

**AF2: Comunicación y colaboración**

# Unidad Didáctica 8.

## Netiqueta

---

Digitalización aplicada al sector productivo.

Módulo formativo sobre competencias digitales transversales básicas.



# Índice

---

1. INICIO .....	3
1.1 Introducción .....	3
2. NETIQUETA .....	4
2.1 La importancia de una comunicación adecuada .....	4
2.2 La adecuada comunicación virtual: "netiquette" o netiqueta.....	6
2.3 Reglas generales para la aplicación de netiqueta .....	8
3. NORMAS DE COMPORTAMIENTO .....	10
3.1 Normas de comportamiento en los entornos digitales.....	10
3.2 La netiqueta en el espacio profesional .....	12
3.3 Buenas prácticas y seguimiento de la aplicación de la netiqueta .....	13
4. CIERRE.....	14
4.1 Resumen .....	14
4.2 Referencias bibliográficas .....	16

# 1. INICIO

## 1.1 Introducción

No sería raro que alguna vez hayas sufrido algún malentendido en un grupo de WhatsApp. Si en ocasiones es complicado transmitir personalmente lo que queremos, en los entornos virtuales puede hacerse más complejo, sobre todo cuando se usan códigos que no se conocen.

A lo largo del desarrollo de la comunicación virtual, los mensajes, la forma de escribir y las manifestaciones dentro de los contenidos han ido cambiando y adaptándose de forma significativa.

En esta unidad formativa verás a Rosa prácticamente inmersa en los entornos sociales. Ha conocido los principales entornos virtuales, está trabajando bajo la modalidad del e-work y participa de forma colaborativa con sus colegas. Sin embargo, como todo proceso nunca está acabado, Rosa tiene que manejar algunas normas dentro de estos medios que aún no conoce. La Netiqueta. Ellas regulan las normas de educación en entornos virtuales.

Aquí podrás ver lo importante que es una comunicación adecuada, cuáles son las reglas que existen y cómo se pueden aplicar. Conociendo las normas de la Netiqueta podrás participar e interactuar en un ambiente más transparente, claro y evitando los malentendidos.

Te damos la bienvenida a esta nueva unidad. ¡Comencemos!

### ¿Qué vas a aprender en esta unidad?

	OBJETIVO GENERAL DE LA ACCIÓN FORMATIVA
	<ul style="list-style-type: none"><li>● Comunicar en entornos digitales; compartir recursos propios a través de herramientas en línea; conectar y colaborar con otros a través de herramientas digitales; interactuar y participar en comunidades y redes; conseguir una cultura digital.</li></ul>

  

	OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Diferenciar normas de comportamiento y de "saber-cómo" básicas en el uso de las tecnologías y en la interacción en entornos digitales.</li><li>○ Reconocer identidades digitales.</li><li>○ Elegir formas de comunicación y estrategias adaptadas a una audiencia determinada.</li><li>○ Describir formas de proteger la reputación online.</li></ul>



## CONTENIDOS DE LA UNIDAD DIDÁCTICA



## 2. NETIQUETA

### 2.1 La importancia de una comunicación adecuada

Con Internet han surgido nuevos entornos de comunicación virtuales que no solo han derribado barreras temporales y espaciales, sino también barreras culturales.

Hoy en día las personas nos relacionamos habitualmente, a través de redes sociales y por medio de aplicaciones digitales como WhatsApp o correos electrónicos. Las interconexiones personales están cambiando, ya que estos espacios **favorecen la diversidad y la socialización** entre personas de distintas procedencias, experiencias y opiniones.

Esta nueva forma de relacionarnos requiere de una **fórmula que garantice la adecuada comunicación** entre las personas y cumpla con su propósito de **transmitir información dentro de los entornos virtuales**.

Una comunicación adecuada logra hacer entender distintas expresiones, es capaz de transmitir emociones, no da pie a malentendidos y evita las malas conductas.

