedestres, poco elegantes. Degustar las palabras, sentir el placer que puede proporcionar un discurso armónico, coherente y en correspondencia con la situación comunicativa, sin asumir posiciones hipercultas, sobre todo, cuando no se corresponden con la auténtica forma de comportamiento.
9. No interrumpir, esperar por el turno de palabra. Si es inevitable la interrupción, ofrecer disculpas.
10. Ser positivo. Practicar la asertividad.
11. Agradecer, felicitar, alabar, desear bien a los demás, invitar, entre otras, son acciones que se oponen a gritar, maldecir, amenazar, agredir, mostrarse altanero y emitir algún sonido inapropiado en el proceso de la comunicación. Piense en todas las alternativas verbales, en los modalizadores y expresiones lexicalizadas, formas de tratamiento, eufemismos, plural de modestia, recursos no verbales que debe poner en práctica en situaciones límites o comprometidas para evitar discusiones improductivas: tono de la voz bajo, sin matices de ironía ni imposición, léxico, gestos y ademanes apropiado al contexto, a partir del empleo de vocablos que favorezcan la comunicación y que no provoquen réplica, mirada que implique al interlocutor y no provoque indiferencia o la exaltación.

Los docentes como modelos lingüísticos

El lenguaje constituye, por excelencia, el instrumento de trabajo de los profesores, por lo que su estudio y uso correcto de forma cotidiana y en el proceso de enseñanza, es fundamental. Deben prepararse desde sus áreas del conocimiento y también desde el punto de vista pedagógico, cultural y lingüístico.

Es imprescindible asumir acciones justas, pertinentes, no impositivas ni arbitrarias, valiéndose de términos afectuosos y las rutinas ya aludidas. Emplear la frase por favor para dirigirse a los estudiantes, el plural de modestia cuando se incluye a los demás, la llamada responsabilidad atenuada (no lo hicimos bien, pero seguiremos insistiendo), el

uso del modo subjuntivo para expresar posibilidad de algo, necesidad, por ejemplo: ¿Podiera usted responder el primer ejercicio? y también practicar la participación afectiva. Ejemplo de esta acción es cuando un profesor se dirige a los estudiantes de esta forma: ¿Cómo estamos preparándonos para el seminario martiano?

Montesino Pèrez y Rodríguez Peñate⁴, en el artículo “*La cortesía lingüística vista desde el epistolario martiano: una alternativa para el desarrollo de habilidades sociales en la formación de profesores*” se refieren a tres reglas que favorecen la manifestación de la cortesía lingüística. Ellas son: la formalidad, el dar opciones y la camaradería. Explican que la primera se comprueba en el hecho de mantenerse distante y expresar el modo de respeto, que cede al interlocutor un papel nunca menos relevante o elevado que el del propio locutor. La segunda propicia opciones al destinatario de su mensaje y destacan la utilización del modo subjuntivo y del pospretérito de indicativo empleando interrogantes directas para escoger la respuesta sin apelar a la coacción: ¿Podría explicarle a sus compañeros cómo proceder?

Por último, la camaradería implica la existencia de relación previa entre los interlocutores y tiende a hacer explícito lo que se pudiera llamar la amabilidad del emisor: compañero, por favor Ana, mi querido estudiante.

Las autoras aludidas se refieren a la práctica cotidiana y la forma consciente de estas acciones que se traducen en la cortesía lingüística y que pueden ser soluciones ante los problemas que en el proceso de la comunicación se constatan en el entorno familiar, profesional y social.

El aula es un espacio cultural y discursivo que debe ser aprovechado en toda su potencialidad. Los docentes deben prepararse conscientemente en esta dirección y otorgar importancia al aspecto personal, al lenguaje verbal y extraverbal, incluso valorando las diferencias individuales para alcanzar intercambios positivos, respetuosos, cordiales y corteses de forma tal que haya un proceso enriquecedor para docentes y estudiantes.

