



Universidad Internacional de La Rioja  
Facultad de Educación

Máster Universitario en Enseñanza de Español como Lengua  
Extranjera (ELE)

*La cibercortesía y la netiqueta en el uso de  
la mensajería móvil en niveles iniciales de  
ELE*

Trabajo fin de estudio presentado por:	Rosa M. Vila Villar
Tipo de trabajo:	Propuesta didáctica de intervención
Director/a:	Dr. Luis Pascual Cordero Sánchez
Fecha:	20/09/21

## Resumen

Las comunicaciones digitales forman parte de nuestra realidad, y día a día van sustituyendo en más ocasiones a las comunicaciones tradicionales. Este hecho es aun más notorio para las comunicaciones internacionales, de manera que los estudiantes de ELE probablemente establecerán en español más interacciones digitales que convencionales. La comunicación digital se rige a menudo por unas normas de conducta propias que el aprendiente de ELE necesita conocer. En este trabajo de fin de máster se pretende realizar una concienciación de la importancia de la incorporación de la *cibercortesía* y la *netiqueta* en las aulas de ELE, ya desde estadios iniciales, y se proporcionan ejemplos de actividades para que el docente pueda incluir las estrategias de comunicación digital en su aula. Por ese motivo, se opta por introducir actividades destinadas a nivel A1 avanzado o A2, en que se trabajan las comunicaciones por mensajería móvil, al ser uno de los medios de comunicación digital más versátiles y de mayor uso en la actualidad.

### Palabras clave:

*Cibercortesía, netiqueta, ELE, cortesía, ciberpragmática, WhatsApp*

## Abstract

Digital communications are part of our reality, and they are increasingly replacing traditional communications. This fact is even more noticeable for international communications, and ELE students will probably establish more Spanish interactions in digital media than in conventional ones. Digital communication has its own rules of conduct that the ELE learner needs to know. The purpose of this master's paper is to raise awareness of the importance of teaching cybercourtesy and netiquette in ELE classrooms, already from the initial stages. This paper includes some activities the teacher can use to teach digital communication strategies in their classroom. For this reason, the activities presented aim at advanced A1 or A2 levels and focus on mobile messaging communications, as it is one of the most versatile and widely used digital communication media today.

**Keywords:**

*Cyberpoliteness, netiquette, ELE, politeness, cyberpragmatics, WhatsApp*

## Índice de contenidos

1. Introducción .....	7
1.1. Justificación.....	7
1.2. Objetivos del TFM .....	9
1.2.1. Objetivo general.....	9
1.2.2. Objetivos específicos.....	9
2. Marco teórico.....	10
2.1. Fundamentos teóricos de la cortesía y la imagen social .....	10
2.2. Los actos de habla.....	12
2.3. La cortesía verbal en ELE.....	14
2.3.1. La cortesía verbal en el MCER y el PCIC .....	14
2.3.2. Estrategias didácticas para la enseñanza de la cortesía en ELE.....	15
2.4. La comunicación digital.....	16
2.4.1. Características y tipología .....	16
2.4.2. Problemas comunicativos en la comunicación digital .....	17
2.4.3. Estrategias para mejorar la comunicación digital.....	18
2.4.3.1. La Netiqueta .....	18
2.4.3.2. Emoticonos como sustitutos del lenguaje no verbal .....	19
2.4.3.3. ¿Son los emojis universales?.....	19
2.4.3.4. El uso de los emojis en español.....	20
2.4.3.5. El uso de emojis y la cortesía .....	22
2.4.4. La comunicación a través de WhatsApp .....	23
3. Propuesta didáctica de intervención .....	24
3.1. Presentación .....	24

3.2. Objetivos de la propuesta didáctica .....	24
3.2.1. Objetivo general .....	24
3.2.2. Objetivos específicos .....	24
3.3. Contexto .....	25
3.4. Actividades para la comunicación digital en la mensajería móvil .....	25
3.4.1. Registro informal .....	25
3.4.2. Registro formal: ámbito laboral y comercial .....	30
3.5. Evaluación .....	34
3.6. Cronogramas .....	37
4. Conclusiones .....	37
5. Limitaciones y prospectiva .....	39
6. Referencias bibliográficas .....	41
7. Anexos .....	46
Anexo A. Registro informal. Actividad 1. (Elaboración propia) .....	46
Anexo B. Registro informal. Actividad 2. (Elaboración propia) .....	47
Anexo C. Registro informal. Actividad práctica. (Elaboración propia) .....	48
Anexo D. Registro formal. Actividad 1. (Elaboración propia) .....	49
Anexo E. Registro formal. Actividad 2. (Elaboración propia) .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1. Actividades introductorias sesión registro informal. (Elaboración propia) .....	27
Tabla 2. Actividad práctica sesión registro informal. (Elaboración propia) .....	28
Tabla 3. Actividades introductorias sesión registro formal. (Elaboración propia) .....	32
Tabla 4. Actividad práctica sesión registro formal. (Elaboración propia) .....	33

Tabla 5. Rúbrica para la evaluación. (Elaboración propia) .....	35
---	----

## 1. Introducción

### 1.1. Justificación

Hoy en día, como nunca antes en la historia de la humanidad, los seres humanos formamos parte de una gigantesca comunidad social, de hecho, somos capaces de interrelacionarnos dentro de una comunidad de alcance planetario. Este gran avance en nuestra especie se debe a la aparición de Internet, y su desarrollo se ha producido tan rápidamente que a duras penas empezamos a vislumbrar el alcance de los cambios que esta nueva forma de interacción va a provocar.

Como entes sociales, las personas siempre hemos procurado ser aceptados por el resto de la comunidad, para ello intentamos preservar nuestra imagen social, pero también la de nuestros interlocutores. Brown y Levinson (1987) introducen el término *face* para referirse a esta imagen pública. Este concepto solo tiene sentido dentro de un uso social: se trata de la percepción que la comunidad tiene de nosotros. Así pues, conscientes de la importancia de nuestra imagen para interactuar socialmente, ponemos especial cuidado en nuestros intercambios comunicativos para evitar que se dañe, y para ello usamos la cortesía.

Tal como apuntábamos al inicio, el siglo XXI ha cambiado drásticamente la forma en que nos relacionamos a nivel social. Este cambio se ha agudizado con los periodos de aislamiento provocados por la pandemia mundial de Covid-19. Las relaciones interpersonales han trascendido el plano físico y son ahora virtuales, y nuestra *face* virtual es tanto o más importante que la del mundo físico, puesto que la repercusión del deterioro de nuestra imagen en la red tiene unas consecuencias devastadoras debido al gran alcance de este medio y la dificultad para revertir el daño (no son infrecuentes los casos de adolescentes que optan por el suicidio ante la incapacidad de reparar su imagen, por ejemplo). En este contexto, que se agudiza cada día más, tener estrategias para preservar nuestra imagen virtual se convierte en imprescindible. Estas estrategias pasan necesariamente por preservar nuestra “imagen lingüística”, a menudo la única imagen que ofrecemos al resto de la comunidad. Para ello se requiere adaptar las estrategias de la cortesía, hasta ahora desarrolladas para las interacciones sociales tradicionales, para cubrir las necesidades de la comunicación virtual: nacen la *cibercortesía* y la *netiqueta*.

La cortesía, entendida aquí como decálogo de buenas maneras, es a la lengua lo que el estilo y diseño es a la imagen gráfica (Alcoba, 2004). Resulta evidente el gran esfuerzo que se realiza online para cautivar la vista del receptor, conscientes de la importancia de la comunicación visual en este medio. Pero ¿se da la misma importancia a la comunicación lingüística? ¿dónde queda la cortesía en las comunicaciones virtuales? Empiezan a surgir estudios sobre el uso de la *netiqueta* y la *cibercortesía* en Internet: blogs, webs, publicaciones en Instagram o Facebook ofrecen ejemplos relevantes para conocer cómo se preserva (o no) la imagen del usuario en este medio.

El estudio de la importancia de la cortesía es relativamente reciente en el contexto de la enseñanza de español como lengua extranjera (en adelante, ELE). En las dos últimas décadas se ha ido incluyendo tímidamente su enseñanza en los manuales de ELE, y aún dista de recibir la atención que merece acorde a su relevancia para el aprendiente de la lengua. De hecho, para un hablante no nativo de un idioma, un error lingüístico resulta más fácilmente perdonable que uno sociocultural o uno pragmático (Landone, 2009). Así pues, cuando aún se lucha para que la cortesía reciba el protagonismo que merece en la enseñanza de ELE, surge una nueva forma de comunicación: la virtual. El medio online, casi súbitamente, acapara gran parte de nuestras relaciones interpersonales, llegando incluso a monopolizar las comunicaciones internacionales (por tanto, aquellas para las probablemente usamos las lenguas no nativas). Cabe recordar que el español es la segunda lengua en la comunicación internacional en la red con más usuarios: 136 millones, puesto que ocupa tras el inglés (480 millones), pero antes del francés (80 millones), el alemán (65 millones), el árabe (50 millones) o el ruso (45 millones). El chino cuenta con 390 millones de usuarios, pero son comunicaciones nacionales, no internacionales (García, 2012).

La *cibercortesía* pasa de extravagancia a necesidad acuciante, y los docentes de ELE necesitamos herramientas para poder preparar a nuestros alumnos para preservar su imagen virtual, y las necesitamos ya.



## 1.2. Objetivos del TFM

Ante la necesidad de recursos para dotar a los alumnos de ELE con herramientas para utilizar la cortesía en el medio virtual, este TFM pretende aportar actividades prácticas y actualizadas con las que los discentes vayan adquiriendo un adecuado uso de la *cibercortesía* y la *netiqueta* que les permita preservar su imagen social virtual. Por ello se seleccionan actividades pensadas para estadios iniciales de aprendizaje (nivel A1 avanzado/A2), y que se realicen a través de uno de los sistemas de comunicación más populares entre todos los sectores y edades: el servicio de mensajería móvil WhatsApp.

### 1.2.1. Objetivo general

El objetivo general de este trabajo de final de maestría es concienciar a los profesores de ELE de la importancia de incorporar actividades que trabajen la adquisición de la *cibercortesía* en el aula. Para ello se pretende invitar a la reflexión a lo largo de estas páginas, a la vez que se proporcionan ejemplos prácticos de actividades que pueden incorporar en sus clases.

