



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN LINGÜÍSTICA
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA NACIONAL DE LENGUAS, LINGÜÍSTICA Y TRADUCCIÓN
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FILOLÓGICAS

**ANÁLISIS SOCIOPRAGMÁTICO DE LA CONVERSACIÓN ESCRITA BASADO EN EL
INTERACCIONISMO. EL CASO DE LOS MALENTENDIDOS EN WHATSAPP**

TESIS
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE
MAESTRA EN LINGÜÍSTICA APLICADA

PRESENTA:
Ana Daniela Grave Aragón

TUTOR:
Dr. Roland Terborg Schmidt
Escuela Nacional de Lenguas, Lingüística y Traducción

CIUDAD UNIVERSITARIA, CIUDAD DE MÉXICO, NOVIEMBRE 2021



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A quien tanto dudó de sí misma durante el tiempo del aprendizaje. Sí pudiste. Siempre podrás.

AGRADECIMIENTOS

Nunca antes como al estudiar la maestría, me quedó tan claro que el conocimiento se construye en grupo, en comunidad. Van, pues, los agradecimientos para estos últimos años de aprendizaje colectivo.

Antes que nada, a mis papás, por apoyarme siempre y por impulsarme a entrar al posgrado. Gracias por levantarme cuando dudaba de mí misma y de mis capacidades. A mi hermano, por la compañía y las necesarias distracciones.

A Julio, por estar siempre, por sostenerme siempre, por el aliento siempre. Ni la tesis ni la maestría se habrían logrado si no hubiera sido por tu amor y tus palabras. Contigo puedo todo. Gracias, siempre.

A Ruperto. Silenciosa -aunque no siempre- compañía que me ayuda a olvidar el estrés de la autoexigencia.

A todos mis compañeros de la maestría, pues, como dije, aprendí tantísimo de ellos como de los profesores y de las lecturas. Qué enriquecedoras pláticas dentro y fuera del salón, qué maravilla aprender desde otros puntos de vista, qué motivación tan grande ver hasta dónde han llegado otros con los que compartimos camino. Muchas gracias.

A mis profesores, porque me enseñaron que hay muchas formas de hacer lingüística y de ser lingüista. A mi tutor, por ayudarme a ver desde distintas perspectivas mi tema de investigación y por enriquecerlo con cada charla que teníamos.

A mis amigos de toda la vida, por seguir estando.

Al Grupo de Ingeniería Lingüística de la UNAM y a la doctora Gemma Bel Enguix por facilitarme el corpus sin el cual no se habría podido realizar esta investigación; a las doctoras Marisela Colín Rodea y Laura García Landa por las referencias, el material y la orientación que me proporcionaron durante la realización de esta investigación y especialmente a la doctora Melanie Salgado por sus múltiples lecturas, los muchos comentarios y las amplias charlas sobre este trabajo.

Al doctor Ittay Gil Carrillo, por la lectura del trabajo en proceso y la conversación que me ayudó a despejar muchas dudas y a aterrizar mucho mejor las ideas.

Al Conacyt, porque me permitió dedicarme de tiempo completo al estudio y a esta investigación.

Gracias a todos los que estuvieron durante todo este proceso y gracias a los que van a leer acerca de los malentendidos que, mal que bien, son el pan nuestro de cada día.

ÍNDICE

Resumen.....	1
I. Introducción	2
I.I Planteamiento del problema.....	3
I. II Estado de la cuestión.....	4
I.III Justificación	5
I.IV Importancia del estudio.....	7
I.V Preguntas de investigación.....	8
I.VI Objetivos generales y específicos	8
I.VII Presentación del Marco Teórico.....	8
I.VIII Estructura de la tesis.....	10
I.IX Principales resultados.....	12
I.X Límites del estudio y futuras líneas de investigación.....	15
1. Caracterización de qué es WhatsApp y del tipo de lenguaje que contiene	17
1.1 La conversación escrita. El caso específico de WhatsApp.....	17
1.2 Qué es WhastApp.....	18
1.2.1 Evidencia de la importancia de WhtasApp en la comunicación actual.....	22
1.3 Lengua oral y lengua escrita.....	23
1.4 El lenguaje en la conversación escrita.....	26
1.5 Emojis y emoticones	28
2. Marco Teórico	34
2.1 Análisis de la Conversación.....	34
2.2 Interpretación y malentendidos.....	37
2.2.1 Un acercamiento a la interpretación.....	37
2.2.2 Malentendidos.....	42
2.3 Interaccionismo y Sociopragmática.....	47
2.3.1 Interaccionismo	48
2.3.2 Sociopragmática	53
2.4 Teorías pragmáticas usadas en el análisis de conversaciones en WhatsApp.....	55
2.4.1 Negociación de significados.....	56
2.4.2 Actos de habla	60

2.4.3. Principio de Cooperación y máximas conversacionales	63
2.4.4 La Teoría de la Relevancia.....	68
2.4.5 Cortesía.....	75
2.4.6. Conceptos dentro de la pragmática necesarios para nuestro estudio	78
3. Metodología.....	82
3.1 Metodología para la creación del cuestionario	83
3.2 Metodología para la selección y análisis de los ejemplos de conversaciones por WA.....	87
3.2.1 Corpus.....	88
3.2.2 Selección y metodología para el análisis del acervo	89
4. Análisis	97
4.1 Análisis de resultados del cuestionario aplicado.....	97
4.2 Análisis de malentendidos y otros ejemplos tomados de conversaciones de WhatsApp.....	102
I. USO PARTICULAR DE EMOJIS.....	102
1. Rectificación por uso equivocado de emoji.....	102
2. Uso de emoji en representación de una idea completa que busca transmitir una emoción	104
II. EVITAR MALENTENDIDOS.....	108
1. Inferencia correcta que llevó a una interpretación adecuada	108
2. Aclaración inmediata de un mensaje que se podía malinterpretar	110
III. MALENTENDIDOS POR FALTA DE CLARIDAD EN EL MENSAJE	112
1. Malentendido por inferir contenido de manera equivocada y por ignorar la información contenida en uno de los mensajes.....	112
2. No se entendió el sarcasmo con el que se emitió un mensaje	118
3. Malentendido por falta de usos de signos de puntuación	123
IV. MALENTENDIDOS POR UN ERROR EN LA ESCRITURA	127
1. Malentendido por escribir una palabra equivocadamente	127
2. Malentendido por un error ortográfico (falta de tilde)	130
V. MALENTENDIDOS PROVOCADOS POR LA AMBIGÜEDAD DE UNA PALABRA	137
1. Malentendido provocado por la ambigüedad del referente de una palabra (<i>estamos</i>)	137
2. Malentendido por leer mal el mensaje y por la homonimia de la forma conjugada del verbo <i>dar</i> en primera persona del singular del pretérito de indicativo y del verbo <i>decir</i> en segunda persona del singular de imperativo: <i>dí</i>	141

VI. MALENTENDIDOS POR INFERIR INADECUADAMENTE INFORMACIÓN	145
1. Interpretación por inferencia equivocada basada en el tipo de respuestas del interlocutor	145
2. Inferencia incorrecta por el contenido de mensajes anteriores	150
VII. MALENTENDIDOS POR NO COMPRENDER EL CONTENIDO DE LOS MENSAJES	154
1. Malentendido porque uno de los interlocutores no entendió el contenido del mensaje de la otra persona, debido a la mala redacción.....	154
2. Malentendido porque no se pone atención al contenido de los mensajes.....	159
VIII. MALENTENDIDOS POR TARDAR EN CONTESTAR A LA OTRA PERSONA.....	164
1. Entender que el interlocutor está enojado porque tarda en contestar	164
5. Discusión de resultados.....	174
5.1 Discusión de resultados del cuestionario aplicado.....	174
5.2 Discusión de resultados del análisis de conversaciones en WA.....	176
6. Conclusiones	215
7. Referencias.....	233
8. Apéndice. Cuestionario para conocer sobre las prácticas de los usuarios en WhatsApp	240

Resumen

La presente investigación se enmarca dentro de la lingüística aplicada y se concentra en el estudio de los malentendidos que se generan en la conversación escrita por medio de internet, específicamente la que se lleva a cabo utilizando la aplicación WhatsApp (WA).

