

LA EDUCACIÓN FORMAL, UN RETO DE ESTOS TIEMPOS

**Lic. Orquídea García Garrido¹, Lic. Leticia del Carmen Ruiz Fernández², Lic.
Georgina Marrero Nieblas³**

1, 2,3. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos Km 3½ Carretera Varadero

Resumen:

El presente trabajo tiene como objetivo demostrar la importancia de fortalecer en las nuevas generaciones el cumplimiento de los principios de la moral que exige una conducta adecuada y ofrecer una guía práctica que permite encontrar aquellas frases que resultan imprescindibles en la vida cotidiana, por ejemplo, al saludar o al pedir disculpas, y que reflejan la capacidad “saber estar”. Se refiere a cómo debe comportarse el hombre en su forma genérica, como utilizar un lenguaje adecuado ante diferentes circunstancias de la vida, tanto colectiva como en el trato a las demás personas. Este material puede ser consultado por los profesores que imparten el Curso Introductorio de Lengua Materna a los estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad, por alumnos y todos los interesados en contribuir a que se rescaten normas necesarias para vivir en una sociedad verdaderamente culta.

Palabras claves: Fortalecer, aspirar, ofrecer, educación formal, cultura.

Introducción

La sociedad cubana, se caracteriza por su humanismo, exige respeto, ayuda mutua, afecto a los semejantes. La moral lleva la idea de la igualdad de todos los hombres con un contenido concreto y desarrollado, y al mismo tiempo, esta igualdad en las relaciones mutuas formula exigencias que pueden ser y se hacen en efecto obligatorias, porque ella se haya impregnada de ese profundo respeto para todos.

Los principios de la moral exigen una conducta adecuada, se refieren a cómo debe comportarse el hombre en su forma genérica, a qué fines aspirar en el trabajo, o en el estudio, en la vida colectiva y en el trato con las demás personas. Muchas veces se actúa de forma contradictoria a como se piensa.

Todos los educadores participan de una forma u otra en el proceso educativo multifacético y se es responsables de él, a pesar de las “buenas costumbres” que se inculcan en el seno familiar, en la escuela, en los libros, cuántas acciones negativas se inculcan constantemente.

Fidel Castro en el discurso pronunciado en el acto central conmemorativo del XV Aniversario de la Unión de Pioneros de Cuba y el XIV Aniversario de la Unión de Jóvenes Comunistas afirmó la importancia de desarrollar un espíritu de caballerosidad en el hombre, un espíritu de urbanidad en todos los niños, varones y hembras, la educación formal es algo tan importante en la vida del hombre: el saber comportarse en cada lugar.

También agregó que a veces hay estudiantes universitarios que no tienen la menor noción de lo que es educación formal, y hasta la sopa hay que saber tomarla. Hay jóvenes estudiantes que no saben usar los cubiertos, que no son capaces de ponerse de pie si el Rector o el Director pasa, que tratan al profesor como al vecino que ven todos los días, que no tienen la menor idea de cómo hay que hablarle a los adultos. Y a la Revolución no se juzgará sólo por la cantidad de Literatura, de Gramática, de Matemática, de Química y de Biología que sepan los niños; la juzgarán también por esa educación formal que se les sepa dar. “

Ciertamente hoy se enfrenta un fenómeno social, referido a la educación formal y si son realmente tan hermosos los hábitos de solidaridad y de respeto, la sociedad revolucionaria no debe jamás renunciar a ellos.

Este trabajo no pretende ser un glosario meticuloso sobre lo que se tendría que decir en cada caso, pero sí una guía práctica donde encontrar aquellas frases que resultan imprescindibles en la vida cotidiana, por ejemplo, al saludar o al pedir disculpas, y que reflejan la capacidad de “saber estar”.

Mostrar respeto y consideración hacia los demás forma parte de un código de educación vigente en todas las épocas.

Con frecuencia se escucha de los labios de algunos profesores situaciones parecidas:

- Dejó el libro en la casa, le di el mío, y ni siquiera me dio las gracias...
- Cuando saludé a un grupo de alumnos, muy pocos respondieron....
- Cuando llegó la visita al aula, algunos se pusieron de pie, y otros se quedaron sentados...
- No saben mantener una conversación, hablan y no saben escuchar...

Se debate constantemente el poder determinar quiénes son los responsables de situaciones como estas, unos se las atribuyen a la familia y otros a los pedagogos, lo cierto es que se escucha a menudo y de ambas partes frases como estas:

- No los han enseñado.
- No se lo han inculcado.
- No los han guiado.
- Eso es lo que te enseñan en la escuela.

¿De quién es entonces la responsabilidad?

Los niños, adolescentes, jóvenes asimilan las costumbres, y las maneras de las personas que les rodean, ya sean sus padres, compañeros, o aquellos que pasan por su lado. Pero la tarea principal es la educación de las buenas maneras y relaciones humanas que corresponde esencialmente a la escuela, aunque es también una

preocupación de cada adulto ya sea éste maestro, profesor, padre o simplemente alguien que pasa por la calle.

Tradicionalmente se afirma que una persona educada es aquella que posee buenas costumbres; también es frecuente identificar el término con los hábitos de urbanidad y cortesía.

La mencionada urbanidad tiene un peso tal dentro de la opinión general, que suele confundirse en algunas ocasiones con la palabra educación, como sinónimo o expresión de buenos modales en lo que respecta a las normas de convivencia y relaciones sociales, conducta y buenas costumbres; no obstante especialistas en el tema consideran que el concepto es más amplio.

Según ellos, la educación comprende todo el trabajo encaminado a la formación multilateral y armónica del individuo y, por tanto, al aspecto intelectual, científico-técnico, político-ideológico, físico, moral, estético, politécnico-laboral y patriótico-militar.

