



# Netiquette Código social de comportamiento en Internet

Por María Dolores Brito  
(mbrito@usfq.edu.ec)

**N**etiquette es un término que surgió en 1995 a raíz de la necesidad de contar formalmente con un código social de comportamiento en Internet. Viene de la unión de dos palabras en inglés "network" y "etiquette", que se traduciría como etiqueta en la red, es decir, las reglas de qué hacer o qué no hacer cuando se trata de comunicación en línea.

Hay reglas generales y otras específicas de comportamiento que van a depender del medio de comunicación que se use. Algunos medios son: correo electrónico, redes sociales, chats, foros, blogs, mensajería instantánea, entre otros. A continuación se detallarán algunas reglas que se ajustan a una buena etiqueta en la red.

**1. "Asegúrate de que tu oficina esté limpia cuando vengán nuestros clientes. Les podrías asustar con todo ese desorden".**

Un colega me escribe este mensaje. Entonces pienso: ¿Está siendo chistoso o sarcástico? Creo saberlo, es un chiste, pero probablemente estoy equivocada. De acuerdo a una

investigación publicada en el *Journal of Personality and Social Psychology*, solo tengo 50% de probabilidad de adivinar el tono real en un mensaje de correo electrónico.

El estudio también muestra que las personas piensan que están interpretando correctamente el tono del mensaje en un 90% de las veces. Es por esto que la cortesía y el uso adecuado de las palabras en un mensaje escrito es ahora más importante que nunca, pues perdemos el lenguaje corporal y el tono de voz.

Y, dado que la persona que lee tus mensajes es un ser humano de carne y hueso, tiene sentimientos que son susceptibles a tus palabras. Si

*La cortesía y el uso adecuado de las palabras en un mensaje escrito es ahora más importante que nunca, pues perdemos el lenguaje corporal y el tono de voz.*

no tenemos el filtro que nos proporciona el lenguaje corporal junto con el tono de la voz y los gestos, las palabras por sí mismas no comunicarán acertadamente el mensaje.

Así, si deseas cambiar el tono del mensaje, puedes usar dosificadamente caritas felices u otras emociones. Por ejemplo: "Asegúrate de que tu oficina esté limpia cuando vengán nuestros clientes. Les podrías asustar con todo ese desorden :)"

## 2. "SUBE A MI OFICINA"

Me escribe mi jefe. Y yo pienso... ¿Acaso me está gritando? ¿Quiere que suba inmediatamente? ¿Le contesto al grosero? Creo saberlo, no, no me está gritando, pero, probablemente estoy equivocada de nuevo...

Es recomendable que no escribas todo en mayúsculas, pues no solo se asume que estás gritando, sino que es más difícil para la lectura. Con este ejemplo también podemos aprender que no hay que responder alocadamente a los mensajes que pensamos que son descorteses.

Si deseas enfatizar y suavizar tus palabras puedes usar asteriscos u otros símbolos con emociones y palabras amables. Por ejemplo, podrías enviar lo siguiente: \*Hola, sube a mi oficina por favor\* :)

### 3. "Felicitaciones," "Gracias," "Estoy de acuerdo," "Bórrenme de esta lista,"

Son ejemplos reales de un típico email de una sola palabra que puedo llegar a recibir hasta unas cincuenta veces en un solo día. El inconveniente es que me están llegando sin que hayan sido dirigidos a mí directamente sino a una tercera persona, y yo simplemente hago parte de esa lista de correos.

Esto es el resultado del abuso del botón de "responder a todos" a una lista de correo electrónico que ejemplo podría ser un directorio corporativo de varios cientos o miles de cuentas de email. La etiqueta te indica que no uses el famoso "reply all" o "responder a todos" cuando no es necesario. Obviamente, queda a tu criterio personal considerar si es necesario enviar un correo electrónico como el del ejemplo copiando a una lista masiva.

En el caso del ejemplo podrías felicitar directamente a la persona que se merece el reconocimiento sin necesariamente copiar a todas las otras personas de tu trabajo o empresa.

La base es respetar el tiempo y ancho de banda de los individuos que diariamente recibimos cientos de emails que realmente tienen que ser atendidos, y entre los cuales llegan otros que son irrelevantes.

