

Resumen

El artículo, resultado de investigación, propone estrategias para lograr una adecuada interacción educativa entre estudiantes y docentes, a partir del análisis de un foro virtual universitario. El foro es una comunicación grupal, dialógica, temática, asincrónica y argumentativa, orientada a generar un proceso de construcción de conocimiento.

El marco conceptual y metodológico de la investigación se centró en elementos del discurso especializado de carácter educativo, como: el análisis lingüístico de la interacción mediatizada por computador, la ciberpragmática, la teoría de la cortesía, la argumentación y el principio cooperativo de la comunicación.

Como conclusión general, puede decirse que la formación de estudiantes y docentes en estrategias de argumentación, corrección lingüística e interacción, desde una perspectiva lingüístico-textual y ciberpragmática, es imprescindible para el desarrollo de competencias colaborativas, comunicativas y científicas en la educación superior virtual.

Palabras clave: tecnología educativa, lingüística informática, aprendizaje virtual, interacción social, competencia comunicativa (fuente: Tesoro de la Unesco).

Nuevos modos de interacción educativa: análisis lingüístico de un foro virtual

New Modes of Educational Interaction: Linguistic Analysis of a Virtual Forum

Novos modos de interação educativa: análise lingüística de um foro virtual

Alexánder Arbey Sánchez-Upegui

Magíster en Lingüística.

Investigador. Coordinador. Grupo de Investigación en Comunicación Digital y Discurso Académico.

Universidad Católica del Norte, Medellín, Colombia.

edicion@une.net.co

Abstract

The article, which is the result of a study, proposes strategies for suitable educational interaction between students and teachers, based on an analysis of a virtual university forum. The forum is one of group, discussion-based, thematic, asynchronous and argumentative communication intended to generate a knowledge-building process.

The conceptual and methodological framework of the study is centered on the elements of specialized educational discourse, such as linguistic analysis of computer-mediated interaction, cyber pragmatics, the theory of courtesy, argument and the cooperative principle in communication.

As a general conclusion, it is possible to say that training students and teachers in strategies for argument, linguistic correction and interaction, from a linguistic-textual and cyber pragmatic perspective, is essential to the development of collaborative, communicative and scientific competence in virtual higher education.

Key words: Educational technology, computational linguistics, virtual learning, social interaction, communicative competence (Source: Unesco Thesaurus).

Resumo

Este artigo, resultado de pesquisa, oferece algumas estratégias para conseguir uma adequada interação educativa entre estudantes e docentes, partindo da análise de um foro virtual universitário. O foro é uma comunicação grupal, dialógica, temática, assíncrona e argumentativa, dirigida a produzir um processo de construção de conhecimento.

O marco teórico e metodológico da pesquisa se fundamentou em elementos especializados do discurso educativo, como a análise lingüística da interação assistida por ordenador, a ciberpragmática, a teoria da cortesía, a argumentação e o princípio cooperativo da comunicação.

Como conclusão, se afirma que a formação de estudantes e docentes em estratégias de argumentação, correção lingüística e interação, desde uma perspectiva lingüístico-textual e ciberpragmática, é indispensável para o desenvolvimento das competências colaborativas, comunicativas e científicas na educação superior virtual.

Palavras-chave: tecnologia educativa, lingüística informática, aprendizagem virtual, interação social, competencia comunicativa (fonte: Tesouro da Unesco).

Recibido: 2009-03-12 • Aceptado: 2009-08-10

ISSN 0123-1294. educ.educ., agosto 2009, volumen 12, número 2, pp. 29-46

Introducción

El artículo presenta los resultados de investigación del proyecto *Manual de redacción y edición para ambientes digitales*, del grupo de investigación en *Comunicación digital y discurso académico*, de la Católica del Norte Fundación Universitaria. En esta institución de educación superior la escritura y la lectura electrónicas, además de la interacción digital, hacen parte de sus procesos de enseñanza y aprendizaje en entornos virtuales.

Del amplio campo del discurso académico y digital, es pertinente indagar sobre algunos aspectos pragmáticos y lingüístico-textuales de la comunicación mediatizada por computador en el ámbito universitario, con el fin de formular estrategias de interacción digital, de acuerdo con el contexto, el género textual (foro, correo, *chat*), el medio y el público al cual va dirigido el mensaje. Lo anterior redundará en un adecuado diseño de actividades de *evaluación para el aprendizaje en entornos virtuales* y en el *desarrollo de competencias comunicativas de estudiantes y docentes*.

Para el caso, en este artículo se analizan las estrategias comunicativas utilizadas por los estudiantes y el docente en un foro educativo virtual, entendido como una comunicación grupal, dialógica, temática, asincrónica y argumentativa, lo cual no impide darle otros usos. El grupo interactuó durante el periodo julio-agosto del 2008, en el marco de la asignatura de español, específicamente con el tema del plagio académico.

El presente resultado de investigación, luego de la introducción, está estructurado en seis apartados principales, así: primero se presenta el concepto de interacción educativa en la red; segundo, se propone una definición de foro de discusión; tercero, se desarrollan los aspectos metodológicos y conceptuales del trabajo, tales como: interacción, ciberpragmática, cortesía y argumentación; cuarto, se describe el corpus de análisis; quinto, se presentan el análisis y la discusión, y sexto, se exponen

las conclusiones y recomendaciones agrupadas en categorías, como: dinamismo comunicativo, corrección lingüística, estrategias regulativas y cortesía.

Interacción educativa en la red

Con la expansión de las *tecnologías de la información y comunicación* (TIC), y su inserción en la educación en diferentes niveles y con variados propósitos, en la actualidad actividades como leer y escribir presentan cambios; asimismo, modificaciones en los géneros textuales y en las estrategias comunicativas.

De esto se ocupa el análisis lingüístico de la comunicación mediatizada por computador (ALCMC), una perspectiva reciente de investigación que utiliza

los modelos teóricos del análisis del discurso especializado (académico-educativo), en el marco de la pragmática y la lingüística textual, cuyas metodologías son cuantitativas y/o cualitativas (Cassany, 2006, p. 175).

En el ámbito educativo, el ALCMC está dirigido a explorar las interacciones, las características y los efectos que generan las actuales prácticas de lectura y escritura en los procesos de comunicación y de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales; particularmente, el énfasis ha estado en el uso de *chats* y correos electrónicos.

En este contexto, el investigador Daniel Cassany hace referencia al concepto de literacidad electrónica, para señalar una serie de actitudes, conocimientos, habilidades y particularidades de la interacción mediatizada por computador (2006, p. 177). Literacidad proviene del vocablo inglés *literacy*, definido en el *Dictionary Oxford* como “the ability to read and write (...) opposite: illiteracy”¹.

