

## Las estrategias de cortesía en la interacción escrita por correo electrónico en E/L2 para inmigrantes

**María Isabel Melero Campos**

Universidad Antonio de Nebrija.

mmelero@nebrija.es

Melero Campos, M. I. (2013). Las estrategias de cortesía en la interacción escrita por correo electrónico en E/L2 para inmigrantes. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* (2013) 13.

### RESUMEN

En esta comunicación se abordarán las características del correo electrónico y los mecanismos de cortesía que caracterizan al género. Se formularán unos criterios para el análisis de los correos electrónicos de los aprendices de E/L2, a partir de las investigaciones previas, y se presentarán los resultados del estudio realizado, consistentes en un análisis de las estrategias de cortesía que emplean los aprendices inmigrantes en la redacción de correos electrónicos. Se trata de un estudio descriptivo y exploratorio, encaminado a identificar las estrategias que emplean estos aprendices, su eficacia para la consecución de la intención comunicativa del emisor, así como las diferencias en el uso de estas estrategias según el sexo, la edad y la lengua materna de los aprendices.

Palabras clave: correo electrónico, cortesía, estrategias, aprendices inmigrantes

### ABSTRACT

*In this communication we will study e-mail characteristics and politeness mechanism of the genre. Based on previous researches, some criteria to analyze Spanish learners e-mails will be proposed. Results will be presented so that we can draw conclusions refers to politeness strategies used by immigrant learners when they write an e-mail. It is a descriptive and exploratory research aimed at identifying learners strategies, its effectiveness in the achievement of the speaker's communicative intention and the differences in the use of strategies, according to learner's sex, age and mother tongue.*

*Keywords: e-mail, politeness, strategies, immigrant learners*

## 1. INTRODUCCIÓN

El estudio que se presenta es fruto del proyecto de implantación de un programa de formación y certificación lingüística para trabajadores inmigrantes en la Comunidad de Madrid, dependiente de la Consejería de Inmigración y Cooperación de la Comunidad de Madrid, y la Fundación Antonio de Nebrija. El proyecto se ha llevado a cabo por el grupo de investigación LAELE (Lingüística aplicada a la enseñanza de lenguas extranjeras) de la Universidad Nebrija, y ha culminado con el diseño e implantación de un examen de certificación lingüística de nivel A2, denominado Diploma LETRA (Lengua española para trabajadores inmigrantes), dirigido a evaluar la competencia comunicativa de inmigrantes adultos, en los ámbitos administrativo y laboral. El examen consta de cuatro pruebas: comprensión lectora, comprensión audiovisual, expresión e interacción escrita, y expresión e interacción oral. Se han realizado dos convocatorias de examen. Nuestro estudio versa sobre las estrategias de cortesía empleadas por los candidatos en la interacción escrita por correo electrónico en una de las tareas del examen letra de la segunda convocatoria.

La investigación tiene como objetivos analizar las estrategias de interacción utilizadas por adultos inmigrantes en la redacción de correos electrónicos en el examen letra; compararlas según las calificaciones obtenidas por los candidatos, sus lenguas maternas, edad y sexo, y determinar si estas estrategias se adecuan a las normas sociopragmáticas propias de la

interacción en español.

La tarea de interacción escrita a partir de la cual se toman los datos, es la respuesta que los candidatos deben dar al siguiente correo electrónico de invitación:



Figura 1. Tarea de interacción escrita del examen LETR

## 2. MARCO TEÓRICO

En primer lugar, el trabajo de Vela (2006) nos permite establecer las características del discurso del correo electrónico. La autora hace distinción entre dos tipos de correo electrónico atendiendo al régimen de interacción en que se inserte su discurso: por un lado, los correos dialógicos (en régimen de interacción continua) y, por otro, los correos epistolares (en régimen de interacción no continua).

