



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



El comportamiento

EN LOS TRANSPORTES PÚBLICOS:

Cada vez son más los ciudadanos que utilizan el transporte público, produciéndose, por tanto, grandes aglomeraciones que precisan de las buenas maneras y la educación. Existen, al respecto, ciertas *prioridades*.

Al caballero anciano, la señora embarazada o al disminuido psíquico, el individuo sensible debe ceder educadamente el propio asiento y no asumir una actitud indiferente, mirando fuera de la ventanilla e ignorando conscientemente los rótulos que indican que ciertos asientos están reservados a determinadas personas.

En general, debemos tener en cuenta las siguientes *normas*:

- No estirar las piernas o ponerlas sobre otro asiento.
- No leer el periódico de nuestro vecino al mismo tiempo que él.

Si vamos acompañados de alguien, no le contemos todas las desventuras de nuestra vida en voz alta, no sólo porque a nadie le interesan, sino porque podemos cometer alguna indiscreción si alguien nos escucha. No se debe pretender entablar amistad con la persona que viaja a nuestro lado; respetemos su silencio y no le interrumpamos. Ayudemos amablemente a quien tenga dificultades con el equipaje.

Si es un viaje largo y hay que comer o beber, no dejemos restos diseminados; guardémoslos y tirémoslos en la primera papelera que encontremos.

Si en una aglomeración nos vemos obligados a pisar o empujar a alguien, es importante pedirle disculpas rápidamente.

Si se toma un taxi hay que saludar al conductor e indicarle el camino a seguir de la forma más precisa posible.

Si se utilizan como medio de transporte autobuses o trenes, no hay que abrir ventanillas ni modificar la calefacción sin consultar primero, y si alguien necesita de nuestra colaboración para colocar su equipaje debemos ayudarle amablemente.

Cuando viajemos en barcos y aviones es muy importante prestar la debida atención a las indicaciones de seguridad realizadas al inicio del viaje. En el avión, donde los espacios disponibles son mínimos, habrá que extremar la cortesía para no incomodar a los demás viajeros.

Está prohibido fumar, salvo en los lugares y momentos indicados para ello.

EN LOS RESTAURANTES

El tipo de vida que llevamos hoy en día nos ha impuesto el frecuente uso del restaurante. Actualmente, casi todo el mundo está acostumbrado a comer fuera de casa con bastante frecuencia - entre otros motivos porque ya no se dispone de servicio en casa y ésta suele ser pequeña- y en muchísimas ocasiones, porque al trabajar los dos miembros de la pareja no se tiene tiempo material para llevar a cabo los numerosos preparativos que supone organizar una comida o cena en casa.

○ **Las reservas:**

Lo primero que debemos tener en cuenta es que si invitamos a un grupo de personas a un restaurante, estamos ejerciendo la función de anfitrión y, por lo tanto, uno de nuestros cometidos es hacer las reservas. Si se trata de una invitación especial con un buen número de invitados, debemos hacer las reservas con una semana de antelación. No estará de más que visitemos el restaurante, veamos si el local es apropiado para acoger a nuestros invitados y elijamos un menú adecuado y común para todos los comensales, lo que hará más fácil el proceso de selección de los platos.

Si se trata de un grupo más pequeño, es admisible hacer las reservas el día anterior o esa misma mañana si se trata de una cena. Cuando hagamos la reserva debemos especificar nuestro nombre y apellidos, el número de comensales y la hora de llegada al restaurante.

La manera de pedir la comida y el comportamiento general son más o menos los mismos en todo tipo de restaurantes. En lo único que habrá diferencias entre unos y otros será en la forma de ir vestidos. Si es un restaurante de menos lujo, podemos ir vestidos como queramos dentro de unas normas de corrección. Si se trata de un restaurante de lujo, debemos ir más formalmente. Las señoras pueden aprovechar para ponerse esos vestidos más elegantes que no se usan a diario, teniendo en cuenta que al acabar la cena iremos posiblemente a tomar unas copas en algún lugar de moda.

- La puntualidad es importantísima tanto para el anfitrión como para los invitados
- Es una norma elemental de cortesía que los anfitriones estén en el restaurante cuando lleguen los invitados.