El trabajo educativo implica la acción que ejerce la escuela como un todo, con el aporte necesario e indispensable de la familia, en la formación de hábitos deseables de conducta y en la incorporación de concepciones y valores a la personalidad del educando en correspondencia con los objetivos de la sociedad cubana de que sus habitantes sean cada día más cultos.

Expertos apuntan también que la educación formal no puede ser fingida, sino que debe ser la expresión natural de un sentimiento de afecto, respeto y solidaridad para con todos los que te rodean: el compañero de clase y de trabajo, los hermanos, padres y otros familiares, los adultos, y, sobre todo los adultos mayores o de la tercera edad que deben verse como ejemplos a imitar

El ejemplo de los maestros y la escuela

El ejemplo del profesor va desde la forma de vestir correctamente en el aula, la manera de hablar claro y pausado, el trato amable, la atención individualizada, y la respuesta precisa a las expectativas que les surjan a sus alumnos sobre diversos temas que les interesen, entre otros aspectos.

No obstante lo anterior, en la educación formal de los alumnos están involucrados todos los miembros del colectivo pedagógico de la escuela encabezado por el director, quienes procurarán que la organización escolar propicie la formación de hábitos de cortesía y de las llamadas buenas maneras, objetivo que se alcanza con sencillez y naturalidad, evitando todo lo que pueda producir un sentimiento de rechazo en el alumnado.

La misión de la escuela y de las familias es esencial a la hora de inculcar a sus hijos buenos hábitos y maneras; sin embargo, en buena medida, el empeño involucra a todos en la sociedad; nadie está ajeno a la hora de la formación y desarrollo de las mejores formas de conducta de convivencia social de las nuevas generaciones y de rechazo y censura ante una manifestación o hecho inadecuados.

José Martí se refirió acertadamente a que el pueblo más feliz es el que tenga mejor educados a sus hijos en la instrucción del pensamiento y en la dirección de los

sentimientos. Y expresó también que un pueblo de hombres educados será siempre un pueblo de hombres libres.

Esos hábitos elementales que hacen a una persona educada tienen un amplio diapasón para expresarse en la sociedad. Cuidar de ellos es inducir en su práctica a niños y jóvenes, es tarea en la que todos deben participar de manera consciente.

Un cartel ubicado en un centro de servicios a la población contiene un texto que motiva a reflexiones: “Es muy agradable ser importante, pero es más importante ser agradable.” Lo que parece un simple juego de palabras encierra una máxima trascendente para la convivencia humana.

La educación formal

Formal porque atiende en gran medida a la forma de comportamiento de las personas hacia los demás, se va estructurando desde la cuna. Los primeros educadores de un niño son los propios padres. Ellos inducen al hijo en las formas correctas de relacionarse con los que lo circundan. Poco a poco van forjando en el pequeño los hábitos elementales que en el futuro lo marcarán como una persona educada. Cómo comer, saludar, hablar en voz baja, despedirse, ser corteses con los ancianos, etcétera, son formas que se deben aprender desde bien temprano.

Los maestros, educadores por excelencia, desempeñan igualmente un relevante papel en la formación de estos hábitos de comportamiento. Y su ejemplo será siempre una pauta a seguir.

El trato amable entre las personas, cualquiera que sea su desempeño social, dice mucho de la cultura de quien lo practica, y para sí mismas, es también provechoso tener una imagen de aceptación pública, lo que sin dudas coloca en buen lugar la autoestima.

Sin embargo, en la sociedad se ponen de manifiesto, con más frecuencia que la deseada, actitudes de tan poca educación que llegan hasta constituir verdaderos insultos a la dignidad humana. Ejemplo:

- Los ruidos, entre los que se incluye la música a altísimos decibeles, denotan también un bajo nivel de educación formal. La agresión acústica irrita a los vecinos, obligados a padecerla o a emigrar de sus hogares para salvarse de ella. Muchas medidas debería aplicar la sociedad para la supresión de estas agresiones. Van desde el ejercicio de una mayor combatividad colectiva de la comunidad para convencer a los agresores y reclamar el respeto merecido, hasta la apelación a las autoridades y la aplicación de la legislación vigente ante estas infracciones.

- En los jóvenes, llamar la atención mediante atuendos extravagantes o excesivamente sensuales en horarios inapropiados; utilizar la chabacanería, profusión de malas palabras y la voz cuanto más alta mejor, son otras expresiones de muy poca educación formal. No se trata de abogar por la mojigatería. Los jóvenes cubanos de hoy, cuya alta responsabilidad social a nadie escapa, son objeto y sujetos de la cultura general integral que se persigue; pero para ser cultos hay que ser, ante todo, educados.

- ¿Y qué decir de los que piden “botella” en mala forma y de los que no la dan por falta de solidaridad o responden de manera impropia?

Hay mucho que hacer aún para que la educación formal de los cubanos alcance los niveles deseados y sea verdadera expresión de nuestra cultura, porque ser educados no cuesta trabajo.

Sucesos como permitir el asiento en el ómnibus a una anciana, un impedido físico, una mujer, esté o no, embarazada, se repiten con periodicidad en estos días, porque el compañerismo, la caballerosidad, el respeto y la educación formal, deben prevalecer entre los individuos. Sin embargo, lamentablemente no es siempre así, debido a que todavía existe un resquebrajamiento en la conducta de algunos ciudadanos.

Muchos han sido testigos de actuaciones que denotan falta de educación formal. También en disímiles ocasiones ha pedido permiso entre un grupo de personas que conversan y no ha recibido un "es suyo". Nada, que al parecer, el saludo, para algunas personas, ya no se usa, o sea, está fuera de moda, y por tanto, consideran obsoletas expresiones como: "por favor", "mil gracias", "buenos días", "permiso", "disculpe".