Por lo tanto, el propósito de esta tesis es explorar si existen los malentendidos en WA, por qué se originan y qué elementos pragmáticos, sociopragmáticos e interaccionales intervienen en ellos. Además, también estudiamos las funciones que tienen los emojis en las conversaciones escritas.

Las teorías pragmáticas que tomamos en cuenta son, entre otras, la teoría de los actos de habla (Austin, 2018 y Searle, 1994), la teoría sobre las máximas conversacionales (Grice, 1975) y la Teoría de la Relevancia (Sperber y Wilson, 2006), mientras que la perspectiva sociopragmática la adoptamos de la postura de Marmaridou (2011) y de Márquez y Placencia (2005). Por último, los conceptos base sobre la interacción fueron tomados de Levinson (2006b).

Ahora bien, para realizar esta investigación se utilizó un análisis mixto: por una parte, se aplicó un cuestionario a distintos tipos de informantes para conocer si habían tenido algún malentendido durante una conversación por WA. Por la otra, se analizó un acervo compuesto por ejemplos de conversaciones de WA de estudiantes universitarios.

Así, algunos de los resultados obtenidos del cuestionario, indican que más de la mitad de los informantes ha tenido algún malentendido en esta modalidad comunicativa. En lo relativo a los orígenes de los malentendidos, encontramos que generalmente son multifactoriales, pues se involucran a) cuestiones cognitivas, b) sociales y c) cognitivas y sociales, y que también se involucra la interpretación inadecuada por parte del destinatario. Por lo tanto, para poder analizar adecuadamente los malentendidos fue necesario recurrir a diversas teorías pragmáticas.

I. Introducción

La presente tesis se sitúa dentro del área de la lingüística aplicada, con foco en el estudio de la conversación escrita. Se trata de un análisis sociopragmático de distintos tipos de malentendidos¹ que surgieron durante conversaciones mantenidas por medio de WhatsApp (WA) entre estudiantes universitarios. El objetivo del estudio es encontrar si existen malentendidos, los orígenes de los mismos, así como los elementos pragmáticos, sociopragmáticos e interaccionales que intervienen en su desarrollo; asimismo, se describimos brevemente las características ortotipográficas de la conversación escrita de la que forman parte, pues, muchas veces, juegan un papel importante en el desarrollo de los malentendidos.

Como sabemos, en la actualidad, las aplicaciones para mantener conversaciones escritas a través de internet son una parte fundamental de nuestra vida cotidiana, ya que muchas veces sustituyen a las conversaciones cara a cara y conforman un espacio virtual en el que continuar - o incluso iniciar- las relaciones interpersonales que existen fuera del mundo del celular.

Si bien existen varias plataformas de este tipo, en el presente trabajo de investigación estudiamos únicamente conversaciones desarrolladas por medio de WhatsApp porque, como veremos más adelante, es una de las más usadas.

Para la realización de esta tesis no se analizaron únicamente malentendidos²: también se estudió el uso de emojis, pues son elementos muy importantes para la interpretación de los mensajes y algunos ejemplos en donde pudo haber existido un malentendido, pero uno de los interlocutores lo evitó mediante determinadas estrategias.

¹ Para propósitos de esta investigación un malentendido es “una doble incapacidad interpretativa” (Yus, 1997, p.105), es decir, una interpretación errónea de la información que podemos encontrar en nuestro entorno.

² Más adelante se explicará la decisión de incluir este tipo de ejemplos en nuestro análisis.

Además, se trabajó con un cuestionario que se aplicó antes de iniciar con la investigación a distintos tipos de informantes, hombres y mujeres, con edades variadas, para comprobar intuiciones de la investigadora acerca de la existencia de malentendidos en las conversaciones escritas y para conocer los distintos manejos de WA que tienen los usuarios.

I.I Planteamiento del problema

Debido al gran uso que actualmente tienen las plataformas para conversaciones escritas, muchos de los elementos de la interacción oral se buscan reproducir en la interacción escrita: desde estrategias de escritura que pretenden imitar patrones prosódicos, hasta el uso de emojis o emoticones para tratar de representar de mejor manera aquello que pensamos o sentimos.

Así, muchas veces las personas piensan que pueden escribir como si estuvieran hablando. Sin embargo, al ser lengua escrita, pero en un contexto dialógico sincrónico o asincrónico, se pueden generar problemas de comprensión.

Por lo tanto, no es de extrañarse que, al igual que sucede en las conversaciones orales, haya malentendidos en las conversaciones escritas, sobre todo si consideramos que en WA no es fácil reconocer la intención de algunos mensajes, es decir, no siempre se puede conocer de cierto el estado de ánimo de nuestro interlocutor, si está siendo sarcástico, si está bromeando, etc., pues no hay información extralingüística (entonación y gestos) que puedan servir como guía.

De la misma manera, intervienen factores como los errores ortográficos o de redacción que pueden causar que la idea que se buscaba transmitir no quede clara o que se entienda de manera distinta a la intencionada por el emisor.

Por lo tanto, en la presente investigación estudiamos los distintos orígenes que pueden tener los malentendidos en WA, así como los elementos lingüísticos e interaccionales que juegan un papel en el desarrollo de los mismos.

I. II Estado de la cuestión

El intercambio comunicativo que se desarrolla en WhatsApp ha llamado la atención de los lingüistas, pues, como señala López Quero (2017), “a nosotros [los lingüistas] nos compete preguntarnos si acaso se está creando un nuevo lenguaje” [...] (p. 23) en esta plataforma de conversación escrita.

Ejemplo de lo anterior son los tres trabajos que brevemente exponemos a continuación, sin embargo, cabe mencionar que no encontramos ninguno que propiamente trate sobre los malentendidos en WA, por lo que consideramos que nuestra investigación aporta de manera importante a los estudios que se han hecho a partir de la conversación que se desarrolla en esta plataforma.

En primer lugar, presentamos el estudio de Petitjean y Morel (2017), que se enfoca en las funciones de la risa en la interacción por WA. Esta investigación se llevó a cabo a partir de 43 conversaciones mantenidas en francés, se analizó la posición que la risa ocupa dentro del mensaje y se encontró que, dependiendo de ésta, los usuarios pueden responder con distintas acciones. Por lo tanto, la risa es un recurso muy importante, por ejemplo, durante las secuencias de cierre de tema.

Por otro lado, la investigación llevada a cabo por Flores-Salgado y Castineira-Benitez (2018), se realizó con una perspectiva pragmalingüística y se estudiaron formas verbales para expresar cortesía, fórmulas para abrir y cerrar una conversación y la cantidad de modificación sintáctica y léxica en las peticiones por WA. Para ello se analizaron 82 mensajes, de 60 hablantes del español de México, que contenían peticiones.