1 Según observaciones que el investigador Bernardo Restrepo Gómez hace sobre la traducción de *Literacy e illiteracy*, equivalente a alfabetismo y analfabetismo (electrónica o digital en este caso) en el ámbito de la educación, como más apropiada que la expresión *literacidad*, en el presente trabajo se opta por conservar esta última, por dos razones: 1) *literacidad* como adaptación grafemática y fonética al español de una voz extranjera (*literacy*); 2) *literacidad* como término cuyo uso en el campo de la lingüística es frecuente para referirse a las habilidades de lectura y escritura, en reemplazo de analfabetismo, que en determinados contextos puede tener un matiz peyorativo.

Los foros de discusión

En la antigua Grecia el ágora constituía el centro de la vida pública, pues era el lugar de encuentro, donde se ponían en común los saberes y los temas que interesaban a la acrópolis. Actualmente los foros virtuales cumplen similar función en los centros educativos que utilizan las TIC en sus procesos formativos, pues se espera que en ellos se desarrolle un tema en particular de manera argumentativa, colaborativa y elaborativa en términos de escritura. No obstante, es conveniente hacer dos anotaciones:

1. Las TIC y los foros tienen tantos usos como se lo proponga la imaginación pedagógica del docente. En un curso virtual, un foro puede tener como objetivo acercar a los usuarios mediante alguna estrategia lúdica, para que se congreguen y conformen una comunidad de interés o tan solo como mecanismo para generar expresión; en este sentido, las intervenciones no necesariamente serán de tipo argumentativo.
2. Por sí mismo el foro virtual no lleva a la argumentación. Esto depende de las orientaciones y regulaciones del docente, y de la inducción que reciban los estudiantes (y de sus competencias previas) con respecto a la interacción por medio de las TIC.

El foro educativo, más que una herramienta tecnológica o un canal de comunicación, es una construcción discursiva o género textual que realiza una comunidad epistemológica o de saberes, la cual regula sus interacciones mediante diversos mecanismos; uno de ellos es la denominada *e-etiqueta*, *etiqueta en la red* o *netiquette*, que es necesario explicar y profundizar en el marco de la ciberpragmática y la teoría de la cortesía.

En el foro se evidencian los valores compartidos por un grupo de personas cohesionadas por un interés común (Yus, 2001, p. 11). Asimismo, es “un espacio de interacción discursiva en el cual

sujetos con diferentes niveles de experiencia cultural y lingüística se presentan a sí mismos, negocian su imagen y sus propósitos comunicativos” (Contín, 2003, pp. 269-286).

Foros educativos

Los criterios para clasificar los foros son muy diversos, pues se trata de un medio que presenta variaciones constantes en la red, según los participantes, la finalidad y el contexto comunicativo.

En el marco de la clasificación sobre los foros que presenta Contín (2003, pp. 269-286), esta indagación se centra en los denominados foros asociados a un soporte didáctico, los cuales hacen parte de una estructura de educación superior a distancia y/o virtual. Se complementan y realimentan con la presencia de profesores, moderadores, campus virtuales, revistas electrónicas educativas; en general, están respaldados y normatizados por una infraestructura académico-administrativa.

Cuando los estudiantes reciben una adecuada contextualización por parte del docente, sobre los aspectos textuales, la finalidad y características del foro, son más conscientes del género como tal y tendrán presente que sus intervenciones serán leídas y evaluadas por el grupo, en un marco colaborativo (Cfr. Dumitrescu, 2006, p. 441). Entonces, los estudiantes toman más tiempo para planear, estructurar y editar sus mensajes antes de enviarlos, con el fin de preservar su imagen pública ante los interlocutores.

En relación con la imagen pública, según lo plantea Haverkate en su estudio pragmalingüístico sobre la cortesía verbal (aspecto que se desarrollará más adelante), este concepto de imagen, cuyo equivalente en inglés es *face*, literalmente cara, “se emplea en un sentido metafórico, refiriéndose a la personalidad del hombre como miembro individual de la sociedad de la que forma parte” (1994, p. 19). En este caso se trata de la comunidad epistemológica o de saberes; es

decir, curso virtual, programa y universidad a la cual pertenece el *forista*.

Para este trabajo, y en el marco de la literatura consultada, el foro educativo se concibe como una comunicación grupal, dialógica y asincrónica, de carácter textual y argumentativo (aunque pueda tener otros usos y orientaciones discursivas), en la cual las participaciones están circunscritas a un objetivo en particular.

Los foros están regulados por normas de cortesía, y se espera que sus integrantes asuman una actitud colaborativa y coevaluativa, que les permita diferenciar y contrastar sus puntos de vista, de tal manera que puedan generar un proceso de construcción de conocimiento. Lo anterior lleva a que cada estudiante aprenda más de lo que aprendería por sí solo, fruto de la interacción virtual con los demás integrantes del curso (Cfr. Restrepo *et al.*, 2009, p. 45).

En cuanto a la textualización, la redacción, los aportes del foro deben ser pertinentes, estructurados, documentados, coherentes, cohesivos y correctos, en términos ortotipográficos, gramaticales, sintácticos y estilísticos (registro/selección léxica).

Metodología

Aspectos metodológicos y conceptuales

El marco metodológico y conceptual de esta investigación se centra en aspectos del análisis lingüístico de la comunicación mediatizada por computador (ALCMC). De una manera más amplia, puede decirse que la metodología del estudio se inscribe en la lingüística textual, cuyo interés se centra en el uso del lenguaje en contexto. Específicamente se describen las interacciones en un foro virtual educativo.

En una investigación en el campo de la lingüística textual, lo que decide cuál o cuáles métodos deben usarse es la naturaleza misma de los textos, entendidos como acontecimientos comunicativos insertos en un contexto determinado

(Beaugrande, 1997, p. 30), en nuestro caso las muestras textuales de un foro virtual educativo (*discurso fijado por la escritura*).

Para el diseño metodológico se consideró definir y seleccionar (del amplio campo del análisis lingüístico) cuatro perspectivas conceptuales que permitieran realizar el análisis del corpus, tales como: la *interacción*, la *ciberpragmática*, la *teoría de la cortesía* y la *argumentación*, con el fin de describir las interacciones y proponer estrategias de comunicación para estudiantes y docentes.

A continuación se explican de manera resumida los aspectos conceptuales en los cuales se fundamenta la metodología de análisis y los resultados del presente trabajo de investigación.

Interacción

La interacción es el aspecto central de toda experiencia educativa, sobre todo cuando se intenta promover el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo mediante diversas estrategias, con el fin de que la comunicación sea sistemática y estructurada.

De ahí la importancia de abordar el análisis del contenido de los mensajes, las argumentaciones y las estrategias discursivas utilizadas por los participantes en los foros para apoyar la construcción del conocimiento (García Cabrero, B., Márquez, L., Bustos, A., Miranda, G. A. y Espíndola, S., 2008, p. 5).

Desde la perspectiva de Kerbrat-Orecchioni (1992, pp. 1-8), una interacción es una sucesión de acontecimientos cuyo conjunto constituye un texto, producido de manera colectiva, en un contexto determinado.

