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

Susana Martín Leralta
María Isabel Melero Campos
Universidad Antonio de Nebrija

Resumen

En este artículo 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.

1. Introducción

El estudio que se presenta a continuación 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, entre junio de 2008 y noviembre de 2010, 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. La primera convocatoria del examen tuvo lugar los días 27 y 28 de noviembre de 2010 y, la segunda, los días 26 y 27 de noviembre de 2011. Nuestro estudio versa sobre la pragmática y las estrategias de comunicación empleadas por los candidatos; concretamente, acerca de las estrategias de cortesía en la interacción escrita por correo electrónico en una de las tareas del examen LETRA de la segunda convocatoria, realizada para 271 candidatos, de los que hemos analizado un corpus de 28 muestras, según se detallará más adelante.

La investigación persigue los siguientes 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; determinar si estas estrategias se adecuan a las normas

sociopragmáticas propias de la interacción en español; reflexionar acerca de la presencia de marcas lingüísticas y estilísticas específicas de la oralidad, y observar si las estrategias utilizadas en la redacción en papel se asemejan a las registradas en otros estudios sobre interacción escrita en los que se escriben correos electrónicos al ordenador.

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:

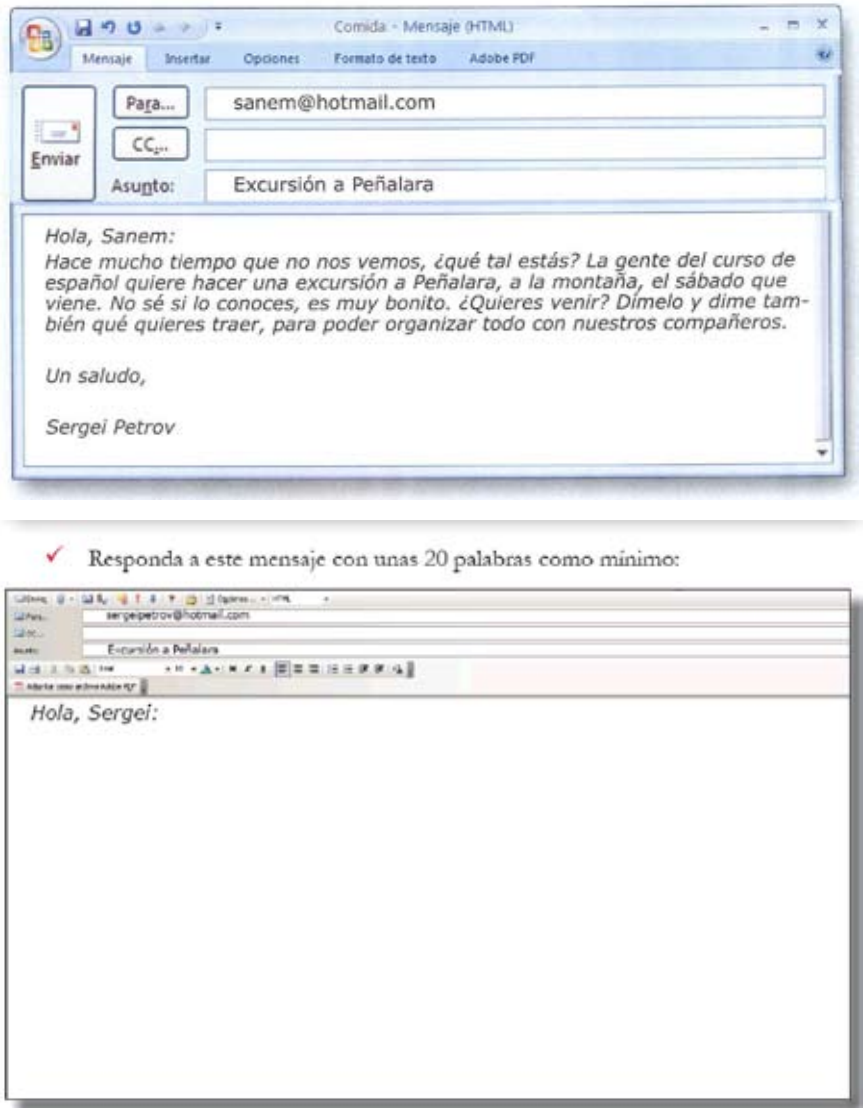

Gráfico 1: tarea de interacción escrita

2. Marco teórico

2.1. Caracterización del discurso del correo electrónico

El trabajo de Vela (2006) nos permite distinguir dos tipos de correo electrónico atendiendo al régimen de interacción en que se inserte su discurso: por un lado, los correos dialogales (en régimen de interacción continua) y, por otro, los correos epistolares (en régimen de interacción no continua).