- Al llegar el primer o los primeros invitados, el anfitrión los recibirá y los acompañará a la mesa, donde permanecerá con ellos atentos a la llegada de los siguientes invitados.
 - Estos siguientes invitados serán recibidos por el *maître*, quien será el que los guíe hasta la mesa.
 - Cada vez que llegue un nuevo invitado a la mesa, el anfitrión se pondrá de pie, lo saludará, hará las presentaciones y le indicará su asiento. La anfitriona puede permanecer sentada, pero sí debe extender su mano en señal de saludo a cada nuevo invitado.
 - Si es una mujer la anfitriona y está sola como tal, también debe ponerse de pie cada vez que llegue un invitado, saludarle e indicarle cuál es su sitio.
 - El anfitrión no debe esperar ni hacer que esperen los demás invitados siempre y cuando no se demore más de media hora.
 - Si los invitados han sido recibidos en el bar antes de pasar a la mesa y allí se han tomado una copa y por cualquier circunstancia alguien no la ha terminado, la pueden llevar consigo hasta la mesa.
- **Sentarse a la mesa:**

En los restaurantes no siempre es fácil sentar a la mesa a los invitados como cuando se está en casa. Lo normal es que cada cual se siente como prefiera, pero la anfitriona debería hacerlo de manera que pueda controlar desde su sitio la llegada de cualquier rezagado.

Cuando el *maître* dirija el grupo hasta la mesa, lo normal es que mueva la silla de la señora más cercana hacia él para que ésta se siente. El resto de los invitados lo harán por sí solos.

- **Existen dos reglas tácitas de etiqueta que se deben respetar aunque no se mencionen:**

- Al sentarse a la mesa, las parejas deben quedar separadas.
- Sería idóneo que las señoras y señores se sienten alternándose.

- **La cuenta:**

Si se trata de un grupo numeroso, se supone que el anfitrión ha convenido de antemano que se la tenga preparada; lo correcto es que el anfitrión se levante después de los cafés y pague la factura lo más discretamente posible para volver otra vez a la mesa a seguir atendiendo a sus invitados.

Si se trata de un pequeño grupo o es una pareja, el cliente llamará al camarero al final de la cena y pedirá la cuenta.

- **La propina:**

La propina, norma establecida hace muchos años, se suele dejar aunque el servicio no haya sido excelente. El importe, como regla general, suele ser proporcional al número de comensales y a las consumiciones realizadas.

En algunos países como Estados Unidos, es obligatorio dejarlas. En Francia se incluyen en la cuenta, y en China no se admite bajo ningún concepto.

Por lo general, dicen los teóricos, se deja una propina equivalente a un diez o un quince por ciento del valor total de la factura. No obstante, cada uno sabrá hasta dónde debe llegar en cada momento. A veces un 10 por ciento es una barbaridad, en otras es una ridiculez.

○ **Puntos interesantes a tener en cuenta:**

- Si entra con su pareja, el primero que lo hace es el hombre.
- El hombre debe ayudar a quitar el abrigo a la señora.
- Cuando van hacia la mesa, él sigue a la señora si les acompaña el *maître*.
- El hombre elige los vinos.
- Él paga la cuenta, mejor en caja si va con un grupo numeroso.
- Si tiene que hacer alguna reclamación, no lo haga delante de los invitados.
- Cuando una o más mujeres se dirijan a la mesa, todos los hombres que estén sentados a la misma se pondrán en pie; así se mantendrán hasta que las señoras se sienten o se alejen.
- No es elegante que una señora espere de pie a la entrada de un restaurante. Debe hacerlo en el bar o en la mesa reservada.
- El hombre no debe quitarse la chaqueta bajo ningún concepto.
- No debe dejar que sea ella quien llame al camarero.
- No hable a gritos en el restaurante.
- No se levante para charlotear con conocidos.
- No se debe insistir demasiado para aconsejar un plato de nuestro gusto.
- No exagerar las alabanzas del *chef*.