### 1.2.2. Objetivos específicos

El objetivo general subyacente se concreta en la consecución de los siguientes objetivos específicos:

- Diseñar y crear actividades específicas para trabajar la adquisición de herramientas atenuadoras del discurso en las comunicaciones digitales, incorporar la *cibercortesía* a la docencia de ELE.
- Practicar el uso de la *netiqueta* y otras estrategias, como el uso de emojis, para comunicarse de forma eficaz en los servicios de mensajería instantánea, especialmente por WhatsApp, en distintos registros: informal y formal (en este trabajo se incluye aquí el laboral y el comercial).
- Potenciar el uso de las TRIC en las aulas de ELE, facilitando a los alumnos la posibilidad de aprender a partir de una necesidad real de uso.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Fundamentos teóricos de la cortesía y la imagen social

Tradicionalmente, el término “cortesía” era entendido como un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que pretendían regular el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras. Sería lo que comúnmente entendemos como “buenos modales”. Sin embargo, en las últimas décadas, se ha producido un cambio de perspectiva respecto a esta concepción clásica. Este nuevo enfoque postula que la “cortesía” son aquellas estrategias conversacionales que utilizamos para evitar o mitigar los conflictos originados en los intercambios comunicativos y que pudieran dañar nuestra imagen social o la de nuestro interlocutor. Se ha pasado de una concepción formal a una concepción funcional (Escandell, citado en Bartol 2017). En el mundo digital, la concepción formal correspondería al término *netiqueta*, mientras que la concepción funcional correspondería al término *cibercortesía*.

El hecho de ser conscientes de la imagen que proyectamos de nosotros mismos ante nuestra comunidad, es decir, el concepto de “imagen social”, existe desde la antigüedad, siendo posible encontrar referencias a esta metáfora en la antigua China o en escritos de Aristóteles (Rodríguez, 2018). Esta consciencia de nuestra imagen social lleva asociada la percepción de su importancia para interactuar con el resto de miembros de la sociedad. Así pues, en toda interacción social llevamos a cabo actuaciones para reforzar nuestra imagen, repararla si está deteriorada, mantenerla... pero también dañar o mejorar la imagen de otros, en un intento de mantener un equilibrio social en el que cuidamos de nuestra imagen mientras evitamos dañar la de nuestro interlocutor.

Bravo (2004) propone distinguir entre tres tipos de imagen social: la imagen básica o individual, las imágenes de roles, y la imagen de grupo. Es decir, no solo trabajamos para preservar nuestra imagen como individuos sociales, sino que ajustamos esa imagen al rol social que desempeñamos y disponemos de diversas imágenes de grupo (ej. familia, empresa, etc.) que afectan a nuestra imagen individual y viceversa.

Brown y Levinson (1987) dividen la cortesía en “cortesía positiva” y “cortesía negativa”. La positiva se centra en la valoración de la imagen del otro y en la expresión de similitudes entre

interlocutores. La negativa, en cambio, se dirige a salvar la imagen negativa de los interlocutores, a evitar que sientan que se influye en su libertad de acción. Es decir, la primera se centra en crear vínculos que aproximen al otro y la segunda marcará la distancia social con el otro para intentar proteger su territorio y respetar su imagen. Así pues, podemos dividir las estrategias de cortesía en dos grandes bloques: la intensificación (cortesía positiva) y la atenuación (cortesía negativa). Mediante la cortesía intentamos mantener este equilibrio en nuestras interacciones conversacionales, y para ello recurrimos a estrategias conversacionales para mantener relaciones cordiales, variando estos mecanismos de una cultura a otra.

El grado de cortesía se determina teniendo en cuenta factores como el poder relativo del hablante respecto al oyente, la distancia social entre ellos y el grado de imposición. La suma de estos factores determina el “riesgo de la imagen pública” (RIM).

En este trabajo nos centraremos en el uso de la atenuación como estrategia discursiva para minimizar la fuerza ilocutiva de lo dicho o el punto de vista en una interacción (Noblía, 2018).

Según Briz y Albelda (2010), la *atenuación*, como categoría pragmática, es una estrategia de distanciamiento del mensaje, en un intento de desvincular parcialmente al emisor del mensaje pronunciado para “autoprotegerse”.

Tanto la atenuación como la intensificación son estrategias que operan en el plano de las relaciones interpersonales: implican un comportamiento intencional que persigue la eficiencia comunicativa preservando las relaciones interpersonales y sociales.

El grado de atenuación de un recurso dependerá del riesgo de la imagen pública según el criterio del emisor.

Algunos procedimientos de atenuación lingüística pueden ser: la indeterminación de la cantidad y calidad de lo dicho, la expresión de duda o incertidumbre, la despersonalización, la expresión de restricciones, las justificaciones y explicaciones, las correcciones y reformulaciones, la implicación del interlocutor en lo dicho por el hablante y los pedidos indirectos (Briz y Albelda, 2010).

Este recurso estratégico depende del contexto situacional, las interacciones más coloquiales y de mayor inmediatez comunicativa presentan menor actividad atenuadora al existir menor control sobre lo producido y se relaja el cuidado de la imagen propia. A mayor formalidad,

menor relajación lingüística, pragmática y social, por tanto, mayor frecuencia de la atenuación (Briz y Albelda, 2010).

Los recursos que usados como estrategia atenuadora pueden ser de distinta naturaleza: verbales, visuales, entonacionales y gestuales, y generalmente aparecen combinados. En las comunicaciones digitales las posibilidades para la atenuación se vuelven más complejas. Por ejemplo, en la mensajería móvil no disponemos de los recursos entonacionales y gestuales, y por ello se intentan suplir con el uso de imágenes o de emojis.

Los recursos de atenuación no son homogéneos en toda la comunidad hispanohablante, es decir, en unas zonas se usan más frecuentemente unos recursos que en otras. Por ejemplo, en Madrid se atenúa, sobre todo, corrigiendo y reparando y, después, minimizando y difuminando la cantidad o cualidad de lo dicho; en Valencia se atenúa desfocalizando, implicando al tú y justificando; en Santiago de Chile lo más frecuente es justificar y corregir con marcadores de reducción de la aserción, etc. (Albelda y Cestero, 2020). Así pues, si existen diferencias apreciables dentro de los usuarios de la misma lengua, cabe esperar que estas sean incluso más notorias en hablantes de lenguas distintas. Este hecho aporta más importancia, si cabe, a la docencia de los recursos de atenuación en las clases de ELE.

## 2.2. Los actos de habla

El abordaje de la cortesía suele producirse mediante el análisis de actos de habla, que son las unidades básicas de comunicación, las unidades mínimas comunicativas. Escandell (2004) los considera como herramientas básicas de la pragmática, que clasifican las intenciones y analizan los recursos lingüísticos que se ponen en marcha para poderlas expresar.

Existen diversas taxonomías de los actos de habla, siendo la de Searle (1975) una de las más utilizadas y reconocidas. Searle distingue cinco tipos, según las intenciones del emisor:

- Asertivos (o representativos): el emisor pretende reflejar el estado de las cosas del mundo. Comprende actos como: afirmar, referir, explicar, sugerir, presumir y quejarse.
- Directivos: el emisor pretende lograr que el receptor realice una acción: ordenar, pedir, rogar, aconsejar y recomendar.

- Compromisivos: el emisor quiere manifestar el compromiso de llevar a cabo una acción. Entran en esta categoría los actos como prometer, asegurar, garantizar, y ofrecer.
- Expresivos: el emisor expone su estado de ánimo sobre un tema: felicitar, agradecer, complacerse, perdonar e insultar.
- Declarativos: el emisor produce cambios en el mundo gracias a una autoridad que se le ha otorgado. Pertenecen a esta categoría actos como bautizar, casar, inaugurar, dictar sentencia y contratar.

La tipología del acto de habla es otro de los factores, junto al anteriormente expuesto referente al riesgo de la imagen pública, que determina la mayor o menor necesidad de elementos atenuantes en el discurso. Un acto de habla asertivo no genera una “agresión” al receptor equiparable a la que puede percibir con un acto directivo, y por consiguiente la necesidad de introducir elementos mitigadores varía, aunque la mayor parte de los actos de habla que llevamos a cabo en nuestra vida cotidiana son potencialmente amenazadores. Así pues, hay que tener muy en cuenta que los grados de cortesía deben adaptarse a las variaciones de tipo cultural y al contexto: un mismo acto no representa la misma amenaza para un español que para un japonés, ni es igual de amenazadora una orden entre amigos que entre jefe y empleado, por ejemplo (Garrido, 2005). Para atenuar estas amenazas, Kerbrat-Orecchioni (citado en Garrido, 2005), propone las siguientes estrategias:

- Actos de habla indirectos: aquellos que se formulan indirectamente bajo la apariencia de otro acto (una orden en forma de pregunta). Ej.: *¿Vas a dejar de hacer ruido?*
- Reparadores: excusas y justificaciones. Ej.: *¿Me dejas 5 euros? Es que me he dejado la cartera en casa*
- Minimizadores: reducen la fuerza de la amenaza. Ej.: *Simplemente me gustaría saber tu opinión acerca de...*
- Desarmadores: cuando se sabe que una respuesta será negativa, se intenta obtener una reacción positiva. Ej.: *Ya sé que no es buen momento para ti, pero ¿te importaría prestarme tu coche unas horas?*
- Cameladores: expresiones de cariño o elogio. Ej.: *Esa falda te sienta estupendamente, me encantaría que me la dejaras probar.*

## 2.3. La cortesía verbal en ELE

### 2.3.1. La cortesía verbal en el MCER y el PCIC

La gran repercusión que las diferencias pragmáticas ejercen en los intercambios comunicativos interculturales justifica sobradamente que el uso de la cortesía empiece a reclamar su importancia dentro del mundo de la enseñanza de las lenguas extranjeras. Aprender una lengua no es solo adquirir conocimientos sobre su gramática o vocabulario, también es conocer qué estrategias comunicativas se usan en la nueva cultura para actuar convenientemente como agente social.

Los profesores de lenguas extranjeras deben velar por que sus alumnos sean competentes en todos los niveles y puedan comunicarse de forma eficaz, evitando que su desconocimiento pueda desembocar en situaciones descorteses y embarazosas. Cabe recordar que, para los nativos, un error gramatical es mucho menos grave que uno pragmático.

En la actualidad, los documentos de referencia para la enseñanza de ELE: el *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas* (MCER) y el *Plan Curricular del Instituto Cervantes* (PCIC) ya cuentan entre sus descriptores con referencias explícitas a las estrategias de cortesía verbal y su aprendizaje (Garrote, 2019).