El idioma es muy importante en la comunicación, pero si no se utilizan correctamente y en el momento preciso, algunas expresiones, en algún momento podrían convertirse en frases subutilizadas o simplemente, desaparecer.

El rescate por los buenos hábitos debe primar. Los valores éticos, estéticos y humanos en las relaciones interpersonales se imponen y perduran en la medida en que se miran en el espejo las buenas costumbres, así como en el trato, cada vez mejor, hacia quienes te rodean.

De hecho, combinar cualidades que identifican al buen cubano, como la simpatía, el buen sentido del humor, el compañerismo, la sinceridad, los buenos modales, la cortesía, la amabilidad, el sentido de compañerismo y por qué no, la ayuda hacia los demás, son muy importantes en las relaciones humanas.

En ocasiones se medita en estas maneras y están ahí, muy cerca, pero no se sacan a la luz porque, sencillamente, no se percatan de la necesidad y la belleza de exhibir buenos modales en la comunicación humana.

Lo cierto es que entre amigos hay acomodo, sí, se olvidan algunas reglas de las buenas costumbres, y en cambio se escapan esos feos ademanes, sin divisar que todo el que te

rodea merece un trato cada vez mejor, entonces, se permite que la falta de sensibilidad mate los sentimientos.

La educación comienza en la cuna y acaba en la tumba, sentenció el maestro José de la Luz y Caballero, quiere esto decir que desde pequeños hay que enseñar a los niños a dar las gracias, a pedir permiso, a ser amables. Esas gratas palabras los engrandecen y les servirán de guía para su futuro comportamiento.

Los gestos nobles no se imponen, se adquieren de corazón, por lo tanto, sé amables con tus coterráneos, un "gracias", "por favor", "usted primero", "con permiso", será siempre bien recibido. Se verá que, como dice el Profesor Manuel Calviño: "*Vale la pena*"

En una observación realizada en diferentes lugares (aulas, biblioteca, comedor, pasillos, teatro, cafetería, parada de ómnibus, calles, beca) a los estudiantes y trabajadores de la Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos se pudo comprobar que entre las normas de educación formal más afectadas se encuentran:

- Se habla en voz alta, y lo más censurable, en la biblioteca, en el comedor, en los locales de trabajo, sin percatarse que molestan a los demás.
- En ocasiones, al entrar a un local no se saluda, tampoco se pide permiso ni se toca a la puerta con corrección e interrupción a la persona con la que se quiere hablar, aunque esta esté atendiendo a otra.
- Se interrumpe una conversación o se cambia de tema sin solicitar y obtener permiso, o simplemente no se presta la debida atención al interlocutor, aunque su conversación no sea de gran importancia.
- Cuando se conversa en colectivo, varias personas hablan al mismo tiempo, lo que resulta muy desagradable.
- Muchas veces no se escucha en silencio, con atención y sin interrupciones a la persona que habla. Se muestra impaciencia, aún cuando se tenga una respuesta inmediata.
- Al recibir una visita en las aulas o locales de trabajo no se ponen de pie, en dependencia de su jerarquía, al igual que al terminar una conferencia, seminario, etc., es una regla de cortesía esperar a que el orador se retire primero y después lo hará el público asistente.
- A veces no se acude a una actividad a la hora fijada. Los hábitos de puntualidad dicen mucho no sólo de la disciplina y del valor que se le da a la actividad, sino también del respeto y consideración que se le debe a los demás.
- Manifestaciones individualistas, vanidosas, de superioridad.
- En ocasiones se dejan llevar por los primeros impulsos.
- La "cola", en la parada de ómnibus, el comedor, la cafetería etc. es una forma de vida colectiva y requiere organización y respeto. No se guarda, ni respeta el estricto orden de llegada.

- En las comidas se conversa sobre temas desagradables, tristes o asuntos que pueden suscitar disgustos o discusiones.
- Se botan o echan papeles, colillas de cigarros y otros desperdicios en los maceteros, en el piso, en la calle, estropeando, ensuciando y afeando los locales y lugares públicos de la institución.
- Al subir al ómnibus no se hace de forma ordenada y solidaria, se disputa la entrada y no se le da preferencia a ancianos o personas mayores, a mujeres y embarazadas, tampoco se le concede el asiento una vez en el ómnibus.
- El “exhibicionismo amoroso” es una manifestación, que aunque es propio de esta época moderna“, conspira contra los hermosos principios de esta sociedad.
- Se habla con palabras inadecuadas. (vulgarismos, chabacanerías, palabras groseras, incorrecta pronunciación, cambio en el significado original de algunas palabras)
- El vestuario que se utiliza para asistir al centro no es el más correcto en algunos casos (sayas y choras sumamente cortos, blusas inadecuadas; carecen del largo suficiente para estar en un centro escolar, los muchachos en camisetas, chancletas playeras, gorras, exhibición de prendas)

Las normas y hábitos de conducta social.

Los hábitos de conducta social son conservados, transformados y transmitidos de generación en generación. Ellos constituyen modos de actuar, formas de cortesía y respeto, manifestaciones de cultura, que se han asentado sólidamente en la conducta del cubano. La escuela debe trabajar porque permanezcan y se desarrollen los valores positivos en los educandos.