Estas son algunas cuestiones a tener en cuenta que propician una comunicación adecuada:

#### Considerar las diferentes culturas y costumbres

El encuentro entre culturas ha permitido que la sociedad conozca las distintas costumbres que puede haber en otros lugares, tenerlas en cuenta con respeto, favorecerá una comunicación adecuada.

### **Expresar emociones y opiniones:**

La información que transmitimos en los entornos virtuales no siempre son datos. En ocasiones, necesitamos expresar nuestras emociones y opiniones. El empleo de **emojis** nos puede ayudar a reflejar sentimientos y mejorar la comunicación.

### **No todas las personas consideramos correctas las mismas conductas:**

Para favorecer una comunicación adecuada y evitar malentendidos, es aconsejable expresarnos en todo momento con **respeto y educación** con todas las personas.

#### **Reflexiona...**

Una comunicación adecuada no tiene por qué ser siempre una comunicación formal.

Cuando nos expresamos de manera coloquial o informal la comunicación también puede ser adecuada si logramos transmitir la información correctamente. El tipo de comunicación formal o coloquial dependerá del destinatario, si es alguien con quien tenemos confianza o no, y del contexto, si nos movemos en un ámbito laboral o familiar.

En los entornos virtuales, la comunicación debe ser abierta y efectiva, es decir, que sea capaz de transmitir el mensaje completo, con sus emociones y sobreentendidos.

## **2.2 La adecuada comunicación virtual: "netiquette" o netiqueta**

A pesar de que en las comunidades virtuales se comparten intereses comunes, cada participante posee características personales y opiniones propias que podrían incomodar a las demás personas.

Estas peculiaridades culturales y personales, que nos afectan inconscientemente, hacen que sea necesario emplear unas **normas de buen comportamiento** en las comunidades virtuales.

Por ello, de forma progresiva se han ido adoptando unos **modelos de comportamiento en la Red** para que todas las personas conectadas disfruten de una sana interacción. Así surge el concepto de **netiqueta** o "**netiquette**", que considera aquellas acciones que promueven la tolerancia, el respeto, la convivencia y, por lo tanto, una adecuada comunicación en los espacios virtuales.

Hace unos días Rosa tuvo un malentendido con la clientela. Ella había enviado un correo solicitando una respuesta rápida a su informe. Esto al cliente no le pareció adecuado y envió un mensaje desagradable. Rosa no comprendía la situación. En este caso el problema surge al utilizar algunas expresiones que pueden ser malinterpretadas por el interlocutor.

La netiqueta agrupa una serie de normas de comportamiento que las personas usuarias de internet deberían adoptar para contribuir a la seguridad y trato humano en la comunicación virtual.

Los entornos digitales han abierto un espacio de confianza donde los internautas, en ocasiones, pueden llegar a traspasar los límites para expresarse y compartir opiniones. Ante esta realidad, es necesario contemplar ciertas **normas de conducta** como las que se presentan en el siguiente gráfico.

### **Respeto**

Crear ambientes de tolerancia e intercambiar comunicaciones virtuales en un clima de respeto e igualdad.

### **Autorregulación**

No hay que reaccionar ante las provocaciones y hay que saber comportarse apropiadamente en cada uno de los entornos en los que se interactúa: una junta de trabajo y una charla ocasional, por ejemplo, demandan dos estilos de comportamiento distintos.

### **Opiniones y comentarios regulados**

Se puede estar de acuerdo o discrepar en muchas cuestiones, pero es importante reaccionar siempre de forma adecuada y con respeto, de lo contrario, se pueden generar mensajes dañinos que pueden llegar a derivar en acciones delictivas como el acoso o **ciberbullying**.

### **Trato humano**

No dejar de lado los aspectos humanos en la comunicación virtual:

- Es necesario comportarse y expresarse del mismo modo que se haría fuera de un entorno digital.
- Tener presente que detrás de la máquina hay una persona.

### **Cortesía**

Aplicar las normas básicas de convivencia y cortesía, así como escribir correctamente y hacer un buen uso de lenguaje. Es importante no abusar de expresiones y manifestaciones coloquiales en la Red, especialmente en entornos que requieren formalidad, como los laborales.