Los resultados obtenidos muestran que las personas en WA usan estrategias de cortesía indirecta y hacen muchas modificaciones sintácticas; además, en todas las secuencias se encontraron fórmulas de apertura y cierre.

Por último, en el artículo de Bach y Costa Carreras de 2020, los autores analizaron un corpus de mensajes de WA en catalán, de informantes de entre 18 y 22 años. Su objetivo fue estudiar qué tan cerca se encuentra el intercambio en WA de la conversación coloquial, así como definir al “género wasap” desde la perspectiva de lo oral-escrito, propuesta en el modelo de Gregory y Carroll de 1978. Los resultados obtenidos arrojan que la conversación por WA es parecida a la conversación coloquial.

A partir de lo anterior observamos que en WA se pueden estudiar distintos fenómenos lingüísticos, como la risa, la cortesía y la carga de oralidad que puede tener una conversación escrita (temas que también, brevemente, estudiamos en esta investigación). A pesar de eso, los malentendidos no han sido estudiados, por lo que esperamos que esta tesis sirva para que se preste más atención a este fenómeno.

I.III Justificación

La idea para realizar esta investigación surgió a partir de un interés en la conversación escrita en contraste con la conversación oral, pues nos percatamos de que la primera tiene unas características y un tipo de interacción propios que hacen que conforme un sistema comunicativo distinto, pero que al mismo tiempo comparte elementos con la oralidad.

Además, en varias ocasiones nos ocurrió que, manteniendo una conversación por WA, nuestros mensajes se malinterpretaban o nosotros malinterpretábamos lo que se nos había enviado, lo que algunas veces se traducía en problemas más o menos serios con nuestro interlocutor, o bien, en un momento divertido causado por la confusión.

Así, teníamos que reformular lo que habíamos dicho o pedir que se nos explicara lo que la otra persona nos buscaba transmitir. También advertimos que en la conversación escrita es más difícil expresar con total claridad nuestras ideas y que nuestros mensajes se ven

interrumpidos por los de nuestro interlocutor, lo que puede entorpecer, alentar o alterar la comunicación al punto de que se pueden desarrollar dos temas paralelos al mismo tiempo.

Asimismo, notamos que en las conversaciones algunos emojis se utilizan de manera distinta por personas diferentes, lo que nos llevó a pensar que estos elementos no tienen una única interpretación.

Sin embargo, no teníamos de cierto que el fenómeno de los malentendidos en WA fuera común, por lo que decidimos, antes de comenzar con la investigación propiamente, aplicar un cuestionario a distintos informantes para comprobar que nuestras intuiciones fueran adecuadas.

De esta manera, la decisión de estudiar la conversación mantenida por medio de WA -y no en cualquier otra aplicación para conversaciones escritas- se basó en tres aspectos. El primero es que es la que la investigadora mejor conoce y más usa, pero sobre todo en que, de acuerdo con datos de principios del año 2020, es la plataforma de este tipo más usada en el mundo³ y, además, pudimos corroborar su gran uso a partir de los datos obtenidos del cuestionario que aplicamos, ya que 96% de los informantes indicó que se conecta más de diez veces al día a WA, mientras que 74% informó que es su medio de comunicación favorito.

Por lo tanto, estudiar los malentendidos en la conversación escrita dentro del área de la lingüística aplicada es pertinente porque, como señalamos en el Estado de la cuestión, encontramos que no había estudios sobre los malentendidos en WA, a pesar de que los resultados del cuestionario aplicado arrojaron que 57% de los informantes ha tenido algún tipo de problema por un malentendido generado en esta plataforma, por lo que es una situación común entre los usuarios de WA.

³ Según datos de Wikipedia, esta aplicación es líder en mensajería instantánea en gran parte del mundo, en el que supera los 2000 millones de usuarios (<https://es.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>).

Por último, abordamos esta investigación desde una perspectiva sociopragmática, pragmática e interaccional, porque encontramos que los ejemplos que analizamos tienen una complejidad y una riqueza importantes, que requieren de una variedad de elementos para poder explicar el fenómeno de manera adecuada. Es de nuestro interés, por tanto, que esta investigación abone de buena manera, no sólo a los estudios de la conversación escrita, sino también a los estudios sociopragmáticos actuales.

I.IV Importancia del estudio

A partir de lo expuesto hasta este punto, consideramos que un análisis del fenómeno de los malentendidos en WA es pertinente porque abona al campo de los estudios de la comunicación por internet y de la conversación escrita. A su vez, es importante realizar este tipo de investigaciones porque los malentendidos en la conversación escrita pueden comportarse de manera distinta a aquellos que se generan en la conversación oral, puesto que entran en juego la redacción, las faltas de ortografía, no contar con entonación ni gestos, el tiempo de respuesta y la ambigüedad en las palabras, entre otros elementos que afectan la interpretación de los mensajes.

Por otro lado, el estudio que realizamos es un análisis sociopragmático que toma en cuenta también elementos externos a la lengua para la interpretación de los mensajes, como la relación entre los interlocutores. Esto es significativo porque se logró tener una caracterización de la conversación por WA que se desarrolla entre integrantes de un grupo social en concreto: estudiantes de licenciatura de Ciudad Universitaria que tienen una relación cercana y de confianza.

Por último, con nuestro estudio se puede no sólo entender por qué se generan los malentendidos en WA, sino también cómo se pueden evitar; además, se podrían extender estas estrategias a todo tipo de comunicación escrita, como, por ejemplo, los servicios de chats de empresas para la atención a clientes.

I.V Preguntas de investigación

Tomando en cuenta todo lo planteado, con nuestra investigación nos limitamos a identificar lo siguiente: a) ¿Existen los malentendidos en WhatsApp? b) ¿Por qué se dan los malentendidos en WhatsApp? c) ¿Cómo funciona la interacción en WhatsApp cuando hay malentendidos? y d) ¿Cuál es el papel de los emojis en la interpretación de los mensajes y dentro de WhatsApp?

I.VI Objetivos generales y específicos

Para responder las preguntas ya mencionadas nos planteamos los siguientes objetivos:

- Objetivo general: Explorar por qué se originan los malentendidos en WhatsApp.
- Objetivos específicos:
 1. Determinar cuáles son los patrones propios de la interacción en WhatsApp cuando hay un malentendido.
 2. Estudiar cómo se dan los malentendidos en WhatsApp.
 3. Definir el papel de los emojis en la interpretación de los mensajes.

I.VII Presentación del Marco Teórico

A continuación, exponemos la teoría que utilizamos para nuestra investigación. Antes de concentrarnos en el Marco Teórico de la tesis, presentamos una caracterización del tipo de lenguaje que estudiamos: explicamos qué es WhatsApp, qué es la conversación escrita y sus características. También revisamos aspectos generales de las diferencias entre lengua oral y lengua escrita y realizamos un breve estudio acerca de los orígenes y funciones de los emojis y emoticones.

Es importante señalar, antes de explicar cómo se compone el Marco Teórico, que la pragmática es de naturaleza interdisciplinaria y, por lo tanto, puede haber diferentes acercamientos para su estudio sin una metodología uniforme (Márquez y Placencia, 2005). Es

así que el Marco Teórico de nuestra investigación se divide en cuatro grandes apartados que explicaremos a continuación.

En el primero se recuperan algunos aspectos del Análisis de la Conversación. Después, en el segundo, se trata brevemente acerca de la interpretación y los elementos que la componen, así como los procesos interpretativos que se llevan a cabo en la interacción. Asimismo, en este apartado, se presenta qué son los malentendidos y distintas clasificaciones de los mismos hechas por autores como Yus, Schegloff, Gumperz y Cook-Gumperz.