La conversación y la discusión

- Es necesario hablar correctamente. La buena pronunciación y articulación de las palabras, la claridad y la forma natural de emitirlas son factores esenciales de la conversación.
- Se debe hablar a un ritmo adecuado. Es incorrecto hacerlo con demasiada prisa o con desesperante lentitud.
- El tono de voz debe ser moderado. Es de mal gusto hablar a gritos. En algunos lugares como hospitales, bibliotecas, cines, museos, etc., el hablar en tono bajo ha de ser de estricto cumplimiento.
- Al conversar no es correcto acercarse demasiado al interlocutor.
- No está bien gesticular inmoderadamente o hacer movimientos exagerados. No es de buen gusto dar puñetazos en la mesa, palmotear en el rostro del interlocutor o apuntar con el dedo a la persona de quien se habla.

- La conversación no solo incluye la corrección en el hablar, sino también el hábito de escuchar.
- Debe prestarse atención a la persona que nos dirige la palabra. Evitarse asumir actitudes poco respetuosas cuando alguien nos habla, como desviar la vista, mirar el reloj insistentemente, leer, escribir, tener apartes o cambiar sonrisas o señas con otro.
- Cuando se conversa en colectivo, mientras una persona habla, las demás deben atender. Resulta desagradable escuchar a varias personas hablar al mismo tiempo.
- El tomar dos personas simultáneamente la palabra, es síntoma de falta de organización. Lo correcto es ceder el turno sin dar muestras de contrariedad.
- Evítense en todo momento interrumpir a la persona que habla. Si no se está de acuerdo con lo planteado, es preciso esperar pacientemente su turno.
- Cuando la necesidad de interrumpir sea inevitable se debe hacer con delicadeza, y pedir disculpas en todos los casos.
- No es de buen agrado hablar al oído de otro dentro de una reunión.
- Se debe hablar con un lenguaje sencillo y correcto., evitando usar palabras o frases soeces en la conversación. Las “malas palabras” siguen siendo “malas” en todas las épocas. Evítense.
- No se deben emplear palabras técnicas o términos propios de su profesión, oficio o estudios dentro de una conversación ajena a ese medio y nunca caerse en preciosismo rebuscado que no se ajuste a las características del grupo.
- Es desagradable el uso, y aún más, el abuso de muletillas, tales como “bueno”, “vaya”, “¿entiendes?”, etc.
- En las discusiones, conviene defender correctamente sus ideas, sin apasionamiento ciego. La serenidad con que se discutas contribuye a que haya un mejor entendimiento. Cuando el interlocutores el que incumple esta norma, hay que ser tolerantes con el mismo.
- Es preciso dominar los arrebatos de ira. No es correcto dejarse llevar por los primeros impulsos de violencia. Educar el carácter es parte esencial de la educación.
- Es importante guardar la debida consideración tanto a las personas presentes como las ausentes.
- En las conversaciones telefónicas, es correcto mostrarse atento y respetuoso. Debe responderse con agrado y contestar u orientar al interlocutor con cortesía.
- Es correcto identificarse al iniciar una conversación telefónica. Se debe ser lo más breve posible; las conversaciones prolongadas afectan a los que esperan,

generalmente molestan al interlocutor y dificultan el funcionamiento de la red telefónica.

- Se debe esperar sin dar muestras de inquietud, para usar el teléfono. Es correcto mantenerse a una distancia prudencial y evitar ruidos o conversaciones.
- El tuteo es un tratamiento familiar y su uso debe ser cuidadoso. Es incorrecto tutear a las personas desconocidas o aquellas con las que no se tiene confianza.
- Entre los jóvenes es correcto el tuteo en casi todas las ocasiones.
- Siempre debe tratarse de usted a las personas mayores y en particular a sus profesores.
- Es elemental tratar de usted a todos aquellos que por sus méritos sean merecedores del respeto y la consideración de todos.

La conducta social en las visitas.

- Al llegar al lugar de visita, se toca suavemente a la puerta, aún cuando esta se encuentre abierta. Es incorrecto mirar hacia el interior del local mientras esperamos, ya sea por la puerta o por las ventanas.
- Debe recibirse a los visitantes correctamente vestidos, hacerles pasar de inmediato y ofrecérseles asiento.
- Si es ineludible hacerlos esperar, nunca será fuera de la casa.
- Cuando se es recibido, se saluda a la persona que le atiende, y al pasar al interior, a todos los presentes. Cuando no se conoce a quienes le reciben se identificará de inmediato.
- Para pasar al interior de la casa, hay que esperar la invitación. No es correcto penetrar en otras habitaciones sin pedir ni recibir permiso.
- Al recibir una visita, se deben recoger los paquetes y objetos que se lleven en las manos para colocarlos en un lugar apropiado.
- Es una muestra de elemental cortesía ponerse de pie ante la llegada del visitante. Si la visita es un joven, los mayores de la casa pueden permanecer sentados; las mujeres no deben ponerse de pie si el visitante es un hombre.
- Al saludar, se debe esperar que la persona de mayor jerarquía sea la que extienda la mano. El hombre debe esperar que la mujer sea la que extienda su mano.
- Los niños no deberán intervenir en la conversación de los adultos durante las visitas.
- La despedida debe dirigirse a todos los presentes. Si alguna de las personas que atendieron al visitante se encuentra en el interior de la casa se le dejará un saludo de despedida.

- Las visitas a los enfermos en los hospitales, requieren la práctica de una buena educación y la demostración de una alta sensibilidad. No es correcto sentarse en la cama, ni hablar en un tono de voz alta, hacer preguntas indiscretas en presencia del enfermo. El vestuario que se utilizará debe ser adecuado, no shorts, camisetas, blusas cortas, chancletas, etc.

Aunque la mayoría de las personas están conscientes de que el uso de las fórmulas de cortesía indica con claridad el nivel de educación, no siempre las ponen en práctica.

A veces el desconocimiento sobre sus efectos positivos en las relaciones, la falta de práctica, el ritmo acelerado de la vida y el poco tiempo del que se dispone para las relaciones incide en la omisión de algunos de estos recursos de expresión.