Extrapolado lo anterior a la comunicación virtual en foros, tenemos entonces que la interacción es la sucesión de participaciones (acontecimientos), que constituyen un texto colectivo (la construcción conceptual del grupo, que en ocasiones se sintetiza en una relatoría, en un resumen estructurado o en una lista de conclusiones). Una interacción

es, además de una sucesión de acontecimientos, una acción que afecta, transforma o mantiene las relaciones comunicativas entre los interlocutores; esto es, se crean nexos socioafectivos mediante el uso estratégico de la cortesía.

Ciberpragmática

La ciberpragmática es un término compuesto por el elemento compositivo ciber, derivado de cibernética, y el concepto lingüístico *pragmática*. Según se registra en el *Diccionario de la Lengua Española* (RAE) –vigésima segunda edición en línea–, cibernética viene de la voz griega κυβερνητική, que es el arte de gobernar una nave. La acepción actual, según enmienda reciente de la RAE, es: “Creado y regulado mediante computadora u ordenador (...) Perteneciente o relativo a la realidad virtual”.

Por su parte, la pragmática general, desde la perspectiva del lingüista Geoffrey N. Leech, es “el estudio de las condiciones generales del uso comunicativo del lenguaje” (1997, p. 54), en función de los principios conversacionales propuestos por Paul Grice, los cuales se presentan en las recomendaciones finales de esta investigación.

Según lo anterior, tenemos entonces que la ciberpragmática es un campo de indagación orientado a establecer las particularidades comunicativas de los usuarios en internet, que aplica al discurso en línea diversos conceptos teóricos de la pragmática, para explicar la comunicación entre personas en situaciones de asincronía comunicativa (Yus, 2001, p. 11).

Cortesía

La cortesía es un comportamiento o conjunto de normas establecidas por cada sociedad, las cuales están orientadas a regular la interacción humana mediante la prohibición de algunas formas de conducta y el favorecimiento de otras.

La cortesía incide directamente en las interacciones, pues constituye una estrategia de cohesión

grupal y para lograr una adecuada comunicación, mediante, por ejemplo, la elección de ciertas formas lingüísticas, como las de tratamiento (usted, vos, tú), las honoríficas o las formas de tratamiento nominal (apreciados compañeros, profesor), los rituales de saludo y despedida, las peticiones, etc. Según Haverkate, el “comportamiento cortés crea un sistema de normas que deben aplicarse para conseguir determinados objetivos comunicativos” (1994, p. 43).

En el marco de la etología, los diversos códigos de la cortesía (que varían de una cultura a otra) son un mecanismo de control para evitar la agresión entre los miembros de una sociedad. Los que participan en un diálogo o conversación se guían por principios de cortesía “para prevenir que la relación social con el interlocutor pueda entrar en un estado de desequilibrio” (Haverkate, 1994, p. 43).

La teoría más elaborada sobre la cortesía, que ha dado origen a diferentes estudios y perspectivas, es la de Brown y Levinson (1978, 1987); en ella son centrales los conceptos de *imagen* y *territorio* (Calsamiglia y Tusón, 1999, p. 161), de los cuales se derivan planteamientos como *imagen positiva / imagen negativa*, *cortesía positiva / cortesía negativa*.

Según lo explica Haverkate, el concepto de imagen (*face*) se refiere a la personalidad del individuo en la sociedad a la cual pertenece. Esta imagen está marcada con los términos positivo y negativo. El primero se refiere a la imagen positiva que el individuo tiene de sí mismo y que desea que se reconozca y sea reforzada por otras personas; por su parte, el segundo término (negativa) se refiere al deseo de cada persona de no ser invadida en su territorio y que los demás no impidan sus actos (1994, p. 19).

De lo anterior devienen los conceptos *cortesía positiva* y *cortesía negativa*, que Calsamiglia y Tusón explican así: la cortesía positiva tiene que ver con el valor y la estima que una persona

reclama para sí misma; la cortesía negativa se relaciona con el territorio que se considera propio, así como la libertad de acción que las personas quieren conservar (1999, p. 163).

Por ejemplo, los actos de habla exhortativos (ordenar, mandar, pedir, rogar, preguntar, interrogar, advertir, solicitar...) amenazan la imagen negativa del interlocutor, pues se incursiona en su esfera privada y se le impele a realizar una acción. Otros actos de habla, como la felicitación, el cumplido y la invitación, están dirigidos a la imagen positiva del interlocutor.

En suma, la cortesía facilita las relaciones sociales, canaliza y compensa la agresividad; es decir, todas aquellas acciones que pueden constituir una ofensa virtual para los participantes (Calsamiglia y Tusón, 1999, p. 162).

Argumentación

Para Aristóteles, la argumentación es un medio para sacar a la luz el error en los pensamientos y moldear el discurso de manera racional. Desde la antigüedad, la argumentación ha sido vista como una estrategia para razonar adecuadamente y exponer un discurso justificado.

Según Anthony Weston, argumentar no es exponer prejuicios ni es una confrontación verbal o disputa. Exponer un argumento significa ofrecer un conjunto de razones o de pruebas en apoyo de una conclusión. Los argumentos son intentos de apoyar ciertas opiniones con razones (1998, p. 13).

En las perspectivas contemporáneas sobre estudios del discurso, y en el marco de las concepciones pragmáticas, la argumentación se considera un dispositivo para la regulación del propio discurso. Dicho dispositivo es un mecanismo de reparación, cuya función es detectar y resolver diferencias de opinión (Van Eemeren, 2000, p. 319).

La argumentación es un principio general de la interacción y un mecanismo de reparación, que utiliza el lenguaje para justificar o refutar un punto

de vista, con el propósito de lograr un acuerdo en los planteamientos de los interlocutores. Se trata de “dirigir la discusión hacia una resolución racional” (Van Eemeren, 2000, p. 329).

En el marco de la interacciones digitales en foros virtuales de carácter educativo, la argumentación es una estrategia didáctica (enseñar a argumentar), que lleva a los docentes a indagar sobre cuáles participaciones tienen un mayor fundamento que otras; por otra parte, les permite a los estudiantes presentar conclusiones sustentadas en razones, explicarlas e ilustrarlas con argumentos (aducir razones y pruebas).

Las participaciones en foros basadas en argumentos son actividades de escritura que llevan a los estudiantes a pensar por sí mismos, al tener que exponer de manera consistente sus puntos de vista; así mismo, la actividad argumentativa es un medio para indagar, explicar, exponer sus propias conclusiones y valorar críticamente los demás aportes, con una finalidad colaborativa.

Descripción del corpus

El foro educativo objeto de análisis tuvo una duración de un mes (julio-agosto de 2008), en el marco de la asignatura de español desarrollada durante ocho semanas. El curso se impartió en metodología virtual, en la plataforma educativa WebCT.