Posteriormente, se explican algunos elementos de la interacción, principalmente qué es el *interaction engine* de Levinson (2006b) y la sociopragmática, conceptos que se incorporaron a la discusión de los resultados obtenidos a partir del análisis de los ejemplos de conversaciones escritas, así como de los resultados del cuestionario aplicado a distintos informantes.

Por último, se hizo una caracterización de algunos aspectos de distintas teorías lingüísticas -como la teoría de los actos de habla, las máximas conversacionales de Grice y la Teoría de la Relevancia de Sperber y Wilson-, de manera que el análisis de las conversaciones fuera lo más completo posible.

Apoyamos la decisión de utilizar distintas teorías en que, en primer lugar, en los estudios pragmáticos se puede elegir concentrarse en los aspectos sociales o cognitivos (Márquez y Placencia, 2005), pero en nuestra investigación nos enfocamos en ambos, ya que unos y otros intervienen en los malentendidos. Es decir, encontramos que nuestros ejemplos son multifactoriales, no sólo en cuanto a sus orígenes, sino también en su desarrollo.

Además, Baron (2013) considera que en un análisis pragmático de la conversación escrita se examina no sólo la “apariencia” lingüística de los mensajes sino también el significado que tienen, tanto para los emisores como para los destinatarios. Por lo tanto, la pragmática ofrece

herramientas útiles para conceptualizar y lograr un mejor entendimiento del contexto, entre las que se incluyen las teorías que mencionamos líneas más arriba.

Es por todo lo anterior que consideramos necesario basarnos en las teorías pragmáticas más cognitivas, como la de Sperber y Wilson, y en las más sociales, como la de la cortesía, con el fin de poder dar un panorama lo más completo posible de lo que sucede en la interacción conversacional cuando hay malentendidos.

En segundo lugar, Levinson (2006b) señala que la interacción se encuentra en un terreno interdisciplinario y se puede estudiar desde distintas perspectivas (antropología, sociología, biología, etc.); sin embargo, no pertenece exclusivamente a ninguna de ellas. Por lo tanto, y dada la complejidad de la interacción en sí misma, consideramos que el estudio de la interacción lingüística también requiere de una mirada múltiple.

I.VIII Estructura de la tesis

La presente investigación está dividida de la siguiente manera:

I. Introducción: se presentan todos aquellos aspectos que soportan la pertinencia de la investigación, como las preguntas de investigación, los objetivos, la justificación y la importancia del estudio.

1. Caracterización de qué es WhatsApp y del tipo de lenguaje que contiene: se hace una breve descripción de qué es WA y la conversación escrita, así como los elementos de lengua oral y de lengua escrita que presenta el lenguaje en este tipo de conversación, por lo que también se explica qué son los emojis y algunas de sus funciones.

2. Marco Teórico: en este capítulo nos concentramos en diversos temas como el Análisis de la Conversación, qué son los malentendidos y algunos aspectos de los procesos interpretativos de los hablantes. También se trató acerca de la negociación de significados y del interaccionismo y la sociopragmática. Por último, se abarcaron distintas teorías

pragmáticas, pues, como ya mencionamos, encontramos que los orígenes de los malentendidos pueden inclinarse más hacia cuestiones cognitivas o sociales.

3. Metodología: nos concentramos en presentar los aspectos de los dos tipos de metodología utilizados para realizar esta investigación. Se presenta cómo se construyó el cuestionario, así como las características del corpus a partir del cual se construyó el acervo de conversaciones a analizar. También se explicó cómo se seleccionaron y organizaron los ejemplos que analizamos.

4. Análisis: este capítulo se divide en dos partes. En la primera se presenta el análisis de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a distintos informantes, mientras que, en la segunda, el de los malentendidos y otros ejemplos tomados de conversaciones de WA.

5. Discusión de resultados: se presenta de la misma manera que el capítulo de Análisis. En la primera parte se discute el análisis de los resultados del cuestionario y en la segunda, el de los ejemplos de las conversaciones escritas.

6. Conclusiones: se exponen las conclusiones obtenidas a partir de los dos tipos de análisis realizados para la investigación. Se presenta si se lograron y de qué manera los objetivos planteados, así como si se logró responder a las preguntas que dirigieron el desarrollo de la investigación.

7. Referencias: se enlistan todas las referencias utilizadas durante el estudio, tanto para construir el Marco Teórico, como aquellas usadas para el capítulo 1 de la caracterización de qué es WA y el Estado de la cuestión.

8. Apéndice: se presenta el Cuestionario para conocer sobre las prácticas de los usuarios en WhatsApp que se usó durante la investigación.

I.IX Principales resultados

Comentaremos a continuación los resultados más importantes obtenidos de cada uno de los tipos de análisis que se llevaron a cabo para esta investigación.

En cuanto a los resultados del cuestionario aplicado, como ya indicamos, 96% de los 23 informantes informó que se conecta más de diez veces al día a WA. Además, el total de encuestados reportó usar emojis para acompañar sus mensajes para hacer más enfático el mensaje, como indicadores de sentimientos y como intensificadores de la fuerza ilocucionaria, entre otros. Por último, más de la mitad de los usuarios respondió que sí había tenido algún problema a partir de un malentendido originado en una conversación por WA.

Por otro lado, en lo relativo al análisis de conversaciones en WA, encontramos que los malentendidos analizados se originan a partir de distintas causas: pueden predominar cuestiones más cognitivas, que tienen que ver con la producción e interpretación del mensaje, más sociales, en donde intervienen elementos como la relación entre los participantes, o incluso una combinación de ambas, por lo que se pueden rastrear varios orígenes. Esto muestra que la comunicación en WA es integral: se involucran factores lingüísticos, extralingüísticos y sociales.

Así, en los malentendidos encontramos referencias problemáticas, secuencias implicativas problemáticas y problemas con las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto.

En algunos ejemplos se generaron malentendidos porque se interrumpieron secuencias de mensajes o porque no se puso atención a lo que la otra persona escribió. También muchas veces intervino la disparidad del estado del ámbito común y de la atención conjunta de los interlocutores.

De la misma manera, la tardanza en la respuesta y la propia interfaz de la aplicación pueden verse involucradas en los malentendidos; asimismo, las conversaciones pueden ser

sincrónicas o asincrónicas y, en algunos casos, la demora en la respuesta contribuye a la creación del malentendido. Estos elementos constituyen un factor diferenciador entre la conversación oral y la escrita y generan un tipo especial de malentendido no existente en la conversación oral.

En cuanto a la interpretación de los mensajes, encontramos que falló la interpretación de un enunciado verbal, intencionado y directo. También fue deficiente la interpretación de un enunciado verbal, intencionado indirecto interpretado como directo y puede fallar la interpretación de las convenciones discursivas que se aprenden a través del contacto interpersonal.

De igual forma, se involucraron los efectos no intencionados y no proposicionales, es decir, las emociones que se unen a la interpretación del contenido proposicional de las expresiones. Asimismo, la información pragmática y la intención comunicativa entran en juego durante una conversación para poder interpretar los mensajes, pues si se reconstruye la intención incorrectamente puede ocurrir un malentendido.

Ahora, es importante recordar que en los mensajes en WA la redacción no sigue una coherencia ni una cohesión rigurosas. Esto provoca que se generen malentendidos que muy probablemente no hubieran existido de manera oral.

Algunos malentendidos se crearon porque el emisor no logró generar un estímulo que maximizara la relevancia y, por lo tanto, el destinatario no recuperó la intención comunicativa.