Sin embargo, la “mala memoria” en este sentido tiene un precio bastante alto ya que, tanto en la vida laboral o en los momentos de ocio, los buenos modales y la educación siempre son más importantes y abren muchas más puertas que hacer gala de un excelente currículum profesional.

Uno de los índices más fiables para juzgar el grado de civilización y desarrollo de una determinada cultura es la conducta de sus habitantes en la calle y en los lugares públicos.

Ello se debe a una cuestión muy sencilla: quien se comporta correctamente fuera de casa es porque ha adquirido el hábito de hacerlo previamente dentro de ella. Si alguien no incluye dentro de su código ético “dar las gracias” como una forma de comprender el esfuerzo y la buena predisposición de sus allegados y amigos, se olvidará fácilmente de hacerlo incluso en situaciones en las que puede ser imprescindible.

Saber estar y ser cortés no se reduce a desterrar hábitos de relación negativos sino a mantener una actitud permanente de respeto.

Hay que tener en cuenta que tanto las palabras que se digan como los gestos que las acompañen, al saludar por ejemplo, no sólo serán una carta de presentación, sino que provocarán una respuesta acorde.

Independientemente de que mucho de estos ritos sociales se hayan repetido ininidad de veces a lo largo de los siglos y las expresiones hayan cambiado con el paso del tiempo, su significado no ha variado.

Las presentaciones y las despedidas.

- Uno de los deberes de las personas que quieren expresarse correctamente en público es saber cómo presentarse a sí mismas, y ser corteses y amables a la hora de despedirse. Se trata de uno u otro caso, lo cierto es que estas situaciones jamás tienen que tomarse a la ligera.
- Tanto en el trabajo, en la calle, en una fiesta o en una reunión informal, no presentar a una persona o abandonarla sin despedirse, es síntoma de falta de educación y desconsideración. Y si no, basta con ser víctima de este trato para saber lo que significa.

- Las presentaciones son, entre otras cosas, una manera de evitar que alguien se sienta excluido de la conversación.
- Es obligatorio presentar cuando se está *acompañado* y uno se encuentra con personas que no conocen al acompañante. Da lo mismo dónde se esté: una reunión, una cafetería, en la calle.
- Existen fórmulas convencionales para responder cuando se presentan las personas. Lo más adecuado es decir:

“Encantado”,

“Es un placer”

”Mucho gusto”

“¿Cómo está usted?”(Esta debe usarse cuando haya cierto grado de confianza)

- Una regla básica y casi siempre aceptable es que se presente la persona más joven o menos importante a la mayor o de más categoría, sin incluir los niños que siempre serán presentados al final.
- Hay que tener en cuenta que, como no existen excesivas “convenciones formales”, a menudo es suficiente con dar el nombre y el primer apellido de la persona en cuestión, sin títulos, excepto cuando se trate de una profesión altamente reconocida, como la de médico, abogado, doctor, entre otras.
- Basta con decir :

“Permítame que le presenta a...”

“Creo que no se conocen. Permítame que le presente a...”

- Si uno es el anfitrión en una reunión, una fiesta o un cóctel al que no acude un excesivo número de personas, sin dudas deberá ser quien presente a los individuos. En el caso que se trate de un evento importante en el cual se deba presentar a alguien que ostenta un determinado nivel jerárquico, lo adecuado es preguntar a la persona cómo desea ser presentada.

¿Qué hacer ante las prestaciones formales?

- Como es sabido por todos, en español existen dos formas para dirigirse a los demás, el tuteo o voseo, fórmula cordial y familiar, y otra más respetuosa que es tratar de usted. Esta última se considera un síntoma de respeto y buena educación.
- Si existe una relación más estrecha con las personas a quienes se va a presentar se les puede tutear o vosear sin problemas.
- No se debe tutear a:
 1. Una persona mayor.

2. Jefes o personas que ostentan cargos más altos en el entorno laboral.
 3. Personas a las que uno ve casualmente y que ofrecen servicios, taxistas, camareros, médicos, profesores, maestros, etc.
- Si en un momento dado no se sabe cuál de las dos fórmulas usar, se deberá optar por aquella que sirva para mantener cierta distancia, es decir, *usted*. Esto permitirá ganarse más fácilmente la confianza del interlocutor.

Las presentaciones formales.

Las presentaciones formales se basan básicamente en la *edad* y la *categoría* de las personas que van a ser presentadas. Así:

- El más joven es presentado al de mayor edad.
- El de menor rango es presentado al de más categoría.
- No obstante también hay excepciones. Por ejemplo, cuando se trata de presentar a personas que ostentan el mismo nivel social o laboral, o la misma edad, en esos casos:

_ Se comienza siempre por presentar a la persona que se encuentra a la derecha del presentador.

- Si se es directivo de una empresa y se tiene que presentar a dos personas que tienen el mismo cargo y edades similares, hay que dirigirse a aquella con la cual se tiene menos confianza y presentar a la que se conoce más o a la que, por algún motivo, a uno le ofrezca más confianza.
- La presentación de un profesor en clase el primer día debe ser de forma sencilla, ejemplo: “Buenos días, mi nombre es...y la asignatura que aprenderán conmigo es...” A continuación, pedir a cada alumno que pronuncie en voz alta y clara su nombre empezando por el primero por la izquierda.
- Cuando se está presentando a alguien se deberán evitar los siguientes errores:

_ *Equivocarse de nombre o apellidos.* (Si ello ocurriera pedir disculpas)

_ *Interrumpir un saludo* con cualquier excusa, como:” antes de continuar, voy a comprobar si todo está dispuesto para la cena”.

