

**ESTRATEGIA DINÁMICO-PARTICIPATIVA PARA POTENCIAR LA CORTESÍA VERBAL EN JÓVENES DE LA COMUNIDAD LOS PIRULISES DEL MUNICIPIO MANATÍ**

ESTRATEGIA PARA POTENCIAR LA CORTESÍA VERBAL EN LA COMUNIDAD LOS PIRULISES

AUTORES/AUTHORS: Arian Laverdeza Reyes<sup>1</sup>Ernan Santiesteban Naranjo<sup>2</sup>Wilson Laverdeza Blanchar<sup>3</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: arian@radiomanati.icrt.cu

Fecha de recepción: 10/01/2018 Fecha de aceptación: 21/02/2018

## RESUMEN

El presente artículo se deriva de la investigación de maestría “Estrategia dinámico-participativa para potenciar la cortesía verbal en jóvenes de la comunidad Los Pirulises del municipio Manatí”. Tiene como objetivo presentar la estrategia elaborada en función de reforzar las expresiones de cortesía en la comunidad seleccionada. Ello requirió un estudio riguroso desde diversos enfoques, teorías y modos de comprender los fundamentos teóricos que sustentan una investigación, para lo cual resultaron significativas las ideas de: Brown y Levinson, Pi, Causse, Santiesteban, Macías y otros investigadores. El aporte de esta estrategia radica en la potenciación de elementos de carácter lingüístico que constituyen expresión de la cortesía verbal en hablantes de 19 a 25 años, lo que permite ajustar su discurso al contexto sociocultural comunitario, seleccionar de manera adecuada los recursos lingüísticos para la interacción verbal, mostrar respeto hacia la imagen social del otro y modelar la conducta verbal de estos jóvenes con fin en su desarrollo cultural. Para su elaboración se realizó un análisis sociocultural de la comunidad, a partir de la metodología del trabajo comunitario, y se describieron los usos lingüísticos de los jóvenes.

PALABRAS CLAVE: Cortesía verbal, dinamismo, participación, gestión cultural.

---

<sup>1</sup> Máster en Ciencias Sociales, investigador y periodista de la emisora Radio Manatí. Ha publicado artículos en revistas especializadas de Cuba y el extranjero.

<sup>2</sup> Doctor en Ciencias, investigador. Profesor titular de la Universidad de Las Tunas y Director de la Editorial Académica Universitaria y de la revista Opuntia Brava. Ha publicado artículos en revistas especializadas y libros en editoriales cubanas y extranjeras.

<sup>3</sup> Máster en Ciencias Pedagógicas. Investigador. Metodólogo de Español-Literatura de las enseñanzas Secundaria Básica y Preuniversitaria en Manatí. Ocupa el cargo de Presidente de la Comisión de Lengua Materna en el municipio.

## **DYNAMIC PARTICIPATORY STRATEGY TO ENHANCE THE VERBAL COURTESY IN YOUNG OF THE COMMUNITY LOS PIRULISES OF THE MUNICIPALITY MANATÍ**

### ABSTRACT

The investigation "Strategy dynamic and participatory to enhance the verbal courtesy in young of the community The Pirulises of the municipality Manatee" whose objective is to elaborate a strategy for the reinforcement of the courtesy expressions, it required a rigorous study from diverse focuses, theories and ways of understanding the theoretical foundations that sustain the investigation, for that which you/they were significant the ideas of: Brown and Levinson, Pi, Causse, Santiesteban, Macías and other investigators. Its contribution lies in the up grading of elements of linguistic character that constitute expression of the verbal courtesy in speaking from 19 to 25 years, what allows to adjust its courteous speech to the community sociocultural context, to select in an appropriate way the linguistic resources for the verbal interaction, to show respect toward the social image of the other one and to model the verbal behavior of these youths with end in its cultural development. For its elaboration was important to make a sociocultural analysis of the community, starting from the methodology of the community work, and the linguistic uses of the youths were described.

**KEYWORDS:** Verbal courtesy, dynamism, participation, cultural administration.

### INTRODUCCIÓN

El desarrollo científico y tecnológico deviene, en la contemporaneidad, solución a las necesidades culturales, en tanto se comprende la ciencia y la tecnología como procesos sociales que permiten explorar, comprender y transformar al hombre en función de un mayor desarrollo cultural. Dentro de esta integración de conocimientos, actitudes, valores y muchos otros elementos que forman la cultura en tanto categoría; la conducta, el lenguaje y sus concreciones expresivas, en lo particular, constituyen algunos de los campos que en la actualidad se convierten en punto de análisis de los investigadores. Estos estudiosos han mostrado especial interés por los estudios del habla, y dentro de ellos, por el uso de la cortesía verbal<sup>4</sup>.

El empleo discursivo de la cortesía, que en la actualidad es muestra de una desvalorización del comportamiento social y que se manifiesta en detrimento, a partir de la utilización creciente del lenguaje marginal en los jóvenes, puede

---

<sup>4</sup> El tema de la cortesía verbal ha sido analizado desde la ciencia lingüística fundamentalmente, así lo demuestran las investigaciones de Bravo (2003) y Stenström y Myre (2006) y otros investigadores latinoamericanos y europeos, aunque dichos estudios asumen un carácter descriptivo o explicativo del fenómeno.

transformarse desde los estudios culturales. Al igual que en el resto del mundo, en Cuba también se evidencia esta problemática cultural relacionada con el desuso o carente empleo de expresiones corteses. En el contexto económico-social del país existe un interés del Estado por potenciar el uso de formas corteses en la población frente al deterioro de valores cívicos y morales<sup>5</sup>.