Así, el que haya malentendidos en WA depende tanto de la manera en la que el mensaje está formado, como de los destinatarios y de su interpretación, por lo que es una cuestión multifactorial en donde intervienen varios elementos y actores.

En cuanto a los emojis, éstos se encuentran en prácticamente todos nuestros ejemplos. Las funciones y usos que más se repitieron a lo largo de nuestro análisis indican que lo que dispara la necesidad de incluirlos es enriquecer un mensaje con signos visuales y que queden

claros los sentimientos del emisor, así como la fuerza ilocucionaria. También funcionan como un mecanismo de cortesía cuando la imagen del destinatario se puede ver amenazada y tienen funciones sociopragmáticas e interaccionales al regular los intercambios conversacionales.

Para abordar el tema de la interacción, a continuación presentamos de qué manera se manifiestan algunos de los elementos que componen el *interaction engine* (Levinson, 2006b) en nuestros ejemplos:

1. Las acciones cruciales pueden ser realizadas mediante la lengua o transmitidas indirectamente, tal como sucede cuando los emisores se apoyan en emojis para comunicar adecuadamente sus ideas.

2. El resultado de una interacción no se puede planear con anticipación, aunque puede haber expectativas sobre el curso que ésta debería seguir; cuando éstas no se cumplen se pueden producir malentendidos.

3. Todas las conversaciones en WA están organizadas alrededor de la toma de turnos.

4. Tanto la interacción cara a cara como por WA es multimodal, ya que está formada por texto y elementos semióticos.

5. El hecho de que en WA también haya distintos tipos de malentendidos y que la conversación se rija por toma de turnos, indica que también se aplican principios universales de la comunicación humana.

De manera sociopragmática, podemos resaltar algunas características que se pueden enmarcar dentro de las normas culturales y lingüísticas para el grupo de los estudiantes de Ciudad Universitaria que tienen una relación cercana: uso de estrategias de cortesía positiva, uso de emojis de afecto y expectativa de conversación sincrónica.

I.X Límites del estudio y futuras líneas de investigación

En cuanto a las limitaciones a las que nos enfrentamos durante la realización de esta investigación, se encuentran las siguientes: las interpretaciones que hicimos pueden no ajustarse en su totalidad a lo que el emisor tenía intencionado cuando emitió un mensaje, ya que no tenemos manera de corroborarlo con los propios interlocutores.

Además, no contamos con el contexto de la conversación: no conocemos las condiciones en las que se está desarrollando el intercambio, el estado de ánimo que tenían los interlocutores antes de contestar los mensajes, el estado de la relación entre ellos, etc.

Por otro lado, nuestra investigación puede sentar las bases para estudios futuros: actualmente muchas empresas tienen chats creados por medio de Inteligencia Artificial para comunicarse con sus clientes, de manera que si se conocen posibles patrones en las conversaciones y se tiene claro en dónde puede haber problemas en la comunicación, se podría formular mensajes lo suficientemente claros para que la interacción entre la máquina y las personas sea rápida y eficaz, lo que se traduciría en una mayor satisfacción por parte del consumidor.

También sería interesante continuar con la investigación sobre las distintas funciones que tienen las onomatopeyas de risa en WA y sus diferentes valores o grados expresivos. A pesar de que ya existen estudios al respecto, consideramos que sería pertinente explorar qué sucede en el español mexicano.

Del mismo modo, proseguir con estudios acerca de las interpretaciones de los silencios como estímulos ostensivos, abonaría al campo de la investigación sobre relevancia en medios de comunicación por internet.

Finalmente, y a partir de las constantes mejoras que se le hacen a la plataforma de WhatsApp, se podría continuar con el estudio de los malentendidos, de manera que se pueda comprobar si éstos se han reducido o si por el contrario han surgido nuevos.

En esta primera parte introdujimos los puntos de partida para situar y contextualizar la investigación que llevamos a cabo en esta tesis. Se planteó el fenómeno a estudiar, el estado de la cuestión, así como la justificación y la importancia de llevar a cabo un estudio como el que realizamos.

También presentamos las preguntas que guiaron esta investigación y los objetivos que se buscó alcanzar, tanto generales como específicos. Asimismo, se presentó a grandes rasgos el marco teórico y la explicación para la inclusión de distintas teorías lingüísticas.

Por último, se expuso la estructura general de la tesis con el fin de guiar al lector durante la lectura de la misma, los principales resultados que obtuvimos tras los análisis y algunas limitantes con las que nos encontramos al hacer nuestro estudio y futuras líneas de investigación posibles tras esta tesis.

El siguiente capítulo es la caracterización de qué es WA y la conversación escrita, así como del tipo de lenguaje presente en este medio de comunicación.

1. Caracterización de qué es WhatsApp y del tipo de lenguaje que contiene

En este capítulo estudiamos brevemente qué es WhatsApp y por qué se considera que corresponde con un tipo de conversación escrita. Asimismo, señalamos las diferencias entre lengua oral y lengua escrita, qué son los emojis y las funciones que tienen dentro de la conversación escrita.

Hacer esta descripción es importante porque el lenguaje en WA tiene características propias que intervienen en el desarrollo del intercambio comunicativo: no se trata de lengua escrita propiamente, pero tampoco de lengua oral. Además, al carecer de los gestos y elementos extralingüísticos típicos de la conversación oral, el usuario debe apoyarse en otros elementos semióticos (como los emojis) para tratar de paliar estas faltas. Todo esto ha generado que la comunicación en WA tenga sus propias características y por lo tanto que también los tipos de malentendidos que se generen en esta aplicación tengan sus particularidades inherentes, de ahí se desprende la importancia de hacer este estudio previo a concentrarnos en el marco teórico de nuestra investigación.

Comenzamos este capítulo explicando qué es la conversación escrita, después explicamos qué es WA como sistema de comunicación digital, sus características intratextuales, paratextuales y extratextuales, así como algunos elementos del texto electrónico que se genera en WA.

1.1 La conversación escrita. El caso específico de WhatsApp

Para propósitos de nuestra investigación, retomamos la definición de *conversación* que recupera López Quero (2017) del *Diccionario de términos clave de ELE* del Centro Virtual Cervantes:

La conversación es una actividad comunicativa oral en la que dos o más hablantes se alternan los papeles de emisor y receptor y negocian el sentido de los enunciados.

Conversar implica interaccionar tanto verbal como no verbalmente (con gestos, miradas, etc.), si bien hay conversaciones en que no intervienen elementos no verbales (como en la conversación telefónica o algunos intercambios en internet, por ejemplo). (p. 3)

Por lo tanto, consideramos que la comunicación que se desarrolla en WhatsApp es una conversación debido a que tiene un carácter dialógico y posee características interaccionales que se reconocen como conversacionales y que trataremos ampliamente más adelante.

Así, López Quero define a la conversación escrita como “la conversación que tiene la virtud de producir el efecto de la comunicación y lo produce realmente, aunque a través del canal de la escritura” (2013, p.78).

En cuanto a la estructura de la conversación que se desarrolla en WA, de acuerdo con Martín Gascueña (2016), quien recupera a autores como Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), Tusón (1997) y Briz (2000), es dialógica, plurigestionada y se regula a través de las intervenciones de los interlocutores que forman actos de habla o enunciados.