En el foro se matricularon 48 estudiantes del semestre 01 de diferentes programas académicos de la Católica del Norte Fundación Universitaria, todos ellos provenientes de distintas regiones de Colombia. El corpus de análisis de esta investigación lo conforman 58 mensajes, enviados por los estudiantes a través del foro (ver tabla 1).

Los mensajes objeto de análisis pueden caracterizarse, en términos generales, como pertenecientes a una comunidad lingüística (código compartido) y a una de habla, en el sentido de estar estructurados mediante normas sociales y culturales, en cuanto grupo de estudios en el nivel superior.

Tabla 1. Descripción del corpus

Corpus	1. Curso	Español
	2. Tema	Plagio académico
	3. Metodología	Discusión grupal
	4. Fecha	Inició: 28-07-2008 / Finalizó: 28-08-2008
	5. Total participantes	42
	6. Mensajes analizados	58
	7. Unidades léxicas	13.601

Tabla 2. Dinámica de interacción en el foro

Componente/criterio	Descripción/datos
1. Emisor-docente: punto de partida para la discusión, mediante la apertura del foro y el anuncio de tema.	Un mensaje enviado, equivalente al 1,7% de las interacciones.
2. Receptor colectivo.	Los estudiantes inscritos en el foro.
3. Efecto perlocutivo: respuestas asincrónicas de carácter monológico de los estudiantes al emisor-docente.	56 mensajes respuesta.
4. Retroalimentación y moderación del foro: escasa participación y regulación comunicativa por parte del docente.	Después del mensaje de apertura, otro mensaje enviado, equivalente al 1,7% de las interacciones. Total dos mensajes (3,4%).
5. Pauta principal de interacción: estilo monológico de las participaciones, con base en la opinión.	De las 56 participaciones de los estudiantes, 45 (80,3%) son de carácter monológico (no reciben comentarios). En general, se trata de respuestas al mensaje original del docente, mediante: afirmaciones basadas en la opinión, presentación de fragmentos de materiales de estudio, en ocasiones sin citar la fuente o referenciados de manera inadecuada. Los aportes no interrogan o cuestionan el contenido expuesto por el primer interlocutor. No hay interacciones de tipo consultivo en el foro.
6. Actos ilocutivos de las interacciones entre estudiantes:	En total 11 mensajes de interacción entre los estudiantes (19%), cuyos actos ilocutivos están orientados hacia la cortesía positiva; por ejemplo: el cumplido, la felicitación y el agradecimiento. Se registraron dos exhortaciones de estudiantes que solicitaron a dos de sus compañeros enviar de nuevo los aportes, dado que no se visualizaban adecuadamente. Con respecto a la argumentación, comentarios críticos y preguntas, no se registran este tipo de actos de habla con respecto a los aportes de los compañeros o participaciones consultivas hacia el docente.

Análisis y discusión

Según lo indica el corpus, el foro presentó una dinámica de interacción orientada hacia el estilo monológico de las participaciones, es decir, sin una estructura dialógica o conversacional que llevara al intercambio, con el fin de posibilitar la discusión o el razonamiento grupal.

Los mensajes de interacción entre los estudiantes se centraron principalmente en respuestas basadas en la opinión² y en actos ilocutivos como la felicitación, el cumplido y el agradecimiento (ver tabla 2). Esto sugiere que la tendencia de los mensajes fue poco argumentativa con respecto al tema de discusión (el plagio académico).

Durante el desarrollo del foro el docente tuvo dos participaciones públicas. Una de ellas fue un mensaje de cortesía orientado a reforzar la imagen positiva de un estudiante, mediante el agradecimiento y el cumplido:

- *"Gracias por su aporte... Aquí se contruye y se comparte conocimiento".*

La otra participación del docente fue el mensaje inicial, en el cual se informó de manera general el tema del debate:

- *"Los invito a participar con sus opiniones, u otras tomadas de distintas fuentes de información sobre el tema del plagio académico".*

El enunciado anterior, en el marco de la clasificación de actos ilocucionarios de Searle (citado por Leech, 1997, p. 175), es un acto ilocutivo de tipo directivo o impositivo³; en este caso, orientado a

producir un efecto a partir de una orden indirecta, expresada mediante el verbo (invito) en presente de indicativo, antecedido del pronombre (los) plural de tercera persona.

Es pertinente explicar que los actos de habla indirectos (aquellos que presentan un desacuerdo entre la forma lingüística del enunciado y la fuerza ilocutiva) tienen como función evitar la descortesía que tienen ciertos tipos de actos de habla directos, como las órdenes.

Se trata entonces de una orden matizada mediante una estrategia de cortesía como es la indirectación (*los invito*), a la cual le sigue un complemento directo y otro preposicional (*a participar con sus opiniones*), en el cual se piden opiniones, mas no aportes argumentativos para un tema esencialmente polémico como es el plagio académico.

En el foro objeto de análisis no se evidenciaron parámetros o normas de interacción, fechas y recomendaciones sobre la estructura argumentativa de los aportes, cantidad e interacción grupal⁴.

Al término del foro no se evidenció un mensaje público de cierre o conclusión que brindara una retroalimentación general o una relatoría, un resumen estructurado o una lista de conclusiones, que sintetizaran la construcción del grupo. En general, las interacciones no tuvieron la siguiente estructura textual, propia de este género discursivo:

- Fórmula de saludo.
- Anuncio del contenido.
- El mensaje (argumentativo, expositivo).
- Fórmula de despedida.
- Nombre del participante.

2 En el contexto de esta investigación, opinión se asume como una participación orientada hacia la comunicación de impresiones personales. En la taxonomía de actos ilocucionarios de Searle equivale a tipos de actos de habla de carácter expresivo.

3 Los actos de habla (realizar acciones con las palabras) están integrados por un acto locutivo (expresar algo), por uno ilocutivo (hacer algo al decir algo) y unos efectos denominados actos perlocucionarios. En general, los actos de habla directivos o impositivos son del tipo: órdenes, recomendaciones, peticiones, avisos, exhortaciones. Cfr. Garrido Medina, Joaquín (1999). "Los actos de habla. Las oraciones imperativas". Gramática Descriptiva de la Lengua Española. Tomo 3 (3881). Madrid, Espasa.

4 Un ejemplo sobre las posibles indicaciones para la interacción sería: leer los aportes y comentar de manera argumentativa o crítica, con base en parámetros textuales, al menos tres de ellos, con el fin de indicar aspectos positivos y negativos y brindar orientaciones de mejora. Resultan útiles las 22 técnicas de análisis crítico de textos propuestas por Daniel Cassany (2006) y las recomendaciones sobre la argumentación escrita, de Anthony Weston (1998).

Cortesía estratégica

Para Dumitrescu (2006, p. 445), la cortesía estratégica está constituida por las diferentes fórmulas de tratamiento que se consideran adecuadas para dirigirse a alguien, así como el uso de fórmulas convencionales de agradecimiento, saludo y despedida.