*Si deseas enfatizar y suavizar tus palabras puedes usar asteriscos u otros símbolos con emociones y palabras amables.*

### 4. "Yendo a África. Espero que no me dé SIDA. Solo bromeaba. Soy blanca."

¡Esto es destruir tu reputación en tan solo 140 caracteres! Este fue el *tweet* que no solo arruinó la reputación de su autora, sino que también fue la causa de su despido.

piénsalo dos veces. Anualmente se publican cerca de 38 billones de *tweets* o trinos a nivel mundial.

### 5. "...ProfeCional o no profeCional"

Este es un ejemplo de muchos que me he encontrado, no solo en sitios web sino en *emails*, mensajes, *posts*, *tweets*, entre otros. La regla es siempre revisar la ortografía antes de enviar un email, publicar una página web, actualizar un estatus o cualquier mensaje escrito que vayas a transmitir. Lamentablemente, este tipo de errores perjudican la imagen de la empresa o persona asociada al error.

### 6. "Gana un iPhone 6 gratuito..."

Un amigo de Facebook compartió este mensaje en mi muro y en el muro de muchas otras personas más con un mensaje adicional que decía: "No sé si será verdad pero por las dudas hago el post". Ahora las cadenas ya no solo llegan vía correo electrónico sino también vía redes sociales. La etiqueta señala que dejes de reenviar estos mensajes y que te atrevas a romper las cadenas, que las hay de todo tipo (alertas sobre virus incurables, promesas de hacerse millonario, cadenas de la suerte o de solidaridad, entre otras).

El objetivo de los estafadores en el caso del ejemplo es promover una falsa página de Facebook del iPhone 6 hasta tener un gran número de "Me Gusta", que la vuelve más atractiva y creíble, para luego ser vendida o utilizada para otras nuevas estafas. Así que considera dos veces si es realmente necesario hacer un "forward" o un "re-post" de un mensaje recibido a manera de cadena. Tanto las cadenas como el



Recuerda que todo lo que publicas en redes sociales sin los respectivos controles de privacidad es de acceso público y se puede hacer viral en segundos. Incluso si tomas las medidas de seguridad y privacidad es muy fácil que lo que compartes digitalmente se pueda compartir con otras personas para bien o para mal. Ten mucho cuidado con lo que escribes y publicas en Internet,



spamming (envío de emails masivos sin permiso) son prohibidas en Internet.

**7. "Vengan, vengan, mujeres solas..."**

De pronto suena el celular con una canción de perreo en medio de un funeral. No es una buena idea que tu celular timbre en lugares inapropiados como en un funeral, en una boda, en el cine, en la ópera, entre otros. Así que coloca tu celular en silencio todas las veces que sea necesario por respeto a las personas que te rodean.

Solo con mirar a nuestro alrededor podemos darnos cuenta que el celular se ha convertido en casi una extensión del mismo cuerpo humano, y que muchas veces su uso inadecuado nos ha llevado a romper las reglas más básicas de etiqueta y cortesía. Además, si se tiene en cuenta la enorme cantidad de mensajes enviados diariamente alrede-

dor del mundo, resulta urgente establecer y difundir sugerencias de buen comportamiento en el uso del celular. Sin duda esta es una excelente herramienta de comunicación, pero es necesario regular su uso, dado su explosivo crecimiento.

**8. "Estoy pensando en irme de la empresa."**

José envía un mensaje de *Whatsapp* a su mejor amiga. Ella a su vez lo reenvía a sus buenas amigas indicándoles que por favor no vayan a contar a nadie... y así es como el mensaje llegó a oídos del jefe. Este es un típico ejemplo de que no se está respetando la privacidad de las personas. No se debe difundir un mensaje privado a terceras personas a menos que te hayan dado permiso de hacerlo.

Por último, hay que estar conscientes de que cada cultura es diferente y tiene sus propias reglas de lo

que es aceptable o no, ya sea en un ambiente físico o digital. Es así que cuando crean que alguien ha cometido un error que viole las normas de la etiqueta de Internet, puedan ser considerados al respecto.

Si es una falta sin importancia, la pueden dejar pasar; pero si desean hacer un llamado de atención es mejor hacerlo de la manera más cortés y privada. No olvidemos que muchas de las reglas de netiquette nacen del sentido común y se basan en pura cortesía elemental adaptada a la cultura de Internet.

*Recuerda que todo lo que publicas en redes sociales sin los respectivos controles de privacidad es de acceso público y se puede hacer viral en segundos.*