En los dialogales el intervalo de construcción del intercambio se construye en el interior de una sola sesión; se caracterizan por presentar las secuencias de apertura y cierre en distintos mensajes y por la correspondencia entre mensaje y turno; su estilo es más breve, descuidado y con menos marcas de cortesía; en ellos suelen aparecer marcas específicas de alternancia de turno; por último, suelen tratar un único tema en el mismo mensaje. En cambio, en los epistolares el intercambio completo se produce más allá de los límites de la sesión; se caracterizan por presentar los elementos de apertura y cierre en un mismo mensaje y no existe correspondencia entre mensaje y turno; los correos tienen un estilo más cuidado y presentan un mayor número de párrafos y de marcas de cortesía; por último, suelen tratar más de un tema en un solo mensaje.

2.2. Estudios de cortesía lingüística

Uno de los pilares básicos en los que se sustenta nuestra investigación se encuentra en la teoría de la cortesía lingüística de Brown y Levinson (1987). El concepto central de esta teoría es el de imagen. Todo individuo posee una imagen pública que es vulnerable y que trata de conservar respetando la de los demás. 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. Brown y Levinson (1987) distinguen dos tipos de imagen pública: una imagen negativa (el deseo de que nadie nos imponga nada y de poder ejercer la libertad de acción) y una imagen positiva (el deseo de ser reconocido socialmente). Para salvaguardar ambas imágenes y compensar los conflictos con el interlocutor, se utilizan una serie de estrategias de cortesía verbal.

No se ha encontrado ningún trabajo que estudie específicamente las estrategias de cortesía en la aceptación/rechazo de una invitación electrónica. No obstante, el análisis de las estrategias en nuestro estudio toma parte del modelo de análisis de la cortesía lingüística que aplica Nicholls (2009) en su investigación sobre las investigaciones electrónicas. Nuestro trabajo se centra en dos de las cuatro perspectivas a las que se dedica esta autora: el análisis de las estrategias de cortesía positiva y de cortesía negativa.

Como establece Barros (2010), la invitación, función que se incluye en nuestro objeto de estudio, es un acto de habla comisivo cuyo objeto ilocutivo consiste en la expresión de la intención del locutor de beneficiar al interlocutor. Constituye 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.

2.3. Estrategias de interacción oral y escrita

Dado el vacío de investigación en cuanto a estudios que se dediquen 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.

Tanto el MCER (2002) como el PCIC (2006) se refieren a las estrategias de interacción oral. Dado el carácter dialógico y la cercanía a lo oral que presenta el correo electrónico, consideramos que muchas de estas estrategias pueden aplicarse igualmente a la interacción escrita para esta tarea concreta (redacción de correos electrónicos), aunque en algunos casos estas estrategias se aplicarán de manera distinta a como se aplicarían en la interacción oral dado el carácter diferido y material de los intercambios escritos (como es el caso de la planificación, por ejemplo, que en el caso de la destreza oral no suele contar con un soporte material). La propuesta de Giovannini *et al.* (1996) recoge una clasificación de las estrategias que se utilizan en el proceso de escritura.[1] Todas ellas se ajustan a las características específicas de la interacción escrita en la redacción de un correo electrónico.

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.[2]

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.

1. La lista de estrategias se figura en Giovannini *et al.* (1996: 76-77).
2. La taxonomía completa puede consultarse a través de las autoras.

Para realizar el análisis, se elabora una herramienta de toma de datos (hoja de cálculo de Excel) que permite recoger información sobre la aparición y frecuencia de las diferentes variantes (subestrategias) que componen la variable de estrategias de interacción escrita.