Por otra parte, nuestra investigación se sustenta en el concepto de imagen defendido por Brown y Levinson (1987) en su teoría de la cortesía lingüística. De la necesidad de salvaguardar la propia imagen y, por tanto, también la ajena surgen una serie de estrategias de cortesía que se aplican para evitar conflictos.

Como establece Barros (2010), la invitación es un acto de habla que forma un par adyacente con la respuesta a la misma. En español esta contestación suele consistir en la aceptación y el agradecimiento, reacción que compromete al invitado a la realización de la acción. Si se opta por el rechazo, este deber aparecer justificado y acompañado del agradecimiento para no comprometer la imagen del interlocutor y caer en la descortesía.

En cuanto a la interacción escrita, existe un vacío bibliográfico en cuanto a estudios dedicados a identificar y clasificar las estrategias de interacción escrita en la realización de tareas de aprendizaje de ELE, se han revisado las clasificaciones del MCER (2002), del PCIC (2006) y las propuestas por Giovannini *et al.* (1996). A partir de ellas y de los estudios anteriormente presentados acerca de la cortesía lingüística y del correo electrónico, hemos elaborado una taxonomía que reúne las estrategias propias de la tarea de interacción escrita a través del correo electrónico, clasificación que ha servido como base para la realización del estudio empírico posterior.

## 3. METODOLOGÍA

Se trata de un estudio cualitativo, descriptivo y exploratorio que pretende identificar patrones en los correos electrónicos de adultos inmigrantes por medio del recuento de frecuencia de ciertas estrategias de interacción escrita, en su mayoría estrategias de cortesía. En primer lugar, se elabora una taxonomía de estrategias de interacción escrita por correo electrónico, consistente de 8 estrategias y 20 subestrategias con sus correspondientes variantes<sup>[1]</sup>.

El corpus analizado se ha formado realizando un muestreo no probabilístico por cuotas, por el cual se han seleccionado 28 de un total de 271 correos electrónicos correspondientes a la tarea 3 de la prueba de expresión e interacción escrita del diploma letra (convocatoria de noviembre de 2011).

El corpus se clasifica según las variables de presagio (edad, sexo y lengua materna) y de producto (calificación obtenida), cuya relación con la variable de proceso (estrategias pragmáticas de interacción escrita) pretendemos analizar.

Las estrategias analizadas en el corpus, pertenecientes a la taxonomía elaborada, han sido las siguientes: identificación del vacío de información (reconocer la información que se debe dar para responder al interlocutor), respuesta explícita a una

pregunta que no espera contestación (contestación literal a una pregunta retórica de cortesía con la que simplemente se pretende manifestar interés por el interlocutor), reparación (expresiones compensatorias de la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor), intensificación cortés, agradecimiento, expresión de buenos deseos, inclusión de ambos interlocutores en la actividad (subrayadora de la cooperación entre interlocutores), reconocimiento/atención a los deseos del interlocutor.

---

#### 4. RESULTADOS

---

La primera pregunta a la que responde el estudio se refiere a la identificación de las estrategias que emplean los adultos inmigrantes para escribir un correo electrónico en el examen LETRA. A la luz del corpus analizado, los candidatos hacen uso de todas las estrategias analizadas. Hay que señalar que, entre todas ellas, la más frecuente es la respuesta explícita a la pregunta de cortesía que se hace en el correo de invitación: *¿qué tal estás?* Resulta llamativo que una gran parte de los informantes conteste a esta pregunta retórica que en español no espera respuesta y que simplemente pretende mostrar interés por el interlocutor. Estos resultados no se corresponden con la idea que recogía Barros (2010) en su estudio al referirse al acto de habla de la aceptación de una invitación. Se aprecia que la reacción prioritaria entre nuestros informantes es la expresión de deseo/interés, no la aceptación y el agradecimiento como establece la autora. En cambio, cuando se refieren al rechazo, ambos estudios coinciden en el uso más frecuente de la estrategia de justificación seguida del agradecimiento para no comprometer la imagen del interlocutor y caer en la descortesía.

