EL CORREO ELECTRÓNICO COMO RECURSO EN ELE: ANÁLISIS DEL DISCURSO Y PROPUESTA DIDÁCTICA PARA EL NIVEL INTERMEDIO (B1-B2)

Alazne Ciarra Tejada
Universidad de Salamanca

RESUMEN: En este trabajo, se define y caracteriza el correo electrónico como texto conversacional (interactivo y social) y de dimensión social (interacción) cuya enseñanza en clase puede aprovecharse en relación con cuestiones lingüísticas, pragmáticas y estratégicas y no sólo para la lectura y escritura. También se observa y comenta su producción en un breve corpus de alumnos extranjeros de nivel intermedio (B1-B2) y se incluye además una propuesta didáctica de diversas actividades dirigidas a alumnos de nivel B1-B2.

Todo ello con el fin de extraer conclusiones que nos lleven a reflexionar sobre una propuesta metodológica que permita optimizar las posibilidades didácticas de enseñanza/ aprendizaje (lingüísticas, sociales, estratégicas, pragmáticas…) del correo electrónico en la clase de ELE.

1. EL CORREO ELECTRÓNICO

1.1. Definición

Si preguntamos a cualquier persona que utilice ordenador y, hoy en día esto es lo habitual, puede decirnos que envía y recibe correos electrónicos a diario y que se trata de un breve texto similar a la carta o a la nota que se sirve del canal de Internet.

Si recurrimos a las fuentes consultadas, encontramos, por ejemplo, las siguientes definiciones:

> a) || (correo) - *electrónico*. M. Sistema de comunicación personal por ordenador a través de redes informáticas.
>
> *Diccionario RAE* (2001: 665)

> b) Variedad de comunicación asincrónica. (…) una de las posibilidades comunicativas de Internet más utilizadas en la actualidad.
>
> YUS (2001: 153)

En ambas, se hace hincapié en el canal: la red informática y, en la segunda, se añade que se trata de una forma de comunicación asincrónica, es decir, una comunicación donde ambos interlocutores (emisor y destinatario) no se encuentran cara a cara, físicamente y por tanto no se pueden ver. Como consecuencia de ello, además, la respuesta no suele ser inmediata. Puede tardar incluso varios días.

A partir de estas definiciones, podemos concluir que el correo electrónico es un texto escrito que, como comunicación personal privada, comparte algunos rasgos con la comunicación oral. Se trata de un tipo de conversación y presenta una estructura y unas características concretas que se citan a continuación.

1.2. Características

El correo electrónico se caracteriza por ser (YUS, 2001:155):

a) asincrónico (sin verse cara a cara los interlocutores)
b) personal (carácter privado de la comunicación, de una persona a otra)
c) rápido, aunque no inmediato (similar al teléfono)
d) de bajo coste
e) facilitador de comunicación (menor intimidación por falta de presencia de los interlocutores)
f) relacionado con el foro de debate y las listas de distribución (los usuarios registran su dirección de correo electrónico en diferentes páginas web para recibir mensajes)
g) breve (normalmente se trata de un mensaje breve, más corto que la carta postal y más extenso que una nota)
h) permite añadir archivos adjuntos (video, audio, imagen, texto)
i) espontáneo (no suele estar planificado y, aunque permite revisión tanto en su lectura como en su escritura, se acerca a la espontaneidad de la conversación oral)
j) de registro formal o informal según el contexto y especialmente el destinatario
k) ¿efímero? (normalmente el correo electrónico es eliminado cuando el receptor lo lee)
l) solventa la separación espacio-temporal entre los interlocutores
m) social

n) interactivo
ñ) conversacional
o) escrito (canal visual)

1.3. Estructura: superestructura, macroestructura y microestructura

El usuario normalmente se encuentra ante la pantalla del ordenador en un contexto privado (su casa) o público (el cibercafé…), teclea su texto y dispone de un tiempo relativamente reducido para leer y escribir correos electrónicos.

El marco presenta dos casos: uno, en que el texto se envía a través de un programa tipo Outlook; y otro, en que dicho marco viene determinado por la empresa que ofrece el servicio. En ambos el usuario encuentra un espacio fijado para el destinatario, el emisor, el asunto, el mensaje así como una tabla de herramientas para utilizar emoticones, tipos de letra, adjuntar archivos, guardar mensajes en carpetas, borrar mensajes… Sin embargo, es en el segundo caso donde es importante subrayar que en este contexto, además, el usuario está expuesto a mucha información cambiante y en su mayoría de carácter publicitario.