El concepto de cortesía estratégica está motivado por el hecho de que al ser estudiantes de primer nivel en modalidad virtual, aplicaron, en un escenario nuevo para ellos, estrategias de interacción del modelo de la comunicación cara a cara que se da en la presencialidad (ver tabla 3).

Otras estrategias de cortesía

1. Los saludos y despedidas de los interlocutores constituyen un momento relevante para la cortesía, dado que suplen las miradas, los abrazos o los apretones de mano que se dan en la presencialidad (Cassany, 2006, p. 210).

2. El uso de formas de tratamiento nominal, dirigidas al grupo o a alguien en particular, constituye una estrategia de cortesía (estimado profesor y compañeros). “En el habla presencial usamos la mirada, la postura o el gesto para indicar a quién nos dirigimos”.

Tabla 3. Cortesía estratégica

Cortesía estratégica	Porcentaje	Ejemplos
Formas de tratamiento	El 37% de los participantes utilizaron formas de tratamiento dirigidas al docente o al grupo como apertura del mensaje.	Profe/profesor Profesor y compañeros Profesor HJKL y compañeros Estimado profesor y compañeros Bueno, compañeros, mi aporte
Fórmulas de saludo	El 53% de los participantes utilizaron fórmulas de saludo al inicio del mensaje. El 47%, que no utilizaron fórmulas de saludo, recurrieron a fórmulas de tratamiento.	Buen día/Buenos días Buenos días para todos(as) Buena tarde/Buenas tardes Buena noche/Buenas noches Un cordial saludo Hola
Fórmulas de cierre	El 48% de los participantes utilizaron fórmulas de cierre o despedida al final del mensaje.	¡Mil éxitos!!! Cordialmente/Cordial saludo Saludo/Saludos Por favor, no rompa el hilo Buena suerte/Suerte Hasta pronto atte./Att.: (abreviaturas de atentamente) Un abrazo virtual para todos Muchas gracias Seguimos en contacto

En el foro se especifica el nombre del destinatario (Cassany, 2006, p. 211).

3. Se evidenciaron registros informales (profesores) y otros propios del estilo epistolar (atentamente, cordialmente, cordial saludo).

4. La ausencia de estrategias de cortesía (fórmulas de tratamiento, saludos y despedidas) puede estar asociada a la búsqueda de economía del lenguaje por parte del sujeto enunciativo (Palazzo, 2005), o a otras estrategias de cortesía en el contenido del mensaje, que reemplazan los saludos y las despedidas, como los actos de habla orientados a reforzar la imagen positiva del interlocutor, tales como el cumplido y la felicitación (Haverkate, 1994, p. 31); por ejemplo:

- *Mira, te felicito por tu aporte; la verdad, mi ensayo lo hice pensando en la propiedad intelectual como bien intelectual, moral y ético, en el que prima el compromiso personal, donde se refleja cada principio y su formación.*

5. Una estrategia comunicativa usual en el foro consistió en mostrar conformidad con la opinión emitida por los participantes:

- *Hola P, me gustó mucho como opinaste acerca del tema del plagio...*
- *Hola M, me uno a esa forma tuya de ver el plagio...*
- *Buenas noches A1, estoy de acuerdo contigo, ya que es muy difícil...*

6. También se presentó atenuación de la propia opinión en la expresión de puntos de vista personales; para ello, se comunica cierta incertidumbre en lo que se va a divulgar o se aminora el punto de vista del emisor; ejemplo:

- *Al reflexionar sobre el tema, pienso que...*
- *Puedo dar como válidas todas las opiniones que hasta el momento hacen parte del debate...*
- *Yo creo que todo esto del plagio va en el interior de cada persona, en sus valores...*

- *Creo que la palabra plagio es una falta de personalidad...*

7. Se indicó modestia⁵ atenuando y/o expresando cierto nivel de ignorancia en las participaciones, con lo cual se implica que los lectores del mensaje están mejor informados que el emisor:

- *Estimado profesor y compañeros, acá envío algo que creo que puedo aportar...*

- *A continuación les enseñaré mi pequeña redacción y opinión.*

8. También fueron frecuentes los enunciados de tipo introductorio:

- *Me ha parecido muy interesante este tema, ya que existe siempre la tentación de irse por lo más fácil, de no opinar. Y es que lanzarse a dar nuestra opinión exige que demos la cara, que enfrentemos y que busquemos defender lo que pensamos...*

- *Sin hesitación alguna, catalogo el plagio no solo como un estilo de hurto agravado sino, peor aún, como una burla a la egregia actividad de la producción literaria...*

- *Estas son mis apreciaciones sobre el plagio académico...*

9. Aspectos ortotipográficos, ortográficos y sintácticos: en el corpus de análisis es frecuente la ausencia de tildes, la puntuación es selectiva, se presentan errores de digitación, falta de cohesión y coherencia, faltas sintácticas y ortográficas, por déficit de atención o desconocimiento, entre otros aspectos, que indican la necesidad de abordar el tema de la textualidad. También se dan algunos acortamientos léxicos, seguramente para ahorrar tiempo en la digitación, y es común la imprecisión terminológica (ver ejemplos, tabla 4).

5 G. Leech (1997, p. 208) propone la máxima de modestia, así: reduzca las alabanzas para el yo, aumente las críticas para el yo.