_ *Hacer comentarios imprudentes y comprometidos* o de dar explicaciones detalladas.

_ *Mostrarse ansioso* porque ciertas personas se conozcan.

_ *Hablar al mismo tiempo* que las personas que acaban de conocerse.

- Para hacer buenas presentaciones se debe:

_ Recordar que el objetivo no es destacar sino dar la impresión de que se es una persona educada.

_ Observar el lenguaje no verbal de las personas a las que se presenta y estar dispuesto a actuar como mediador en caso de que surja algún conflicto.

_ Evitar hablar por hablar

_ Mirar a los ojos de las personas que se van a presentar.

- Si las presentaciones son importantes, tampoco debe descuidarse el momento de la despedida.
- Al despedir a los amigos, habrá que “sondear” la opinión de los invitados en ese momento.
- Primero se le agradecerá su presencia y se darán recuerdos para quienes no hayan podido asistir. Después se intentará averiguar de un modo indirecto si han disfrutado del evento. Y jamás se debe olvidar decir algo similar a:

“Pedro, estoy muy contento de que hayas venido”

- Al terminar la actividad debe hacerse un brindis para agradecer la presencia de todos, expresar el deseo de que todos lo hayan pasado bien y decir algo como:

“Espero que esta ocasión se repita y nos volvamos a reunir pronto”

- Cuando uno no es el anfitrión, sino un invitado más, en el momento de la despedida se deberá agradecer cordialmente la invitación. Si por algún motivo no puede hacerse, se hará una llamada telefónica al día siguiente o se le enviará una breve nota. Este modo de proceder es algo que uno mismo valora y aprecia de los demás cuando se ha tomado la molestia de organizar una reunión.
- Al despedir una visita, hay que esperar a que la persona en cuestión diga que tiene que marcharse. Para la despedida, basta dirigir una frase cortés, como: “Hasta pronto” o “Gracias por haber venido”, que suenan siempre mejor que un cortante y frío: “Adiós”.

Los saludos

Muchas de las fórmulas de cortesía son *frases hechas*, lo cierto es que los gestos que acompañan a esas frases dependen de las costumbres de cada cultura. Pocas cosas se consideran de peor educación que omitir el saludo.

Cuando una persona no actúa correctamente en este sentido, en la mayoría de los casos se interpreta como una señal inequívoca de agresión, ya que detona que esa persona está enojada, ofendida o es indiferente a la presencia del otro.

- Las expresiones de cortesía que se usan para un saludo generalmente son:

“Buenos días”,

“Buenas tardes”,

Buenas noches”

o expresiones más informales como:

“Hola”

“Adiós”

- Siempre hay que tener presente que, al entrar en un sitio o cruzarse con alguien a quien se conoce (ya sea en unas escaleras, un pasillo, la cafetería, etc.), lo menos que se debe hacer es saludar.
- ¿Cómo está usted? O un saludo similar, resulta adecuado cuando se encuentra con un antiguo conocido del trabajo con quien no ha tenido mucha relación pero con el cual se ve obligado a intercambiar algunas palabras.
- Después de estrechar su mano y preguntarle: ¿Cómo está usted?, no es conveniente intentar saber cómo va su vida. Este tipo de saludo es sólo para superar la distancia social, pero su sentido es absolutamente simbólico. También se pueden encontrar otras como: ¿Qué tal?, ¿Cómo va?, ¿Cómo se encuentra?
- Cuando alguien se preocupe por la salud durante el saludo se debe responder en este sentido. Evítese contestar con la misma pregunta de modo que queden ambas sin respuesta, convirtiendo así en formalidad vacía de sentido una hermosa demostración de cortesía.
- Se debe saludar al encuentro con una persona conocida, ser el primero si se percata antes de su presencia.
- Al llegar a un lugar donde se hallen varias personas, aunque no sean conocidas, si con ellas se permanecerá cierto tiempo en el desarrollo de alguna actividad.
- Al dirigirse a una persona no conocida para indagar una dirección, la hora, etc.
- Al ver, por primera vez en el día las amistades y cuando se encuentre con ellas, después de transcurrido cierto tiempo. Si los encuentros son frecuentes, la comunicación podrá ser a base de comentarios, expresiones ligeras de animosidad, jocosas, circunstancialmente sobre incidencias casuísticas, etc.
- Cuando se coincide habitualmente en el trayecto para la escuela y otros lugares, con una persona conocida de vista.

- El apretón de manos es expresión de complacencia, amistad, afecto, es usual que se manifieste simultáneamente al saludo cuando hay presentación de personas por una tercera y cuando se reencuentren dos amigos después de largo tiempo sin verse. Esto es símbolo de amistad y de sentimiento.
- *Los buenos modales.* Aunque las normas de cortesía se han resquebrajado con el tiempo, sigue siendo imprescindible respetar y tener unos mínimos de educación, sin los cuales las personas pueden sentirse ofendidos. Los buenos modales son gratuitos y deben aplicarse en todas las situaciones de la vida.
- *Por favor y gracias,* son las dos fórmulas de cortesía más utilizadas siempre, incluso si la persona se encuentra en situaciones tensas y ante personas con quienes es difícil la comunicación.
- *Por favor,* se utiliza siempre que se tiene que pedir algo y también cuando a uno le ofrecen algo. Por ejemplo, si alguien pregunta :

— “¿Quiere una taza de café?”, y si a uno le apetece, responde:

— “Sí, por favor”