Por último, el mensaje presenta unas partes o secuencias concretas similares a las de la carta: un encabezamiento o saludo; un cuerpo o desarrollo del mensaje, una despedida o cierre del mismo; y, por último, la firma. Puede aparecer también una postdata (P.D.).

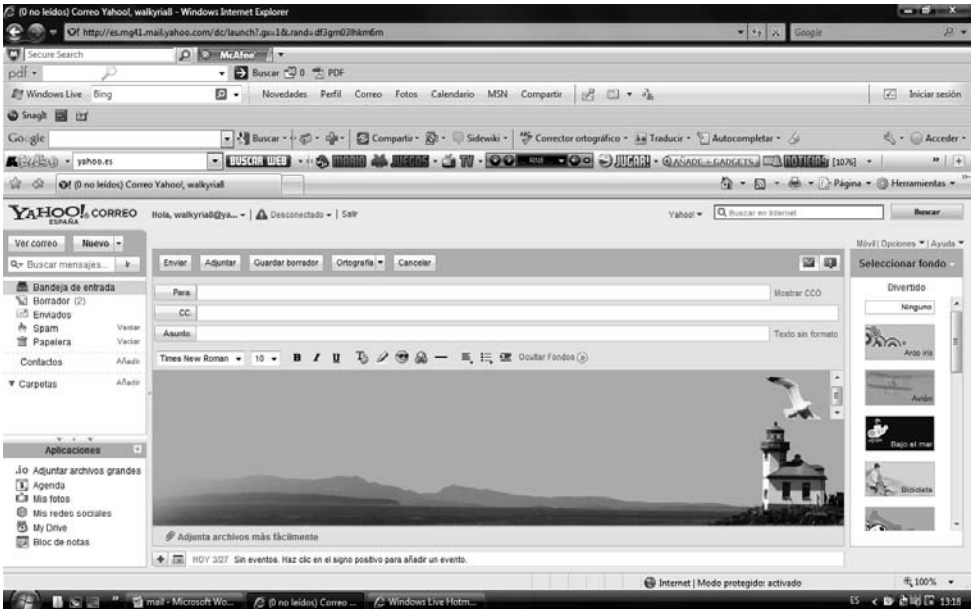


Figura 1

1.4. La presencia de lo oral en el correo electrónico

El correo electrónico está muy cercano, por un lado, a la conversación oral y, por otro, al utilizar como canal un medio visual, al texto escrito, por ejemplo, la carta. Por tanto, reúne características de uno y otro texto. También comparte similitudes con el chat que es un híbrido textual como el correo electrónico: es una conversación que utiliza un medio escrito, pero la interacción es inmediata, a diferencia del correo electrónico, cuya respuesta puede demorar días. Respecto al uso de marcadores discursivos, puede decirse que aparecerán marcadores del texto escrito (conectores…) junto con los que son más frecuentes en la conversación oral.

Es por tanto, un texto muy útil en el aula para enseñar este tipo de elementos del lenguaje cuyo uso es continuo y cuya interpretación es imprescindible para comprender correctamente un mensaje.

1.5. Estrategias del correo electrónico para resolver la ausencia de lo no verbal

En el correo electrónico resulta difícil expresar la información no verbal típica de la conversación espontánea. A pesar de los recursos cibernéticos como el emoticón y otros símbolos o bien la posibilidad de poder expresarse de forma muy coloquial, se pierde gran cantidad de información de carácter no verbal que en muchas ocasiones resulta imprescindible (según *Birdwhistell:* 1970, el 65% de la información en un acto comunicativo es no verbal). Para ello, se han desarrollado distintos modos y estrategias de solventar esta dificultad, por ejemplo, escribir todo un enunciado en mayúsculas quiere decir que el emisor está gritando (Danet: 1996).

2. ANÁLISIS DEL DISCURSO

2.1. Muestra de 10 correos electrónicos de alumnos extranjeros (B1-B2)

Los siguientes correos electrónicos son contestaciones de alumnos extranjeros de nivel B1-B2 y de las nacionalidades de Corea del sur, Italia, Japón y Rusia. Se realizaron entre febrero y mayo de 2010. Los temas de los mensajes son cotidianos o académicos y variados. A continuación se expone uno de ellos como ejemplo de dicho corpus:

> Mensaje 10 (febrero de 2010)
>
> Estimado Plofesora Alazne:
> Muchisima gracias por tu trabajo muy rapido!
> Voy a comparar con mio tranquiramente luego, y si hay algo que no entienda, te pregunto el lunes!