Como se declara en el Programa Director de Lengua Materna la corrección en el lenguaje, el tacto y la cortesía en el hablar y otras formas de ajustar los enunciados a la organización y jerarquía social, tienen gran trascendencia a la hora de valorar la conducta de los miembros de cada sociedad históricamente conformada. No se puede aspirar a tener en las aulas estudiantes educados y con determinada conducta lingüística, si los profesores, acompañando a la familia, célula fundamental de la sociedad y protagonista en el proceso de formación de los hijos, no ejecutan acciones

que demuestren su condición de modelo lingüístico. Hay que replantearse el problema y ser conscientes de la significación que alcanza el tema en la actualidad. No por gusto se reciben con agrado los mensajes de diversas instituciones a través de los medios de difusión, lo que evidencia que se trata un problema que afecta a la población cubana.

En el caso de la Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor A. Pineda Zaldívar” se aplicó una encuesta a los docentes que conforman la Facultad de Ciencias Técnicas. Fueron interrogados especialistas de todos los Departamentos en relación con el tema de la cortesía lingüística y sus consideraciones sobre el comportamiento por parte de directivos, profesores y estudiantes, así como las causas que motivan actitudes incorrectas y las alternativas para disminuir la incidencia en el contexto universitario.

Resultados de la encuesta aplicada

Se encuestaron un total de **46** docentes de la Facultad de Ciencias Técnicas que representan el 52% del total, integrados a los Departamentos de: Agronomía, Construcción, Economía, Eléctrica, Física-Química, Mecánica- Mecanización y se decidió incorporar las consideraciones de los docentes del Departamento de Idiomas. (Anexo 1: encuesta)

Los resultados constatados son los siguientes:

En la pregunta 1, sobre la práctica de la cortesía lingüística por directivos, profesores y estudiantes la Tabla 1 refleja la cantidad de docentes que calificó dicho comportamiento.

Tabla 1. Resultado de la pregunta 1

	TODOS	LA MAYORÍA	ALGUNOS	MUY POCOS	NO SE PRACTICA
DIRECTIVOS	2	16	26	2	
DOCENTES	2	20	23	1	
ESTUDIANTES	1	3	14	25	3

La primera lectura permite comprobar la siguiente información: 2 docentes consideran que todos los directivos la practican, 16 opinan que la mayoría, 26 docentes reflejan que algunos directivos se distinguen por la práctica de la cortesía lingüística y solamente 2 consideran que son muy pocos los directivos que son corteses. Se destaca que de los encuestados, el 56,5 % opina que solamente **algunos** directivos son corteses al comunicarse. Le sigue el 34,7% que considera que **la mayoría** sí la practican.

En lo referido a los docentes 23 de los encuestados consideran que algunos sí son corteses, mientras que 20 se inclinan porque la mayoría sí la practican. Solamente dos de los docentes encuestados consideran que todos la practican y uno señala que muy pocos docentes hacen gala de la cortesía lingüística. Se subraya a partir de las cifras iniciales que el 50% de los encuestados refleja que **algunos** docentes sí practican la cortesía lingüística y el 43,4% señala que la **mayoría**.

De los docentes encuestados 25 votan porque son muy pocos los estudiantes corteses y 14 consideran que algunos sí lo son. Tres de los encuestados, respectivamente señalan que la mayoría la practica y uno señala que no. De lo expresado se refleja en por cientos lo más significativo y resulta que el 54,3% de los encuestados destaca que **la mayoría** de los estudiantes no practican la cortesía lingüística. El 30 % de los docentes que fueron interrogados expresa que **algunos** sí la practican.

En la pregunta 2 sobre las posibles causas de esta falta de cortesía lingüística el primer lugar se atribuye a carencias en la educación formal, el segundo a no otorgar importancia a las rutinas de comunicación, el tercero a problemas personales que se trasladan al contexto laboral y por último se considera que incide a la premura con que se vive. En esta interrogante añaden que incide la insuficiente preparación de directivos y profesores, el traslado al contexto laboral de problemas sociales y pocos hábitos de lectura.

En la pregunta 3 sobre cómo eliminar las insuficiencias a propósito de la cortesía lingüística en la UCP, en primer lugar los encuestados consideran que se debe abordar el tema en espacios que existen en nuestra Universidad, en segundo lugar consideran que se pueden organizar talleres, seminarios, debates e intercambios para conversar sobre el tema y añadieron que es fundamental el trabajo cotidiano a partir del propio ejemplo y de la reflexión, la promoción de un espacio radial desde la UCP y mayor protagonismo de los medios de difusión.