1.2 Qué es WhastApp

[...]El WhatsApp nos interesa como lingüistas por haberse convertido en un testimonio más ‘de la capacidad de adaptación y colonización de la competencia comunicativa humana en cualquier medio’” (Blanco, 2002, p. 79 en Calero Vaquera, 2014, p. 85)

WhatsApp Messenger (o simplemente WhatsApp) es una aplicación de mensajería para teléfonos celulares inteligentes creada en 2009. En ella se envían y reciben mensajes mediante internet, así como imágenes, documentos y grabaciones de audio, entre otros. Además, se pueden realizar llamadas y videollamadas y se utilizan elementos semióticos como los emoticones o emojis, los *stickers* (imágenes inmóviles) y *gifs*.

Los antecedentes más inmediatos de WA, de los que heredó muchas de sus características, se encuentran en los SMS enviados por celulares y en el MSN Messenger, programa de mensajería instantánea, sincronizada e interactiva creado por Microsoft en 1999.

Características de WA

A continuación, trataremos algunas de las características de WA, en tanto conversación escrita, que son más pertinentes para nuestra investigación.

- a) Elementos extratextuales: aspectos pragmáticos y comunicativos (López Quero, Calero y Zamorano, 2004 en Calero Vaquera, 2014 y López Quero, 2013).

1. La interacción emisor-destinatario gira en torno a los marcos semánticos prototípicos: /decir/, /comunicar/, /enviar/, /recibir/ y /responder/.

2. En general, hay una devaluación de la máxima de relevancia de Grice: se impone la economía sobre la claridad y los mensajes pueden ser ambiguos debido al tipo de lenguaje que se utiliza.

3. Las conversaciones pueden o no ser en tiempo real, es decir, son acrónicas. Tienen un carácter sincrónico cuando ambos interlocutores están conectados a la aplicación al mismo tiempo. Esta es una de las características que, consideramos, hace que WA sea tan complejo, pues se pueden generar “malentendidos [...] por las diferentes concepciones de qué tiempo sin responder es aceptable o simplemente descortés, con el consiguiente efecto negativo en la regulación de la conversación y los turnos en ella” (Vaida, *et al.*, 2002, p. 191 en Yus, 2010, p. 213).

4. El uso de teclado, pantalla y la conexión a internet condicionan la capacidad para generar y enviar mensajes.

5. La intención comunicativa básicamente es la de transmitir información o establecer un contacto.

6. No posee información contextual no verbal y la falta de información extralingüística es la característica que más separa la conversación escrita de la oral: únicamente se apoya en elementos semióticos para completar el contenido verbal. Cuando se incorpora un emoji al

mensaje, primero se analiza lo escrito y después la imagen, a diferencia de lo que sucede en la comunicación oral, en donde los gestos se procesan al mismo tiempo que lo enunciado (Yus, 2001).

7. La falta de elementos no verbales es una de las principales dificultades para lograr una comunicación eficiente en la conversación escrita. Esto, junto con la falta de un entorno físico compartido, aumenta las posibilidades de que haya una mala o una deficiente interpretación de los mensajes (Yus, 2001).

Sin embargo, como veremos en nuestro análisis, es muy común que los usuarios utilicen pistas contextuales en sus conversaciones, que son los elementos por medio de los cuales los emisores señalan y los destinatarios interpretan de qué actividad se trata, cómo se entiende el contenido semántico y cómo cada oración se relaciona con las sucesoras o predecesoras (Gumperz, 1982b). Tienen un número variado de realizaciones lingüísticas y sus significados están implícitos.

b) Elementos paratextuales: marco en que se presenta el texto como forma de comunicación (López Quero, Calero y Zamorano, 2004 en Calero Vaquera, 2014 y López Quero, 2013).

1. A pesar de que la construcción textual suele ser dialógica y el texto se organiza alrededor de turnos de habla⁴, el orden del intercambio no se corresponde necesariamente con un mensaje por turno de cada participante, pues muchas veces en WA se escriben y envían los enunciados en “trozos”. Baron (en Yus, 2010) propone una terminología⁵ en la que los mensajes no necesariamente corresponden con lo que comúnmente se considera “un enunciado”:

1) Unidad de transmisión: mensaje enviado.

2) Enunciado: oración o fragmento de la misma.

⁴ En la conversación oral se considera que un turno comienza cuando una persona comienza a hablar y termina cuando deja de hacerlo (López Quero, 2017).

⁵ Recuperamos dicha terminología en nuestro análisis.

- 3) Secuencia: una o más transmisiones mandadas en cadena por la misma persona.
- 4) Cierre: serie de transmisiones al final de una conversación que termina con la desconexión.
- 5) Ruptura de enunciado: un enunciado dividido en dos o más transmisiones.
- 6) Par de enunciados divididos: dos transmisiones en secuencia que gramaticalmente son parte del mismo enunciado.

2. Se dispone del texto de nuestro interlocutor para responder.

3. El discurso suele ser dinámico y no planificado; a veces es tanta la rapidez de la escritura que hay solapamientos: los dos interlocutores escriben al mismo tiempo.

c) Elementos intratextuales: aspectos fónicos, gramaticales y léxicos (Gómez Torrego, 2001; López Quero, Calero y Zamorano, 2004; Galán, 2007 en Calero Vaquera, 2014 y López Quero, 2013).

1. Empleo de los códigos lingüístico e icónico.

2. No se respetan normas ortográficas o de redacción.

3. Hay una “relajación sintáctica” que se manifiesta en faltas de concordancia.

4. El discurso tiene una elevada presencia de rasgos orales y un alto grado de informalidad⁶. Hay un uso casi excesivo de los marcadores del discurso propios del español hablado, sobre todo *pero*, *pues* y *bueno*, así como de expresiones propias de la lengua coloquial (López Quero, 2017).

Es así que, con todas las características propias de esta aplicación, se crea un nuevo modelo de conversación que Martín Gascueña (2016) califica de 3.0 y que se caracteriza por tener un discurso escrito oralizado-iconizado, polifónico y con alto contenido semiótico, por lo que los emojis son “primordiales para la construcción del significado y para la negociación de las

⁶ Ahondaremos en estos aspectos más adelante.

relaciones personales en el diálogo” (2016, p. 4). De esta premisa se desprende en parte nuestro interés por estudiar los emojis, su significado y sus funciones en la conversación.

1.2.1 Evidencia de la importancia de WhtasApp en la comunicación actual

Con el fin de demostrar la importancia que tiene WA actualmente en nuestras vidas, a continuación, haremos referencia al Informe de la Fundación Centro Reina Sofía (CRS)-Fundación Ayuda a la Drogadicción FAD ya que afirma que WA “ha pasado de ser considerado un medio para comunicarse a un fin en sí mismo, lugar en el que tienen lugar las relaciones y escenario en el que también ocurren cosas” (2014, p.128 en Rubio-Romero y Lamo de Espinosa, 2015). Es así que WA ha dejado de ser únicamente una herramienta para comunicarnos con los otros y se ha vuelto un espacio donde surgen y se desarrollan relaciones humanas.

Por lo anterior, Rubio-Romero y Lamo de Espinosa (2015) realizaron un estudio⁷ con informantes de ambos sexos, de 18 a 23 años, que estudiaban en instituciones públicas y privadas. A partir de esto hicieron tres grupos de discusión.

Uno de los propósitos de la investigación fue “contrastar la actitud de los jóvenes respecto a las nuevas tecnologías, diferenciando entre integrados y críticos” (Rubio-Romero y Lamo de Espinosa, 2015, p.80). Los resultados obtenidos muestran que quienes utilizan WA son conscientes de las ventajas que conlleva para la comunicación personal, pero al mismo tiempo se dan cuenta de que frente a la comunicación cara a cara hay muchas cosas que se pierden, como la transmisión de emociones. También opinan que “la comunicación mediada por la tecnología es más ‘impersonal’ y susceptible de malentendidos” (Rubio-Romero y Lamo de Espinosa, 2015, p.81).

