

**Bachillerato de Bellas Artes**

**Departamento de Lenguas y Literatura**

**Niemelä, Paula; Soares Telles, Carola y Tiberi, Lila**

**Netiqueta para el Bachillerato de Bellas Artes,  
estrategia para optimizar la interacción comunicativa en entornos virtuales**

**Contexto de producción**

En el marco del proyecto de investigación del Departamento de Lenguas y Literatura llevado a cabo durante el ciclo lectivo 2020<sup>1</sup>, nos propusimos contribuir, desde una perspectiva pragmática, a una mejor convivencia del Bachillerato de Bellas Artes, a través del análisis de los actos lingüísticos agresivos y/o violentos recurrentes en nuestra comunidad. Fue un trabajo empírico, situado en nuestra escuela, en procura de favorecer el clima socioemocional de la interlocución.

La emergencia sanitaria nos obligó a hacer escuela en marcos de interacción virtuales a los que no estábamos habituados a pesar de conocer su existencia o de haberlos utilizado como complemento de nuestros encuentros presenciales. Estudiantes, docentes y nodocentes aprendimos a participar en espacios y tiempos nuevos, por lo cual dirigimos nuestra atención a los entornos virtuales como objeto de estudio, dado que Internet no está exenta de protocolos de comportamiento interactivo.

**La investigación**

Entre las actividades desarrolladas, realizamos una encuesta dirigida a docentes, nodocentes y estudiantes, en la cual consideramos los intercambios comunicativos en el marco de la virtualidad. Responderla supuso la tarea de reflexionar sobre el desempeño verbal acorde con el rol de estudiante, docente y nodocente; cada ítem fue pensado en función de la imagen social que cada uno recibe a partir del comportamiento lingüístico de los demás, así como la imagen social que intenta proyectar a través de sus propios usos lingüísticos en cada

---

<sup>1</sup> “Violencia verbal en la escuela, manifestaciones, impacto; acciones pedagógicas para optimizar la convivencia institucional”, proyecto de investigación seleccionado en el marco de la convocatoria 2020 de la Secretaría de Extensión,

interacción (Goffman, 1964), específicamente en los casos en que la imagen social es dañada o se ve amenazada ante alguna situación de conflicto.

Este sondeo nos permitió recoger modelos lingüísticos de la realización de actos de habla y estrategias y disponer de opiniones y experiencias de los usuarios de la lengua para interpretar datos. Pudimos describir y cuantificar cuáles son los comportamientos lingüísticos descorteses más frecuentes en nuestra escuela virtual, conocer el grado de conciencia lingüística de estudiantes, docentes y nodocentes al respecto e iniciar un recorrido de reflexión sobre la importancia de la cortesía como estrategia reguladora del equilibrio interactivo.

### **Nuestra comunicación en las redes**

Todo acto comunicativo porta una presunción de relevancia (Sperberg y Wilson), es decir, toda vez que recibimos un mensaje realizamos operaciones inferenciales de atribución de sentido; además, reconocemos ciertos rasgos sociales que incluyen el uso de estrategias de cortesía; de manera que no solamente comunicamos información, sino que también procuramos mantener las relaciones sociales (Escandel Vidal, 135).

Si la virtualidad es el sostén de los procesos de enseñanza y aprendizaje, nuestro modo de interactuar a través de los distintos entornos es determinante para recuperar la potencia de la experiencia en la escuela, de allí la importancia de abordar los modos de comunicarnos en el marco de la interacción virtual.

Como usuarios de Internet, recurrimos a variadas estrategias de cortesía en nuestros mensajes y evaluamos su adecuación a las actividades comunicativas y sociales en las que participamos dentro de la red. En este marco, nos propusimos describir, analizar y explicar nuestros modos de comunicarnos a través del correo electrónico, las aulas virtuales y las videoconferencias. Realizamos la descripción y el análisis de nuestra interacción virtual a la luz de los aportes teóricos de Brown y Levinson<sup>2</sup>; en tal sentido, explicamos el modo en que la imagen social (que puede mantenerse o perderse y que es vulnerable e inestable) determina nuestra manera de interactuar. Cada persona, consciente de que ciertos usos lingüísticos amenazan su imagen y la de sus semejantes, decide seguir ciertas pautas al respecto y espera que los demás también lo hagan, es allí donde entra en juego la cortesía.