El análisis de la sociedad moderna demanda del Estado cubano y de su política cultural nuevas maneras de contribuir al desarrollo cultural del pueblo para lograr su avance en el orden espiritual y el disfrute de una existencia culta. En este sentido, son pertinentes los estudios científicos sobre cortesía verbal que han alcanzado importancia en el país.

Las investigaciones de Causse (2006), Pi (2009) y Bestar (2012) constituyen ejemplos de estos exámenes al fenómeno de la cortesía verbal en Cuba. No obstante, en ellos se visionan otras variantes del fenómeno cultural, compréndase la descortesía, la anticortesía y la violencia verbal. En el caso de Las Tunas, contexto implicado en el desarrollo de esta estrategia, se destaca el estudio de Vega (2011). Sin embargo, ninguna aporta herramientas científicas para influir en el cambio de la comunidad de habla con el interés de guiarla hacia el aumento en el uso de las formas corteses. Estos estudios se enfocan en el análisis del lenguaje desde la ciencia lingüística y no desde el enfoque de los estudios culturales.

Para el desarrollo de la presente estrategia, se efectuó el diagnóstico fáctico en la comunidad Los Pirulises. El barrio es considerado violento en el municipio Manatí debido a la interacción comunicativa que se produce entre sus habitantes. Dichas acciones de intercambio verbal están mediadas por el uso anticortés y tabuizado en formas de tratamiento como el saludo y la despedida, el uso del insulto ritual, la ausencia del agradecimiento, el abuso de poder al ordenar (mandato) sin la utilización de recursos lingüísticos compensatorios y el empleo generalizado de la violencia verbal (la humillación, la ridiculización y la amenaza).

Estos actos de habla caracterizan las conversaciones de los jóvenes de la comunidad con edades comprendidas entre 19 y 25 años<sup>6</sup>. Entre los problemas externos que permiten la subsistencia de las formas expresivas no corteses se encuentran la falta de proyectos y estrategias dirigidas hacia el fortalecimiento de la cortesía verbal. A partir de lo antes expuesto, se revela una contradicción entre la aspiración social que demanda la formación de jóvenes hablantes portadores de formas de expresión corteses y el insuficiente nivel de empleo de estas normas por estos jóvenes.

---

<sup>5</sup> Ver discurso de Raúl Castro en el 2013, dirigido al tema de las indisciplinas sociales.

<sup>6</sup> Se asume el criterio de Kon (1990) que se refiere a la juventud con este rango etario. Define estas edades como un momento de tránsito entre la niñez y la adultez. Este período es un momento clave en el proceso de socialización del individuo, en tanto este se prepara para cumplir determinados roles sociales propios de la vida adulta.

Por lo tanto, se torna necesario potenciar el uso de elementos de carácter lingüístico que constituyen expresión de cortesía verbal en los jóvenes de dicha comunidad. Para ello se propone la siguiente estrategia dinámico-participativa.

## DESARROLLO

Se establece como punto de partida la concepción de Malinowsky en torno al lenguaje al afirmar que este "(...) es una de las formas más importantes del comportamiento humano" (citado por Valdés, 2007, p. 6). Es indudable que su empleo va aparejado a la conducta de los sujetos y adquiere un sentido primario en las relaciones interpersonales. Asimismo, el comportamiento verbal y otros modos de expresión del lenguaje, al constituir productos culturales, pueden evaluarse como elementos transformables desde la educación y la cultura.

El uso de la cortesía verbal, comprendida como parte del patrimonio cultural y en tanto estrategia reguladora de las interacciones verbales, constituye un código cultural que puede fortalecerse en los discursos de los jóvenes a partir de la formación no institucionalizada y en contexto de la comunidad.

En un principio, investigadores pioneros [Lakoff (1973), Brown y Levinson (1978)] y otros más contemporáneos que se enfocan sobre la cortesía verbal como campo de la expresión verbal [Bravo (2006), Stenström y Myre (2006)], devienen antecedentes de una teoría enraizada en el carácter reduccionista de la lingüística, y que sustenta concepciones afines desde otras ciencias como la filosofía y la sociología.

No obstante, si bien los estudios científicos sobre la cortesía verbal se limitan al análisis textual del fenómeno cultural y sus variantes (descortesía, anticortesía, violencia verbal) en comunidades marginales, el carácter holístico de otras ciencias como los estudios culturales, y los recursos teóricos de la antropología, la lingüística con sus disciplinas, y la sociología de la cultura, dotan al investigador de herramientas científicas y metodológicas que propician una mejor comprensión del fenómeno y sus variantes en uso.

En esta línea de análisis, los fundamentos teóricos sistematizados sostienen desde la lingüística, de acuerdo con Roméu y otros (2006) que la dimensión sociocultural está referida al carácter contextualizado del estudio del lenguaje: compréndase la relación entre textos y contextos local, social y cultural.

Desde la psicología se asume la teoría histórico-cultural de Vigotski (1989, citado en Roméu, 2006, p. 24) en aspectos como la determinación socio-histórica y cultural de la personalidad, la unidad de lo afectivo y lo cognitivo, del aprendizaje y el desarrollo y de la teoría y la actividad. Desde la Antropología, de acuerdo con las reflexiones de Macías (2014) se da relevancia a que la dimensión sociocultural, noción devenida consustancial a los procesos de desarrollo comunitario, comprendidos estos como práctica social transformadora.