Tabla 4. Ejemplos de usos ortográficos y sintácticos inadecuados

1.	" <u>si</u> imprescindible usar normas en las citas bibliográficas y presentación de trabajos porque se debe <u>de</u> aclarar <u>que esta utilizando</u> ideas de otra persona."
2.	"Sin <u>hesitación</u> alguna, catalogo el <u>plagio no solo</u> como un estilo de hurto agravado sino peor aún, como una burla a la egregia actividad de la producción literaria"
3.	"Con <u>La</u> irrupción de las tecnologías de la informática y la comunicación (<u>tic</u>) <u>a</u> facilitado y provocado importantes cambios que no pueden valorarse positivamente. El caso del ciber-plagio académico."
4.	"sobre todo <u>el internet</u> facilita esta <u>practica</u> "
5.	"Con respecto al plagio <u>academico para mi</u> personalmente no es <u>etico</u> ya que uno es la persona que cuando tenga su <u>título</u> universitario se va a enfrentar ante la sociedad sobre los conocimientos obtenidos durante su carrera universitaria"
6.	"La información que bajamos de internet para tener <u>mas</u> conocimiento sobre los temas o para realizar una retroalimentacion para <u>mi</u> es <u>veridico pero tambien</u> dependiendo de las <u>paginas</u> en las cuales uno consulte."
7.	"Una suplantación es <u>hacerce</u> pasar por la persona que <u>realizo</u> un trabajo, un proyecto, <u>redacto un articulo</u> , etc.. dejando a la otra persona <u>allado</u> de la sociedad."
8.	"Yo opino que el plagio no es <u>etico</u> desde <u>ningun</u> punto de vista ya que cada individuo debe esmerarse por su <u>superacion</u> personal, la <u>citacion</u> en algunas <u>ocaciones</u> si me <u>paresen normal</u> por que <u>estas</u> le dan seguridad y buenos aportes a una persona en la <u>presentacion</u> de trabajos."
9.	"El <u>Plagio no es etico hacerlo ya que le estaríamos</u> robando los derechos al autor, sin su permiso, toda la información que vemos en <u>Internet</u> no siempre es <u>veridica</u> ya que han identificado a mucha gente con el plagio."
10.	" <u>El flagio.respondiendo</u> a la actividad no es <u>etico</u> apropiarse de las ideas de otras <u>personas.ya</u> que cada persona es libre de <u>pensar,actuar y crear.pienzo</u> que es algo inmoral y desonesto si se plantea la misma creatividad de las otra persona."
11.	"Mi forma de <u>pensar</u> del internet no siempre es <u>veridica</u> ya que son miles de personas que lo utilizan para cosas <u>inadecuadas</u> . la <u>falsificacion es algo incorrecto por que</u> allí se origina las falsedades de documentos para <u>así</u> engañar a muchas personas, por otro lado la <u>suplantacion</u> de estos se convierten en adoptar como propias las ideas."
12.	"hay personas que han hecho <u>exelentes</u> aportes para el desarrollo de <u>nustro aprendizaje</u> y si tomamos de ellos algunas ideas o citamos algunas <u>fraces tengamos</u> el valor y la honestidad de reconocerlo."
13.	"El plagio en el <u>ambito academico</u> no es un <u>fenomeno nuevo</u> .Ahora bien la mayor parte de <u>investigadoresy analisis recientes</u> , sobre el tema se ha desarrollado la mayor facilidad de <u>acceso a contenidos e informacion</u> que se puede encontrar en la red, ha <u>provocado</u> un auge en las practicas del plagio entre el alumnado."

Llama la atención el nivel de incorrección del lenguaje en un contexto académico, y particularmente en una asignatura del área de la expresión. Aquí es clave el concepto de evaluación para el aprendizaje, mediante una retroalimentación personalizada y grupal, orientada a fortalecer el desarrollo de competencias comunicativas y textuales.

Al respecto, no se evidenció en el foro orientación y regulación sobre la escritura de los participantes. Por ello, es pertinente preguntarse por las estrategias de los docentes frente al nivel de escritura y aspectos comunicativos de los estudiantes que adelantan su formación en un sistema educativo virtual, sobre todo si se tiene en cuenta que el conocimiento se construye y se comunica discursivamente.

Conclusiones y recomendaciones

A continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, agrupadas en categorías como *Dinamismo comunicativo*, *Corrección lingüística*, *Estrategias regulativas* y *Cortesía*, como elementos que se desprenden del objetivo de indagación de este trabajo: formulación de estrategias de interacción digital, de acuerdo con el contexto, el género textual, el medio y el público al cual va dirigido el mensaje.

Dinamismo comunicativo

Entre los hallazgos de esta indagación se evidenció escaso dinamismo comunicativo en el foro objeto de análisis (que no necesariamente se equipara a número de mensajes), a saber:

- En general, los participantes no realizaron distintas actividades comunicativas, tales como: 1) estructurar de manera argumentativa el mensaje; 2) preguntar, responder y contra-argumentar en otro mensaje-respuesta; 3) responder, sintetizar y cerrar el intercambio en mensajes posteriores, etc.

- Los aportes no interrogaron o cuestionaron el contenido expuesto por el primer interlocutor.
- Poca reflexión crítica sobre las propias producciones comunicativas en el foro.
- En general, los aportes constituyeron actos de habla de carácter expresivo y monológicos. De las 56 participaciones de los estudiantes, 45 (80,3%) son de carácter unidireccional (no reciben comentarios).

Corrección lingüística, oralidad y textualidad

En varios mensajes se da un fenómeno de oralización del texto. Según Francisco Yus, los participantes escriben lo que desearían estar diciendo, y leen lo que les gustaría estar oyendo (2001, p. 12). No obstante, es necesario tener en cuenta que las interacciones están circunscritas al ámbito formativo, en el cual la escritura no es una mera transcripción de la oralidad, sino que activa operaciones intelectivas distintas a las que exige la oralidad.

Con respecto al nivel de formalidad, informalidad y redacción de los mensajes, es importante tener presente, como criterio formativo y de valoración, que la escritura en ambientes virtuales educativos exige unas competencias lingüísticas muy precisas en cuanto a interacción, características del género (en este caso el foro), argumentación y criterios de textualidad.

La posibilidad de revisión de lo que se escribe potencia la estructuración más lógica y adecuada del texto, frente a la improvisación compositiva que caracteriza a lo que se habla. La “no coincidencia en el tiempo y en el espacio de los interlocutores convierte la escritura en una forma más abstracta de interacción interpersonal que la oralidad” (Bonilla, 2005).

En cuanto a la corrección, y como estrategia para fortalecer la competencia en literacidad, se recomienda que el docente asesore a los estudiantes mediante la valoración formativa de los textos electrónicos en los siguientes niveles, los cuales

deben tener una ponderación cualitativa y cuantitativa en términos de evaluación:

Nivel 1: ortotipográfico y ortográfico

- Se valoran aspectos como: tipo de letra (negrita, cursiva), según la jerarquía de los temas y de los títulos; cifras, números, nomencladores, siglas, abreviaturas; también, ubicación, pertinencia y llamados del material gráfico (tablas, figuras), ortografía básica (puntuación, tildes, ortografía de las palabras, concordancia de género y número; uso de mayúsculas y minúsculas; queísmo y dequeísmo; conjugaciones y uso apropiado del gerundio, preposiciones, conjunciones y posibles errores de digitación).

Nivel 2: sintaxis y estilo

- En este nivel se revisan variedad lingüística, precisión léxica, claridad, sintaxis y adecuación al género, al medio y al contexto de lectura.

Nivel 3: aspectos textuales

- En caso de encontrar un aparte o un párrafo ambiguo, problemas estructurales en el contenido y/o contradicciones en los términos, el docente realiza la observación e indica la posible solución.
- En general, el docente evalúa: documentación (intertextualidad), coherencia, cohesión textual, uso de marcadores textuales, adecuación al género (textos más argumentativos y con menos marcas de oralidad, progresión lógica de la información y contextualización).
- Hay observaciones sobre la redacción de títulos, resúmenes, introducciones, conclusiones y otros aspectos relacionados con las macroproposiciones y estructura global de presentación del texto (según la tipología

del documento). Además, se proponen cambios y modificaciones en cuanto al estilo (argumentativo, rasgos de oralidad).

Cuando los estudiantes reciben una adecuada contextualización por parte del docente, sobre la finalidad y características del foro (expectativas y representación sobre la tarea de escritura), son más conscientes de que sus intervenciones serán leídas y evaluadas por el profesor y valoradas por el grupo (Dumitrescu, 2006, p. 441). Entonces, los estudiantes toman más tiempo para planear, estructurar y editar sus mensajes antes de enviarlos, con el fin de preservar su imagen pública ante los interlocutores.