Al valorar los resultados del instrumento aplicado se constata, según los docentes encuestados que directivos y profesores, como comunicadores sociales y modelos lingüísticos que debían ser para los estudiantes, podrían multiplicar modos de actuación que coadyuven a la creación de un ambiente lingüístico más favorable y que se traduzca en formas de ser del “yo” y formas de convivencia con el “otro” y con la sociedad a través de la lengua materna. Por ello sensibilizar a directivos, docentes y

estudiantes a propósito de la importancia de reflexionar sobre el tema para lograr una comunicación más eficiente en el día a día, no sólo en el contexto de la UCP, sino en todos los espacios donde se interactúa, es una necesidad que puede fortalecer la imprescindible comunicación que determina el proceso educativo y el desempeño como seres sociales que desean ser más útiles y llegar a vivir en armonía consigo mismo y con los demás.

¿Será tan difícil intentar ser agradables? Claro que no. ¿Debe privilegiarse la práctica de normas de cortesía lingüística en las Universidades Pedagógicas de forma que se promuevan habilidades sociales desde lo intercultural y se actúe coherentemente en las diferentes situaciones comunicativas? La autora considera que sí porque hay dos alternativas: ser cortés o descortés. Debe optarse por la primera. ¿Será que se desconoce lo que expresa José Martí sobre la cordialidad y el uso socialmente adecuado del lenguaje cuando se refiere a: "(...) el trato ameno y espacioso de las gentes cultas, que es para el espíritu como la sazón a los manjares"? ⁶(Valdés Galarraga, 2002:117). Si no se conocía, hay suficiente tiempo para recapacitar sobre dicha expresión.

La autora no desea que se cierre una puerta con lo escrito anteriormente por lo que decide abrir otra y propone a sus lectores más interrogantes: ¿Por qué no incorporar como elemento distintivo de la personalidad la cortesía lingüística para lograr una mejor comunicación? ¿Deben ser los docentes universitarios personas cultas? ¿Qué significa ser cultos? ¿Cómo definir la cultura de los hombres, de los pueblos?

Este tema será motivo de reflexiones futuras. Ahora se propone un espacio al diálogo, de intercambio y la toma de partido ante el comportamiento propio y el de los que integran cada contexto en los que se vive porque agradar, simpatizar, compartir, sonreír, emocionarse, son actos que distinguen al hombre y su condición humana. Socializar estos resultados en colectivos de año, carrera y reuniones de departamentos, debe propiciar la reflexión individual y colectiva para transformar modos de actuación en cualquier escenario.

CONCLUSIONES

Si la palabra es el medio más puro y sensible de la comunicación social es necesario cultivarla y activar ideas que contribuyan a lograr mejores relaciones entre los hombres para alcanzar la llamada comunicación positiva.

Producir significados desde lo afectivo, llegar a ser modelos lingüísticos debe ser un compromiso por parte de directivos y docentes para incidir positivamente en los estudiantes.

Si se desea mantener la comunicación positiva, el equilibrio en las relaciones interpersonales y la participación eficaz en los intercambios verbales que caracterizan la comunicación entre las personas, es necesario conocer y aplicar la cortesía lingüística, apropiarse de estrategias conversacionales que estén incorporadas al comportamiento cotidiano y especialmente al contexto educativo.

Los resultados de la encuesta aplicada a 46 docentes de la Facultad de Ciencias Técnicas de la UCP “Héctor A. Pineda Zaldívar” sobre la práctica de la cortesía lingüística en dicha institución invitan a la reflexión por parte de directivos, docentes y estudiante: más del 50 % considera que solamente **algunos** directivos la practican y el 50% opina que solamente **algunos** docentes. En el caso de los estudiantes más del 50 % de los encuestados considera que **muy pocos** estudiantes la practican.

Es necesario socializar estos resultados y movilizar ideas alrededor de un tema que involucra a directivos, docentes y estudiantes de la UCP “Héctor A. Pineda Zaldívar”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1 Nikolaiévich Voloshinov V. El Marxismo y la filosofía del lenguaje (Los principales problemas del método sociológico en las ciencias del lenguaje). Madrid: Editores Alianza S.A; 1992.