También hay que destacar el predominio de las estrategias de cortesía positiva sobre las de cortesía negativa. Entre las positivas destinadas a agradar la imagen del interlocutor, se prefiere conseguir una mayor cooperación e identificación con el interlocutor incluyendo a ambos en la misma actividad. También predomina el uso de adjetivos y adverbios intensificadores de la cortesía (*mucho/a, muy*). Apenas se utilizan los sufijos aumentativos y las exclamaciones como forma de intensificación cortés. Entre las estrategias negativas que se utilizan para suavizar la agresión a la imagen del interlocutor cuando se rechaza la invitación, destacan la justificación y el agradecimiento. La menos utilizada es la expresión de pena.

La segunda pregunta se refiere a las diferencias que se encuentran en el uso de las estrategias de interacción escrita según la familia lingüística de procedencia de los inmigrantes. Los resultados obtenidos revelan un uso diferenciado de las estrategias de interacción escrita empleadas por los informantes de las distintas familias lingüísticas. En primer lugar, se constata que el románico y el eslavo son los grupos lingüísticos que utilizan una mayor variedad de estrategias; por el contrario, el grupo chino es el que presenta una menor variedad.

En el grupo de lenguas chinas se muestra una tendencia clara a utilizar la aceptación simple en la invitación, en detrimento del resto de estrategias de aceptación, más usuales en las otras familias lingüísticas. Para rechazar la invitación se prefiere la estrategia de la justificación; en cambio, no se agradece ni se expresa deseo. Tampoco son muy proclives a la reparación cuando rechazan y, si lo hacen, utilizan la petición de disculpas, nunca la expresión de pena. Por otro lado, la intensificación de la cortesía no es una de las estrategias más frecuentes en el grupo; su uso se limita a los adverbios y adjetivos intensificadores en la mayor parte de las ocasiones o al léxico hiperbólico. El grupo también se caracteriza por mostrar frecuentemente cooperación con el interlocutor atendiendo a sus deseos; otras formas de cooperación no son habituales.

En el grupo eslavo, todos sus informantes aplican la estrategia de responder explícitamente a la pregunta de cortesía que no espera contestación. Para rechazar la invitación, se utiliza con frecuencia una amplia variedad de estrategias: justificación, agradecimiento y expresión de deseo. También se aprecia una tendencia a usar adverbios y adjetivos como forma de intensificación de la cortesía, en detrimento del resto de estrategias de este tipo.

Lo más significativo del grupo árabe con respecto a las otras familias lingüísticas es que no utilizan formas de reparación cuando rechazan la invitación. No obstante, sí aplican con frecuencia estrategias de aceptación de la invitación, predominando el agradecimiento y la expresión de deseo. Por otra parte, una de las estrategias prioritarias en este grupo es la intensificación cortés a través de expresiones evidenciales, característica que lo diferencia del resto de grupos.

Al igual que en el grupo eslavo, todos los informantes africanos utilizan la estrategia de responder explícitamente a la pregunta de cortesía que no espera contestación. El grupo destaca por utilizar muy frecuentemente el agradecimiento, tanto para aceptar como rechazar la invitación. Por otro lado, una de sus estrategias preferidas es la intensificación de la cortesía a través de adjetivos y adverbios intensificadores. Al igual que el grupo chino y eslavo, otra de sus estrategias más importantes es la cooperación con el interlocutor.

El grupo románico destaca por preferir la expresión de deseo a otras estrategias cuando se acepta la invitación. Al igual que los africanos, una de las estrategias preferidas en la familia lingüística románica es la intensificación cortés a través de adjetivos y adverbios intensificadores; no obstante, también utilizan con frecuencia el léxico hiperbólico.

Al igual que en el grupo eslavo y el africano, todos los informantes caucásicos utilizan la estrategia de responder explícitamente a la pregunta de cortesía que no espera contestación. Aunque no destacan por utilizar estrategias de reparación, este grupo se diferencia del resto en que prefiere expresar pena que pedir disculpas cuando rechaza la invitación. Por otro lado, la intensificación de la cortesía no es una estrategia frecuente en el grupo.