- No debe ayudar a los empleados del restaurante apilando platos o cosa semejante.
 - Si ha manchado la mesa no se descomponga. Llame al camarero y él resolverá el percance.
 - Jamás utilice una servilleta para limpiar los cubiertos. Llame al camarero y pídale que los cambie.
 - No se retoque el maquillaje en la mesa.
 - No fume mientras coma, déjelo para los postres.
 - Fumar puros o en pipa es una grave falta de consideración; impide con su fuerte olor que disfruten sus vecinos de mesa de la comida.
- **Encuentros con conocidos en el restaurante:**
- Cuando llegue a un restaurante y vea caras conocidas, no se abalance sobre las mesas para saludarles. Observe primero detenidamente si ya se ha comenzado a servir la comida. Si es así, salude brevemente y siga hasta su mesa.
 - Si es a su mesa a la que se acercan a saludar y es usted una señora, sólo deberá ponerse en pie si hay señoras o personas muy mayores entre los que se acerquen a saludar; si es usted un hombre, en todos los casos.
 - Cuando perciba en un restaurante que un conocido intenta evitarle la mirada, absténgase de saludarle ya que, por las razones que sean, intenta pasar desapercibido. Y cuando vuelva a encontrárselo otro día, no aluda nunca a este encuentro.

○ **Las comidas de negocios en los restaurantes:**

José Antonio de Urbina, en el prólogo de su obra *El arte de invitar*, nos ofrece, con su peculiar sentido del humor y su clarividencia, el mejor pie para iniciar este apartado.

De Urbina, nos dice que “el invitar y su corolario, el ser invitado, esenciales al hombre, puede ser una técnica pero, sobre todo, han de ser un arte.”

Nos cuenta que hace millones de años nuestro abuelo, el *simius erectus*, al ofrecer un plátano a un colega para quitarle la novia, ya estaba invitando de un modo inteligente; es decir, estaba iniciando ya esta complicada técnica.

Su colega, al comerse el plátano y quedarse con la novia, ya actuaba como un invitado más inteligente aún; es decir, ya estaba elevando esa técnica a los niveles de un arte. Llegamos a través de esta anécdota a la conclusión de que, efectivamente existen dos formas de invitar:

- Invitar por amistad.
- Invitar para conseguir algo.

Indudablemente, las comidas de negocios en los restaurantes están claramente incluidas dentro de la segunda forma de invitar. Esto podría parecer deshonesto, pero no lo es en absoluto, ya que tanto el anfitrión como el invitado saben cuál es el motivo de la comida y aquí es donde tienen que actuar la inteligencia y la habilidad de cada uno para sacar todas las ventajas de esta situación, aunque manteniendo la más extremada amabilidad y cortesía.

En primer lugar, no olvide nunca que más que comer, usted está negociando y que lo que surja de esta comida puede beneficiar o estropear su vida profesional. Así que no mezcle el placer de la comida con el trabajo y no pierda de vista en ningún momento, cuál es el motivo por el que usted está ahí.

Céntrese en sus objetivos profesionales pero no olvide en ningún momento los buenos modales y la cortesía. Si sus invitados pertenecen a otra nacionalidad o religión téngalo muy en cuenta, ya que tendrá que pensar en el tipo de comida que podrá ofrecerles, las costumbres de su país e incluso tendrá que elegir restaurantes que reflejen el nivel de negocios de la gente con la que se va a reunir. Tenga en cuenta que las personas con las que usted va a comer han dejado tiempo libre en sus ocupadas agendas para poder tener esta comida con usted; sea absolutamente puntual, sin excusa posible.

Si el almuerzo de negocios es más conveniente para usted o para aquellos con quienes va a comer, esté dispuesto a asignar por lo menos dos horas o más a su comida para que no se pueda sospechar precipitación. Ya sea comida o cena, procure que no sea muy pesada y evite el alcohol para que esto no les impida pensar con absoluta lucidez.

Si el restaurante es de su absoluta confianza y es cliente habitual, tendrá más facilidad para conseguir sus objetivos, ya que el personal de servicio estará más pendiente de sus deseos y sabrá lo que usted necesita en cada momento.

No hay que hacer uso del teléfono móvil. Si tiene que recibir alguna llamada no deje que se la pasen a la mesa; levántese, pero sólo si es muy urgente. Lo ideal es que no fuesen interrumpidos. En la mesa, hablar por el móvil es una descortesía, además de una imprudencia; no se debe hablar de otros negocios delante de nadie. Jamás aproveche una comida de estas características para flirtear, hablar mal de otros empleados o comentar sus problemas personales.

