

Eres un grosero digital y no lo sabes. Hay normas para no parecer un borde que solemos descuidar



SOLANGE VÁZQUEZ



La realidad supera muchas veces a la ficción, por eso vamos a echar mano de dos casos recientes y verdaderos para explicar por qué en el mundo digital (WhatsApp, email, redes sociales) personas que en el cara a cara son educadas se convierten en unos bordes, en gente hosca sin educación alguna. El primer caso: el dirigente de una empresa envía un whatsapp a todos sus empleados (decenas) y solo dos se toman la molestia de contestar (además, con un monosílabo, que casi es peor). Siguiendo caso de grosería digital (en ese caso, propio): arranca la semana y tengo en el correo del trabajo 916 emails sin leer, calculo que el 50% precisarían una respuesta –al menos de cortesía, aunque no tengan mayor interés–, pero como me llevaría buena parte de la jornada y no dispongo de tiempo, priorizo unos cuantos y solo abro y contesto a una docena mientras pienso, con razón o sin

ella, que quizá hay alguien al otro lado esperando que le devuelva el mensaje. Eso nunca lo haría ‘en la calle’, aunque me bombardeasen varias personas a la vez con sus conversaciones.

¿Qué ocurre en ambas situaciones (y en otras muchas a las que nos exponemos todos los días)? «Que la comunicación digital tiene varios factores que la hacen propensa a la grosería o al malentendido –admite Jorge Franganillo, profesor de Información y Documentación de la Universitat de Barcelona–. Uno de ellos es la distancia entre los interlocutores, que despersonaliza la conversación. Al no ver ni oír a la otra persona, sentimos menos empatía y más libertad para decir lo que pensamos. Esto nos puede llevar a caer en actitudes agresivas u hostiles».

Tal y como destaca, otro factor que nos hace rudos digitalmente es la ausencia de señales no verbales, «como el tono de voz, la expresión facial o el lenguaje

corporal, que nos ayudan a interpretar el contexto y la intención de lo que se dice». «Sin estas señales, el texto escrito puede resultar ambiguo o confuso y puede dar lugar a interpretaciones erróneas. ¡Quién no lo ha vivido!», argumenta Franganillo.

Pero quizá la mayor causa de nuestras malas maneras digitales sea la presión social por responder rápido. «La tecnología nos prometió más tiempo libre, pero nos ha obligado a hacerlo todo más deprisa», indica el profesor. Por supuesto, exigir explícitamente que nos respondan es grosero y enfadarnos si no es así, supergrosero.

Abreviaturas y faltas

¿Nos habíamos dado cuenta? Posiblemente, no. Las normas de cortesía en la red no están establecidas y tampoco nos las han inculcado nuestros padres en la infancia, a diferencia de las otras. Pero, según los expertos en comunicación y protocolo, son

muy necesarias. Las que empiezan a afianzarse las conoce aún poca gente, y eso que a mediados de los 90 surgió el concepto de ‘netiquette’ –palabra híbrida entre internet y ‘etiquette’ (etiqueta) y castellanizada como ‘netiqueta’– para englobar unas normas básicas de cortesía en el mundo virtual, dado el despiste general.

¡Son casi 30 años y casi no las usamos! ¿Nos es más práctico ser bordes? «Solemos serlo involuntariamente», indica Susana Guindo, directora de la Escuela Superior de Protocolo, Comunicación y Eventos. Tal y como apunta, en el mundo digital «nos cuesta medir la repercusión y mostramos menos cuidado que en el cara a cara». El ejemplo más claro para ella: «La gente que se comunica con abreviaturas y faltas de ortografía y con textos poco claros. No hay peor educación que no poner interés y, encima, no preocuparse siquiera por que nos entiendan».

NORMAS DE ‘NETIQUETA’

1. Coloquial, sí, pero con cautela

En el mundo virtual somos más efusivos. Por ello, debemos extremar la cautela. Un consejo de los expertos: visualizar con quién interactuamos para adaptar el discurso. La falta de contacto visual nos desinhibe.

2. Circunstancias del receptor

Escribe siempre con precaución y preguntando si viene bien en ese momento. Teniendo en cuenta que no estamos en el mismo espacio físico, toda precaución es poca. Siempre hay que ponerse en lugar del receptor y evitar suposiciones.

4. Emojis, emoticonos...

Pueden ser de ayuda para evitar malentendidos y suavizar las conversaciones, pero no hay que abusar.

5. Cuidar la ortografía

Los despistes constantes y las abreviaturas denotan poco interés. Y en foros de trabajo son directamente terribles. Sí se admiten los ‘textismos’, normas estilísticas del mundo virtual como prescindir del punto final de una frase en WhatsApp, por ejemplo. De hecho, si se pone, denota casi enfado o forma brusca de zanjar algo. ¿Más textismos? Se permiten varios signos de interrogación o exclamación para enfatizar algo.

6. Al tema

Es de pésima educación salirse del tema, cada grupo o comunicación suele tener un objetivo concreto (amigos, trabajo...).

7. No usar términos rebuscados

La cortesía exige que adecuemos el mensaje a quien lo recibe. Así que hay que evitar términos que no pueda entender.

8. Lo personal, en privado

En comunicaciones colectivas, si hay que tratar alguna cuestión que solo concierne a dos, en privado siempre.

9. ¿Frialdad? ¿Florituras?

Los emails o whatsapps ‘formales’, sobre todo de trabajo, tienen que incluir saludo, quién eres y qué quieres. En el encabezado, poner claro el asunto, y siempre advertir si enviamos archivos adjuntos. Y no extendernos mucho.

10. ESAS MAYÚSCULAS

Sí, a día de hoy hay gente que sigue sin saberlo o actúa como si no lo supiese. Las palabras en mayúscula en el mundo virtual son gritadas.