Las encuestas nos permitieron observar que, con respecto al correo electrónico, no resulta indiferente para docentes ni para estudiantes el hecho de responder o no los mails o de enviar

---

<sup>2</sup> Yus Ramos, en su análisis de distintos aportes teóricos respecto de la cortesía, señala que el modelo más aplicado a la interacción en Internet es el de Brown y Levinson (1987), quienes basan su teoría en la mitigación de la amenaza inherente que, sobre la imagen positiva o negativa del interlocutor, ejercen las diferentes estrategias conversacionales (295).

archivos adjuntos con o sin un texto dirigido al destinatario, dado que ambos ponen en juego su imagen social, tanto cuando infieren respeto y consideración o indiferencia y desinterés. Tampoco resulta indiferente la ausencia de respuesta a un mail, dado que daña la imagen social al atribuirle un sentido negativo a esa falta. En las encuestas aparece de manera explícita la necesidad de sostener los vínculos y mejorar la comunicación, lo cual implica el cuidado de la propia imagen social y la de los demás.

En cuanto a la videoconferencia, hay estudiantes que optan por no encender la cámara cuando su imagen social se siente amenazada, por lo cual prefieren no ser vistos. También al participar o no oralmente demuestran cuidado por su imagen y la de quienes comparten la clase; generalmente intentan actuar de manera similar a la conversación de copresencia física en la escuela; no obstante, quienes se mantienen en silencio sienten comprometida su propia imagen, por inseguridad y/o temor a ser percibidos/interpretados de una manera no deseada. Los docentes, por su lado, valoran positivamente el hecho de que los estudiantes enciendan la cámara; aunque no evalúan de manera negativa el hecho de que no lo hagan; a pesar de que su imagen social no se ve comprometida, en general prefieren que estén encendidas dado que si es posible interpretar la expresividad corporal y la mirada de los demás, la interacción se enriquece; asimismo la mayoría de los docentes considera importante la participación oral, por su similitud con la clase presencial.

### **La netiqueta del BBA**

Los resultados obtenidos contribuyen a evaluar los efectos de los comportamientos lingüísticos en la comunicación virtual. Según surge de las encuestas, se percibe la ausencia de cortesía, a pesar de que el medio digital parece no crear vínculos tan cercanos y comprometedores como los que se producen en la vida real. Ante la evidencia de conductas que se perciben como descorteses y que afectan negativamente la imagen social de los miembros de nuestra comunidad educativa, consideramos necesario fortalecer los vínculos a través del esfuerzo conjunto por optimizar nuestra interacción comunicativa virtual.

Dada la necesidad de fortalecer y optimizar la comunicación, evitar malentendidos y generar un ambiente agradable de interacción virtual-institucional, presentamos y socializamos al interior del Bachillerato de Bellas Artes una netiqueta, con el objetivo de contribuir a organizar nuestro comportamiento en Internet, a través de la adaptación de las reglas de nuestra escuela presencial a nuestra escuela virtual.

Con la palabra *netiqueta* (del inglés net o network 'red' y del francés étiquette 'buena educación'), se designa el conjunto de reglas que regulan el comportamiento de un usuario en

Internet. Este concepto es una adaptación de las reglas de comportamiento del mundo real a las tecnologías y al medio de comunicación virtual. La cibercortesía o cortesía en la red es básica para mantener las relaciones interpersonales en Internet dentro de los cauces aceptables (Yus Ramos, 218). Este documento ha sido muy bien recibido por colegas que nos informaron que la socializaron en sus aulas virtuales, además de haber trabajado y reflexionado sobre su contenido junto con sus estudiantes, por lo cual decidimos ampliar su difusión por este medio.

## **Bibliografía**

AGUERRE, A. (2017) *Texturas reunidas. Proyecto académico y de gestión 18-22*. Bachillerato de Bellas Artes, UNLP.

BRAVO, D. (1999): «¿Imagen “positiva” vs. imagen “negativa”? Pragmática sociocultural y componentes de face», *Oralia*, 2, págs.155-184.

BRAVO, D. (2010). *Pragmática sociocultural. La configuración de la imagen social como premisa sociocultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales*. Estocolmo: Edice.

BROWN, P. y LEVINSON, S. (1987) *Politeness. Some universals in Language*, Cambridge, Cambridge University Press

ESCANDELL VIDAL, V. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona, Ariel.

GOFFMAN, E. (1964). *Ritual de la interacción*. Buenos Aires: Tiempo Contemporáneo.

LEECH, G. (1983): *Principles of Pragmatics*, London, Longman.

SPERBER, D. Y WILSON, d (1994). *La relevancia. Comunicación y procesos cognitivos*. Madrid. Visor.

YUS RAMOS, F. (2010) *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona, Ariel.