



Cómo citar el artículo

Sánchez Ceballos, L. (2015). La cortesía al servicio de la eficiente comunicación en teletrabajo y en educación virtual. *Revista Reflexiones y saberes*, 3 (4) 62-66. Recuperado de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/733/1260>

La cortesía al servicio de la eficiente comunicación en teletrabajo y en educación virtual

Politeness for Efficient Communication in Teleworking and Virtual Education

La cortesía es la miel de la comunicación, es el puente que nos aproxima; que los afanes de la virtualidad no nos lleven a la innecesaria hostilidad.

Lina Sánchez (2015)

Lina Sánchez Ceballos
Docente investigadora de la Fundación Universitaria Católica del Norte
Magister en lingüística
lsanchez@ucn.edu.co

Resumen

La cortesía es actualmente una de las necesidades en el campo de la comunicación y está en línea con la comunicación asertiva, la cual, sin lugar a dudas, es una de las principales competencias comunicativas y laborales de los hablantes en entornos virtuales. En el campo de la educomunicación, la cortesía, más allá de ser concebida como un parámetro de adecuada actitud, debe ser la base de las interacciones pedagógicas que potencien las situaciones de formación y reflexión en ambientes educativos virtuales.

Palabras clave: Actos de habla, Ambientes virtuales académicos, Cortesía, Hablantes, Interacción.

Abstract

Politeness is one of the needs in communication and is aligned with assertive communication, which undoubtedly is one of the main work and communicational competencies of speakers in virtual environments. In the field of educational-communication, politeness, beyond be considered as a proper-attitude parameter, must be the basis for pedagogical interactions that promotes educational-and-reflection situations in virtual learning environments.

Keywords: Speech acts, Academic virtual environments, Politeness, Speakers, Interaction.

Introducción

Desde hace algunos años, pero aún sin un fuerte respaldo teórico, se viene presentando, particularmente a la comunidad de usuarios de internet, un protocolo sencillo de comportamiento en la red, en especial, en los espacios de comunicación sincrónica y asincrónica; hablamos entonces de la netiqueta. A primera vista, este concepto podría parecer una serie de simples indicaciones o sencillo manual de "buen comportamiento" digital, es decir, se asume sin un profundo anclaje en los mismos elementos de la comunicación, lo que nos hace desconocer su gran rasgo pragmático, al constituirse como un acto de habla, en un formato digital con rasgos muy particulares de tiempo y espacio.

Citando a Sánchez C., Sánchez U. y Puerta G. (2010) vemos cómo las herramientas de comunicación sincrónica, foro, chat y correo, son por antonomasia canales que se sirven de la interacción rápida, con una redacción ágil y con expectativa de pronta respuesta, aspectos que le confieren bondades en sintonía con la necesidad de la rápida comunicación actual.

Algunos conceptos básicos

El correo electrónico, por su raíz e inevitable relación epistolar, invita a la propia estructura de la carta; el chat, por su parte, presenta un límite no muy claro entre la oralidad y la escritura; y el foro, de un evidente talante argumentativo (bien o mal planteado), se acerca con más solidez al texto escrito con todas sus formalidades de adecuación textual.

En este orden de ideas, vemos cómo en estas herramientas prima entonces un rasgo que al parecer no tiene discusión: la respuesta ágil, efectiva, tendiente a la necesidad de interactuar rápidamente y con un innegable carácter fático; no obstante, dicha agilidad deja en el camino una serie de necesidades y sacrifica, en no pocas ocasiones,

una variante que el ser humano ha plasmado en su comunicación desde tiempos ancestrales: la cortesía positiva.

Haverkate (1987) nos describe, desde el plano lingüístico, como la cortesía es la estrategia del ser humano para facilitar las relaciones interpersonales, suavizando el riesgo de amenaza que por naturaleza implica la interacción con el otro. Es decir, más allá de una forma de buena conducta, la cortesía verbal humana no es más que una estrategia para facilitar la comunicación y la misma convivencia, razón por la cual incluso encontramos niveles diferentes de cortesía:

-Una cortesía positiva, la cual busca el acercamiento entre los hablantes y el refuerzo de la imagen positiva de los interlocutores.

-Una cortesía negativa, entendida como la estrategia que emplea el hablante para proteger su espacio personal, guardando una distancia con su interlocutor.

-Anticortesía y descortesía, como forma contraria a toda cortesía, pues el hablante no asume una preocupación por guardar una relación adecuada, generando incluso momentos de tensión debido a un posible desparpajo o falta de tacto.

Recordemos entonces las normas básicas de netiqueta que circulan en la red, citando a Virginia Shea (2002):

- REGLA No. 1: Recuerde lo humano; póngase en los zapatos del otro
- REGLA No. 2: Siga en la Red los mismos estándares de comportamiento que utiliza en la vida real
- REGLA No. 3: Sepa en qué lugar del ciberespacio está
- REGLA No. 4: Respete el tiempo y el ancho de banda de los demás
- REGLA No. 5: Ponga de su parte, véase muy bien en línea
- REGLA No.6: Comparta el conocimiento de los expertos
- REGLA No.7: Ayude a que las controversias se mantengan bajo control
- REGLA No.8: Respeto por la privacidad de los demás
- REGLA No.9: No abuse de las ventajas que pueda usted tener
- REGLA No. 10: Excuse los errores de otros

Pese a estar frente a comunicaciones aparentemente automatizadas, como hablantes debemos tener siempre presente que, ante todo, nos estamos conectando con otras personas que al igual que nosotros esperan un trato amable y en ocasiones cercano para facilitar en el flujo de la información el mismo contacto.