En todas las reuniones de trabajo, hay que ofrecer siempre el mejor aspecto, tanto físico como psíquico: No se puede dar una imagen de prepotencia económica ni intelectual. Evite a toda costa la ostentación y luzca en cambio una magnífica educación. No se esfuerce en estrechar lazos de amistad a toda costa y no pierda de vista nunca que es una comida de negocios.

EN LOS HOTELES

Dada la proximidad de unas habitaciones con otras habrá que tener la máxima cautela con el volumen de la televisión, la radio y el hilo musical.

La norma básica consiste en respetar el mayor silencio posible en determinadas horas para no molestar a los huéspedes que estén descansando. No se alborotará en los pasillos.

Aunque existe un servicio que se ocupa de la limpieza, esto no significa que no cuidemos el entorno y el orden de nuestra habitación, sin tirar toallas al suelo, apagando las luces cuando abandonemos la habitación, cerrando bien los grifos...

TEATROS, CINES Y OTROS ESPECTÁCULOS

La puntualidad y un comportamiento absolutamente discreto en la sala, son las reglas principales de la cortesía en cualquier espectáculo.

Los que no lleguen puntuales deben esperar al entreacto, para entrar, especialmente, en conciertos, óperas y obras de teatro.

En cuanto a la forma de vestir, hoy en día se han relajado mucho las costumbres en este aspecto y en cierto modo depende también de las localidades que ocupemos; como es habitual que la gente trabaje y al salir se acerque al teatro o a la ópera sin pasar por casa, se suele ir discreto pero correcto, con un traje de chaqueta, que es una prenda muy socorrida tanto para el hombre como la mujer. Si no fuese así y tiene la opción de pasarse por casa antes de ir a cualquiera de estos sitios, vístase más elegantemente pero sin excesos.

Dentro de la sala, la primera regla de cortesía es que el hombre ayude a la señora a quitarse el abrigo y que le ceda el mejor asiento. Se debe guardar el más absoluto de los silencios y evitar hacer cualquier tipo de comentario audible, no hacer ruido con los papeles de los caramelos, ni por supuesto comer pipas, palomitas, etc. Masticar chicle ruidosamente es de una absoluta mala educación. Además, resulta muy molesto para nuestros vecinos de asiento.

Procure contener sus toses dentro de lo humanamente posible.

Si tiene que molestar a alguien para llegar a su asiento, discúlpese y dé las gracias; de la misma manera, facilite a los demás su acceso a los sillones, levantándose del suyo con amabilidad. En todo caso, no gruña cuando lo haga.

Si asisten dos caballeros y dos señoras, recuerde que ellas serán las que ocupen los dos asientos centrales y ellos quienes las deberán escoltar por ambos lados.

No haga un alarde de excesos amorosos con su pareja. Recuerde que éste sigue siendo un lugar público.

Procure no invadir el brazo del asiento. No olvide que lo comparte con su vecino. No deje su abrigo, bolso, etc. sobre el respaldo del asiento delantero, pues molestará a la persona que se sienta en él y por supuesto evite tirar restos de papeles, comida o cosas de ese estilo al suelo.

Si les acompaña el acomodador a su sitio, recuerde que la señora seguirá a éste y el hombre inmediatamente después de ella. En este caso, deben darle una propina.

Cuando acuda al cine, al teatro, a la ópera o a cualquier otro espectáculo con un grupo numeroso, el que lleve las entradas será el primero que pase y esperará en la puerta a que lo hagan los demás.

Procure evitar abalanzarse a la salida justo cuando va a terminar el espectáculo o la proyección de la película. Si ha tenido dos horas para asistir a la función, podrá perder dos minutos para salir con elegancia. Si en la ópera necesita prismáticos, puede compartirlos con sus compañeros; en ningún caso moleste a desconocidos para que se los presten.

Puede aplaudir con todo el entusiasmo del mundo, pero no lo haga fuera de las ocasiones adecuadas. No silbe en ningún caso, ni a favor ni en contra del espectáculo.

Las ovaciones en pie al final de una ópera son costumbre en Europa y en Estados Unidos y además los artistas de este género lo agradecen mucho.