Las estrategias analizadas en el corpus, pertenecientes a la taxonomía elaborada, han sido las siguientes:

a) *Identificación del vacío de información*: estrategia por la que el emisor reconoce la información que debe dar para responder adecuadamente al interlocutor, teniendo en cuenta sus características, el contexto situacional y los objetivos de la interacción.

b) *Respuesta explícita a una pregunta que no espera contestación*: estrategia por la cual el emisor contesta de manera literal a una pregunta retórica de cortesía, con la que simplemente se pretende manifestar interés por el interlocutor.

c) *Reparación*: estrategia que consiste en añadir expresiones con el objetivo de compensar la posible agresión a la imagen negativa del interlocutor. Se dan excusas y justificacione. Dentro de la reparación se distinguen la petición de disculpas y la expresión de pena.

d) *Intensificación cortés*: realza la fuerza de las aserciones para responder cooperativamente a la invitación del interlocutor. Con esta estrategia se intensifica la posición y el compromiso del emisor respecto de su enunciado, reforzando la imagen positiva de este al igual que la de su interlocutor.

e) *Agradecimiento*: estrategia que consiste en la utilización del acto de habla de agradecer por el cual el emisor expresa un estado emocional frente al comportamiento del interlocutor. En este acto de habla, la cortesía se orienta hacia la imagen del interlocutor, al ser este el receptor del comportamiento dirigido y planeado por el emisor.

f) *Expresión de buenos deseos*: estrategia en la que el emisor se muestra cooperativo con el receptor indicando que sus propios deseos son los mismos que los de este. Suele aparecer en actos de habla de deseo y esperanza.

g) *Inclusión de ambos interlocutores en la actividad*: estrategia a través de la cual se mantiene la imagen positiva de ambos interlocutores, ya que se subraya la cooperación entre ambos. Se suele utilizar una forma inclusiva del verbo (1ª o 2ª persona del plural), de modo que los interlocutores sientan que tienen un mismo propósito.

h) *Reconocimiento/atención a los deseos del interlocutor*: estrategia a través de la cual el emisor manifiesta su interés por el receptor, atendiendo a sus necesidades, deseos e intereses, o preguntando sobre su salud o estado físico.

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.

Porcentajes de frecuencia de las estrategias de interacción escrita	
Identificación del vacío de información	Aceptación de la invitación
Agradecimiento	32%
Justificación	18%
Aceptación simple	39%
Expresión de deseo y/o interès	46%
Información adicional para cumplir los fines funcionales	50%
Identificación del vacío de información. Rechazo de la invitación	
Agradecimiento	29%
Justificación	36%
Rechazo simple	25%
Expresión de deseo y/o interés	21%
Respuesta explícita a una pregunta que no espera contestación	61%
Reparación. Excusas y reparacions	
Petición de disculpas	21%
Expresión de pena	4%
Intensificación cortés. Nivel proposicional	
Adverbios y adjetivos intensificadores	50%
Sufijos aumentativos	4%
Intensificación cortés. Nivel modal	

Léxico hiperbólico	25%
Exclamaciones	7%
Partículas introductoras del enunciado para mostrar acuerdo o afinidad con el interlocutor	18%
Expresiones evidenciales	18%
Agradecimiento	
Para suavizar un acto amenazador	29%
Para agradar a la imagen	36%
Expresión de buenos deseos	25%
Inclusión de ambos interlocutores en la actividad	50%
Reconocimiento/atención a los deseos del interlocutor	39%

Tabla 1. Porcentajes de frecuencia de las estrategias de interacción escrita

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. Al igual que en el grupo chino, es frecuente la cooperación con el interlocutor atendiendo a sus deseos.

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 que 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. Por último, el grupo no destaca por su cooperación con el interlocutor.

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. Para reparar la comunicación aplican la petición de disculpas, nunca la expresión de pena. Por otro lado, una de sus estrategias preferidas es la intensificación de la cortesía a través de adjetivos y adverbios intensificadores; el resto de formas de intensificación no se usan o se usan con poca frecuencia. 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. Para reparar la comunicación aplican la petición de disculpas, nunca la expresión de pena. 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, destacándose la ausencia de adjetivos y adverbios intensificadores tan frecuentes en el grupo eslavo, africano y románico, así como las expresiones evidenciales preferidas por el grupo árabe.

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. En cambio, ambos sexos coinciden en hacer un uso escaso o nulo de las estrategias de expresión de pena como forma de reparación y la intensificación cortés mediante sufijos aumentativos y exclamaciones.