Según Garrote (2019), el MCER ubica las normas de cortesía entre las competencias sociolingüísticas, y para evitar conflictos interculturales señala que los alumnos deben conocer:

- Los saludos y formas de tratamiento adecuados según su interlocutor
- Las normas de cortesía de la cultura meta
- Las normas de descortesía que debe poder reconocer y utilizar
- Los refranes, estereotipos y modismos populares
- Los distintos registros y saber cuál seleccionar
- Cómo reconocer los distintos grupos sociales según el uso que hagan de la lengua

La misma autora (Garrote, 2019), revisa cómo se describe el uso de los elementos de la cortesía en el PCIC. La cortesía aparece tipificada en el inventario de *Tácticas y estrategias pragmáticas*, que se presentan atendiendo a los diferentes niveles de competencia lingüística

del MCER. Dentro de este apartado, en el subapartado de *conducta interaccional*, se describen diversas estrategias de cortesía verbal en ELE, distinguiendo entre cortesía valorizante y atenuadora. Dado que este trabajo se centra en actividades para el uso de la cortesía atenuadora en los niveles iniciales, se resumen a continuación las estrategias presentadas en el PCIC al respecto:

- Atenuación del papel del hablante o del oyente
  - Desplazamiento de la 2ª persona a la 3ª persona (*usted/ustedes*)
  - Estructuras con valor impersonal (*se/hay*)
- Atenuación del acto amenazador
  - Verbo *creer*
  - Formas rituales: *por favor*
  - Uso de actos de habla indirectos
    - Interrogativas para expresar exhortación o mandato
    - Aseveraciones para expresar petición o mandato
    - Imperativos lexicalizados con función fática y valor de cortesía

### 2.3.2. Estrategias didácticas para la enseñanza de la cortesía en ELE

A pesar de la inclusión específica de la cortesía en los documentos de referencia para la enseñanza de ELE, y de reconocerse su trascendencia en la interacción comunicativa, los manuales didácticos de ELE siguen sin reflejarla adecuadamente (Albitre, 2020).

Para introducir la enseñanza de la cortesía bajo un prisma sociopragmático en las clases de ELE, Grande (citado en Albitre, 2020) propone, entre otras medidas, que se trate de forma sistemática y progresiva, superando las carencias típicas como la falta de interrelación, la descontextualización, la escasa información, etc. Es decir, es necesario dar importancia y contextualizar las actividades de cortesía, exponiendo a los alumnos a intercambios comunicativos reales. Actualmente, los avances tecnológicos ponen a disposición de los docentes de ELE una gran diversidad de recursos para trabajar con muestras reales de lengua, cosa que añade valor a la enseñanza (Albitre, 2020).

Para la elaboración de las actividades se tiene como objetivo perseguir las recomendaciones arriba expuestas, intentando acercar el uso de la lengua a la realidad de los alumnos.

## 2.4. La comunicación digital

### 2.4.1. Características y tipología

La comunicación digital es toda aquella transmisión de un mensaje en línea que se produce mediante una amplia gama existente de canales online.

Las características principales de este modo de comunicación pueden resumirse en cinco:

- Inmediatez. Permite acceder a cualquier persona o información de forma instantánea, esté donde esté.
- Multimedialidad. Se puede acceder a contenidos en tiempo real a través de múltiples canales en línea.
- Interactividad. Los participantes pueden interactuar entre sí, no sólo acceder a información.
- Actualización en tiempo real. Cualquier mensaje llega de forma instantánea, de manera que un error puede no ser reparable.
- Multidireccional. El emisor puede ser al mismo tiempo receptor y viceversa.

Los principales canales existentes para comunicarse de forma digital se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Video. Mediante este canal se utiliza la imagen, de manera que el mensaje oral se apoya con el lenguaje no verbal, aunque con limitaciones. Dentro de esta categoría podemos ubicar plataformas como Youtube, Vimeo, Twitch, o las videoconferencias a través de Google Meet, Skype...
- Redes sociales. Se trata de canales para fomentar la comunicación interactiva entre los participantes, a medio camino entre la oralidad y la escritura. Podemos clasificar en este bloque recursos como WhatsApp, Facebook, Twitter, foros de opinión...



- Blog. Medio para proporcionar información sobre diversos temas. Une la información que podemos encontrar en una página web, en un formato más ágil y ligero, con la posibilidad de expresar o intercambiar opiniones.
- Audio. Este tipo de comunicación digital ha experimentado un gran apogeo gracias a los conocidos *podcasts*, narraciones grabadas de forma oral, sin imagen.
- Correo electrónico o *email*. Canal de comunicación digital que permite entregar mensajes escritos de forma instantánea, ha sustituido en gran parte al servicio de cartas enviadas a través del correo postal.

#### 2.4.2. Problemas comunicativos en la comunicación digital

Como hemos visto, la comunicación digital ha revolucionado los canales por los que se produce la comunicación actual. Este hecho conlleva cambios en la forma en que nos relacionamos, que necesariamente deben ser tenidos en cuenta para garantizar que el mensaje no se distorsione en el camino, es decir, que éste siga llegando de manera efectiva. Dicho de otra forma, hay que conseguir que el mensaje llegue al receptor de la manera más similar posible a la idea que se quiso expresar. Para ello es indispensable conocer las características de la personalidad y la cultura de los usuarios.

Para conseguir transmitir digitalmente un mensaje de manera eficiente, uno de los principales problemas que enfrentamos es la falta del apoyo del lenguaje corporal, puesto que en la mayor parte de canales no se observa al interlocutor. Si tenemos en cuenta que el lenguaje no verbal representa un 93% de nuestra comunicación (Merhabian y Wiener, 1967), suplir de forma eficiente esta ausencia es imprescindible para no dejar incompleto el mensaje comunicativo. Esta dificultad es especialmente sensible en las redes sociales. Estamos habituados a escribir una carta sin ver a su destinatario y adaptamos el formato epistolar al medio digital redactando un *email*, pero las comunicaciones en las redes sociales usan el lenguaje escrito intentado emular las conversaciones personales que tradicionalmente se han producido de forma oral, pero al no disponer del lenguaje no verbal como soporte, resultan más dificultosas y generan numerosos malentendidos. Un recurso para mitigar esta falta se encuentra en el amplio catálogo de emoticonos, aunque es fundamental conocer cómo usarlos y ser conscientes de que no significan lo mismo en todas las lenguas.

### 2.4.3. Estrategias para mejorar la comunicación digital

#### 2.4.3.1. La Netiqueta

El término “netiqueta” (formado a partir de *net*, red en inglés, y *etiquette*, etiqueta en francés), es un decálogo de normas básicas de conducta en la red. Desde un correo electrónico de trabajo a un tuit que expresa una opinión política, pasando por echarse de menos en Facebook o un wasap recordando una cita. Las posibilidades para comunicarse de forma digital son infinitas y resulta imprescindible conocer las reglas de este nuevo tablón del juego comunicativo.

Uno de los primeros decálogos de buena conducta online fue creado por Virginia Shea en su libro *Core Rules of Netiquette* (1994), donde se parte de una idea fundamental: no olvidar que quien lee el mensaje es una persona con sentimientos que podemos ofender. Actualmente la *netiqueta* ya se enseña como parte de la formación en competencias informáticas. Por ejemplo, la Universidad de Alicante ha desarrollado un decálogo para su curso de competencias informáticas e informacionales, en el que se detallan las distintas normas según el entorno:

- Normas generales. Se pueden sintetizar en dos ideas: ponerse en el lugar de la otra persona siempre que utilicemos la red y pensar que la otra persona no es siempre como uno mismo. También se incluyen criterios generales del tipo: “escribir todo en mayúsculas se considera como gritar”.
- Normas para foros y correos. Aquí se expone la importancia de respetar la privacidad, la veracidad y de hacer un mensaje ágil en estos medios. También se dan consejos como evitar el abuso de colores, tener paciencia cuando se espera una respuesta o no saludar a todos los miembros uno por uno (en un foro), por ejemplo.
- Normas para chat. Se aconseja cómo entrar y saludar, cómo hacer intervenciones adecuadas, cómo informar de una ausencia momentánea o cómo salir de un chat.
- Normas para redes sociales. Aporta consejos que persiguen tres fines principales: guardar consideración y respeto por las demás personas, preservar la privacidad ajena, y contribuir al buen ambiente de la Red. Por ejemplo: pedir permiso para etiquetar fotografías de otras personas, se puede ignorar solicitudes de amistad sin problema y

no se debe pedir explicaciones cuando somos ignorados, medir las críticas y ser veraces etiquetando.

#### 2.4.3.2. Emoticonos como sustitutos del lenguaje no verbal

Según los define Sampietro (2016), “los emoticonos son representaciones esquemáticas de expresiones faciales o pequeñas imágenes que se añaden a los mensajes electrónicos”. Existen los emoticonos textuales, creados con signos de puntuación y los emojis, emoticonos gráficos con pequeñas imágenes prediseñadas.

Los primeros emoticonos textuales nacieron en 1982 en un foro de la Universidad Carnegie Mellon, y los emojis se originan en Japón a finales de los 90 (Sampietro, 2016). El uso de emojis se relaciona con intercambios informales, principalmente entre gente joven. Sin embargo, no se puede obviar que representan el lenguaje no verbal, como medio para expresar emociones del emisor o generar una reacción en el receptor. Su análisis lingüístico ubicaría los emojis principalmente en una función pragmática, aunque también pueden atribuírseles funciones conversacionales y contextualizadoras (Sampietro, 2016).

Aunque hoy en día su uso está tan extendido que podemos encontrar emoticonos en casi cualquier comunicación digital, el soporte en el que son mayormente usados es la mensajería instantánea para móvil, reservando los emojis para aquellas conversaciones más informales.

#### 2.4.3.3. ¿Son los emojis universales?

Así pues, apoyamos nuestras comunicaciones digitales, a menudo con personas de cualquier lugar del mundo, con emojis para asegurarnos de que nuestro mensaje se interpreta debidamente, pero... ¿son los emojis universales? La respuesta es no. A pesar de que semánticamente la mayoría significan lo mismo, existen diferencias entre países que pueden derivar en malinterpretaciones. Por ejemplo, el emoji de dos jarras de cerveza se puede utilizar en español como “celebración”, significado que carece en otros países (Barbieri, 2016).