Asimismo, afirman que buscan la comunicación presencial cuando se trata de temas más importantes y personales, pues perciben a la comunicación por WA como distante o fría, pero

⁷ Llevado a cabo en España.

necesaria debido al estilo de vida que se lleva actualmente, pues los informantes también indicaron que viven el entorno digital y el presencial de manera intercambiable, ya que ambos forman parte de su vida cotidiana, de manera que “lo real y lo virtual no se oponen, sino que están interconectados” (Rubio-Romero y Lamo de Espinosa, 2015, p.82) y se complementan.

En este breve apartado explicamos qué es WhatsApp como sistema comunicativo, así como algunas de sus características, en tanto conversación escrita, más relevantes. También rescatamos algunos puntos de un estudio llevado a cabo en España en donde se resaltan algunas ventajas y desventajas de la comunicación por medio de esta aplicación.

1.3 Lengua oral y lengua escrita

Antes de tratar propiamente el tipo de lenguaje presente en la conversación escrita, es importante señalar algunas características que diferencian la lengua oral de la escrita para tener una mejor comprensión de por qué algunos autores señalan que en WA, y otros medios de conversación escrita, está surgiendo un nuevo lenguaje que tiene rasgos de oralidad y escritura, pero sin ser una mezcla de ambos.

Durante mucho tiempo se consideró al lenguaje hablado como natural, mientras que a la escritura como una derivación de lo oral (Blanche-Benveniste, 1998). Las condiciones de existencia de ambos tipos de lenguaje son diferentes, sin embargo, como Blanche-Benveniste resalta, debido a los textos que se generan a través la comunicación mediada por internet, “[...] no es posible construir una oposición estable entre lo escrito y lo hablado” (1998, p.34).

Además, hay quienes pueden cuidar más la producción de un mensaje en WA, pero las más de las veces se escribe de manera rápida, sin prestar atención a la redacción, la ortografía o la gramática, acortando palabras, etc. Estas características pueden jugar un papel importante en la creación de malentendidos.

Características de la lengua oral y la lengua escrita

En principio, el código oral y el escrito tienen características textuales y contextuales distintas. Sin embargo, a continuación, describiremos algunas de ellas en las “Tabla 1” y “Tabla 2” y señalaremos los casos en donde la conversación escrita ha modificado esa diferencia:

DIFERENCIAS CONTEXTUALES

Tabla 1

Características contextuales. Elaboración propia a partir de información obtenida de Cassany ((1987)1988)

Canal oral	Canal escrito
El destinatario percibe los distintos signos uno tras otro.	El destinatario recibe los signos simultáneamente. Este hecho implica diferencias en las estrategias de comprensión de los dos canales.
La comunicación es espontánea: el emisor puede rectificar lo que ha dicho, pero no borrarlo. Se debe comprender el mensaje en el momento de la emisión.	El emisor puede corregir y rehacer el texto, sin dejar rastros.
Este canal permite una comunicación inmediata en el tiempo y en el espacio.	Este canal genera una comunicación diferida en el tiempo y el espacio, pero en WA los mensajes se pueden enviar y responder de manera sincrónica.
Comunicación efímera.	Comunicación duradera.
Uso de códigos no verbales: movimientos del cuerpo, el paralenguaje (registro, articulación, risa, llanto, etc.), etc.	Poco uso de códigos no verbales. Esta es una de las características fundamentales que cambian en la conversación escrita, pues se insertan ciertos elementos semióticos para intentar compensar la falta de comunicación no verbal.
Hay una interacción durante la emisión: el emisor puede ver la reacción del destinatario y así modificar su discurso con base en ésta.	No hay interacción durante la composición. Pero en WA, como ya hemos visto, muchas veces se desarrollan conversaciones de manera sincrónica.

DIFERENCIAS TEXTUALES

Tabla 2

Diferencias textuales. Elaboración propia a partir de información obtenida de Cassany ((1987) 1988)

Coherencia

Código oral	Código escrito
Hay una selección menos rigurosa de la información: digresiones, cambios de tema, repeticiones, datos irrelevantes, etc.	Hay una selección precisa de la información, pero en las conversaciones escritas sincrónicas se puede cambiar a una estructura menos rigurosa.
El texto tiene una estructura abierta: se pueden modificar las emisiones durante la interacción.	El texto tiene una estructura cerrada: el emisor puede planear previamente su discurso. Las conversaciones escritas se parecen mucho a las orales en este aspecto.

Cohesión

Código oral	Código escrito
Es menos gramatical: se utilizan pausas, entonaciones y elementos como pronombres, conjunciones, etc.	Es más gramatical: uso de puntuación, sinónimos, etc. En WA es muy poco común que esto se cumpla, ya que se acerca mucho a la reproducción de una conversación oral.
Uso de recursos paralingüísticos: cambios de ritmo y de velocidad, variación de tono, etc.	No hay uso de recursos paralingüísticos, pero en WA se incluyen estrategias de deformación textual para acercarse a los cambios de entonación, ritmo, etc.
Uso de códigos no verbales: movimientos corporales, gestos, etc.	No hay códigos no verbales. En WA se tratan de suplir a partir del uso de elementos semióticos.

Gramática

Código oral	Código escrito
Presencia de formas propias de usos espontáneos y rápidos: contracciones, elisiones, etc.	En principio, no hay formas propias de usos espontáneos, pero en WA hay una gran presencia de estos elementos.
Hay una alta frecuencia de anacolutos ⁸ y frases inacabadas.	No hay presencia de anacolutos ni frases inacabadas, pero en WA se observan frecuentemente.
Uso de <i>tícs</i> lingüísticos: expresiones que se usan reiteradamente con o sin valor semántico.	Ausencia de <i>tícs</i> lingüísticos. En la conversación escrita son comunes.
Uso frecuente de onomatopeyas, refranes, frases hechas, etc.	Uso muy escaso de onomatopeyas, etc., pero, como veremos, en WA hay un uso amplio de estos elementos, sobre todo de onomatopeyas.

⁸ De acuerdo con el *Diccionario de la Lengua Española* de la Real Academia Española (versión en línea), un *anacoluto* es una inconsecuencia en la construcción del discurso. (s.v. *anacoluto*).

A partir de lo anterior, se considera que los textos que se crean en la conversación escrita son híbridos, pues tienen elementos propios de la comunicación oral y de la escrita (Calero Vaquera, 2014).

Sin embargo, no son el resultado de la fusión de la oralidad y la escritura, sino que de acuerdo con Mayans “son medios comunicativos con su propia singularidad” (2001, en Calero Vaquero, 2014, p.87), que comparte rasgos con la comunicación oral, escrita y gestual (Galán, 2002, p.116 en Calero Vaquera, 2014). Es en las formas de crear esos nuevos discursos que nos centraremos en el siguiente apartado.

1.4 El lenguaje en la conversación escrita

No harán falta tantos años para que los cambios lingüísticos que gocen de la debida aceptación social se produzcan.

Internet, queramos o no, es una fuerza social profundamente dinámica, capaz de transformar la forma en que nos comunicamos y el uso que hacemos del lenguaje (López Quero, 2013, p.90).

A continuación, revisaremos algunas de las características del lenguaje en la conversación escrita que son pertinentes para nuestro estudio, sobre todo en lo referente a las estrategias que desarrollan los usuarios para transmitir ideas y emociones en un afán de acercarse al lenguaje oral.