Muchas gracias, y buen fin de semana, también !
Un beso!
Nami

2.2. Reflexiones sobre el breve corpus

En la selección de los correos de la muestra se puede ver que los alumnos extranjeros sí utilizan, en la mayoría, el registro adecuado: informal-coloquial en cuanto a la forma de dirigirse a su interlocutor o recurrir al vocabulario necesario aunque el uso de marcadores discursivos conversacionales es escaso. Por ello el texto se aleja del registro oral-conversacional. Además hay errores de gramática, adecuación, puntuación, ortografía, etc.

Por otra parte, se puede ver que, en su mayoría, los alumnos reconocen bien el formato y texto del correo electrónico y encabezan y terminan correctamente. En el cuerpo del texto se aprecian algunos errores de cohesión sintáctica de oración o párrafo puesto que utilizan más las fórmulas del registro escrito formal.

A través de una metodología que enseñe a los alumnos a reflexionar sobre estos puntos que hemos señalado se consigue que los estudiantes sean más conscientes de cómo se escribe un correo electrónico en español correctamente.

3. INTERÉS E IMPORTANCIA DEL CORREO ELECTRÓNICO EN EL AULA DE ELE: PLAN CURRICULAR DEL INSTITUTO CERVANTES (2006) Y MCER (2001)

Como se ha apuntado más arriba, el correo electrónico es un medio de comunicación muy recurrido. El alumno puede utilizarlo en cualquier momento y, por ello, debe saber y aprender a escribir este tipo de mensajes electrónicos en español. El *Plan Curricular del Instituto Cervantes* (2006) y el *MCER* (2001) constituyen los textos más significativos como referencia en la didáctica de ELE. En el primero se incluye el correo electrónico como texto escrito (Tomo II (B2) Cap. 1.3. Géneros de transmisión escrita, 2006: 334):

> Cartas y mensajes electrónicos personales de extensión media (experiencias, sentimientos, anécdotas…) (R) (P)
>
> Cartas y mensajes electrónicos personales extensos (noticias, puntos de vista…) (R) (P)

En el *Marco Común Europeo de Referencia* no aparece citado el correo electrónico como texto objetivo de aprendizaje. En 4.4.1.2. *Actividades de expresión escrita: expresión escrita en general (64 y 65),* se cita para el nivel B1:

> Escribe textos sencillos y cohesionados sobre una serie de temas cotidianos dentro de su campo de interés enlazando una serie de distintos elementos breves en una secuencia lineal.

Y, respecto al nivel B2:

> Escribe textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

Como se ha comentado más arriba, no se cita concretamente el texto del correo electrónico pero sí el conocimiento de textos escritos relativamente breves y de tema y uso cotidianos. Por lo que podemos interpretar que el correo electrónico es un tipo de texto que se considera uno de los objetivos de aprendizaje en el nivel intermedio.

4. PROPUESTA DIDÁCTICA. METODOLOGÍA

La presente propuesta didáctica se divide en cinco partes teniendo en cuenta el criterio del tipo de actividad: a) actividad de introducción o familiarización con el texto; b) actividad de interpretación o ensayo donde el alumno prueba los conocimientos que acaba de conocer; c) actividad de práctica en que se ejercita el uso de los mismos; d) actividad de recuerdo, donde el alumno repasa dichos conocimientos; e) actividad de interacción, donde el alumno utiliza y usa sus conocimientos para establecer contacto e interaccionar con otros compañeros o personas haciendo posible la puesta en práctica "real" de lo aprendido.

Cada actividad consta de más de un ejercicio y en ellos se enseñan, por un lado, los conocimientos específicos del texto que se trabaja, el correo electrónico: tipo de texto, estructura, vocabulario, canal, registro formal o informal; y, por otro lado, otros conocimientos gramaticales, sintácticos, morfológicos, semánticos, pragmáticos… De este modo, se trabaja cada cuestión (gramática, sintáctica…) relacionada con otras y no de forma independiente. El alumno también aprende de forma global relacionando los conocimientos nuevos con los ya adquiridos.