Los cursos introductorios y del área de expresión de los diferentes programas, en modalidad virtual, deben abordar aspectos básicos sobre la interacción en ambientes virtuales de aprendizaje (AVA), con el fin de fortalecer la competencia comunicativa de los estudiantes y docentes, en un contexto preponderantemente textual. Esto indica que el énfasis no debe estar sólo en el manejo tecnológico de las herramientas o en aspectos instrumentales.

Es recomendable desarrollar un marco conceptual para la evaluación y el mejoramiento de las prácticas argumentativas concretas en foros con finalidad educativa. Asimismo, orientar los cursos del área de expresión hacia el desarrollo de competencias en el marco de la lingüística textual, la ciberpragmática y la literacidad académica y electrónica.

Anthony Weston (1998) propone varias reglas esenciales para la composición de un argumento corto (relacionadas con las máximas de modo, relación y calidad de P. Grice), las cuales presento de manera resumida en la tabla 5, como estrategia didáctica para socializar con los estudiantes, a fin de fortalecer la competencia comunicativa en los foros. Se recomienda consultar la fuente primaria para ampliar conceptos y ejemplos.

Tabla 5. La composición de un argumento corto: algunas reglas esenciales

<p>1. Distinguir entre premisas y conclusión</p>	<p>El primer paso en la argumentación es preguntarse qué se está tratando de demostrar o probar, ¿cuál es la conclusión? La conclusión es la afirmación en favor de la cual se presentan ciertas razones, que se conocen como premisas. Un esquema para la conformación de argumentos breves puede ser de esta manera: -Primero realice su afirmación o conclusión. -Segundo, pregúntese cuáles razones (premisas) tiene para extraer dicha conclusión. En términos de evaluación de argumentos, se deben analizar las razones que alguien da para sostener un punto de vista o afirmación. Por ejemplo: La evaluación de artículos académicos es una actividad lingüística y disciplinar, pues son construcciones retóricas que pertenecen a un género de escritura, cuyo objetivo es la divulgación académica; de igual forma, son textos que deben responder al código de la disciplina; es decir, un texto de matemáticas debe evidenciar el léxico, las estructuras y prácticas de esa ciencia. Conclusión o afirmación central: la evaluación de artículos académicos es una actividad lingüística y disciplinar. Premisa 1 (razón): son construcciones retóricas que pertenecen a un género de escritura, cuyo objetivo es la divulgación académica. Premisa 2 (razón): son textos que deben responder al código de la disciplina; es decir, un texto de matemáticas debe evidenciar el léxico, las estructuras y prácticas de esa ciencia.</p>
<p>2. Presentar las ideas en un orden lógico: e relaciona con las máximas de: <i>Modo:</i> tiene que ver con la forma en que se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro, breve, ordenado. <i>Relación:</i> ser pertinente de acuerdo con los objetivos y los tópicos del intercambio.</p>	<p>Por lo general los argumentos cortos se redactan en uno o dos párrafos. La estructura textual puede ser así: -Primero se presenta la conclusión y luego las razones o premisas. -Primero se presentan las razones o premisas y luego la conclusión. Independiente de la estructura, lo fundamental es exponer las ideas de una manera lógica (cada afirmación debe conducir de forma natural a la otra). Las conclusiones, cuando van al final de la argumentación, por lo general están precedidas de marcadores conclusivos; ejemplo: <i>por lo tanto</i>.</p>
<p>3. Partir de premisas fiables: se relaciona con la máxima de calidad: usted debe garantizar que su contribución sea verdadera.</p>	<p>Si las premisas o razones utilizadas en la argumentación son débiles, entonces la conclusión también lo será. Las premisas se pueden someter a examen preguntándose si son plausibles, si tienen un sustento sólido, si están bien justificadas, si son verdaderas, si constituyen una generalización... Cuando una premisa no resulta confiable, se debe recurrir a la indagación o investigación para sustentarla o probarla.</p>

<p>4. Utilizar un lenguaje concreto, específico, definido: se relaciona con la máxima de <i>modo</i>: tiene que ver con la forma como se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro, breve, ordenado.</p>	<p>En lo posible, en las argumentaciones es recomendable evitar el léxico abstracto y general. Veamos este ejemplo, el cual resulta ininteligible, no solo porque es una frase-párrafo, sino por el número de conceptos que carecen de concreción y explicación: "Recogiendo lo más importante en los cursos de Neurofisiología, Neuropsicología y Psicolingüística con el modo de proceder básico y permanente del sistema de estudios, se regula la gradualidad analógica cuya singularidad son los textos significativos relacionados en cada curso, con el segundo movimiento, que permiten descubrir, conocer y comprender mejor la diaria actividad humana en todos sus momentos y movimientos de origen en el ser y de continuidad hasta su manifestación concreta en el decir y el hacer, recogiendo y unificando el contexto significativo, que constituye el dominio fuente con conocimientos relevantes en el hacerse cargo de realidades y en la invención de posibilidades, donde se le muestran realidades para que se haga cargo de ellas e ingenie posibilidades en la cual la información y el histórico de los procesos formativos están siempre disponibles al acceso de los estudiosos –estudiantes y docentes–."</p>
<p>5. Evitar el lenguaje emotivo: <i>modo</i>: tiene que ver con la forma como se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro, breve, ordenado.</p>	<p>Las argumentaciones basadas en la descalificación, subvaloración o caricaturización de las personas no son una estrategia adecuada. "Generalmente, las personas defienden una posición con razones serias y sinceras", p. 26). En la argumentación se debe evitar el lenguaje emotivo, cuya finalidad por lo regular es influir en los sentimientos del lector u oyente. Prefiera siempre una presentación clara de hechos y razones.</p>
<p>6. Utilizar términos consistentes: se relaciona con la máxima de <i>modo</i>: tiene que ver con la forma como se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro, breve, ordenado.</p>	<p>Trate de utilizar un solo conjunto de términos para cada idea, que tenga relación o forme una cadena o conexión entre las premisas y la conclusión.</p>
<p>7. Utilice un único significado para cada término: <i>modo</i>: tiene que ver con la forma como se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro, breve, ordenado.</p>	<p>Evite la ambigüedad al utilizar varias veces en un argumento una misma palabra con más de un sentido. "Una buena manera de evitar la ambigüedad es definir cuidadosamente cualquier término clave que usted introduzca: luego, tenga cuidado de utilizarlo sólo como usted lo ha definido. También puede necesitar definir términos especiales o palabras técnicas" (p. 31).</p>

Fuente: En su mayoría, la información fue tomada y adaptada de: Weston, Anthony. Las claves de la argumentación.