La disparidad de significados aumenta proporcionalmente a la distancia cultural entre países. Así pues, si comparamos España con China, podemos ver como incluso un emoticono sonriente puede generar un malentendido (en China indica desconfianza o incredulidad, como aquí el de la sonrisa ladeada). Otros emoticonos pueden ser incluso más comprometidos, en

España, unas manos aplaudiendo se usan para dar la enhorabuena o mostrar apoyo (puede ser irónico), mientras que en China significa mantener relaciones sexuales (Del Corral, 2020).

En cambio, si comparamos países distintos que comparten una misma base lingüística no parecen existir divergencias tan graves. Un estudio comparativo entre España y Argentina concluye que, a pesar de haber ligeras diferencias de uso, es poco probable un malentendido comunicativo (Cantamutto, 2018).

Otro estudio revela que incluso entre ciudades del mismo país, como Barcelona y Madrid, puede apreciarse distinta elección de emojis para expresarse (Barbieri, 2016b), aunque no tan dispar como para poder derivar en problemas comunicativos.

Para facilitar la comunicación en los medios digitales, que pone en contacto a personas de todos los rincones del globo, autores han estudiado la posibilidad de crear un “lexicón emocional” basado en el uso de emoticonos y sus correspondientes códigos, por ejemplo, al emoticono 😊, le corresponde el código :), en un intento de emular el fallido esperanto creando un “esperanto de símbolos emocionales digitales” (Yang, 2007).

Incluso existen diferencias en el uso de emoticonos según los países, por ejemplo, en Francia el 71% de los mensajes contienen al menos un emoji, mientras que en España sólo lo contienen el 46% (Sierra, 2018). Si un español recibe un emoji en el 71% de los mensajes seguramente pensaría que su interlocutor es infantil, redundante y un poco ridículo. De la misma manera que no todos los idiomas son igual de directos ni utilizan la misma cantidad de mitigadores para garantizar la cortesía, el uso de emojis refleja el contexto sociocultural del que los usa.

Así pues, resulta imprescindible que la formación de ELE contemple estos hechos para preparar a los estudiantes a comunicarse de forma exitosa en español, no sólo cara a cara, sino a través de los medios digitales, donde a buen seguro realizarán gran parte de sus comunicaciones en nuestro idioma.

#### 2.4.3.4. El uso de los emojis en español.

Existen diversos diccionarios de emojis, donde se relaciona una imagen con un significado o significados de uso en nuestro idioma. Se selecciona como referencia para la elaboración de las actividades de este trabajo una página web donde se describen los significados de los

emojis facilitados en la aplicación de WhatsApp: <https://www.significadoemojis.es/lista-emoticonos-personas-whatsapp#U+1F44F>.

No sólo necesitamos conocer qué significado tienen los emojis en el idioma en el que pretendemos comunicarnos (en nuestro caso español), también resulta necesario conocer sus normas de uso. La Real Academia Española (2018) ha descrito cómo introducirlos en un texto (es decir, si van antes o después de los signos de puntuación, si se ponen espacios, etc.). En esta obra se recomienda reservar su uso para la escritura informal y procurar que no empobrezcan el uso de la lengua. También recomienda asegurarse que el receptor los interpretará de forma adecuada. Algunas de las normas de uso recogidas en este volumen son:

- Espacios.
  - Se recomienda escribir los emoticonos y los emojis separados por un espacio de las palabras y pegados o no a los grupos de puntuación como si fueran palabras.
  - Los emoticonos se escriben entre espacios siempre que se considere que puede haber problemas en su delimitación, por ejemplo, cuando aparezcan signos de puntuación que se podrían tomar como parte del emoticono, se puede dejar un espacio entre ambos: “(Nos vemos :-) ).”
- Puntos y comas
  - Se recomienda respetar la puntuación que el enunciado tendría si no se utilizaran emoticonos o emojis.
  - En el caso del punto final solo se justifica su ausencia cuando el emoji se utilice para representar el punto, lo mismo pasa con los signos de interrogación y exclamación.
  - Cuando se escriben varios emoticonos o emojis seguidos, no es necesario separarlos por comas, excepto si se usan en sustitución de palabras.
- ¿Antes o después del signo de puntuación? Al insertar un emoticono o emoji, hay que procurar que su posición no genere ambigüedades respecto a cuál es el segmento o elemento al que afectan.

- Si un emoticono o emoji afecta a todo un enunciado, y no hay más enunciados, es preferible colocarlos después del punto.
  - Si hay otro enunciado después del que modifican, es preferible situarlos delante del punto para que no parezca que afectan al enunciado siguiente.
  - Si el emoji o emoticono modifican a la última parte de un enunciado, se aconseja escribirlos delante del punto.
  - Cuando el emoji o emoticono sustituye a una palabra, la puntuación se situará donde correspondería si fueran palabras.
- ¿Y las mayúsculas? Salvo que los emoticonos o emojis se usen en sustitución de palabras, la mayúscula debe aplicarse como si no estuvieran presentes.

#### 2.4.3.5. El uso de emojis y la cortesía

Como ya hemos visto anteriormente, el uso de emojis intenta remediar la ausencia del recurso del lenguaje no verbal en nuestras comunicaciones digitales. Elementos como la entonación, las expresiones faciales, los gestos... son herramientas imprescindibles que frecuentemente utilizamos como mitigadores para aplicar la cortesía a nuestras comunicaciones. De hecho, un estudio de la Universidad de Binghamton (Gunraj, Drumm-Hewitt, Dashow, Upadhyay y Klin, 2016) concluyó que usar emojis es un sustituto de la información social y emocional que las personas transmiten al comunicarse. Sin embargo, sucede en ocasiones que las normas de cortesía en las comunicaciones digitales se contradicen con las recomendaciones de la RAE respecto a su utilización. Por ejemplo, se interpreta como descortés o insincero finalizar un mensaje con un punto, a menos que se añada un emoji como mitigador (se puede usar un signo de exclamación en su lugar, por ejemplo).

El uso de emojis también sufre variaciones dependiendo del emisor o del contexto, así pues, su uso es mucho más frecuente en las relaciones personales. En el ámbito no personal el uso de emojis es más comedido, y según Noblía (2018) existe una correlación entre la posición institucional y el uso de emojis en grupos de trabajo: “a mayor jerarquía mayor libertad para el uso indistinto de emojis de alta carga expresiva y emotiva, de polaridad negativa o positiva, vinculados tanto a la actividad como a los participantes del grupo”, mientras que “a menor jerarquía se observa un uso restringido de emojis de carga positiva o neutra, vinculado con un fin pragmático, interaccional o de cortesía”.

#### 2.4.4. La comunicación a través de WhatsApp

La comunicación a través de mensajería móvil da un paso más en la revolución comunicativa, puesto que añade a las ventajas aportadas por la tecnología digital un aspecto clave: la movilidad. Ahora podemos mantener contacto con cualquiera, en cualquier momento y lugar, incluso durante los desplazamientos. Este tipo de “disponibilidad” conlleva implicaciones de diversa índole. La inmediatez pasa a ser un requisito que deja poco margen a la planificación de las respuestas, y que a nivel laboral traspasa los límites horarios y a menudo invade nuestra dimensión privada.

Las aplicaciones de mensajería móvil como WhatsApp combinan distintos medios de comunicación: la forma de expresarse proviene de la oralidad, sin embargo, se traspasa a la palabra escrita, y además incorpora posibilidades audiovisuales para completar los mensajes (emojis, fotos...). Sin duda estamos ante una nueva forma de comunicación, que rápidamente ha desarrollado su propio código de buenas conductas.

Un artículo de Vanity Fair (“50 normas de clase y urbanidad para los usuarios de WhatsApp”, 2015) sugiere pautas para dar una buena impresión en WhatsApp, en las que se detalla desde qué foto usar como perfil, cómo actuar dentro de un grupo, la longitud de los mensajes, qué tipo de mensajes no transmitir por WhatsApp o la justa medida de correcciones para no parecer demasiado resabido.

La mensajería móvil se inició principalmente en el ámbito personal, pero su uso se ha ido implementando en el resto de ámbitos comunicativos. Así pues, conversaciones íntimas están a un solo chat de distancia de conversaciones de un grupo de trabajo o de interacciones comerciales. Y en cada uno de los chats el emisor se encuentra con un distinto riesgo para la imagen pública, para lo que necesita aplicar distintos grados de cortesía.

Este trabajo se centra en proporcionar a los alumnos las herramientas necesarias para poder comunicarse en español por WhatsApp desde los estadios iniciales de su aprendizaje, de forma cortés y adecuada, sea cual sea el destinatario del mensaje.

Para ello las actividades propuestas trabajan distintos niveles de cortesía, situando al alumno en distintos contextos de riesgo de su imagen pública.

### 3. Propuesta didáctica de intervención

#### 3.1. Presentación

La cortesía aplicada a las comunicaciones digitales es susceptible de ser trabajada desde los niveles más iniciales de aprendizaje de una lengua extranjera. Para este trabajo se propone una intervención didáctica para el nivel A1 avanzado/A2, centrado la comunicación digital a través de la mensajería instantánea de WhatsApp.

Así pues, se desarrolla una propuesta para iniciar a los alumnos en el uso de este sistema de comunicación, con pautas para aplicar la *netiqueta* a sus interacciones, y con recursos de *cibercortesía* atenuadora para resultar más efectivos. Se proponen distintas actividades que permitan a los alumnos adquirir destrezas en los distintos niveles de riesgo de imagen pública, para eso se desarrollan actividades que impliquen conversaciones a nivel informal y a nivel formal (usos de la mensajería móvil en los ámbitos laboral y comercial).

#### 3.2. Objetivos de la propuesta didáctica

##### 3.2.1. Objetivo general

El objetivo general es proporcionar a los alumnos de ELE herramientas para usar de forma exitosa WhatsApp, de manera que, ya desde los primeros estadios de su aprendizaje, puedan utilizar este sistema de comunicación tan popular emitiendo mensajes fidedignos a la idea que pretenden transmitir.

##### 3.2.2. Objetivos específicos

- Promover la eficiencia comunicativa digital en contextos reales.
- Introducir el uso de la *cibercortesía* en las comunicaciones en ELE desde el inicio del aprendizaje.
- Fomentar el uso de las buenas maneras o *netiqueta* en la comunicación digital
- Potenciar el aprendizaje de la lengua mediante actos de habla.
- Motivar e incentivar a los estudiantes al proporcionarles la posibilidad de establecer interacciones reales exitosas desde los primeros niveles, sacando el máximo partido de sus limitados conocimientos.