En el caso de los fundamentos filosóficos, lingüísticos y psicológicos referidos a la cortesía verbal, autores entre los que se encuentran Bravo (2005) y Armela (2010) manifiestan que involucra la racionalidad y cooperación de los hablantes. Puede considerarse una implicatura conversacional generalizada, que se gramaticaliza.

Leech (1983) coincide en que resulta pertinente el Principio de cortesía: dirigido a mantener el equilibrio social y las relaciones amistosas. Asimismo, Cepeda y Poblete (2006), Londoño (2010) y Li (2013) siguen los presupuestos epistémicos de Brown y Levinson (1978, 1987) para quienes la cortesía se comprende como el uso pragmático de los actos comunicativos para preservar la imagen social, en este sentido es pertinente el empleo de las estrategias conversacionales.

La estrategia asume el modelo de Brown y Levinson (1978, 1987) como teoría principal, la cual se ajusta a la defensa del espacio personal y deviene posicionamiento recogido en los libros de etiqueta. De acuerdo con esto, la cortesía verbal toma como pertinentes las relaciones competitivas externas entre el grupo juvenil y otros grupos etarios, con el fin de mantener la armonía social.

Estas concepciones teóricas parten de la ciencia, entendida como la actividad que constituye el proceso de búsqueda y adquisición de conocimientos y la solución de problemas científicos que se efectúan por medio de un conjunto de mediadores que facilitan la investigación. Se comprende así, a la ciencia como actividad social formativa (proceso de educación popular), o sea, en tanto institución sociocultural de apoyo a lo institucionalizado, concepción que antes presupone diagnosticar la realidad cultural que relaciona a los sujetos.

Es por ello que se asumen como vías para caracterizar la realidad sociocultural, los presupuestos metodológicos y prácticos de Macías (2014) dirigidos al trabajo sociocultural comunitario, a los cuales se suma la metodología sociolingüística y pragmática que desarrollan Causse (2006) y Pi (2009), y que se enriquece con la teoría acerca de la cortesía verbal y el análisis del discurso. Ambas formas procedimentales integradas y fundamentadas desde la ciencia, posibilitan que se alcance el conocimiento objetivo sobre la realidad comunitaria.

En relación con lo anterior, para elaborar la estrategia se realizó un diagnóstico direccionado, primero, hacia las características socioculturales de la comunidad a partir de los ejes esenciales: memoria histórica, dialéctica comunidad-instituciones, dialéctica comunidad-entorno y necesidades culturales. Estas categorías, circunscritas al proceso de formación sociocultural, se integran al concepto de código cultural por su pertinencia para la misma. Segundo, apunta hacia los jóvenes, portadores de modos de habla particulares.

Con respecto al análisis de las expresiones verbales, Pi (2009) refiere que el comportamiento lingüístico revela la realidad sociocultural en la comunidad, y viceversa, la realidad condiciona el uso lingüístico. Se logra, entonces, un

pensamiento holístico sobre la manifestación del código cultural, y se asume la visión operativa de los estudios culturales que significa los usos de la lengua y el efecto de las convenciones sociales como determinante de dichos usos.

Se emplearon diversos instrumentos (entrevista, observación, encuesta) para identificar las causas empíricas que condicionan dichos usos expresivos. Una vez aplicados y analizada la información que aportaron emergieron los siguientes resultados:

1. El uso de la descortesía, la anticortesía y la violencia verbal en situaciones amistosas está condicionado por las relaciones de familiaridad, el fortalecimiento de la identidad grupal en el caso de interacciones entre los comunitarios jóvenes, y por el uso de los modismos en el lenguaje.
2. El empleo de la violencia y la descortesía en situaciones de conflicto surge debido a la ruptura de las relaciones afectivas de los comunitarios, determinadas por el maltrato físico y verbal arraigado a su cultura.
3. El uso de la cortesía verbal está dado por la distancia social que imponen los comunitarios de la tercera edad y los desconocidos a los jóvenes.
4. La cortesía estratégica se utiliza con la intención de lograr un beneficio social o para evitar un conflicto entre comunitarios.
5. La carencia de una estrategia dinámico-participativa limita la potenciación de la cortesía verbal en los jóvenes de la comunidad.

El diagnóstico a la comunidad Los Pirulises permitió conocer, de este modo, las principales problemáticas y las necesidades culturales que inciden en el proceso de formación sociocultural de los jóvenes y en el uso de las formas de cortesía verbal y de otras variantes.

En consonancia con ello se asume como solución a dichas necesidades socioculturales, el modelo de estrategia dinámico-participativa de Santiesteban (2014), con énfasis en la unidad de su estructura, fases y sistema de talleres sustentados desde la ciencia.

En su estructura la estrategia dinámico-participativa, adquiere la siguiente forma:

1. Determinación de las contradicciones del fenómeno analizado. Para ello se apela a técnicas de investigación.
2. Se procede a la formulación del objetivo de la estrategia, el que se encamina a fortalecer el lado débil de las contradicciones.
3. Se determinan las tareas, con la intención de darle cumplimiento al objetivo.
4. Se determina el sistema de talleres, con el fin de resolver las contradicciones y alcanzar el objetivo propuesto.

Asimismo, la herramienta de gestión constituye la variante más pertinente de acuerdo con el basamento sociopsicológico que la respalda y la esencia de su dinámica teórica, la cual se respalda en la Teoría histórico-cultural de Vigotski (1975).