Las participaciones en foros basadas en argumentos son actividades de escritura que llevan a los estudiantes a pensar por sí mismos, al tener que exponer de manera consistente sus puntos de vista;

asimismo, la actividad argumentativa es un medio para indagar, explicar, exponer sus propias conclusiones y valorar críticamente los demás aportes.

Estrategias regulativas

Es recomendable que el docente inicie el foro con uno o dos mensajes de orientación y regulación, en

los cuales brinde los parámetros temáticos de la discusión, fecha de apertura y cierre, número de aportes esperados por participante y extensión de los mensajes. Adicionalmente, recomendaciones y estrategias sobre asuntos referidos a la adecuada interacción y aspectos de cooperación interaccional, como los propuestos por Paul Grice (1983) en la tabla 6.

Tabla 6. Principio y máximas de cooperación interaccional

Principio de cooperación interaccional:	Garantice que su contribución o participación en la interacción sea la necesaria en el momento en que se da, con base en el propósito o dirección captada dentro del intercambio en el cual usted está comprometido.
Este principio tiene cuatro categorías, de las cuales se derivan algunas máximas y submáximas	
1. Cantidad: se relaciona con la cantidad de información que usted debe dar.	Su contribución debe ser tan informativa como se requiera (para los propósitos vigentes en el momento del intercambio). En ocasiones no se suministra toda la información que se requiere para comprender una situación.
	Su aporte no debe ser más informativo de lo que se requiere. El exceso de información puede generar confusiones, debido al surgimiento de temas subsidiarios que pueden no ser necesarios. Los destinatarios podrían suponer que usted tiene algún propósito particular al suministrar el exceso de información.
2. Cualidad: usted debe garantizar que su contribución sea verdadera; por ello:	No divulgue aquello que crea falso.
	No divulgue aquello sobre lo cual no tenga suficiente evidencia o certeza.
3. Relación:	Sea pertinente, de acuerdo con los objetivos y los tópicos del intercambio. Esta máxima tiene que ver con que las contribuciones sean las apropiadas en cada etapa del intercambio. Las intervenciones deben estar directamente relacionadas con el tema que se está tratando.
4. Modo: tiene que ver con la forma como se dice lo que se dice (o escribe); es decir: sea inteligible, legible, claro, breve, ordenado.	Evite la oscuridad de la expresión.
	Evite la ambigüedad.
	Sea breve (evite la prolijidad innecesaria).
	Sea ordenado en la comunicación.
Fuente: Grice, Paul. La lógica y la conversación. En: <i>Lenguaje y sociedad</i> . Universidad del Valle (Trad.), 1983.	

Cortesía

Algunas reglas que rigen la cortesía. Junto con las máximas de cooperación formuladas por Grice, orientadas al contenido lógico de la interacción, está la máxima “sé cortés”, referida a los aspectos sociales de la comunicación; es decir, tener en cuenta los sentimientos del interlocutor; por ello:

- No imponga su punto de vista.
- Dé opciones a la otra persona.
- Haga sentir bien a su interlocutor: sea amigable, cordial; salude, despídase, llame al otro por su nombre; responda oportunamente los mensajes, utilice los agradecimientos, las felicitaciones, etc. (con adaptaciones de Lakoff, 1973, citado por Calsamiglia y Tusón, 1999, p. 162).

Para finalizar este apartado sobre conclusiones y recomendaciones, es oportuno insistir en que el foro educativo es una comunicación grupal, dialógica y asincrónica, de carácter argumentativo, en la cual los contenidos deben presentar una redacción menos oral y una comunicación más correcta y desarrollada. Sin embargo, es importante decir que por sí mismo el foro virtual no lleva a la argumentación y al desarrollo de competencias comunicativas. Esto depende en buena medida de las competencias previas de los estudiantes y la inducción que reciban sobre la interacción en ambientes educativos virtuales, desde las perspectivas: ciberpragmática, discurso educativo y lingüística textual, además del propósito del foro como género textual y de las orientaciones, regulaciones y retroalimentaciones del docente, cuya finalidad debe ser formativa.

Bibliografía

- BEAUGRANDE, R.-A., y ULRICH DRESSLER, W. *Introducción a la lingüística del texto*. Barcelona: Ariel, 1997.
- BONILLA, S. Correo electrónico y escritura digital: normativa lingüística y estrategias pragmáticas. *Lea*, 2005, vol. 28, No. 2.
- CALSAMIGLIA, H., y TUSÓN, A. *Las cosas del decir: manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel, 1999.
- CASSANY, D. *Tras las líneas*. Barcelona: Anagrama, 2006.
- CONTÍN, SA. Los foros de discusión electrónicos: continentes y contenidos para el aprendizaje de la lengua. *Cultura y Educación*, 2003, vol. 15, No. 3, pp. 269-286.
- DUMITRESCU, D. *Imagen y (des)cortesía en la comunicación académica por ordenador. Reflexiones en torno a un caso concreto*. Cortesía y conversación. De lo escrito a lo oral. III Coloquio Internacional del Programa EDICE. España: Universitat de Valencia, 2006.
- GARCÍA CABRERO, B., et al. Análisis de los patrones de interacción y construcción del conocimiento en ambientes de aprendizaje en línea: una estrategia metodológica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 2008, vol. 10, No. 1. [Citado el 10 de febrero de 2009.] Disponible en internet: <http://redie.uabc.mx/vol10no1/contenido-bustos.html>.
- GARRIDO MEDINA, J. Los actos de habla. Las oraciones imperativas. En: *Gramática descriptiva de la lengua española*. Tomo 3. Madrid: Espasa, 1999.
- GRICE, P. La lógica y la conversación. En: *Lenguaje y sociedad*. Traducido por: Universidad del Valle, 1983.
- HAVERKATE, H. *La cortesía verbal: estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos, 1994.

KERBRAT-ORECCHIONI, C. *Les interactions verbales*. Tomo 2. París: Armand, Colin, 1992. Traducido por: Gonzalo Castro M., 2004.

LEECH, GN. *Principios de pragmática*. Logroño: Universidad de La Rioja, 1997.

PALAZZO, MG. ¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de estrategias de interacción en la conversación virtual. Revista *TEXTOS* de la CiberSociedad, 2005, No. 5. [Citado el 10 de febrero de 2009.] Disponible en internet: <http://www.cibersociedad.net>.

RESTREPO GÓMEZ, B.; ROMÁN MALDONADO, CE., y LONDOÑO GIRALDO, E. *Situación actual de la investigación y la práctica discursiva sobre la evaluación de aprendizajes en e-learning en la educación superior*. Medellín: Católica del Norte Fundación Universitaria, 2009.

VAN EEMEREN, FH., *et al.* Argumentación. En: Van Dijk, Teun A. (Comp.) *Estudios sobre el discurso I: una introducción multidisciplinaria*. Barcelona: Gedisa, 2000.

WESTON, A. *Las claves de la argumentación*. Barcelona: Ariel, 1998.

YUS, F. *La ciberpragmática: el uso del lenguaje en internet*. España: Ariel, 2001.