### 3.3. Contexto

Las actividades se plantean para grupos de adultos o jóvenes que estudien un nivel A1 avanzado o A2. Sirven para todo tipo de contextos: español como lengua extranjera, como segunda lengua, como lengua de acogida o en programas de inmersión lingüística. Sin embargo, las actividades en concreto presentadas en este trabajo están pensadas para adultos o jóvenes que se encuentren aprendiendo español como lengua de acogida, es decir, que residan en nuestro país y por tanto la comunicación digital con nativos no sea ya una opción, sino una necesidad cotidiana.

### 3.4. Actividades para la comunicación digital en la mensajería móvil

Las actividades presentadas a continuación se han agrupado en dos bloques principales, cada uno corresponde a una sesión de una hora y media (o dos de 45').

El primer bloque trabaja sobre muestras reales de comunicaciones emitidas en un contexto informal, el segundo lo hace sobre aquellas emitidas en un contexto laboral o comercial.

La secuencia didáctica se inicia con una toma de contacto con comunicaciones reales, en las que se enfoca la atención hacia aquellos aspectos particulares en este tipo de interacción. Posteriormente el alumno debe poner en práctica sus habilidades y conocimientos, entablando conversaciones usando WhatsApp en ejercicios orientados a la acción que contienen elementos de gamificación para que resulten más entretenidos.

#### 3.4.1. Registro informal

Para la realización de esta secuencia de actividades, previamente el docente necesita haber trabajado en el aula el vocabulario y estructuras necesarias para invitar y aceptar o rechazar una invitación (se puede consultar en el PCIC, en el apartado de *Funciones*, los subapartados:

- 4.13 *Proponer y sugerir*
- 4.14 *Ofrecer e invitar*
- 4.15 *Solicitar información de una propuesta previa*
- 4.16 *Aceptar una propuesta, ofrecimiento o invitación*
- 4.17 *Rechazar una propuesta, ofrecimiento o invitación*

Debe haberse incluido la cortesía en dicho trabajo anterior (consultar en el PCIC el apartado *Tácticas y estrategias pragmáticas*, el subapartado 3.1 sobre *cortesía verbal atenuadora*).

Las actividades propuestas son un repaso a las convencionales adquiridas en lecciones anteriores, con el añadido de aprender a adaptarlas para ser utilizadas en la comunicación digital. Se aportan conocimientos sobre la *netiqueta* y la *cibercortesía* (que incluyen el uso de emojis).

Por ejemplo, en una intervención un interlocutor interpela:

“Bueno y tú qué, qué haces hoy 🤔”

Este enunciado, que puede interpretarse como una orden, se suaviza gracias a la introducción de un emoji que indica que el emisor se pregunta qué debe estar haciendo, matizando que no se trata de una orden sino de una pregunta auto reflexiva.

Otro ejemplo con recursos lingüísticos típicos de este sistema de comunicación sería la siguiente respuesta tras un comentario jocoso, que en otro contexto se podría considerar ofensivo:

(quedan para tomar café)

“Bueno, tú una tila, que luego te pones gritona 😂”

“Jajajajaja eres tontoo”

El primer interlocutor hace saber que llamarla “gritona” no es porque lo piense de verdad, sino que está bromeando, a lo cual segundo interlocutor responde riendo y usando un insulto, deja claro que también es broma al añadir las onomatopeyas de la risa y alargando el insulto con más letras para imitar la entonación. Veamos cómo quedaría la conversación sin la *cibercortesía*:

“Bueno, tú una tila, que luego te pones gritona”

“Eres tonto”

Sin la presencia de los elementos atenuadores la conversación toma un sentido totalmente distinto, en que los interlocutores parecen intercambiar insultos a modo de reproche real.

Tras el trabajo con el análisis de los ejemplos reales, los alumnos deberán continuar conversaciones (también reales), poniendo en práctica no sólo lo aprendido, sino si los mecanismos que utilizarían en su lengua materna surgen el mismo resultado en la L2.

Finalmente, a modo de juego, se plantea un ejercicio en que se entablan conversaciones a través de WhatsApp entre los alumnos de la clase, de las que los demás son testigos y pueden analizar su efectividad.

**Tabla 1. Actividades introductorias sesión registro informal. (Elaboración propia)**

ACTIVIDADES INTRODUCTORIAS	
Tipo de actividad	Práctica controlada. Presentación de contenidos.
Objetivo	Analizar un corpus de conversaciones reales para introducir a los alumnos a la <i>netiqueta</i> , la <i>cibercortesía</i> y el uso de emojis
Tiempo	20' + 20'
Destrezas en juego	Destrezas orales en la actividad 1 y escritas en la 2
Materiales	Se puede compartir el enlace con los dispositivos de los alumnos, imprimir las páginas o proyectar los ejercicios en la pizarra
Preparación	Según el método seleccionado: recordar a los alumnos que deben traer su dispositivo móvil, llevar el material impreso o llevar un proyector
Procedimiento	<p>-Actividad 1:</p> <p>Se agrupan los estudiantes por parejas. Deben realizar una primera toma de contacto con mensajes reales enviados por WhatsApp y realizar una discusión guiada sobre ellos (ver anexo A)</p> <p>-Actividad 2:</p>

	De forma individual los alumnos deben continuar unas conversaciones reales de WhatsApp, aceptando o rechazando una invitación, aplicando los criterios de <i>cibercortesía</i> y <i>netiqueta</i> (ver anexo B).
<b>Evaluación</b>	El profesor recogerá el resultado de la segunda actividad para proceder a su evaluación.
<b>Enlace a las actividades</b>	<a href="https://view.genial.ly/6139d807b832360dd3c1e0f6">https://view.genial.ly/6139d807b832360dd3c1e0f6</a>

**Tabla 2. Actividad práctica sesión registro informal. (Elaboración propia)**

<b>KDAMOS?</b>	
<b>Tipo de actividad</b>	Práctica semilibre, repaso o cierre. Ejercicio gamificado.
<b>Objetivo</b>	-Uso de la cortesía en comunicaciones digitales -Proponer, aceptar y rechazar una invitación
<b>Tiempo</b>	45'
<b>Destrezas en juego</b>	Expresión y comprensión escrita (variante digital)
<b>Materiales</b>	-Dispositivos móviles de los alumnos con la aplicación WhatsApp instalada. -Proyector para compartir la pantalla con el juego de ruletas
<b>Preparación</b>	-Los estudiantes deben llevar un dispositivo móvil con la aplicación WhatsApp instalada.

	<p>-Se crea un grupo de WhatsApp con todos los estudiantes miembros y el profesor como administrador.</p> <p>-Se precisa un proyector para compartir con la clase la pantalla con el juego preparado de “Kdamos?”</p>
<b>Procedimiento</b>	<p>El juego consiste en usar de forma real la aplicación de WhatsApp para quedar para realizar una actividad con otro miembro de la clase.</p> <p>Se decide mediante el azar qué dos compañeros van a entablar una conversación digital y si se tiene o no que aceptar la proposición. La conversación se realizará por el grupo clase, de manera que todos los demás alumnos la podrán observar mediante la aplicación.</p> <p>El juego se realiza usando dos ruletas: en una se escriben todos los nombres de los alumnos, en la otra las respuestas sí/no.</p> <p>En la primera tirada aparece el nombre del alumno que propone la actividad, en la segunda tirada aparece el nombre del alumno que recibe la invitación.</p> <p>La tercera tirada se realiza con la segunda ruleta, que determina si la invitación debe ser aceptada o no.</p> <p>Al finalizar la interacción el profesor puede ofrecer al resto de alumnos la posibilidad de realizar propuestas para mejorar el ejercicio (incluyendo o cambiando un emoji, añadiendo más elementos atenuadores...). El profesor ofrecerá una alternativa mejor, si lo considera necesario, utilizando el</p>

	<p>recurso de “responder” a los mensajes escritos. De esta manera todos los alumnos tendrán en el grupo constancia de todas las intervenciones corregidas.</p> <p>El proceso se repetirá para que puedan participar el mayor número de alumnos posible. En caso de que salga el nombre de un alumno que ha participado, se repetirá la tirada hasta que salga un nombre nuevo.</p>
<b>Evaluación</b>	El profesor tomará notas sobre la evolución de sus alumnos con las aportaciones que quedan registradas en el grupo clase de WhatsApp.
<b>Enlace al juego</b>	<p><a href="https://view.genial.ly/6138e5fc0e61930dccd1f09a">https://view.genial.ly/6138e5fc0e61930dccd1f09a</a></p> <p>(Ver anexo C)</p>

### 3.4.2. Registro formal: ámbito laboral y comercial

Como actividad introductoria se analizan diversos ejemplos reales de comunicaciones a través de la mensajería instantánea móvil.



Se han seleccionado conversaciones en distintos ámbitos comerciales: contactar con alguien para usar el servicio de Blablacar, interesarse por un artículo en venta en Wallapop, contactar con un conocido para utilizarle como enlace en la búsqueda de trabajo, preguntar sobre los productos de una empresa, etc. Se descarta el uso de WhatsApp Business, puesto que en gran medida se utilizan mensajes automáticamente generados o siguen plantillas predeterminadas y el interés principal de la secuencia didáctica es ayudar a establecer comunicaciones digitales interpersonales.

A nivel de relaciones laborales, el corpus existente en internet refleja mayormente desencuentros entre jefes y empleados, cosa que no resulta suficientemente representativa de las interacciones habituales como para ser la base de los ejercicios. Así pues, se incluyen ejemplos extraídos de un corpus de conversaciones reales, presentados en un artículo

científico que trata la atenuación en la interacción laboral en las redes sociales móviles (Noblía, 2018), y que se han editado con la aplicación [www.fakewhats.com](http://www.fakewhats.com) para su uso en este trabajo.