Santisteban (2014) explica que esta estrategia implica un objetivo compuesto por determinadas fases por donde transcurre el proceso de apropiación del conocimiento. Estas fases se desmembran en talleres y otras acciones participativas. En la medida que el sujeto ejercita e interactúa, el nivel de conocimientos se desplaza de una etapa a otra.

Entre las etapas para la instrumentación de la estrategia se encuentra: la de sensibilización, que tiene el objetivo de motivar, interesar y sensibilizar a los sujetos acerca del valor que representa el uso de la cortesía verbal en la comunidad; de concienciación, con la cual se busca que cada sujeto logre diagnosticar por sí mismo sus deficiencias en el uso contextual y sistemático de la cortesía verbal, a partir de los elementos que les ofrece el gestor cultural, y de la necesaria vinculación con la experiencia de cada uno. Por último, la etapa de perfeccionamiento, la cual pretende lograr la apropiación, por parte de los miembros del grupo, de vías prácticas, para educar el uso de la cortesía verbal.

Para poner en práctica la estrategia se crean regulaciones para el trabajo en grupo. Una vez que los comunitarios las interiorizan y las ejecutan, estas facilitan el desarrollo óptimo del trabajo en la implementación de la estrategia. Sumado a lo anterior, en la fase organizativa de la mayoría de los métodos participativos, el trabajo supone la asignación de roles, que posibilitan un mejor funcionamiento del grupo en el cumplimiento de las tareas asignadas, así aparecen los roles del facilitador, registrador, jefe de grupo y observador u observadores.

La tipología de estrategia dinámico-participativa está dada en la referida concepción del carácter dinámico-participativo del lenguaje y la expresión de la cortesía verbal, incluso en la propia estructura de la estrategia. En el caso del empleo del código verbal, la dinámica de este proceso radica en la necesidad de resolver un problema, a través de la interacción objetivo–contenido–método. El objetivo se refleja en las insuficiencias expresivas del comunicador (joven comunitario), el contenido se expresa en el discurso y el método en las estrategias utilizadas por el hablante, que a partir de su esquema de contenido y de forma, lo exterioriza en operaciones expresivas.

El objetivo inicial y el contenido de su discurso determinan qué métodos o estrategias metodológicas debe seguir para lograr el fin; de ahí su carácter participativo. Asimismo, este objetivo se transforma en la medida que el hablante hace contacto con el contenido del discurso, el cual recibe la influencia del emisor consciente o subconscientemente; de ahí, su carácter dinámico.

En otras palabras, el dinamismo ocurre en el orden interno, en los procesos mentales, en la selección del código expresivo ideal (cortés) y la participación se

evidencia como un proceso externo en la propia manifestación lingüística, entendiéndose en el uso verbal o la forma de habla. Para evaluar la factibilidad de la estrategia dinámico-participativa puede resultar idóneo la aplicación del criterio de expertos por la metodología de preferencia, en tanto estos investigadores resultan competentes en la temática y pueden valorar con grado científico los indicadores definidos. A lo que resultaría relevante sumar el criterio de los comunitarios, quienes desde la comunidad interactúan directamente con el fenómeno cultural devenido necesidad.

Se debe agregar, que una estrategia de tales características, con su objetivo general, tareas y sistema de talleres reflexivos, y enfocada hacia lo psicolingüístico, lo pragmalingüístico y lo sociolingüístico, puede constituir una solución viable para transformar a largo plazo, el pensamiento verbal, y por tanto, el discurso hacia formas corteses de grupos etarios como el juvenil.

Sobre la base de los criterios mencionados se sustenta metodológicamente la estrategia dinámico-participativa, la cual se enfoca hacia el fortalecimiento de las estrategias corteses en el discurso de los jóvenes. En este sentido, se toman en consideración los estados de satisfacción de otros grupos etarios y de los integrantes del grupo juvenil en relación con el uso contextual del código cultural.

#### Estructura de la estrategia dinámico-participativa

##### 1. Determinación de las contradicciones del fenómeno analizado

La concepción de desarrollo cultural permanece como objetivo del proceso sociocultural iniciado en Cuba a partir de 1959, el cual se enfoca en la idea de cultivar al pueblo y de formarlo en el orden espiritual para mejorar su estatus social y educación. Esta visión se enriquece con el pensamiento contemporáneo, al aprovecharse los avances tecnológicos en función de contribuir a la transformación cultural del cubano. En esta dirección, el Estado ha apoyado el establecimiento de herramientas de gestión con el objetivo de complementar, desde otros escenarios sociales, las limitaciones del sector educativo dirigidas hacia el uso de códigos culturales como el lenguaje y la cortesía.

La expresión inadecuada de la lengua, carencia hacia donde se encamina la política cultural en la actualidad, constituye una línea investigativa que requiere atención en contextos como la universidad, centros laborales y espacios públicos como la comunidad. En estos lugares, los jóvenes, se identifican como el grupo etario que más emplea recursos lingüísticos no corteses y violentos en su discurso.

Las interacciones verbales de los jóvenes de la comunidad Los Pirulises devienen argumento de estas manifestaciones que se revelan en el uso de insultos, expresiones imperativas, ridiculización, empleo de palabras del registro popular y vulgar, y ausencia de formas expresivas como el agradecimiento, el ofrecimiento, el ruego y la excusa. Estas conductas verbales



no coinciden con el nivel de instrucción que poseen los hablantes, ni con las aspiraciones de la sociedad (otros grupos etarios de la comunidad), en correspondencia con el contexto cultural.