2 Verde Retana AM. Programa de superación para el desarrollo de las macrohabilidades lingüístico-comunicativas dirigido a los profesores de las Universidades de Ciencias Pedagógicas (Tesis doctoral). La Habana: Universidad de Ciencias Pedagógicas “Héctor A. Pineda Zaldívar”; 2013

3 Goffman, E. Interactional ritual: Essay on face to face behavior. Garden City, NY: Anchor Book; 1997

4 Montesino Pérez J y Rodríguez Peñate M. La cortesía lingüística vista desde el epistolario martiano: una alternativa para el desarrollo de habilidades sociales en la formación de profesores. Artículo impreso

5 Martí JM. Obras completas. Tomo 19. La Habana: Ciencias Sociales; 1975

6 Valdés Galarraga R. Diccionario del pensamiento martiano. Ciudad de La Habana: Ciencias Sociales; 2002.

BIBLIOGRAFÍA

Abello Cruz AM, Montaña Calcines JR, Sobrino Contigo E, Bonachea Pérez AI, Hernández Sánchez JE, Francès Racet O, Pino Maristàn D, Pino Reina Y, López Díaz JA, Pèrez Cobas CG. El mundo y la cultura mediados por la lengua. La Habana; 2014.

Acevedo Halvik A. Cortesía verbal. En Revista Voces. Instituto de Lingüística y Educación. Guatemala: Universidad Rafael Landívar; 2006.

Bermúdez Morris R, Pérez Martín L. Comunicación positiva en Educación. Facultad de psicología Universidad de La Habana. Métodos y técnicas psicológicas de orientación individual. Folleto Instituto Superior Pedagógico para la Educación Técnica y Profesional; 1993

Escandell MV. Cortesía, fórmulas convencionales y estrategias indirectas. Revista Española de Lingüística. 1995; 25:31-66.

Forgas Berdet E. Diccionario, cortesía lingüística y norma social. Consultado el 14 de marzo del 2014 Disponible en:<http://www.urv.cat/dfilrom/publicacions/ecb9fe2f.pdf>.

Fernández González AM, Álvarez Echevarría MI, Reinoso Cápiro C y Durán Gondar, A. Comunicación educativa. Ciudad de La Habana: Pueblo y Educación; 2002.

Ministerio de Educación. Programa Director de Lengua Materna. (2011). República de Cuba: 2011

Tusón Valls A. Iguales ante la lengua, desiguales en el uso. En Signos. 2011; 2:50-59.

ANEXO 1

UCP "Héctor A. Pineda Zaldívar"
Dpto. IDIOMAS

Colegas: La palabra, el lenguaje como conducta y su papel como medio de conciencia acompañan y complementan todos y cada uno de los actos ideológicos en los que los seres humanos participan. Se intenta analizar comportamientos culturales ante la cortesía como fenómeno comunicativo en el contexto sociocultural de la universidad. Se agradecerían sus consideraciones sobre la actuación de profesores y estudiantes a propósito de la cortesía lingüística y normas esenciales de conducta en n la UCP. Como

actor social comprometido con las normas de comportamiento, piense, por favor, en el saludo, en las relaciones interpersonales, en la gratitud y en el lenguaje extraverbal. Muchas gracias.

1. ¿Se practica la cortesía lingüística por directivos, profesores y estudiantes en nuestra UCP? Señale con una X la calificación que Ud. otorga.
2. Todos La mayoría Algunos Muy pocos No se practica
Directivos _____
Profesores _____
Estudiantes _____
3. De valorar carencias: ¿a qué ud. cree que obedezcan?
A) Premura con que se vive _____
B) Carencias en la educación formal _____
C) No otorgar importancia a estas rutinas comunicativas _____
D) Problemas personales que se trasladan al contexto laboral _____
E) Otras: _____
4. Si considera que hay insuficiencias: ¿cómo eliminarlas?
A) Abordando el tema en espacios que existen en nuestra UCP _____
B) Organizando un taller, seminario, debate o intercambio en que se CONVERSE sobre el tema
C) Otras _____

Si desea expresar alguna idea no recogida en este instrumento, por favor, exprésela al dorso. Gracias.

Recibido: 16 de marzo de 2016

Aceptado: 12 de setiembre de 2016