- Hay que tener en cuenta que cada vez que esto se hace se está valorando el esfuerzo y la buena predisposición de la otra persona, además de demostrar educación y buenos modales.
- *Gracias,* aunque agradecer puede parecer simplemente un acto mecánico, desde el punto de vista de la comunicación sirve, para nivelar la posición del hablante frente al oyente.
- Cada vez que alguien hace algo por lo que otro sale beneficiado por cualquier motivo, es obvio que ya no existe un equilibrio entre las partes. El interlocutor tiene alguna ventaja. Sin embargo, si se dan las gracias se devuelve con palabras el favor, el regalo o el servicio que se ha prestado, y se restablece el equilibrio.
- Preocuparse porque los niños aprendan buenos modales es también garantizarle un buen futuro. No solo se trate de que sean excelentes alumnos, deportistas o personas simpáticas y agradables, sino de que aprendan a considerar a los demás como tal, y como les gusta ser considerados a ellos.
- Pedir las cosas por favor, no interrumpir en la mesa, dar las gracias y disculparse son cuatro actitudes básicas que les permitirán integrarse con más facilidad tanto en el mundo familiar como en el de los adultos en general.
- En algunos casos, los agradecimientos se hacen de antemano para pedir algo a alguien. Por ejemplo:

— “Te agradecería que me despertaras a las ocho”.

— “Te agradezco que mañana vayas al banco por mí”.

- En tales casos, el agradecimiento no tiene un valor diferente de lo explicado antes, sólo que el equilibrio queda pactado desde antes.

- *Las disculpas*, deberán formar parte del vocabulario particular de todas las personas, frases tales como, permítame, le pido disculpas, lo siento.
- *Lo siento*, por ejemplo, ante un tropiezo, lo habitual es decir “lo siento”. Con esta expresión se reconoce que de algún modo se ha transgredido una norma social y se demuestra que se asume la responsabilidad. También es como una forma de asegurar que esa actitud no se volverá a repetir.
- Caer en la trampa de decir “lo siento” a cada momento es tan inútil como pretender ser creíbles cuando se está mintiendo continuamente. Por esa razón, cada vez que se piden disculpas con fórmulas como “discúlpame “,”lo siento mucho”, ”excúsame”,” perdón”, etc., es necesario mantener una actitud consecuente.
- También pueden usarse las disculpas para quitarle a una acción el matiz de culpa o demostrar que lo que se ha dicho o hecho era sin intención de ofender. Por ejemplo: “Discúlpeme por mi tardanza. Le ruego que me perdone por no haberle avisado pero es que me ha resultado del todo imposible “.
- *Cómo pedir permiso*. Pedir permiso equivale a buscar el consentimiento de la otra persona. Así, si hay poco espacio para pasar, se dirá:”Por favor, ¿me permite pasar?”, y nunca hay que abrirse paso a empujones.
- El objetivo de este tipo de fórmulas es no enfrentarse a nadie aunque se tenga autoridad para ello. Otro caso es cuando se dice:”Permítame que te dé un consejo”, ahora se está solicitando una actitud moral
- *Cómo excusarse*. Generalmente las excusas se emplean cuando se va a invadir el espacio de seguridad de otra persona. Por ejemplo, cuando se quiere saber la profesión de alguien, la pregunta correcta sería:”Puedo preguntarle, si no es mucha indiscreción, cuál es su profesión (o a qué se dedica).”
- Se trata pues de una justificación para que el interlocutor, no interprete mal lo que se va a hacer o decir.
- *Las situaciones especiales*. Las fórmulas de cortesía no sólo sirven para demostrar agrado, arrepentimiento, responsabilidad o satisfacción sino también para” manejar” ciertas situaciones puntuales como las *invitaciones*, las *felicitaciones*, los *pésames* o las *promesas*.
- *Las invitaciones*. Cuando se invita a alguien a una fiesta, a una reunión, a sumarse a una conversación o a integrarse a un equipo de trabajo, el interlocutor tiene que saber que se tratará de algo que le resultará agradable o provechoso.
- Una invitación se refiere a un acontecimiento futuro y, por tanto, tiene que ofrecer ciertas garantías. Por ejemplo, nunca debe invitarse a alguien con frases como: “Te propongo que vengas conmigo a la fiesta de mañana porque creo que me voy a aburrir”.
- A veces, la persona invitada rechaza la invitación. Seguramente alegará motivos convincentes, por tanto no hay que insistir.

- Las invitaciones sólo se hacen una vez, aunque si realmente se desea que sea aceptada, se puede repetir el ofrecimiento en otra ocasión. De lo que se trata es de ser corteses, no de imponer la propia voluntad.
- *Las felicitaciones.* Felicitar es siempre un acto que denota solidaridad con la alegría de otras personas. Mediante una felicitación se expresa el aprecio y la capacidad de ser empáticos.
- Son muchas las oportunidades que hay para felicitar a otras personas. Se puede ser halagador pero cuidando siempre el modo de hacerlo. A continuación, se presentan como ejemplo algunas situaciones muy habituales.
- *Felicitar por una mejora.* Cualquier cambio positivo en el entorno del interlocutor, como la simple compra de un objeto (zapatos, vestidos, muebles...) es motivo suficiente para felicitarlo. Las variantes de las expresiones que es posible emplear son tantas como las ocasiones que se presentan. Por ejemplo se puede decir “¡Qué bonito te ha quedado!”, “Realmente estás muy guapa con esa ropa”.
- Si bien a primera este tipo de fórmulas puede parecer un elogio, lo cierto es que se está felicitando a la otra persona por su buen gusto, así que hay que hacerlo con sinceridad, entusiasmo y mirándole a los ojos.
- *Felicitar por un ascenso en el trabajo.* En estos casos no hace falta deshacerse en halagos. A veces basta con decir:

__ Enhorabuena,

__ Felicidades por tu nuevo trabajo,

__ Me alegro profundamente de que te vayan bien las cosas.

- Cuando hay que felicitar a alguien por un ascenso que se considere injusto, lo más adecuado es decir:

__ “Te felicito.”

Ya que las emociones negativas, si es que se tienen, pueden traicionarlo y entonces la felicitación no sonará auténtica y el propio felicitado dudará de sus buenas intenciones.