### **Seguridad**

Las personas que participan en las redes deben propiciar un ambiente de seguridad y no tolerar actividades que puedan poner en peligro su integridad o la de los demás.

### **Reflexiona...**

Las manifestaciones libres y espontáneas son acertadas, siempre y cuando no vulneren los derechos de otras personas. Por ejemplo, en un entorno laboral es indispensable tener en cuenta la netiqueta, pues además de nuestra propia imagen, estamos representando a la empresa.

## 2.3 Reglas generales para la aplicación de netiqueta

Al cumplir las reglas de netiqueta, contribuyes a evitar malentendidos y no generar conflictos ni agravios hacia las personas con las que interactúas en los diferentes entornos virtuales.

En el apartado anterior hemos visto cuáles son los valores que promueven conductas positivas en las que se apoya la netiqueta.

Cuando Rosa se comunica a través de internet procura tener un buen trato. Siempre ha sido cortés en la vida diaria y eso lo lleva también a las redes. No busca conflictos ni tampoco genera debates sin sentido. Cuando se trata de enviar un correo o mensaje trata en lo posible de ser clara y precisa. Ella cree que está cumpliendo con las normas de netiqueta.

A continuación, se detallan sus **diez reglas básicas**:

### **Recordar lo humano**

Tener buena educación y no olvidar que detrás de la pantalla hay una persona que merece respeto. Siempre se deben medir las palabras que se utilizan, recordando que todo lo que escribamos podría ser utilizado en nuestra contra.

### **Comportarse como en la vida real**

Se debe evitar hacer o decir cosas en la Red que realmente no se harían o dirían fuera de ella. Nuestro lenguaje, acciones y actitudes deben ser correctos en la Red y en la vida real.

### **Saber en qué lugar del ciberespacio nos encontramos**

Cada sitio donde se interactúa tiene diferentes normas de conducta. Es importante conocerlas antes de interactuar, porque lo que en un grupo funciona o parece divertido, en otro podría resultar molesto.

### **Respetar el tiempo y el ancho de banda de las demás personas**

Hay que tratar de ser breve y preciso en lo que compartimos con los demás, cuidando el tiempo que invierte el resto en leer y la cobertura que utilizan para descargar los contenidos. En este sentido, se debe evitar el envío de cadenas o spam.

### **Cuidar la forma en la que escribes**

Expresarse de modo sencillo y agradable al escribir, y evitar los mensajes ofensivos. Cuidar la ortografía, gramática y la redacción de los textos.

### **Compartir el conocimiento de personas expertas**

Compartir conocimientos propios y de otras personas expertas para ayudar a quienes tienen dudas sobre algún tema es actuar con empatía. Recuerda que las habilidades digitales son para compartir y colaborar, no para competir.

### **Ayudar a que las controversias se mantengan bajo control**

Es recomendable evitar las discusiones sin sentido o sobre temas de los que no se tiene conocimiento. Hay que ser prudente al hacer comentarios y revisar lo que se escribe y se comparte.

### **Respetar la privacidad de otras personas**

Si por algún motivo casual nos encontramos abierta una cuenta personal que no es la propia, se debe respetar la privacidad de los datos y no leer información ajena.

### **No abusar de las ventajas que se puedan tener.**

El hecho de tener más habilidades tecnológicas y mayor dominio de una plataforma o sistema, por ejemplo, no da derecho a aprovecharse de las desventajas del resto de las personas usuarias

### **Excusar los errores ajenos**

Somos seres humanos y podemos cometer errores en diferentes momentos. Se debe tener empatía con las demás personas y ayudarlas en la medida de lo posible, evitando la prepotencia y la burla.

## **3. NORMAS DE COMPORTAMIENTO**

### **3.1 Normas de comportamiento en los entornos digitales**

Si bien las diez reglas de la netiqueta se aplican para todos los entornos virtuales, algunos tienen unas características particulares que hay que tener en cuenta para facilitar la convivencia.