En el análisis de los ejemplos se guía la atención de los alumnos hacia aquellos elementos de interés para que vayan asimilando las diferencias de uso respecto al registro personal tratado anteriormente: menor o inexistente uso de emojis, mayor corrección en el trato, y por supuesto el uso de la *cibercortesía*. Por ejemplo, en la siguiente conversación extraída del estudio de Noblía (2018):

*“19 de septiembre de 2017*

1. C: G [nombre] no me acuerdo si venís hoy o cuándo [09:35]
2. G: Sí voy hoy [09:36]
3. C: Hora aprox? [09:39]
4. C: Perdón  [09:39]
5. G: 13:00, para no superponernos porque no hay lugar [09:40]
6. C:  [09:41]”

En esta conversación resulta interesante el uso de elementos de *cibercortesía*: el jefe plantea la primera pregunta de forma indirecta como estrategia atenuadora, cuando realiza la segunda pregunta cambia de estrategia inintencionadamente y plantea la pregunta sin atenuación. Este cambio, al ser él jerárquicamente superior, produce la sensación inquisitoria de un interrogatorio policial. Se da cuenta, se disculpa y añade un emoji de un policía para dar a conocer que se ha dado cuenta de su falta de cortesía al preguntar tan directamente.

Las actividades introductorias de este bloque pretenden proporcionar al alumno una visión sobre la importancia de la *cibercortesía* en las comunicaciones, ayudándoles a ver el cambio que se produce en el mensaje cuando se elimina, llegando incluso a derivar en un resultado distinto del que tenían usando la cortesía.

Finalmente, a modo de conclusión del contenido preparado para este nivel, se propone una práctica real de una comunicación digital del alumno con un interlocutor de un comercio o servicio de su elección, aplicando la *cibercortesía* y *netiqueta* trabajada.

**Tabla 3. Actividades introductorias sesión registro formal. (Elaboración propia)**

ACTIVIDADES INTRODUCTORIAS	
Tipo de actividad	Práctica controlada. Repaso de contenidos.
Objetivo	Analizar un corpus de conversaciones reales para comprobar la importancia de la <i>netiqueta</i> , la <i>cibercortesía</i> y el uso de emojis.
Tiempo	20' + 20'
Destrezas en juego	Destrezas orales y escritas
Materiales	Páginas impresas para poder escribir sobre ellas.
Preparación	Imprimir las páginas para llevar al aula.
Procedimiento	<p>-Actividad 1:</p> <p>Se agrupan los estudiantes por parejas. Deben buscar y eliminar todos los recursos de cortesía y netiqueta que puedan encontrar, reescribiendo la comunicación sin ninguno de ellos. Posteriormente deben reflexionar si el mensaje va a acabar con el mismo resultado o éste puede variar debido a la ausencia de cortesía (ver anexo D).</p> <p>Se debate con el grupo clase y se leen algunas de las propuestas de los alumnos.</p> <p>-Actividad 2:</p> <p>Por parejas deben discutir el significado de los emojis que se utilizan en las conversaciones, argumentar porqué el emisor</p>



	<p>decide usar este recurso, y finalmente sustituir los emojis por palabras o frases. Conjuntamente deben valorar qué resultado final les parece mejor (ver anexo E).</p> <p>Se debate con el grupo clase y se leen algunas de las propuestas de los alumnos.</p>
<b>Evaluación</b>	El profesor tomará nota de las intervenciones de los alumnos en el debate del grupo clase, y mientras dura el ejercicio por parejas irá visitando a los estudiantes para ofrecer ayuda y valorar el desarrollo de la actividad.
<b>Enlace a las actividades</b>	<a href="https://view.genial.ly/613c868a54e6970d68fc734e">https://view.genial.ly/613c868a54e6970d68fc734e</a>

**Tabla 4. Actividad práctica sesión registro formal. (Elaboración propia)**

<b>PRÁCTICA REAL DE COMUNICACIÓN DIGITAL</b>	
<b>Tipo de actividad</b>	Práctica libre. Ejercicio para realizar en casa.
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso de la cortesía en comunicaciones digitales</li> <li>-Realizar comunicaciones no personales con éxito</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	10'
<b>Destrezas en juego</b>	Expresión y comprensión escrita (variante digital)
<b>Materiales</b>	-Dispositivos móviles de los alumnos con la aplicación WhatsApp instalada.

<b>Preparación</b>	-Los estudiantes deben llevar un dispositivo móvil con la aplicación WhatsApp instalada.
<b>Procedimiento</b>	<p>Se propone a los estudiantes que realicen un intercambio comunicativo digital en el ámbito no personal. Para ello deben seleccionar un anuncio de Wallapop, Milanuncios, etc. o bien contactar con el servicio de WhatsApp de una empresa para hacer una pregunta sobre algún artículo o servicio. Por supuesto no deben concluir una transacción comercial si no les interesa, sólo se requiere que entren en contacto y se interesen por el servicio o producto.</p> <p>Se trata de una práctica libre, se recomienda que los alumnos se dirijan a los comercios que en realidad puedan interesarles.</p>
<b>Evaluación</b>	El alumno hará capturas de pantalla de la conversación mantenida, preservando la privacidad del interlocutor, y las entregará al profesor para que su práctica pueda ser evaluada.

### 3.5. Evaluación

Para poder evaluar la asimilación del nuevo contenido, se plantea una recogida y análisis de información a lo largo de las actividades propuestas que sirva para poder emitir un juicio fiable sobre la progresión y calidad del aprendizaje. Se combinan distintos procedimientos evaluativos: por una parte, se utiliza la evaluación formativa, puesto que durante el desarrollo de algunas actividades el profesor aporta correcciones inmediatas para que los alumnos puedan reorientar su trabajo adecuadamente. También se siguen preceptos de la evaluación continua, puesto que se prevé que el profesor pueda evaluar el resultado de las actividades, obteniendo así una recolección de notas que aporta una visión del progreso del alumno. Finalmente, la última actividad se plantea como una evaluación final, pero dado que los

resultados obtenidos de las otras actividades y de las anotaciones sirven en la calificación, podríamos decir que la evaluación final se obtiene de una combinación de distintos métodos.

Para poder guiar al profesor en la calificación de las anotaciones recogidas, se propone una rúbrica de evaluación cuantitativa que comprende todas las actividades destinadas a la adquisición de competencia en las interacciones digitales usando la *cibercortesía*. La calificación máxima de diez puntos se obtendría con la puntuación máxima de todas las actividades de la primera y segunda sesión.

**Tabla 5. Rúbrica para la evaluación. (Elaboración propia)**

<b>RÚBRICA EVALUACIÓN</b>		
<b>PRIMERA SESIÓN: REGISTRO INFORMAL</b>		
<b>ACTIVIDAD 1 (el profesor toma nota de lo observado)</b> <b>(Valor 10 % nota primera sesión)</b>	Nota sobre 10	% obtenido
<b>Identifica los elementos que se requieren</b>		
<b>Intenta interactuar con el compañero en español</b>		
<b>ACTIVIDAD 2 (se recoge la producción individual)</b> <b>(Valor 10 % nota primera sesión)</b>	Nota sobre 10	% obtenido
<b>No se han cometido faltas de ortografía</b>		
<b>Utiliza de forma correcta elementos de cortesía</b>		
<b>El diálogo está bien enlazado y tiene sentido</b>		
<b>Se expresa acorde la netiqueta</b>		
<b>ACTIVIDAD 3: KDAMOS? (práctica gamificada)</b> <b>(Valor 30 % nota primera sesión)</b>	Nota sobre 10	% obtenido

Participa activamente en el juego		
Es capaz de emplear de forma adecuada la cortesía y la netiqueta según el registro		
Es capaz de expresarse de forma adecuada, con corrección lingüística, acorde a su nivel		
Calificación total de la primera sesión		
SEGUNDA SESIÓN: REGISTRO FORMAL		
ACTIVIDAD 1 (el profesor toma nota de lo observado) (Valor 10% nota segunda sesión)	Nota sobre 10	% obtenido
Identifica los elementos que se requieren		
Intenta interactuar con el compañero en español		
Adapta el final según el nuevo tono de la conversación		
Participa en el debate de la clase sobre las opciones		
ACTIVIDAD 2 (el profesor toma nota de lo observado) (Valor 10 % nota segunda sesión)	Nota sobre 10	% obtenido
No se han cometido faltas de ortografía		
Utiliza de forma correcta elementos de cortesía		
Se expresa en español adecuadamente a su nivel		
Participa en el debate de la clase sobre las opciones		

<b>ACTIVIDAD 3: PRÁCTICA REAL (el profesor recoge la actividad para evaluarla) (Valor 30 % nota segunda sesión)</b>	<b>Nota sobre 10</b>	<b>% obtenido</b>
<b>Es capaz de emplear de forma adecuada la cortesía y la netiqueta según el registro</b>		
<b>Es capaz de expresarse de forma adecuada, con corrección lingüística, acorde a su nivel</b>		
<b>Calificación total de la segunda sesión</b>		
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (nota sesión 1 + 2)</b>		

### 3.6. Cronogramas

El profesor adaptará libremente la introducción de estas actividades según la planificación didáctica de su manual de referencia. Se aconseja trabajar la comunicación digital tras haber tratado en el aula los contenidos expuestos en el punto 3.4.

También se aconseja intercalar otros contenidos entre la ejecución de las dos sesiones, puesto que así la segunda repasa y afianza los contenidos tratados en la primera.

## 4. Conclusiones

A veces puede resultar fácil, inmersos en montañas de manuales con normas gramaticales, perder de vista que, el principal objetivo de aprender una lengua extranjera, es ser capaces de comunicarnos en esa lengua. Ayudar a los alumnos a que se “lancen” al mundo real con sus recursos lingüísticos adquiridos e intenten comunicarse, aunque sea de forma limitada, es básico para estimularles y motivarles en su aprendizaje.

Si tenemos en cuenta que la comunicación digital es un medio que privilegia la oportunidad que tiene un estudiante extranjero de entrar en contacto con nativos de la lengua que estudia,

podemos entender la importancia que puede representar para él saber cómo comunicarse de forma digital adecuadamente.

Así pues, esta propuesta didáctica pretende abrir una línea docente que los profesores puedan incorporar a sus aulas. Con las actividades y explicaciones aportadas se aspira a que los profesores vean que se puede enseñar comunicación digital con recursos accesibles y que lo obtenido puede representar un gran valor añadido a sus clases, objetivo principal de este trabajo. En mi opinión, también se cumplen los objetivos específicos de trabajar la adquisición de herramientas atenuadoras en las comunicaciones, o ser conscientes de la importancia que puede adquirir la *cibercortesía* en las comunicaciones digitales. Con el uso de las TRIC en el aula se propone al alumno prácticas reales de lengua.