- *Felicitar en una boda.* Una boda puede ser tanto civil como religiosa, o simplemente puede tratarse de una fiesta para celebrar que dos personas han decidido vivir juntas.
- No obstante, a la hora de felicitar, el caso concreto de la unión no importa. En una boda sólo hay que *felicitar* a los novios y a los padrinos, nunca a los testigos, (si es que los hay).
- Nunca se debe cometer el error de acercarse a los recién casados para soltarles un sermón sobre las ventajas y desventajas de su decisión.

- *Cómo dar el pésame.* Si hay que dar el pésame a alguien, no se debe improvisar con reflexiones del tipo:

__ “Él era uno de los mejores compañeros de juego que he tenido”.

Lo adecuado es recurrir a frases tradicionales, como por ejemplo:

__ “Mis más sentido pésame”,

__ “Comparto su sentimiento”,

__ Los acompaño en el sentimiento.

- También se debe evitar dramatizar el acontecimiento con frases del tipo:

__ ¡Qué terrible!, ¡terrible!, ¡verdaderamente terrible!

- El pésame es uno de los actos expresivos más doloroso, pero no por esto se deben mostrar todos los sentimientos en este preciso instante. Sólo se está allí para compartir la angustia y el dolor producido por la pérdida. Se debe consolar, incluso a veces en mayor medida, quedándose en silencio. No se trata de disimular el dolor, sino de no decir aquello que no corresponde. Por ejemplo, si se quiere demostrar el pesar es mejor decir:

__ “Era una persona querida por todos.”

__ ” Era un ser generoso”.

Si la persona a quien se consuela se descontrola, también se le puede decir:

__ “Comprendo tu dolor, pero la vida tiene que seguir...”

- *Felicitar por un nacimiento.* Hoy en día la mayoría de nacimientos tienen lugar en los hospitales maternos y en numerosas ocasiones, durante los primeros días, las visitas suelen estar restringidas. Lo cortés en estos casos es llamar por teléfono a los abuelos o parientes cercanos para no molestar a los padres. Frases como:

__ “Me alegro que todo te haya ido bien, ¡felicidades!,

Suelen ser más adecuadas que llamar para indagar como fue el parto o cuánto pesó el niño.

- *Felicitar en el cumpleaños.* En un cumpleaños, si se va a felicitar al anfitrión, excepto que tenga menos de 30 años, no se debe preguntar cuántos cumple.
- En este tipo de acontecimientos, es necesario tener en cuenta el culto que se rinde a la eterna juventud. Festejar sin preguntar la edad es lo más adecuado, pues de lo contrario la persona facilitada puede sentirse incómoda.
- *Fórmulas de cortesía en el ambiente laboral.* Tener buenos modales en el ámbito laboral es tan importante como la puntualidad, la voluntad de llevar a cabo proyectos y ser asertivo en las relaciones con las demás personas.

- Se debe saludar amablemente a los compañeros al llegar al centro de trabajo, y despedirse cortésmente en el momento de retirarse. El saludo no debe ser ni impersonal, ni frío, pues se dirige a las personas con quienes se trabaja día a día.
- Se debe expresar solidaridad y simpatía a las personas que visiten nuestro centro o puesto de trabajo.
- Al entrar en un local, una oficina, un despacho, etc., hay que pedir permiso o tocar a la puerta con corrección. Solamente se pasa después que sea autorizado. Si la persona con quien se quiere hablar está atendiendo a otra, lo idóneo es esperar a que termine. Al pasar por una puerta se deja tal como se encuentra.
- Es imprescindible evitar molestar o distraer a los demás desde el puesto de trabajo. No es correcto interrumpir con comentarios a el que está concentrado en su labor.
- Existe la obligación de cuidar todos los medios que se han puesto a la disposición laboral.
- Al final de la jornada, será correcto dejar limpio y ordenado el puesto de trabajo.
- Los hábitos de puntualidad y el cumplimiento rigurosos de las normas de trabajo son aspectos de la conducta que van más allá de la educación formal. Pero además tiene una gran influencia en el respeto que debe ganarse dentro del colectivo.

Conclusiones:

La sinceridad, honestidad, amistad, sentido de pertenencia, hermandad, justicia y solidaridad, en fin gran número de cualidades que deben sobresalir en cada estudiante cubano, es objetivo primordial de la educación cubana, para que cada individuo preserve ideales y convicciones básicas que garanticen un mejor desenvolvimiento humano.

Hay mucho que hacer aún para que la educación formal de los cubanos alcance los niveles deseados y sea verdadera expresión de la cultura cubana, porque ser educados no cuesta trabajo.

Definitivamente es primordial trabajar sobre la base de lograr el rescate de ciertos valores que han cambiado, pero debe ser un trabajo desde la cuna. Porque siempre hay que pensar en el mundo que se está construyendo para el futuro.

Bibliografía.

1-Castro Ruz, Fidel, 1981, *Fragmentos del discurso pronunciado por el Comandante en Jefe en el acto de graduación del Destacamento Pedagógico “Manuel Ascunce Domenech”, el 7 de julio de 1981*, pp. 1- 7

2- Colectivo de autores 2001, *Manual de Educación Forma*, Ediciones UNION, Ciudad de La Habana, Cuba, pp.24 - 80

3-Prieto Abel, 2008 *Intervención en la plenaria sobre Cultura y Sociedad, VII Congreso de la UNEAC. 1ro de abril, Palacio de las Convenciones, La Habana*, pp.3-5