Las reglas de la netiqueta pretenden evitar malentendidos y conflictos en los distintos escenarios virtuales como foros, correos electrónicos, chat o redes sociales, siendo el respeto el eje central de toda comunicación en este tipo de espacios.

A continuación, vamos a revisar algunas características específicas de comportamiento para cada uno de los entornos más utilizados en el mundo digital.

### **Comportamiento en los principales entornos digitales**

#### **Foro y lista de distribución**

Los foros son parte de una forma de comunicación asincrónica que permite publicar tus opiniones sobre un tema, por lo que es importante tener en cuenta estos aspectos:

- Lo que escribes queda archivado y puede ser leído por muchas personas.
- Las publicaciones deben tener relación con los temas que se tratan.
- No es aconsejable escribir mensajes rechazando el tema o contenido de un foro. Si no estás de acuerdo, lo mejor es no intervenir y dar espacio a los demás.

## Chat

El chat es una conversación sincrónica que se realiza entre una o varias personas a través de diferentes dispositivos en la que deberás tener en cuenta estos detalles:

- Cuando una conversación finaliza, es recomendable enviar mensajes de despedida indicando que la conversación ha terminado.
- Evita interrumpir a las demás personas cuando están informando o contando algo para no generar ruido.

## Redes sociales

Las redes sociales han crecido tan rápido en los últimos tiempos que las personas usuarias casi no han tenido tiempo para adaptarse, por lo que te recomendamos que tengas en cuenta estos puntos:

- Revisa las reglas que establece la red social para publicar y compartir contenido, algunas no permiten directamente la divulgación de determinados contenidos.
- Piensa bien lo que vas a compartir y publicar, y asegúrate de que no va a perjudicar a nadie. Recuerda que lo que se publica en una red se puede borrar, pero las personas usuarias pueden hacer copias antes de que se borre el contenido.
- Solicita la autorización de las personas implicadas antes de etiquetar a alguien en una publicación de cualquier tipo.

## Correos electrónicos

El correo electrónico es un medio de comunicación asincrónico, por lo que las respuestas no son inmediatas. En estos entornos es importante que tengas en cuenta algunos aspectos como:

- Los mensajes que se envían por correo electrónico deben tener una finalidad muy clara y práctica: evita reenviar **spam** o cadenas de correo sobre campañas ajena.
- Si el mensaje que has recibido es importante, confirma su recepción en el momento, aunque luego vayas a responderlo con detalle un poco más tarde.

### ¿Sabías que...?

En la mayoría de los entornos digitales existe la posibilidad de "bloquear" personas usuarias e impedir que interactúen contigo. Esto puede ser muy útil para evitar comportamientos molestos o inapropiados. Algunas redes sociales como Twitter o Facebook también ofrecen la posibilidad de denunciar conductas inadecuadas de las personas usuarias, llegando incluso a "cerrar" sus cuentas como medida correctiva.

### 3.2 La netiqueta en el espacio profesional

Implementar las reglas de netiqueta en el ámbito profesional es fundamental para evitar conflictos y garantizar la buena convivencia entre trabajadoras y trabajadores. Ya sea a la hora de hacer solicitudes o en la intervención en foros de discusión, hay que promover siempre una adecuada comunicación en el trabajo.

En el ámbito laboral se suelen dar **situaciones muy concretas** que requieren de netiqueta. Por ejemplo, cuando Rosa participa en una reunión con sus colegas y surge un debate entre todas y todos lo resuelven con respeto y buen trato.