Este tipo de actividades, basadas en el uso de las TRIC, presentan ciertas ventajas, pero también algunos inconvenientes. Los principales escollos que puede encontrar un docente para incorporar estas actividades a su aula son, por un lado, la reticencia de algunos centros educativos a permitir el uso de dispositivos móviles en el aula y, por otro lado, puede que no todos los alumnos dispongan de un dispositivo móvil o quieran facilitar su número de teléfono personal para participar en las actividades. A pesar de que hoy en día es raro encontrar a un adulto o joven que no disponga de un teléfono móvil en nuestro país, cabe recordar que el contexto ideal de las actividades se ha previsto para alumnos en situación de aprendizaje de español como lengua de acogida, y la inmigración que recibe España actualmente no dispone de muchos recursos económicos. El uso de las TRIC en la educación reporta numerosas ventajas, por ejemplo: facilitar la comprensión, fomentar la alfabetización digital, aumentar la autonomía del estudiante, enseñar a trabajar en equipo, incrementar la motivación, flexibilizar la enseñanza, etc. Esta flexibilidad de la enseñanza no sólo sirve para que cada alumno pueda aprender a un ritmo distinto, sino que el profesor puede adaptar el material a las necesidades particulares de cada grupo de estudiantes con mayor facilidad. Así pues, las actividades presentadas en este trabajo pretenden ser una orientación, un ejemplo de cómo incorporar la *cibercortesía* al aula, y cada profesor deberá adaptarlas a su grupo clase.

La comunicación digital ha venido para quedarse, lejos de ser un añadido anecdótico en los manuales de ELE, en el futuro es más que probable que éstos le otorguen el espacio que merece acorde al porcentaje de las comunicaciones que se desarrollan en esta modalidad. No es necesario esperar a que la lenta maquinaria editorial se adapte a las necesidades de los

estudiantes, como docentes debemos incorporar aquello que más les pueda ayudar a conseguir su objetivo: aprender a comunicarse en español, y si la mayoría de sus comunicaciones serán previsiblemente online... no podemos dar la espalda a esta necesidad. Esto sitúa a los docentes ante un campo inexplorado desierto de recursos, donde cada cual debe intentar abordar la comunicación digital como mejor sepa o pueda. Esta innovación no debe recaer en exclusiva sobre los maestros que quieran formar adecuadamente a sus alumnos, puesto que resulta poco frecuente que un profesor en activo disponga de tiempo suficiente como para crear actividades de líneas docentes aún inexistentes. Es por este motivo que trabajos como éste pueden resultar de utilidad para inspirar o facilitar que los docentes puedan incorporar la *cibercortesía* a sus clases.

Las editoriales siempre han ido a remolque de los cambios provocados por la evolución de las necesidades de los alumnos, pero nunca estos cambios se han producido de una forma tan rápida como ahora. Probablemente los profesores deberán, cada vez más, destinar tiempo a crear material para satisfacer esas necesidades, puesto que la velocidad de los cambios hace poco probable que las editoriales puedan proporcionar material actualizado que responda a las necesidades comunicativas del momento.

## 5. Limitaciones y prospectiva

Una de las limitaciones al plantear la propuesta didáctica surgió al buscar un corpus de ejemplos de interacciones por WhatsApp que fueran un modelo surgido del mundo real. La mayoría de conversaciones encontradas giran alrededor de temas sexuales, o conflictos laborales que se publican para ser denunciados públicamente. De los pocos mensajes disponibles, resulta aun más difícil encontrar algunos que no contengan más incorrecciones ortográficas que palabras. Algunos de los mensajes finalmente seleccionados contienen faltas de ortografía, que sirven para hacer un repaso en el aula y para concienciar a los alumnos de esto es lo que pueden observar cuando entablen conversaciones reales... y que no deben dudar de sus conocimientos adquiridos ni tomar los mensajes como modelo de corrección lingüística. Este es el motivo final por el que se optó por mantener la idea inicial de acercar a

los alumnos a la realidad en lugar de crear *ad hoc* unos ejemplos convenientemente adaptados.

La mayor limitación en la presentación de esta propuesta didáctica es que ésta no ha podido ser probada, de manera que se desconoce su efectividad. Así pues, queda supeditada a los cambios oportunos cuando se tenga la oportunidad de ponerla en práctica.

La propuesta didáctica se plantea como un ejemplo sobre cómo introducir la *cibercortesía* en el aula. Cada profesor debería adaptar a su mejor interés las actividades, para que estas pudieran incorporarse dentro de la planificación del curso en el momento en que se enlacen mejor con los contenidos curriculares.

La *cibercortesía* debería ser incluida a lo largo de todo el currículo didáctico de ELE. En este trabajo se plantea una introducción a este tema, y se escoge la mensajería móvil porque es uno de los recursos más versátiles y que requiere frases cortas y sencillas para poder ser usado, más acorde con los niveles iniciales del aprendizaje de una lengua. Sin embargo, el tema de la *cibercortesía* y la *netiqueta* debería ser incluido en el resto de niveles a través de ejercicios que trabajen otros medios de comunicación digital, por ejemplo, en niveles intermedios podría trabajarse la comunicación digital a través de correos electrónicos, crear perfiles de LinkedIn y empezar a producir algún video para ser colgado en Youtube. Se pueden reservar para los estadios superiores el uso de los recursos que requieren inmediatez y mayor riqueza comunicativa: una videoconferencia por Skype o una reclamación comercial podrían servir como ejemplos.

Resulta difícil anticiparse a las necesidades que puedan surgir en la docencia de la comunicación digital y cómo darles respuesta, puesto que la comunicación digital avanza a un ritmo vertiginoso y no sabemos qué cambios nos aguardan en un futuro próximo. Lo que sí sabemos es que la inmediatez y la adaptación serán requisitos fundamentales para enseñar ELE en el futuro. Ya no sirve el concepto de utilizar un manual que nos resulte cómodo durante años, hay que renovarse de forma constante e inmediata, y resulta imprescindible mentalizarse de que la adaptación del material existente será uno de los pilares de nuestro trabajo.



## 6. Referencias bibliográficas

- 50 normas de clase y urbanidad para los usuarios de WhatsApp*. (2015, 11 mayo). Vanity Fair.  
<https://www.revistavanitayfair.es/lujo/lifestyle/articulos/50-normas-clase-urbanidad-usuarios-whatsapp-iphone-redes-sociales-listas/19732>
- Albelda Marco, M., & Cestero Mancera, A. M. (2020). Estudio de variación en el uso de atenuación II: Microanálisis de secuencias discursivas, actos de habla y recursos atenuantes. *Revista signos*, 53(104), 962–987. <https://doi.org/10.4067/s0718-09342020000300962>
- Albitre Lamata, P. (2020). La (des)cortesía verbal en ELE: principios y análisis de manuales. *redELE. Revista electrónica de didáctica del español lengua extranjera*, 32. <https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:9ee877b2-1119-4209-8c2f-6b41bd333c25/cortesia-verbal.pdf>
- Alcoba Rueda, S. (2004). Capítulo 10: Cortesía e imagen en la lengua de internet. En D. Bravo & A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español* (1.a ed., pp. 357–370). Ariel. [http://dfe.uab.es/dfeblog/salcoba/files/2008/11/cortesia\\_imagen\\_web\\_internet.pdf](http://dfe.uab.es/dfeblog/salcoba/files/2008/11/cortesia_imagen_web_internet.pdf)
- Barbieri, F., Espinosa-Anke, L., & Saggion, H. (2016). *Revealing Patterns of Twitter Emoji Usage in Barcelona and Madrid*. 19th International Conference of the Catalan Association for Artificial Intelligence, Barcelona, España. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-696-5-239>
- Barbieri, F., Kruszewski, G., Ronzano, F., & Saggion, H. (2016). How Cosmopolitan Are Emojis?: Exploring Emojis Usage and Meaning over Different Languages with Distributional Semantics. *MM'16: Proceedings of the 24th ACM international conference on Multimedia*. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/2964284.2967278>
- Bartol Martín, E. (2017). *La Enseñanza de la Cortesía Verbal en ELE: Análisis y Actualización de Contenidos* (Tesis Doctoral). Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.14201/gredos.137270>

- Bravo, D. (2004). Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico. En *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de la cortesía en español* (pp. 5–11). Ariel.
- Bravo, D. (2005). Categorías, tipologías y aplicaciones. En *Estudios de la (des)cortesía en español* (pp. 21–52). EDICE. [https://www.researchgate.net/profile/Diana-Bravo-4/publication/340209959\\_Categorias\\_tipologias\\_y\\_aplicaciones\\_Hacia\\_una\\_redificacion\\_de\\_la\\_cortesia\\_comunicativa/links/5e7d1764a6fdcc139c08d775/Categorias-tipologias-y-aplicaciones-Hacia-una-redificacion-de-la-cortesia-comunicativa.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Diana-Bravo-4/publication/340209959_Categorias_tipologias_y_aplicaciones_Hacia_una_redificacion_de_la_cortesia_comunicativa/links/5e7d1764a6fdcc139c08d775/Categorias-tipologias-y-aplicaciones-Hacia-una-redificacion-de-la-cortesia-comunicativa.pdf)
- Briz Gómez, A., & Albelda Marco, M. (2010). Aspectos pragmáticos. Cortesía y atenuantes verbales en las dos orillas a través de muestras orales. En *La lengua española en América: normas y usos actuales* (2010.a ed., pp. 237–260). Universidad de Valencia.
- Brodersen, L. (2020). La enseñanza de la cortesía en ELE: actos de habla y tendencias en investigación. *Revista Internacional de Lenguas Extranjeras / International Journal of Foreign Languages*, 2(14), 1–19. <https://doi.org/10.17345/rile14.2997>
- Brown, P., Levinson, S. D. C., & Gumperz, J. J. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*: 4 (Reissue ed.). Cambridge University Press.
- Cantamutto, L., & Vela Delfa, C. (2019). Emojis frecuentes en las interacciones por WhatsApp. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 77, 171–186. <https://doi.org/10.5209/clac.63282>
- Consejo de Europa. (2002). *Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*. Instituto Cervantes-Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. <http://cvc.cervantes.es/obref/marco>
- del Corral, P. (2021, 14 junio). ¿Sabías que los emojis no significan lo mismo en todos los países? *Cuidado con meter la pata*. La Razón. <https://www.larazon.es/tecnologia/20210614/ay46c3digvgmlfzncib7nuv4fa.html>
- Escandell Vidal, M. V. (2004). Aportaciones de la pragmática. En J. Sánchez Lobato & I. Santos Margallo (Eds.), *Vademécum para la formación de profesores. Enseñar español como segunda lengua (L2)/lengua extranjera (LE)* (pp. 179–197). SGEL. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33386983/Aportaciones\\_de\\_la\\_pragmatica.pdf?1](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33386983/Aportaciones_de_la_pragmatica.pdf?1)