Las insuficiencias en el empleo de códigos culturales marcados por la cortesía y la comunicación eficiente, demandan una herramienta de gestión para contribuir al proceso de formación sociocultural que protagonizan el sistema de educación y la familia. Es por ello que se propone la estrategia dinámico-participativa dirigida a potenciar la cortesía verbal en los jóvenes de la comunidad objeto de estudio. Con ella se evitará la agudización de conductas verbales inadecuadas, que traerían consigo un deterioro progresivo en el uso de la lengua y el irrespeto hacia la imagen social propia y ajena.

A partir del análisis del objeto en su estado inicial y su comparación con el ideal, se determinó el sistema de contradicciones, que se manifiesta:

- Entre la formación sociocultural de los jóvenes y las exigencias sociales.
- Entre las demandas contextuales y el empleo de las formas de cortesía verbal.
- En las aspiraciones e intereses de los comunitarios.

## 2. Formulación del objetivo de la estrategia

Potenciar el uso de elementos de carácter lingüístico que constituyen expresión de la cortesía verbal en los jóvenes de la comunidad Los Pirulises para contribuir a su desarrollo cultural.

## 3. Determinación del sistema de tareas

- Visitas a la comunidad para constatar y evaluar la manifestación de los códigos culturales que indican cortesía verbal en la expresión de los jóvenes.
- Interacción con los jóvenes de la comunidad para fomentar el uso de expresiones de cortesía verbal.

## 4. Determinación del sistema de talleres

Se determinaron 10 talleres que tienen en cuenta cada una de las etapas referidas (sensibilización, concienciación y perfeccionamiento). De ellos se escogió para ilustrar, el primero, al devenir paso relevante en el acercamiento del gestor cultural a los comunitarios.

Taller Nro. 1. ¿Cómo soy? ¿Qué me gusta? ¿Cómo me expreso?

Objetivos:

Conocer las expectativas de los participantes y adecuarlas a los objetivos del ejercicio.

Motivar a los miembros del grupo, de acuerdo con los fines del ejercicio, a la creación de una atmósfera favorable.

Impartir contenidos vinculados con la cortesía verbal y su valor para la vida en sociedad.

### Desarrollo

Está dirigido a que los sujetos se conozcan mejor para lograr un clima psicológico adecuado, con ese fin se aplicó la técnica de presentación<sup>7</sup> “Cómo soy, qué me gusta, cómo me expreso” que indaga sobre estas preferencias. Esta se aplica de manera individual a cada integrante del grupo, y permite que el gestor cultural se acerque a los intereses y necesidades de los comunitarios a partir del tema central.

Es recomendable, antes de comenzar la aplicación de algunas de estas técnicas, que el gestor cultural realice un breve comentario acerca de la cortesía: su importancia para la armonía comunitaria, su significación en el mejoramiento de las relaciones entre grupos generacionales y entre los miembros del grupo seleccionado, así como en la formación de la imagen social. Además, puede discutirse sobre el efecto del uso real del lenguaje descortés, anticortés y violento en diferentes contextos de la comunidad.

Posteriormente, se aplica la técnica “Solapín color de la cortesía”, en la que se les ofrece lápiz y papel de colores para escribir sus criterios sobre este tema social; asimismo, el gestor (en función de registrador) los debe reflejar en una cartulina, de acuerdo con los criterios del grupo. La técnica permite animar y facilitar la interrelación en el grupo de jóvenes. A cada participante se le entrega un solapín. Se le solicita escoger el color que le gustaría dar a la cortesía a partir de su uso individual, y se le pide escribir su nombre en él. Una vez que todos poseen la credencial, se les pide que se agrupen por colores.

Se orientan entonces tareas para los grupos:

Explicar por qué escogieron ese color para definir la cortesía.

Seleccionar a una persona de su familia o conocido que desde su criterio constituya un patrón de educación y buenos modales en su conducta y expresión.

Comparar su conducta con la de la persona seleccionada.

Exponer sus expectativas dirigidas al uso cortés del lenguaje.

El trabajo en equipo:

Se orienta hacia la socialización de los resultados por rondas para cada equipo.

Se les invita a elaborar entre los integrantes una frase donde se muestre la importancia del uso de la cortesía verbal.

---

<sup>7</sup> Estas técnicas tienen como objetivo estimular la participación e integración entre los miembros del grupo, al propiciarse la creación de un ambiente fraterno y de confianza. Su utilización es específica para el inicio del taller, una sesión de trabajo.

En este primer encuentro se brinda información sobre la cortesía verbal como elemento sociocultural, sus características y especificidades en la relación cotidiana de los jóvenes con su grupo generacional y otras edades. Se aborda el código cultural desde sus dimensiones: cortesía ritual, amistosa, competitiva y estratégica. Este taller es atípico con respecto a las demás, debido a que el gestor cultural desempeña un papel preponderante por el contenido inicial que debe brindar sobre la teoría enfocada al fenómeno sociocultural que representa la cortesía en el lenguaje.

Al final se les solicita el criterio sobre lo aprendido y su utilidad práctica para la vida. Se establecen las normas de trabajo en grupo para obtener el consenso de actuación en talleres futuros. Se concluye con la aplicación de la técnica “PNI”<sup>8</sup> (positivo, negativo e interesante). De no contar con esta técnica, los participantes expresarían solo su reacción emocional ante el asunto en cuestión, estrechando el abordaje del mismo.

Para su ejecución el gestor cultural o el jefe de grupo puede trabajar con todo el grupo, o dividirlo en tres equipos pequeños, y que cada uno trabaje con distintas ideas. Se pueden colocar tres pancartas en las cuales el registrador recopilará todas las ideas que aportan los jóvenes sobre la situación presentada. A continuación, se concretarán por parte del jefe de grupo las más relevantes en cada caso y se expondrán.