La unidad didáctica puede llevarse al aula tal y como se presenta en este texto pero también puede seleccionarse tan sólo un ejercicio y puede modificarse tal y como sea necesario ya que pretende constituir un modelo de enseñanza y no un único modelo. Por

supuesto, puede adaptarse a los niveles iniciales (A1-A2) o superiores (C1-C2) aunque se advierte que la unidad diseñada se ha pensado para el nivel intermedio (B1-B2) independientemente de la lengua materna (LM) del estudiante. A continuación se presenta un esquema de la unidad:

TÍTULO	Texto@.es
ESTRUCTURA	a) Actividad de introducción b) Actividad de interpretación c) Actividad de práctica d) Actividad de recuerdo e) Actividad de interacción
OBJETIVOS	- Escribir y comprender el correo electrónico en español - Interpretar y producir correos electrónicos - Conocer y utilizar el vocabulario propio del correo electrónico - Reflexionar sobre la dimensión social del correo electrónico - Utilizar correctamente los registros formal/informal en el mail - Conocer la estructura del texto y las fórmulas de encabezamiento y despedida - Adquirir conocimientos lingüísticos, pragmáticos, estrategias de aprendizaje… a partir del correo electrónico
CONCLUSIONES	- Conocimiento de la dimensión social del correo electrónico tanto por profesores como alumnos - Reflexión de su importancia y posibilidades, por parte del docente, como recurso didáctico en el aula - Conciencia de los distintos registros en el correo electrónico: formal-informal/ oral-escrito

5. CONCLUSIONES: HACIA UN NUEVO ENFOQUE DIDÁCTICO EN ELE

El correo electrónico resulta un texto conversacional escrito de gran dimensión social que se usa continuamente y debe aprovecharse como recurso de aprendizaje en la clase de ELE. Además, y desde un punto de vista didáctico, puede servir para trabajar diferentes aspectos ya sean lingüísticos o de otro ámbito relacionados con los objetivos que deben alcanzar los estudiantes de ELE en el nivel intermedio.

Si tomamos como referencia el *Plan Curricular del Instituto Cervantes* (2006), tanto los objetivos generales (alumno como agente social, como hablante intercultural y como aprendiente autónomo); como los de lengua (gramaticales, fonéticos, ortográficos, funcionales, estratégicos, pragmáticos, textuales, culturales, sociales, actitudinales…) pueden aprenderse asociados al texto del correo electrónico. De este modo, la metodología didáctica del correo electrónico se amplía y no queda relegada a la lectura y escritura del mismo.

En la propuesta didáctica que se expone en este trabajo se han seleccionado varios de estos objetivos que se trabajan a partir del texto del correo electrónico.

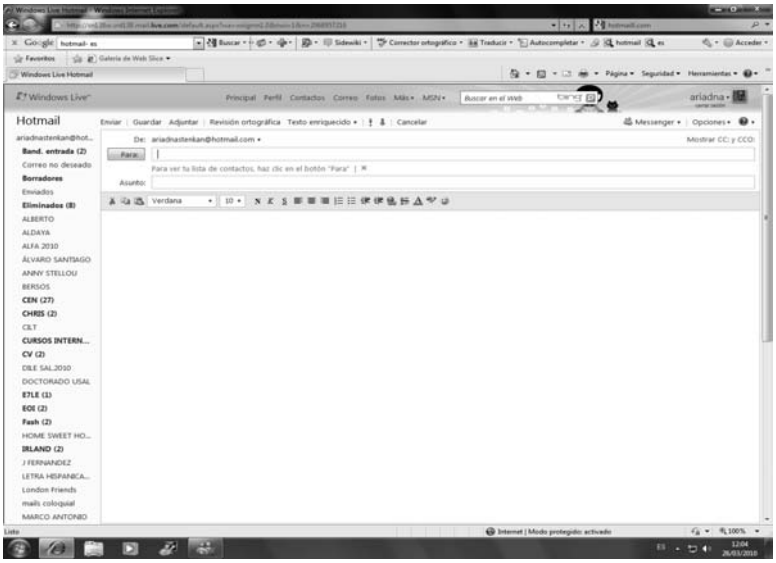
6. PROPUESTA DIDÁCTICA. EJEMPLO DE EJERCICIOS

Debido a la limitación del espacio para la presentación del trabajo, en este apartado me limito a citar y exponer cuatro de los ejercicios de la propuesta didáctica que corresponden al apartado de *Actividades de Interpretación*.