396599418=&response-content-  
 disposition=inline%3B+filename%3DAportaciones\_de\_la\_pragmatica.pdf&Expires=16178  
 75931&Signature=fSTuWXb2PEakadbUkWgwxTzlpzJIEk~hKs4TowNQLP0iUSkAWJK2HCy7  
 wreQEuxgoCSS8Sc8VxA~I~tSwO--  
 4GR9gND4JHWkJRTsySH~BNo5okKKClkBJ4tyAWqEg~TncergX9pUQGLuetpnQ-  
 WAcLnQ4VamJmQbSLN6R6m0ZQUHUGsKQgSCNCciv2J0tK6vy3ZnXPLS~boc-WyDYfFjQ-  
 KJWJtnFQUdjC8lOLQs7Xe16IJHIdoheb5AlnPrszHGvxklVtEbVjC5QZHnoqg~fWHNd-  
 RAc~l2j2rKnSINbhVgO0b19zICYNh1y8qRJyG6IKLHnove-vOAct5HU4zg\_\_&Key-Pair-  
 Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

García Delgado, J. L., Alonso, J. A., & Jiménez, J. C. (2012). *Valor económico del Español*. Ariel/Fundación Telefónica.  
<http://libertadidioma.com/Valor%20Economico%20del%20Espanol.%20Una%20empresa%20multinacional.2013.217s.pdf>

Garrido Rodríguez, M. C. (2005). Cortesía y actos de habla en la enseñanza de ELE. *ASELE. Actas XVI*. [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/asele/pdf/16/16\\_0308.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0308.pdf)

Gunraj, D. N., Drumm-Hewitt, A. M., Dashow, E. M., Upadhyay, S. S. N., & Klin, C. M. (2016). Texting insincerely: The role of the period in text messaging. *Computers in Human Behavior*, 55, 1067–1075. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.11.003>

Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Gredos.

Instituto Cervantes. (2012). *Plan curricular instituto Cervantes (pack de 3 Vol.) (español Edición)*. Biblioteca Nueva.

Landone, E. (2009). Reflexiones sobre la cortesía verbal en la enseñanza/aprendizaje del ELE. *MarcoELE. Revista de Didáctica Español como Lengua Extranjera*, 8, 1–23. <http://www.reddalyc.org/articulo.oa?id=92152527007>

Leech, G. N. (1983). *Principles of Pragmatics*: 30. Routledge.

*Lista del significado de los emoticonos y los emojis de personas de WhatsApp*. (s. f.). [www.significadoemojis.es](http://www.significadoemojis.es). Recuperado 5 de agosto de 2021, de <https://www.significadoemojis.es/lista-emoticonos-personas-whatsapp#U+1F44F>

- Mancera Rueda, A. (2014). Cortesía en 140 Caracteres: Interacciones en Twitter entre Periodistas y Prosumidores\*. *Revista de Filología*, 32, 163–180. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/4646>
- Mehrabian, A., & Wiener, M. (1967). Decoding of inconsistent communications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6(1), 109–114. <https://doi.org/10.1037/h0024532>
- Netiqueta. (s. f.). rua.ua.es. Recuperado 12 de julio de 2021, de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/79601/2/CI2\\_intermedio\\_2017-18\\_Netiqueta.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/79601/2/CI2_intermedio_2017-18_Netiqueta.pdf)
- Níkleva, D. G. (2011). Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español como L1. *Tejuelo: Didáctica de la Lengua y la Literatura*, 11, 64–84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3719577>
- Noblía, V. (2018). La interacción laboral en redes sociales móviles. El uso de los modos como estrategia de atenuación. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 73, 77–102. <https://doi.org/10.5209/clac.59060>
- Real Academia Española. (2018). *Libro de estilo de la lengua española según la norma panhispánica*. Espasa. [https://www.academia.edu/42877264/Real\\_Academia\\_Espanola\\_Libro\\_de\\_estilo\\_de\\_la\\_lengua\\_espanola\\_segun\\_la\\_norma\\_panhispanica\\_Editorial\\_Espasa\\_201820200428\\_58877\\_8155q6](https://www.academia.edu/42877264/Real_Academia_Espanola_Libro_de_estilo_de_la_lengua_espanola_segun_la_norma_panhispanica_Editorial_Espasa_201820200428_58877_8155q6)
- Robles Garrote, P. (2019). La cortesía verbal en los documentos de referencia europeos para la enseñanza de las lenguas. *MODULEMA. Revista científica sobre Diversidad Cultural*, 3, 8–26. <https://doi.org/10.30827/modulema.v3i0.8568>
- Rodríguez, C. F. (2010). *Gramática De La Cortesía en Español / Le*. ARCO/LIBROS.
- Rodríguez Santos, J. M. (2018). Imagen y (des)cortesía: interferencias sociopragmáticas y efectos en la comunicación en algunos manuales de ELE de Corea del Sur. *Revista Internacional de Lenguas Extranjeras*, 8, 91–109. <https://doi.org/10.17345/rile08.91-109>
- Sampietro, A. (2016). *Emoticonos y emojis: Análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual* (Tesis Doctoral). Universitat de València.

[https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/53873/SAMPIETRO\\_TESIS%20OK\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/53873/SAMPIETRO_TESIS%20OK_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sanmartín Sáez, J. (2019). Análisis contrastivo de la (des)cortesía en los comentarios digitales del periódico 20minutos.es y del Facebook de viajacontumascota.com: anonimato y comunidad virtual. *ELUA*, 33, 173–194. <https://doi.org/10.14198/elua2019.33.9>

Searle, J. R. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge University Press.

Shea, V. (1994). Core Rules of Netiquette. *Educom Review*, 29(5), 58–62.

Sierra, R. (2018, 17 julio). *¿Son los emojis el nuevo idioma internacional?* [www.kobaltlanguages.com](http://www.kobaltlanguages.com). <https://www.kobaltlanguages.com/agora/global-trends/son-los-emojis-el-nuevo-idioma-internacional-r>

Verde Ruiz, S. (2011). Estudio de la cortesía en la interacción en blogs de ELE. En *La Red y sus aplicaciones en la enseñanza-aprendizaje del español como lengua extranjera* (pp. 547–560). Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera. [https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/Biblioteca\\_Ele/asele/pdf/22/22\\_0052.pdf](https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/Biblioteca_Ele/asele/pdf/22/22_0052.pdf)

Vigara Tauste, A. M., & Hernández Toribio, M. I. (2011). Ciber(des)cortesía en los foros de opinión de la prensa escrita: un ejemplo. *ELUA. Estudios de Lingüística Universidad de Alicante*, 25, 353–379. <https://doi.org/10.14198/elua2011.25.12>

Vivas Márquez, J. (2014). La cortesía valorizadora en las redes sociales. Análisis de un corpus de publicaciones en Facebook. *Pragmalingüística*, 22, 154–172. <https://doi.org/10.25267/pragmalinguistica.2014.i22.09>

Yang, C., Hsin-Yih Lin, K., & Chen, H. (2007). Building Emotion Lexicon from Weblog Corpora. *Proceedings of the ACL 2007*, 133–136. <https://aclanthology.org/P07-2034.pdf>

Yus Ramos, F. (2021). *Ciberpragmática 2 0 Nuevos Usos Del Lenguaje En Internet* (1.a ed.). Ariel. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.03.009>

## 7. Anexos

### Anexo A. Registro informal. Actividad 1. (Elaboración propia)

**ACTIVIDAD 1**

Trabaja con un compañero:

**¿Cuál es el problema?**

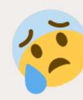
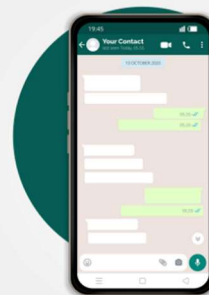
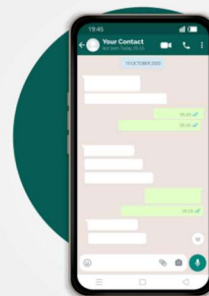
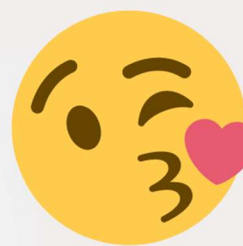
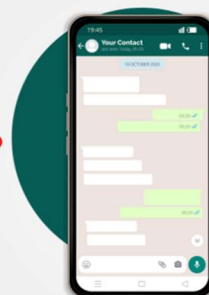
**¿Quién habla?**

**Cambia los emojis. Si en un mensaje no hay, pon uno**

## Anexo B. Registro informal. Actividad 2. (Elaboración propia)

### ACTIVIDAD 2

Corrige los errores de estas conversaciones reales de WhatsApp. Después continúa las conversaciones, acepta o rechaza la invitación.





## Anexo C. Registro informal. Actividad práctica. (Elaboración propia)





## Anexo D. Registro formal. Actividad 1. (Elaboración propia)

# ACTIVIDAD 1

Fecha \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_

Trabaja con un compañero. Reescribid la conversación eliminando TODOS los elementos de cortesía y netiqueta 🤖. Cambiad el final si es necesario 😊.



1




2




3


Fuente textos: <https://crearcomunidad.files.wordpress.com/2014/10/wallapop-venta.jpg>; <https://www.lonifasiko.com/2016/01/27/blablaar-como-funciona-guia-consejos-compartir-coche-viajes-seguridad/>; <https://oax.es/whatsapp-business-para-vender-mas-en-tu-negocio-hortofruticola/>

## Anexo E. Registro formal. Actividad 2. (Elaboración propia)

# ACTIVIDAD 2

Fecha \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_



Trabaja con un compañero ¿Qué significan los emojis en la conversación? Cambiadlos por palabras ¿Qué opción crees que da mejor resultado?

1

---



---



---



---



---



---



---



2

---



---



---



---



---



---



---

Fuente **textos** Nikleva, D. G. (2011). Consideraciones pragmáticas sobre la cortesía y su tratamiento en la enseñanza del español como L1. Tejueto: Didáctica de la Lengua y la Literatura, 11, 64-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3719577>