A continuación, vamos a describir algunas de estas situaciones:

- Si recibes un mail importante proveniente de alguna de las personas implicadas en tu trabajo, como colegas, clientela o responsables, es aconsejable confirmar que el **mensaje ha sido recibido y comprendido**.
- En el momento de realizar alguna petición o solicitud por correo electrónico, procura que quienes reciben el mensaje no se sientan ofendidos. La **educación es clave** en este tipo de mensajes.
- A la hora de hacer sugerencias para mejorar algún aspecto relacionado con el trabajo, es muy positivo **compartir ejemplos, tutoriales y material** que ayuden a comprender lo que se necesitas
- Es mejor hacer las **correcciones en privado** y con **asertividad**. Si, por ejemplo, alguien envió un correo y no adjuntó los ficheros necesarios, es mejor explicarle cómo hay que hacerlo que criticar su error.
- El **respeto y la comprensión** son esenciales en el entorno laboral porque no todas las personas cuentan con los mismos dispositivos móviles, ni tienen las mismas habilidades tecnológicas: hay que **considerar** que algunas habilidades se irán desarrollando poco a poco. Por ejemplo, es posible que quienes acaban de adquirir un *smartphone* tengan algunas dificultades de escritura por el corrector de textos. Del mismo modo, si el ancho de banda con el que cuenta una persona de nuestro trabajo es deficiente o muy bajo, la calidad de la comunicación puede verse comprometida.

La educación, el respeto y la comprensión son conductas que no solo se han de tener en cuenta en los entornos físicos de nuestro trabajo, también en los entornos digitales que utilizamos para desarrollar nuestras tareas con las demás personas.

### 3.3 Buenas prácticas y seguimiento de la aplicación de la netiqueta

Para terminar esta Unidad Didáctica, te mostramos algunas recomendaciones y buenas prácticas que promueven el respeto y la convivencia con el público con el que se interactúa.

#### Respeto a los derechos de autor

- No usar los trabajos de otras personas para presentarlos como propios.
- Extraer las partes concretas que se requieren de un texto, citando siempre a su autor o autora.
- Mencionar las fuentes y de dónde se obtuvo la información que se utilizó para argumentar.

Por ejemplo, cuando se redacta un artículo de blog o se comparte un contenido elaborado por terceros en un foro, wiki o red social, se debe especificar la fuente de la que se sacó la información, así como mencionar el medio y la autoría.

#### Comunicación

- Saludar siempre antes de empezar la intervención: esto aplica tanto para quienes organizan la presentación como para el público.
- Respetar las opiniones de los demás, aunque no se esté de acuerdo.
- Expresarse con brevedad y precisión. Respetar el tiempo que se emplea para presentar a las demás personas, por ejemplo, en una videollamada.
- Intentar evitar el uso de abreviaturas o términos demasiado coloquiales.
- Compartir el material que se ha utilizado durante una presentación para que las personas implicadas puedan consultarla después con más tranquilidad.
- Escribir y pronunciar correctamente los nombres de los participantes.

Por ejemplo, en un **webinar** o seminario web, es importante presentarse y hacer siempre una introducción. También hay que presentar y dar espacio a cada participante que intervine. Por último, debemos ser considerados y cumplir con los horarios pautados.

#### La netiqueta en los espacios visuales de comunicación sincrónica

- Por respeto al público, asegúrate de que el audio funciona correctamente y de que hay buena iluminación.
- Enciende la cámara mientras se asiste a una reunión virtual, por lo menos a la hora de presentarse o cuando no se esté proyectando algún contenido.
- Dedica siempre un espacio para resolver dudas o responder comentarios.

Para lograr una comunicación efectiva, no solo es necesario disponer de material de calidad y tiempos pautados. Saber utilizar correctamente la herramienta y contar con la interacción de la audiencia es imprescindible para llevar a cabo una comunicación síncrona con éxito.

## 4. CIERRE

### 4.1 Resumen

#### ¿Qué le ha ocurrido a nuestra protagonista?

Rosa ha notado un cambio en la forma de comunicarse al conocer las normas que regulan los diferentes entornos virtuales. Vio que es posible regular las intervenciones y ha establecido estrategias adecuadas para tratar a sus interlocutores. Ha comprendido la importancia de adecuarse a los diferentes contextos.