Para validar la estrategia dinámico-participativa, se aplicó una encuesta a un grupo de personas, consideradas como expertos, a partir de los indicadores (participación en eventos científicos vinculados a este tipo de investigaciones, tutorías de investigaciones relacionadas con estos estudios, evaluación profesional, categoría docente y científica y especialidad), los cuales denotan su

---

<sup>8</sup> La técnica permite considerar las ideas desde diferentes puntos de vista y emitir juicios de valor pertinentes a las mismas. Amplía el enfoque de cualquier situación. Los aspectos positivos (P) son los aspectos buenos que nos gustan de una idea; negativos (N) aquellos que no nos gustan de una idea, y los interesantes (I) son los que despiertan una interrogante por lo que tienen de originales o fuera de lo cotidiano. Esta técnica puede utilizarse para evaluar cualquier asunto, por ejemplo, al principio de la capacitación, para motivar su tratamiento, o al final, a modo de integración y resumen de lo visto. Además, se utiliza para evaluar una actividad o sesión de trabajo, curso, taller, entre otros.

competencia en este tipo de investigaciones con fin en la transformación de la lengua y la cultura.

Los indicadores previstos para la validación de la estrategia mediante la consulta a expertos, fueron: la pertinencia del estilo de la estrategia, el objetivo general y las tareas cumplen con las exigencias del instrumento de gestión, la estructuración de la estrategia permite su organización acertada, la concreción de los talleres, su orden lógico y sistémico, la utilización de técnicas participativas en los talleres, el aprovechamiento de las fortalezas del grupo juvenil, la relación con el diagnóstico cultural, la aplicabilidad de la estrategia, la sostenibilidad de la estrategia y los Indicadores para la evaluación de la estrategia.

La encuesta aplicada a los expertos contenía aspectos medulares sobre la estrategia, así como una escala valorativa en cada indicador, que facilitó determinar el nivel de aceptación de la misma por parte de los encuestados, que estuvieron distribuidos de la siguiente forma: 11 profesores de la Universidad de Las Tunas, dos profesoras de la Universidad de Oriente, una profesora de la Universidad de la Habana, dos profesores del Centro Universitario Municipal de Las Tunas, dos profesores del Centro Universitario Municipal de Manatí y dos psicólogos del municipio Manatí.

Todos los integrantes de la muestra son graduados universitarios, en diferentes ramas a fin con la cultura; entre ellas: 10 doctores (cuatro en Filología, dos en Filosofía y cuatro en Ciencias de la Pedagogía), seis máster (en Desarrollo Cultural Comunitario), cuatro aspirantes al título de máster (en Desarrollo Cultural Comunitario). El tiempo promedio de experiencia en la actividad que realizan los encuestados es de diez años.

Los resultados cuantitativos de la encuesta aplicada a 14 expertos, pueden valorarse en la siguiente tabla:

Tabla 1: Resultados de la encuesta aplicada a los expertos

INDICADORES	Categorías evaluativas							
	MU		U		PU		UN	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Pertinencia del estilo de la estrategia	12	85.7	2	14.2	-	-	-	-
El objetivo general y las tareas cumplen con las exigencias del instrumento de gestión	-	-	14	100	-	-	-	-
La estructuración de la	10	71.4	4	28.5	-	-	-	-

estrategia permite su organización acertada								
Concreción de los talleres, su orden lógico y sistémico	7	50	7	50	-	-	-	-
Utilización de técnicas participativas en los talleres	9	64.2	5	35.7	-	-	-	-
Aprovechamiento de las fortalezas del grupo juvenil	14	100	-	-	-	-	-	-
Relación con el diagnóstico sociocultural	14	100	-	-	-	-	-	-
Aplicabilidad de la estrategia	12	85.7	2	14.2	-	-	-	-
Sostenibilidad de la estrategia	14	100	-	-	-	-	-	-
Indicadores para la evaluación de la estrategia	14	100	-	-	-	-	-	-

A partir de estos datos se constató que los criterios valorativos sobre los indicadores fueron considerados pertinentes, en correspondencia con el porcentaje de expertos que coincidió en señalarlos de (MU) muy útiles y (U) útiles; no obstante, se emitieron las siguientes consideraciones:

El estilo de la estrategia es pertinente en tanto favorece la supervisión activa y la consecuente regulación del uso de los códigos culturales en los discursos de los jóvenes de la comunidad. En este sentido, destacan que los sujetos aprenden a controlar su pensamiento y conducta verbal: se transforman, por tanto, en el orden personalógico, al sensibilizar y concienciar la necesidad de utilizar estos códigos culturales, y al asumir y concretar dichos usos en sus formas de habla.

También, se transforman las relaciones comunicativas interpersonales, intergrupales e intergeneracionales. La estrategia dinamiza los procesos mentales y posibilita la obtención de expresiones verbales corteses como resultado del cambio en el proceso de formación sociocultural de los hablantes.

Los especialistas refieren que el objetivo y las tareas definidos en la estrategia, dan tratamiento a la necesidad sociocultural fundamental, y se dirigen a fortalecer las debilidades identificadas en las contradicciones. El objetivo está orientado a potenciar el uso de expresiones de la cortesía verbal en los jóvenes. Asimismo, se tienen en cuenta las aspiraciones de otros grupos etarios sobre el

uso cortés de la lengua, las exigencias sociales de estos códigos culturales, y las demandas contextuales de estos usos lingüísticos en la comunidad.