La tercera pregunta a la que responde el estudio está relacionada con las diferencias en el uso de las estrategias de interacción escritas según el sexo de los inmigrantes que realizan la tarea de redacción del correo electrónico. La primera conclusión que se extrae del análisis del corpus es que las mujeres emplean una mayor variedad de estrategias que los hombres (un 9% más). Las diferencias más significativas entre ambos sexos se encuentran, por un lado, en el uso de partículas introductoras de acuerdo o afinidad con el interlocutor como forma de intensificación de la cortesía y el ofrecimiento de información adicional para cumplir los fines funcionales, subestrategias empleadas con mucha más frecuencia por los hombres que por las mujeres, que hacen un uso nulo (en la primera) o escaso de las mismas. También se aprecia que las mujeres tienen tendencia a utilizar con más frecuencia que los hombres la justificación cuando se rechaza la invitación.

La cuarta pregunta de investigación se dirige a determinar las diferencias en el uso de las estrategias de interacción escrita según la edad de los inmigrantes que participan en la redacción del correo electrónico. Los resultados muestran la tendencia en los jóvenes a utilizar una mayor variedad de estrategias que los maduros. No obstante, la diferencia entre ambos grupos es escasa. La diferencia más importante entre ambos grupos de edad es que los jóvenes utilizan con mucha más frecuencia que los maduros la estrategia de la intensificación cortés a través de léxico hiperbólico, la expresión de buenos deseos y la atención a los deseos del interlocutor.

La quinta pregunta tiene como objetivo establecer las diferencias en el uso de las estrategias de interacción escrita a partir de las calificaciones obtenidas en la tarea de redacción del correo electrónico por parte de sus participantes. Los resultados del análisis realizado nos permiten concluir que los informantes que aprueban la tarea utilizan una mayor variedad de estrategias que los suspensos (100% de los aprobados frente al 78% de los suspensos), a pesar de que ambos grupos emplean un número elevado de estrategias distintas. Las diferencias más significativas entre ambos grupos se encuentran, por un lado, en el uso mucho más frecuente por parte de los aprobados de las estrategias que incluyen a ambos interlocutores en la misma actividad, la petición de disculpas como forma de reparación y la expresión de deseo cuando se rechaza la invitación.

Con la sexta y última pregunta pretendemos determinar si las estrategias de interacción escrita empleadas por los inmigrantes en la tarea de redacción del correo electrónico se ajustan a las normas pragmáticas propias de la interacción en español. Para contestar a esta pregunta hemos adoptado el punto de vista del receptor español que evalúa el nivel de competencia sociopragmática reflejado en los correos electrónicos. Para ello, hemos utilizado los criterios de evaluación analítica correspondiente a la tarea 3 en la prueba de expresión e interacción escritas<sup>[2]</sup>. Nos hemos centrado en el análisis de las puntuaciones y calificaciones obtenidas en el criterio de la competencia sociopragmática. Según la escala de calificación aplicada, los candidatos obtienen la calificación 3 (aprobado) en el apartado de competencia sociopragmática cuando “utilizan un registro adecuado al género textual y al contexto de comunicación propuesto. En la tarea de interacción escrita, manifiesta cortesía interaccional adecuándose al contexto dado, aunque los recursos que emplea para ello son muy limitados (uso de expresiones como “por favor” o “gracias”, uso de “usted”)", mientras que la calificación 2 (suspenso) correspondería a producciones en las que se “utiliza un registro que no se adecua suficientemente al género textual ni al contexto de comunicación propuesto. Emplea algunas marcas de cortesía interaccional, pero no las suficientes para adecuarse al contexto comunicativo propuesto”. La puntuación máxima (4) se otorga a los escritos en los que se “manifiesta amplia capacidad de seleccionar el registro más apropiado al género textual y al contexto de comunicación propuesto. Emplea con soltura recursos de cortesía interaccional adecuados al contexto de comunicación propuesto”.