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 partici-

pan 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. No obstante, ambos grupos coinciden en el uso destacado de los adjetivos y adverbios como forma de intensificación de la cortesía, en fomentar la inclusión de ambos interlocutores en la misma actividad y en ofrecer información adicional para cumplir los fines funcionales cuando aceptan la invitación. También muestran similitudes en el uso escaso o nulo de la intensificación cortés a través de sufijos aumentativos y exclamaciones, además de la expresión de pena como forma de reparación cuando rechazan la invitación.

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. Sin embargo, los suspensos hacen un uso mucho más frecuente de la estrategia de aceptación simple de la invitación. La mitad de ellos la emplea.

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 escrites.[1] 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

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

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").

Según la familia lingüística de procedencia, los informantes pertenecientes al grupo románico son los que más se ajustan a las normas pragmáticas del español a la hora de utilizar las estrategias de interacción escrita. A este grupo le siguen el africano y el chino. El grupo que menos se ajusta a estas normas pragmáticas es el caucásico.

Por sexo, la primera conclusión es que todas las mujeres se ajustan a las normas sociopragmáticas del español; en cambio, entre los hombres hay un pequeño porcentaje que recibe una calificación insatisfactoria en este sentido. Aunque una mayoría de informantes de ambos sexos obtiene la calificación más alta, en el caso de las mujeres el porcentaje es significativamente más alto que en el de los hombres.

En cuanto al factor edad, existen diferencias importantes en las calificaciones obtenidas por los dos grupos de edad. La conclusión principal es que todos los jóvenes se ajustan a las normas sociopragmáticas del español; sin embargo, entre los maduros hay un pequeño porcentaje de informantes que no lo hace, alcanzando una calificación insatisfactoria. La mayor parte de los informantes jóvenes obtiene la calificación más alta, mientras que en el grupo de maduros solo lo hace la mitad.

Finalmente, en lo que respecta a las calificaciones obtenidas en la tarea, hay que destacar que tan solo la mitad de los informantes que suspenden alcanzan una calificación insuficiente en la valoración del criterio de la competencia sociopragmática. La otra mitad sí consigue ajustarse adecuadamente a las normas sociopragmáticas que rigen la interacción en español. Hay un mínimo porcentaje de informantes aprobados que obtiene una calificación baja en el criterio de la competencia sociopragmática. En cambio, muchos de los aprobados obtienen la puntuación más alta en este criterio.

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 pos-

terior. Todas las clasificaciones estudiadas se refieren a las estrategias de interacción oral, por lo que hemos tenido que adaptarlas para que se ajustaran a la interacción escrita digital.

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.

Otro de los objetivos del trabajo ha sido reflexionar acerca de si las estrategias de interacción escrita empleadas por los participantes en el examen LETRA son similares o difieren de las registradas en los estudios sobre interacción escrita en correos electrónicos redactados directamente al ordenador y no en papel. No disponemos de datos empíricos suficientes, ya que no existen muchos estudios de este tipo con los que comparar los resultados; por tanto, solo hemos podido establecer comparación con el estudio de Nicholls (2009) que analiza las estrategias de cortesía en las peticiones electrónicas. La comparación nos permite formular la hipótesis de que las estrategias de interacción escrita utilizadas en la redacción manual del correo electrónico se corresponden, en gran medida, con las que suelen aparecer en los correos escritos a ordenador.

A partir de la caracterización que realizan Vela (2006) y otros autores sobre el discurso propio del correo electrónico, otro objetivo que nos hemos planteado ha sido reflexionar acerca de si los correos de nuestro corpus presentan características lingüísticas y estilísticas específicas de la oralidad, que distingan este género del epistolar tradicional. Tras el análisis de los correos podemos establecer la hipótesis de que existen numerosas marcas de oralidad en los correos electrónicos y que se trata de un cibergénero independiente de la carta. No obstante, también se advierten ciertos rasgos propios de la escritura más tradicional que caracteriza a la carta.

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.

Bibliografía

BARROS, M. J. (2010): *Actos de habla y cortesía valorizadora: las invitaciones* [en línea].

BROWN, G. y S. C. LEVINSON (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* [en línea].

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* [en línea].

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 espanyol,* Madrid: Biblioteca Nueva.

NICHOLLS, C. (2009): *El conocimiento de normas pragmáticas en las peticiones electrónicas: un estudio comparativo entre hablante de español como lengua nativa, lengua heredada y lengua extranjera*. Tesis doctoral inédita. Universidad de Arizona.

VELA, C. (2006): *El correo electrónico. El nacimiento de un nuevo género* [en línea].