Las tareas, de forma concreta, se encaminan a evaluar y comprobar el uso de las expresiones, y a influir sobre los jóvenes, con el fin de transformar su pensamiento verbal, y el uso de los códigos lingüísticos corteses. Estas persiguen, desde la praxis, el logro de una comunicación eficiente y el mejoramiento de las relaciones interpersonales en la comunidad.

La estrategia consta de cuatro momentos importantes en su organización: determinación de las contradicciones, devenidas síntesis del diagnóstico sociocultural; formulación del objetivo, dirigido a fortalecer el lado débil de las contradicciones; determinación de las tareas, con el fin de dar cumplimiento al objetivo, y determinación del sistema de talleres, para conducir la conducta verbal de los jóvenes a través de las fases de sensibilización, concienciación y perfeccionamiento.

Coligieron que, al estructurarse en las fases mencionadas, se logra en el orden psicológico: el interés y la sensibilización de los comunitarios por la necesidad sociocultural, la autorregulación en el uso de los códigos verbales a partir del autodiagnóstico y la concreción de formas de habla contextualizadas, moderadas, corteses. La organización de estas tres etapas, desde lo administrativo, asegura un proceso dinámico de la interacción, donde los talleres se complejizan y se vuelven más participativos.

Constataron, además, que cada taller, en tanto parte del sistema, depende del otro y está planificado de forma concatenada, con el objetivo de sensibilizar, concienciar y perfeccionar la necesidad cultural a nivel socio-psicológico. El taller deviene experiencia de trabajo activo, a partir de la cual se discute, se defienden posiciones, se argumentan y registran criterios, y se asumen compromisos para obtener el éxito. En este sentido, les resultó adecuado como técnica participativa fundamental de la estrategia.

Los talleres están conformados por otras técnicas participativas que se organizan y planifican, de modo factible, con el objetivo de motivar, introducir y consolidar contenidos, resumir las experiencias y controlar el proceso de regulación de la conducta verbal. Los talleres están constituidos por dos técnicas como mínimo, lo que favorece su carácter dinámico y estimula la interacción reflexiva desde la animación sociocultural.

En la opinión de los expertos, la herramienta de gestión cultural aprovecha las fortalezas del grupo juvenil: su sentido de pertenencia con la comunidad, las tradiciones que unen al colectivo, el grado de instrucción que poseen (12 grado) y el sentido de respeto que media la comunicación interpersonal que establecen con otros grupos generacionales.

Consideran que existe una relación entre el diagnóstico sociocultural y la estrategia. Estos criterios corroboran que se toman en cuenta: el patrimonio cultural, las tradiciones, las necesidades culturales y otras categorías, para

concebir las dramatizaciones, los juegos de roles y otras técnicas participativas. Añaden, que se parte del análisis sociocultural como condicionante para comprender los usos del lenguaje, y explicar las causas de dichos usos por el grupo juvenil. Así, la estrategia da relevancia a estos análisis. Enfoca su sistema de talleres hacia la búsqueda de la armonía comunitaria, sustentada sobre la base de interacciones verbales corteses.

Según exponen, la herramienta de gestión puede aplicarse en la comunidad, y en cualquier otro espacio del municipio, debido a que requiere principalmente de recursos humanos para garantizar su implementación (organización, planificación, dirección y control) y de recursos materiales a los que se puede acceder en cualquier contexto. Sin embargo, sugieren que algunos de los talleres se realicen en el Centro de Desarrollo Local, la casa de cultura u otras instituciones, con el fin de aprovechar la tecnología que poseen en función de proyectar los cortos, fragmentos de películas o largometrajes que sirven de motivación, discusión o punto de partida en los talleres reflexivos.

Advierten, también, que la estrategia dinámico-participativa está concebida para subsistir en la comunidad. La sostenibilidad la perciben a partir de la definición de reglas para un mejor desarrollo de las sesiones, la asignación de los roles y la concreción de los talleres. De esta manera, el protagonismo se desplaza desde el gestor cultural hacia los jóvenes, quienes se convierten en coordinadores de la herramienta de gestión.

Consideran factibles, por su objetividad, los indicadores para validar la estrategia.

Los resultados cualitativos y cuantitativos que se obtuvieron a partir del instrumento aplicado a los expertos aseguran la validación de la estrategia presentada, por lo que se está en condiciones de introducirla de manera inmediata, en función de potenciar el uso de elementos de carácter lingüístico que constituyen expresión de la cortesía verbal en los jóvenes de la comunidad Los Pirulises.

## CONCLUSIONES

La tendencia sociocultural se comprende como eje del desarrollo cultural del sujeto, en el orden sociocognitivo, comunicativo, y cultural. La cortesía verbal constituye elemento facilitador de las relaciones sociales, salvaguarda de la imagen social del hablante y garante de una conducta racional, en tanto se comprende como producto, reflejo y condición de lo sociocultural. La herramienta de gestión cultural se elaboró a partir de los presupuestos teóricos de Brown y Levinson y su teoría pragmática de la cortesía estratégica, intencionada hacia la búsqueda de la armonía social.

El diagnóstico sociocultural de la comunidad, se intensificó hacia las formas expresivas de los jóvenes de 19 a 25 años. A partir de este, se determinó que predominan los usos descorteses, anticorteses y violentos a partir del empleo que hacen estos hablantes de expresiones marcadas por vulgarismos y el

lenguaje familiar. La cortesía como código cultural se utiliza de manera insuficiente.