Frente a la cortesía son varios los estamentos que podemos considerar, pues quiérase o no, existen niveles de conciencia o competencia verbal muy distintos que se revelan en distintas clases de usuarios o "ciberhablantes": estudiantes, docentes o tutores, teletrabajadores y

asesores, principalmente; no se incluyen agentes automatizados, pues la cortesía es un asunto indefectiblemente humano.

La cortesía en el teletrabajo

En el ámbito del teletrabajo, el asesor u operario reviste sin duda alguna actos básicos de cortesía, más de corte negativo, es decir, una cortesía que propende por un buen trato pero sin invadir espacios personales, dedicada exclusivamente a la función referencial del lenguaje, en este caso el mero intercambio de información, en un tiempo límite.

En el ámbito académico virtual el docente o tutor hace quizá un uso máximo de la cortesía, incluso positiva: claridad en el lenguaje, respuestas rápidas, calidez y cierta cercanía que invite a la constante interacción del estudiante, para que de esta forma se encuentren cada vez mejores soluciones a las infaltables y naturales dificultades académicas. Sin embargo, no siempre la respuesta es recíproca, pues con frecuencia los estudiantes, muy probablemente llevados por la prisa y el inherente estrés de las tareas y deberes escolares, olvidan normas básicas de cortesía y entran en una dinámica demandante que en ocasiones manifiesta actos de descortesía: son usuales frases como "usted nunca responde"; "profe, para que me explique algo"; además de diálogos carentes de saludos y de las necesarias despedidas que marcan para el interlocutor el adecuado cierre del diálogo. Pensemos en alguien que, en el caso del chat, nos solicita para una consulta, pero luego de resolverla, no hace una despedida ni un acto de básico agradecimiento, por lo menos, como una señal de la adecuada recepción y comprensión del mensaje emitido en nuestro acto de aclaración.

Así, por ejemplo, hace un tiempo tuve una conversación sincrónica con un colega, quien me solicitaba para una ilustración académica. Por supuesto, yo lo saludé con cierta alegría, a lo que recibí un "hola" y luego la solicitud. Por supuesto respondí a ella. Luego de unos minutos de silencio sincrónico, lancé una indirecta: "con gusto". Tampoco recibí una respuesta y, en consecuencia, el diálogo quedó en el aire. Yo me sentía algo así como ignorada, sola frente a la pantalla. Ante esta extraña sensación, no pude evitar llamar la atención de mi interlocutor y le comenté (quizá fui atrevida) que me parecía importante una cortesía básica en aras de la buena interacción, pues lo sentía muy cortante. Mi interlocutor, ahora muy atento, me respondió: "qué pena, varias veces me han dicho lo mismo". Existirán quienes refuten esta necesidad, pero, mi naturaleza lingüística me pedía un cierre adecuado del diálogo y una disposición frente al favor solicitado. Llevamos ya varios años, entonces la herramienta, creo, debe potenciarse en sus bondades.

En el caso de los estudiantes virtuales la situación frecuentemente reviste necesidades o carencias importantes: correos sin la información mínima de contextualización, con marcadas fallas ortográficas, sin cierres de despedida o talvez de manera muy ligera; correos prácticamente oralizados y con mayúsculas reclamando una atención que de hecho ya se tiene. En este caso, parece ser que la academia, por ejemplo, no ha sido para ellos un referente suficiente, pues sus mensajes, en no pocas ocasiones, son recibidos de tal forma que el docente debe leer

con pausa, para no caer erróneamente en el juego del reclamo y la descortesía. En casos como este, me he tomado el tiempo de formar a mis estudiantes y mostrarles la importancia de la comunicación clara, para que no se dejen llevar por inmediatismos que pueden generar, incluso, situaciones de confrontación entre los hablantes: estudiante-docente. Los alumnos, por supuesto, caen en cuenta al ser corregidos. Sin ese alto en el camino, sus prácticas de trato vía digital difícilmente mejoran cuando se han habituado al afán. Hay quienes podrían argumentar que la cercanía del chat, por ejemplo, con la oralidad, puede ser la causa de una aparente "descortesía". En ese caso, entonces, valdría la pena recordar que, más aún en la oralidad, incluso de carácter coloquial, la cortesía es indispensable, por el riesgo tan cercano del hablante en copresencia física.

A manera de conclusión

La cortesía en la Fundación Universitaria Católica del Norte

En la academia, dígase Fundación Universitaria Católica del Norte, se hacen evidentes esfuerzos por expedir comunicaciones corporativas muy claras, atractivas y dotadas de todas las bondades del texto virtual, amplios hipervínculos, líneas de atención y otras estrategias, pues para ella, como institución y empresa, la cortesía es un valor inherente a su naturaleza edu-comunicativa. Sin embargo, no todos los usuarios se conectan a esta evidente dinámica, generando no solo momentos de tensión entre hablantes, sino principalmente afectando procesos de aclaración y de resolución de problemas: correos en mayúscula sostenida, reclamos carentes de una antesala de saludo, trato displicente al docente y otras falencias que deben ser corregidas, pues el mundo de hoy exige de una amplia variedad de competencias lingüísticas, y la comunicación asertiva es uno de los grandes rasgos que el mercado pide a todo profesional, pues nuestra ya constante inmersión en el mundo de la comunicación digital depende, en gran medida, de esa cortesía que facilita la interacción.

Referencias

- Shea, V. (2002). Las 10 reglas básicas de la netiqueta. Recuperado de <http://www.eduteka.org/Netiqueta.php3>
- Sánchez Ceballos, L. M., & Sánchez Upegui, A. (2011). Usos académicos del chat y estrategias lingüísticas en la comunicación virtual sincrónica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 1(30), 10-35.
- Haverkate, H. (1987). La cortesía como estrategia conversacional. *Diálogos hispánicos de Amsterdam*, 6, 27-63.