Actividades de interpretación:

Ejercicio 1 (reconocimiento/interpretación de la macroestructura del texto):

Fíjate en la siguiente imagen: ¿qué es?



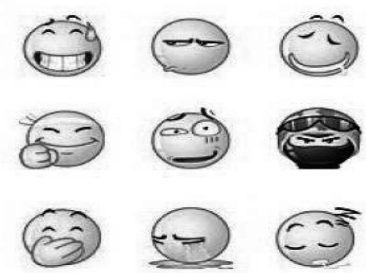
Ejercicio 2 (vocabulario específico):

Relaciona con la imagen las siguientes palabras:

fondo de pantalla	bandeja de entrada	mensaje o texto	emoticones
carpetas	destinatario	tipo de letra	herramientas
enviados	emisor	eliminados	borradores
dirección de mail	adjuntar	cerrar sesión	asunto
salir	correo no deseado	borradores	tipo de letra

Ejercicio 3 (otro vocabulario):

a) ¿Sabes qué son los emoticones? Explica en español qué son. Mira las imágenes que tienes debajo. Elige la A o la B y, en parejas, comenta con tu compañero los dibujos y emoticones que hay en la imagen que has elegido.

Imagen A:	Imagen B:
	

b) En España coloquialmente se le denomina al correo electrónico de otro modo. ¿Sabes cómo? Pregunta a alguien de España si no lo sabes y comenta en clase por qué crees que se usa esa palabra. (Respuesta: *emilio* > e-mail) También se usan los anglicismos *e-mail* y *mail* para referirse a la dirección de correo electrónico. Y en tu lengua materna, ¿se usa también la palabra inglesa?

Ejercicio 4. Escritura en el correo electrónico:

¿Cómo representas en un mensaje de correo electrónico las expresiones? Piensa en ellas y añade un ejemplo.

a) la risa	Ej.:
b) el grito	Ej.:
c) el enfado	Ej.:
d) el guiño	Ej.:

Como ves, en los correos electrónicos los emisores no pueden expresar toda la información del mismo modo en que un interlocutor lo hace durante una conversación cara a cara. A continuación tienes un cuadro en que se recogen más casos junto con los anteriores (Danet, 1996):

Estrategia	*Ejemplo*
Puntuación múltiple	*Te escribiré pronto!!!!!!*
Ortografía excéntrica	*Te escribiré prontooooooooo*

Mayúsculas (gritar)	*ESTOY REALMENTE ENFADADO!!!!!*
Asteriscos para enfatizar	*Estoy realmente *enfadado* contigo*
Risa escrita	*Jajaja!!!* (en ingles: "hahaha")
Descripción de acciones	*<Tony> mira con cara de perplejidad*
Emoticonos o emoticones	:-) ☺ (sonrisa) :-(☹ (tristeza) ;-) (guiño)
Espacio inusual de letras	*J E N N Y*
Juegos de palabras	*Skoob* ("books al revés")

BIBLIOGRAFÍA

Briz, A. (2002): *El español coloquial en la clase de E/LE un rEcorrido a través de los textos*, Madrid: SGEL.

Consejo de Europa (2001 [2002]): *Marco común de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación (MCER)*, Madrid: Secretaría General Técnica del MECD y Grupo Anaya, [en línea]: < http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/>

Crytal, D. (2002): *El lenguaje en Internet*, Madrid: Cambridge.

Galán Rodríguez, C. y J. Montero Melchor (2002): *El discurso tecnocientífico: la caja de herramientas del lenguaje*, Madrid: Arco/Libros.

Instituto Cervantes (2006): *Plan Curricular del Instituto Cervantes*, Madrid: Biblioteca Nueva.

López Alonso, C. y A. Séré (2003): *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid: Biblioteca Nueva.

López Bobo, M.ª J. (2002): *La interjección. Aspectos gramaticales*, Madrid: Arco/Libros.

Moliner, M. (1996-1997): *Diccionario del uso del español*, Madrid: Gredos.

Moreno Fernández, F. (2002): *Producción, expresión e interacción oral*, Madrid: Arco/Libros.

Matte Bon, F. (2008): *Gramática Comunicativa del español*, Madrid: EDELSA (2 volúmenes).

SanMartín Sáez, J. (2007): *El chat. La conversación tecnológica*, Madrid: Arco/Libros.

Yus, F. (2001): *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*, Ariel: Barcelona.