Todos los informantes se ajustan en alguna medida a las normas sociopragmáticas propias de la interacción en español, aunque algunos no lo hagan suficientemente. Más de la mitad de participantes obtiene la calificación más alta en este criterio. Ninguno de los informantes que no se ajusta suficientemente a las normas obtiene la calificación más baja (suspenso, 1:

“no utiliza un registro adecuado al género textual ni al contexto de comunicación propuesto. Su forma de dirigirse al receptor no se ajusta a lo requerido en el contexto de comunicación propuesto”).

---

## 5. CONCLUSIONES Y REPERCUSIONES DIDÁCTICAS

---

Dado el vacío bibliográfico en cuanto al estudio de las estrategias de interacción escrita y la importancia de esta destreza en la didáctica de lenguas extranjeras, una de las metas fundamentales de este trabajo ha sido proponer una taxonomía de estrategias de esta destreza que se ajuste a la comunicación a través del correo electrónico. Esta taxonomía se ha tomado como base para la realización del estudio empírico posterior.

El análisis ha consistido en un recuento de frecuencias de ciertos rasgos característicos de la interacción escrita (especialmente, rasgos de cortesía) cuando se responde a una invitación electrónica. Los resultados del análisis del corpus ponen de manifiesto las diferencias que existen en el uso de las estrategias de interacción escrita entre los informantes de distintos grupos de lenguas maternas, sexo, edad y calificaciones, aunque estas no son significativas en el caso del sexo y la edad.

A la luz de los resultados obtenidos en el análisis del corpus, hemos querido ofrecer algunas orientaciones didácticas que pueden ser útiles para la enseñanza de ELE a grupos específicos de inmigrantes que redactan un correo electrónico. Principalmente consideramos que los procesos cognitivos que se activan durante la escritura (planificación, textualización y revisión) deben constituir la base de la acción docente (Cassany, 2005). En este sentido abogamos por un enfoque comunicativo centrado en el proceso y consideramos que el correo electrónico, como género de interacción escrita, debe incluirse dentro de las acciones formativas destinadas al aprendizaje de ELE, de manera que se responda a los usos sociales actuales a través de la introducción de los soportes digitales (Cassany, 2000). Igualmente, a partir de los resultados del análisis realizado según la familia lingüística de los informantes, podrían desarrollarse propuestas didácticas encaminadas a solventar los problemas específicos detectados en el uso de las estrategias pragmáticas, con actividades concretas que puedan aplicarse en el aula.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barros, M.J. (2010). *Actos de habla y cortesía valorizadora: las invitaciones*.  
<http://www.tonosdigital.es/ojs/index.php/tonos/article/viewFile/394/272>
- Brown, G., Levinson S.C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press
- Cassany, D. (2000). *De lo analógico a lo digital. El futuro de la enseñanza de la composición*. *Revista latinoamericana de lectura*, 21.  
[http://bwpsummerinstitute.edublogs.org/files/2010/09/tec6\\_dcassany.pdf](http://bwpsummerinstitute.edublogs.org/files/2010/09/tec6_dcassany.pdf)
- Cassany, D. (2005). *Expresión escrita en L2/ELE*. Madrid. Arco Libros
- Consejo de Europa (2002). *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*.  
[http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/)
- Giovannini, A. et al. (1996). *Profesor en acción 3. Destrezas*. Madrid: Edelsa
- Instituto Cervantes (2006). *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*. Madrid: Biblioteca Nueva
- Vela, C. (2006). *El correo electrónico. El nacimiento de un nuevo género*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Filología.  
<http://www.ucm.es/BUCM/tesis/flil/ucm-t%2029391>



## ANEXO

[1] La taxonomía completa puede consultarse a través de la autora

[2] Documentación oficial del Examen LETRA, disponible a través del Grupo de investigación LAELE de la Universidad Nebrija.