La estrategia dinámico participativa constituye una herramienta sociocultural superior a los enfoques tradicionales al concebir y dirigir el proceso discursivo en tanto dinámico-participativo y no como acto de identificación que permite erradicar las expresiones descorteses, anticorteses y violentas, y potenciar el desarrollo del lenguaje hacia estados más cultos y expresivos.

El 100% de los expertos encuestados, con el objetivo de validar la propuesta de estrategia, la consideran pertinente. Reconocen que puede contribuir a la potenciación del uso de la cortesía verbal en los jóvenes de la comunidad Los Pirulises. Dan relevancia a los jóvenes, en tanto gestores de la cultura, y autorreguladores de sus códigos verbales.

## BIBLIOGRAFÍA

Armela, Y. (2010). El saludo: un estudio sociolingüístico desde la (des) cortesía verbal en hablantes de la comunidad: Los Hoyos, de la ciudad de Santiago de Cuba. Trabajo de Diploma inédito. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

Bestar, A. (2012). Estudio sociolingüístico de formas de tratamiento del habla coloquial de Santiago de Cuba. En *Boletín de Lingüística* (24, enero a diciembre). Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Bravo, D. (2003). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción. En Actas del I Coloquio del Programa EDICE. Estocolmo y Costa Rica: Universidad de Estocolmo en colaboración con la Universidad de Costa Rica. Disponible en: [www.primercoloquio.edice.org](http://www.primercoloquio.edice.org) [Consultado el 8 de noviembre de 2014]

Bravo, D. (2005). Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: perspectivas teóricas y metodológicas. En Actas del II Coloquio del Programa EDICE. Estocolmo y Costa Rica: Universidad de Estocolmo en colaboración con la Universidad de Costa Rica. Disponible en: [http://www.ispla.su.se/polopoly\\_fs/1.135444.1369041592!/menu/standard/file/2coloquioEDICE.pdf](http://www.ispla.su.se/polopoly_fs/1.135444.1369041592!/menu/standard/file/2coloquioEDICE.pdf) [Consultado el 10 de enero de 2015]

Brown, P. y Levinson, S. (1978). Questions and Politeness. Strategies in Social Interaction. C.U.P. New York.

Brown, P. y Levinson, S. (1987). Politeness some universals in language usage. University Press. Cambridge.

Castro, R. (2013). La pérdida de valores éticos y el irrespeto a las buenas costumbres puede revertirse mediante la acción concertada de todos los factores sociales. En periódico Granma, lunes 8 de julio, año 55 de la Revolución (año 49, No.161).

Causse, M. (2006). Los unificadores culturales como expresión de identidad en Los Hoyos: Un estudio desde la teoría Sociolingüística. Tesis de doctorado inédita. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

Lakoff, R. (1973). The logic of politeness; or minding your p's and q' s, en Paper from de Regional Meeting. Vol. IX. Chicago linguistic Society.



Leech, G. (1983). Principles of pragmatics. Longman. London. Disponible en: [http://www.google.com/cu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CC8QFjACahUKEwi0ycnyjubGAhUTf5IKHarfBb8&url=http%3A%2F%2Fipra.ua.ac.be%2Fdownload.aspx%3Fc%3D\\*HOME%26n%3D1486%26ct%3D1486%26e%3D15085&ei=LgerVbT6EpP-yQsqv5f4Cw&usg=AFQjCNE1asiDQYVQoB-dWkyxBjTQytYxfQ&bvm=bv.98197061,d.aWw](http://www.google.com/cu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CC8QFjACahUKEwi0ycnyjubGAhUTf5IKHarfBb8&url=http%3A%2F%2Fipra.ua.ac.be%2Fdownload.aspx%3Fc%3D*HOME%26n%3D1486%26ct%3D1486%26e%3D15085&ei=LgerVbT6EpP-yQsqv5f4Cw&usg=AFQjCNE1asiDQYVQoB-dWkyxBjTQytYxfQ&bvm=bv.98197061,d.aWw) [Consultado el 20 de abril de 2015]

Macías, R. (2014). El trabajo sociocultural comunitario. Fundamentos epistemológicos, metodológicos y prácticos para su realización. Las Tunas: Editorial Académica Universitaria (EDACUN).

Pi, M. (2009). La violencia verbal: un estudio de actos de habla en habitantes de la comunidad santiaguera de Los Hoyos. Tesis de maestría inédita. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

Roméu, A. y otros. (2006). El enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural en la enseñanza de la Lengua y la Literatura. (Soporte digital).

Santiesteban, E. (2014): La comunicación y sus estilos. Disponible en: <http://www.cenda.cu> [Consultado el 5 de febrero de 2015]

Santiesteban, E. (2014): Metodología de la investigación. Editorial Académica Universitaria. Las Tunas.

Strenström, A. y Jørgensen, M. (2006). La función fática de Los apelativos en el habla juvenil de Madrid y Londres. Estudio contrastivo, en Actas del III Coloquio del Programa EDICE. Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral. 22-26 de noviembre. Universidad de Bergen. España. Disponible en: <http://edice.org/blog/tag/3a-actas/> [Consultado el 24 de enero de 2015]

Valdés, S. (2007) Lengua nacional e identidad cultural del cubano. La Habana: Félix Varela.

Vega, M. G. (2011). Estudio de las formas de saludo en jóvenes de los repartos “Sueño” (Santiago de Cuba) y “Aurora” (Las Tunas). Trabajo de Diploma inédito. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.

Vygotsky, L. (1975). Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. La Habana: Científico-Técnica.