En esta unidad formativa Rosa ha sido capaz de **diferenciar las normas de comportamiento**, como también ha podido **reconocer las distintas identidades digitales que circulan en las redes**. Por otra parte, ella es capaz de **elegir cómo comunicarse de acuerdo con la audiencia que tenga**. Finalmente, gracias a la netiqueta se siente capaz de **describir las diferentes alternativas de proteger su reputación en los entornos virtuales**.

## ¿Y qué has aprendido a hacer?

### Acción Formativa 2. Comunicación y colaboración. UNIDAD DIDÁCTICA 8. NETIQUETA

<p><b>1</b> A aplicar los códigos de la netiqueta para comunicarte de manera adecuada en los espacios virtuales, evitando conductas negativas y fomentando la convivencia a partir de los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto.</li><li>• Autorregulación.</li><li>• Trato humano.</li><li>• Seguridad.</li><li>• Cortesía.</li><li>• Opiniones y comentarios regulados.</li></ul> 	<p><b>3</b> A aplicar netiqueta según sean los distintos escenarios digitales en los que nos podemos mover como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Foros y listas de distribución.</li><li>• Chat.</li><li>• Redes sociales.</li><li>• Correos electrónicos.</li></ul> 
<p><b>2</b> A tener en cuenta las 10 reglas básicas de la netiqueta:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recordar lo humano.</li><li>• Comportarse como en la vida real.</li><li>• Saber en qué lugar del ciberespacio nos encontramos.</li><li>• Respetar el tiempo y el ancho de banda de las demás personas.</li><li>• Cuidar la forma en la que escribes.</li><li>• Compartir el conocimiento de personas expertas.</li><li>• Ayudar a que las controversias se mantengan bajo control.</li><li>• Respeto por la privacidad de otras personas.</li><li>• No abusar de las ventajas que se puedan tener.</li><li>• Excusar los errores ajenos.</li></ul> 	<p><b>4</b> A llevar a cabo buenas prácticas también en el espacio profesional.</p> 

A lo largo de toda esta Acción Formativa hemos visto cómo Rosa ha adquirido diferentes competencias digitales. Si recordamos el principio de esta historia, Rosa no tenía idea de qué eran los entornos digitales y tampoco había utilizado las redes para comunicarse. Hoy vemos cómo ha conocido el mundo virtual. Aprendió a comunicarse a través de los entornos digitales. Fue capaz de abrir las redes sociales necesarias para posicionar el reportaje de la inmobiliaria. Creó un blog y probó colaborar en una wiki. Logró conectarse y trabajar de manera sincrónica y hasta hoy trabaja de forma colaborativa bajo la modalidad del e-work.

Gracias a estos últimos conocimientos sobre netiqueta, Rosa ha resuelto los problemas que han surgido en el camino. Ha sido capaz de establecer un discurso claro, transparente y adecuado con las personas con quienes se comunica.

Rosa entregó su proyecto y la felicitaron en la empresa por el gran esfuerzo realizado al integrar los entornos virtuales en su trabajo. Ahora también aplica todo lo aprendido en su día a día.

¡Enhorabuena, Rosa!

## ¿Qué capacidades has conseguido?



## 4.2 Referencias bibliográficas

A continuación, puedes ver la relación de recursos (artículos, estudios, investigaciones, páginas web...) que se han consultado y citado para elaborar el contenido de esta Unidad Didáctica:

- ATALAY, G. E. (2019). Netiquette in Online Communications: Youth Attitudes Towards Netiquette Rules on New Media. *New Approaches in Media and Communication*, 225.
- Ros, M. Z. (2003). Las buenas maneras en Internet. *Tonos digital: Revista de estudios filológicos*, (5), 2.
- Shea. V (15 de enero de 2021). Las 10 reglas básicas de la Netiqueta. Eduteka. Recuperado de: <http://www.eduteka.org/articulos/Netiqueta> [25/02/2022].
- Soler-Costa, R., Lafarga-Ostáriz, P., Mauri-Medrano, M., & Moreno-Guerrero, A. J. (2021). Netiquette: ethic, education, and behavior on internet—a systematic literature review. *International journal of environmental research and public health*, 18(3), 1212.