EN LOS HOSPITALES

- Es importante que se informe de los horarios de visita y procurar cumplirlos a rajatabla. No lleve comida a los enfermos; en cualquier caso, si lleva bombones, procure averiguar antes si el enfermo tiene alguna dolencia que le impida tomarlos.
- Los obsequios más apropiados son flores, libros y revistas. En cuanto a las flores, procure que no sean demasiado olorosas para que no molesten al enfermo. Recuerde que éstas no deben pasar la noche en la habitación del enfermo; sáquelas a la ventana o póngalas en el cuarto de baño.

- Hable en voz baja para no interrumpir el reposo de los enfermos. No se pare en los pasillos para hacer comentarios con amigos y familiares; úselos para lo que son, un lugar de paso.
- No fume, y si tiene que hacerlo, utilice la salita especial que hay en todos los hospitales para este uso.
- Si es acompañante de un enfermo, procure que esté bien atendido y mantenga el orden de la habitación. Si tiene cualquier duda sobre el tratamiento del enfermo, consulte con el personal especializado del hospital, no ponga nervioso al paciente con sus dudas y preocupaciones. Procure distraer al enfermo con historias amables y no le cuente casos dramáticos conocidos ni por supuesto las siete últimas operaciones acaecidas en su familia. Sin embargo, escuche con amabilidad y paciencia los relatos sobre sus dolencias.
- Intente no prolongar en exceso la visita; puede que el enfermo esté cansado y que por cortesía no se lo diga.
- Diríjase a los enfermeros, camareras y médicos con todo el respeto posible y si tiene que quejarse acuda al lugar adecuado. No les riña en público ni les grite porque con ello no sólo no soluciona nada, sino que la situación podrá volverse en su contra.
- El enfermo debe procurar mantener una buena higiene y un aspecto lo más agradable posible; no sólo se sentirá mejor el mismo, sino que será un gesto de amabilidad para todo aquél que le rodee en esos días.
- Respecto al enfermo y su compañero de habitación, absténgase de darle conversación si ve que no se encuentra bien y procure no hacerse dueño exclusivo de la televisión o del teléfono.
- Si comparte habitación con otro enfermo, sea considerado con él; puede que esté en peores condiciones que usted. No hable en voz alta con sus visitantes ni deje que aquello se convierta en una tumultuosa reunión personal.

- Si vienen a visitarle y su compañero de habitación esta sólo, preséntelo; si está acompañado no será necesario.
- Si forma usted parte del personal sanitario, trátelo de manera amable, no le ridiculice por su miedo. Recuerde que no está allí por su gusto y que gracias a él usted tiene un trabajo; no le trate despreciativamente ni con excesivas familiaridades -hay muchas personas mayores a las que les molesta que les traten de tú y menos que les digan “venga bonito que te vamos a cambiar”, que le llamen abuelo o cosas similares-.

LA PISCINA, LA PLAYA Y EL CAMPING

No está eximido el uso de las buenas maneras en este tipo de lugares, ya que aunque nos encontremos al aire libre se comparte un espacio concreto con otras personas. En este sentido, hay que estar pendiente de que nuestros movimientos no molesten a los demás.

En relación a las playas la ubicación de las toallas sobre la arena tendrá que respetar el espacio ocupado por otras personas, teniendo en cuenta que si es necesario sacudirlas habrá que hacerlo con cuidado de no molestar a otras personas, y cuando se coloque una sombrilla habrá que asegurarla bien para que no se convierta en algo peligroso o dar innecesariamente sombra a nadie.

Si pretendemos comer en la playa habrá que poner especial atención a los residuos que podamos generar y no abandonarlos en la playa, al igual que las colillas de los fumadores.

Respecto al ruido, hay que ser moderado si se lleva un aparato de música. Si hablamos con alguien también habrá que modular el volumen de la voz.

El uso de las piscinas lleva consigo determinadas normas como la prohibición del uso del calzado en zonas concretas, uso del gorro de baño y la imprescindible ducha antes de lanzarse al agua.

En los camping habrá que cuidar mucho la higiene cuando se usen los servicios comunes, y tener en cuenta que al estar compartiendo un espacio con otras personas, algunos de nuestros hábitos pueden incomodar a los demás.