Álvarez (2011) denomina “ciberespañol” al español que se usa en internet y que presenta una serie de características particulares frente a otras variantes. Por ejemplo, la presencia de anglicismos, que pueden aparecer adaptados al español, o el uso frecuente de frases idiomáticas o muletillas que proceden del inglés, como *bye* o *please*:

8/2/20, 1:24 PM - J: Llevo cinco minutos de **delay**. Aguanta **plis**⁹ [Unidad procedente del inglés y anglicismo adaptado del español].

También, como ya señalamos, hay muchos coloquialismos y expresiones propias del habla, como onomatopeyas de risa: *jajaja*, *jeje*, etc.:

⁹ Los ejemplos de conversaciones de WhatsApp que mostramos los tomamos directamente del “Corpus Sociolingüístico de Chats de WhatsApp en español entre colegas estudiantes”.

8/3/17, 2:48 PM - S: **Jajaja** [uso de onomatopeya].

22/3/16, 10:59 PM - CG: Yo te amo **cañón** [expresión coloquial].

Otra característica de la escritura en internet es la deformación textual a partir de querer emular la rapidez e inmediatez del habla. Yus (2011) señala que a pesar de lo “mal escritos” que puedan estar algunos enunciados, el destinatario suele ser capaz de interpretar adecuadamente la idea intencionada por el emisor, aunque con un esfuerzo mayor de procesamiento. No obstante, como veremos en el análisis, estos elementos pueden intervenir en la generación de malentendidos. Algunos de los cambios en el texto son los siguientes (Yus, 2001):

1. Faltas de ortografía. Debido a la informalidad y a la necesidad de enviar los mensajes rápidamente, es muy común que los emisores cometan faltas de ortografía o errores tipográficos, de manera intencionada o no.

Por ejemplo, el uso de tildes no se hace de manera adecuada; además, cuando se escribe en el celular es muy común confiar en el autocorrector, sin embargo, puede haber errores en la ortografía o incluso la escritura de una palabra en lugar de otra, sin que el usuario se percate de ello, lo que puede conducir a malentendidos, como veremos en nuestros ejemplos.

2. Grafía fonética y dialecto visual. Yus (2001) menciona algunas estrategias de oralización del texto escrito:

2.a) (Orto)grafía fonética: el texto se reproduce exactamente igual a como sería pronunciado oralmente. Por ejemplo, escribir *plis* en lugar de *please*, o *bai* en lugar de *bye*:

6Y 10/3/17, 10:40 PM Me duermo **tchao** [Adaptación a la pronunciación del español de una palabra italiana].

2.b) (Orto)grafía coloquial: se trata de una reducción coloquial de las palabras debido a su pronunciación en la cadena hablada, como, por ejemplo, *nada* y *para* que se convierten en *na* y *pa*, respectivamente (Álvarez, 2001):

9/1/17, 2:09 PM - M: Ahí **pa'** la otra jajaja.

2.c) (Orto)grafía prosódica: se busca representar patrones prosódicos de la voz usando repeticiones de letras, uso de mayúsculas y otros signos de puntuación. Yus (2001) señala que es una compensación de la ausencia del canal auditivo:

23/3/16, 9:23 AM - Y: Despiert**aaaaaaaa**

En cuanto a la interpretación de los mensajes en la conversación escrita, Yus (2008) afirma que en la comunicación por internet y en la que se da en persona se recurre a estrategias parecidas de producción y comprensión de la información, y las resume como se muestra:

Estrategia del EMISOR: Diseñar su enunciado (o conducta no verbal) de tal modo que la interpretación que pretende sea finalmente la elegida por el destinatario.

Estrategia del DESTINATARIO: Construir una hipótesis interpretativa (o sea, “una interpretación”) del enunciado (o conducta no verbal), a la vez que identifica las intenciones comunicativas del emisor.

De esta manera, los usuarios constantemente compensan la falta de información contextual cuando tienen que interpretar un mensaje que se envía por internet.

En este apartado revisamos algunas de las estrategias que realizan los usuarios en el afán de que el lenguaje en la conversación escrita sea lo más parecido posible al de una conversación oral. A continuación, trataremos lo relativo a los emojis, elemento semiótico muy poderoso en la conversación escrita.

1.5 Emojis y emoticones

El pintor Edward Hopper dijo: “Si pudieras decirlo con palabras no habría razón para pintar”. De acuerdo con Dürscheid y Siever (2017), si uno coincide con esta idea, entonces se podría ir más lejos: “Si puedes decirlo con palabras, no habría razón para utilizar los emojis” (Dürscheid y Siever, 2017, p. 13).

Ahora estudiaremos uno de los elementos semióticos más importantes dentro de WA para expresar emociones y sentimientos: los emojis y los emoticones. Trataremos los distintos usos y funciones que pueden tener dentro de la comunicación escrita por internet, tanto en lo que concierne a la interacción y a los aspectos sociopragmáticos como a los malentendidos.

Como ya hemos adelantado, uno de los elementos que más se usan para suplir la falta de información extralingüística en las conversaciones escritas son los emoticones o emojis. Tanto para Yus (2001), como para Martínez Sánchez (2007) y López Neira (2009), los emojis surgieron como una herramienta para presentar de manera precisa emociones, rasgos prosódicos del habla y conducta no verbal en los textos escritos y, según López Neira (2009, p. 29), con los emojis se hace más eficaz, más cercana, más “cálida” y más “humana” una conversación por medios hipertextuales.

La presencia de emojis parece estar influida por tres factores: 1) el grado de informalidad de la conversación, 2) la relación que exista entre los interlocutores y 3) la personalidad del emisor del mensaje.

Aunque parezca que no, hay algunas diferencias entre emojis y emoticones. Yus define a los emoticones como “combinaciones de signos de puntuación simples cuya unión (y una vez que el lector haya girado la vista 90 grados hacia la izquierda) parece formar diferentes expresiones de la cara [...]” (2001, p.88) que se usan para transmitir una emoción.

Posteriormente, se crearon otros emoticones con significados muy diversos, pero que ya no tenían forma de una carita, por lo que ya no podían ser considerados emoticones, sino emojis. Es así que todos los emoticones son emojis, pero no todos los emojis son emoticones, porque no representan una cara con una emoción.

Ahora bien, de acuerdo con Yus (2001) el uso que se hace de los emojis les ha conferido un estatus propio, pero siempre con referencia a la conducta verbal que sustituyen. Sin embargo,

puede haber un contraste entre el emoji o el emoticón que envíe el emisor y la inferencia que el destinatario haga, de manera que puede haber distintas interpretaciones dependiendo de la metarrepresentación que se haga de la intencionalidad del emisor.

Clasificación de los emojis

Varios autores han propuesto distintas clasificaciones para los emojis, pero en el presente trabajo señalamos únicamente la hecha por Yus (2010) quien los divide en a) emojis que constituyen el único contenido del mensaje o emojis *desnudos*; b) emojis situados antes o después del mensaje verbal y c) emojis intercalados dentro de un mensaje verbal.

Este autor (Yus, 2010) concluyó que el segundo tipo es el más frecuente, de manera que seguramente el emoji influye en la interpretación del mensaje verbal; además, la posición final de los emojis en los mensajes se asocia con un uso pragmático e interaccional (Markman y Oshima, 2007 en Sampietro, 2016c).

Significado de los emojis

De acuerdo con Christa Dürscheid y Christina Margit Siever (2017) es difícil saber exactamente cuál es el significado de los emojis, ya que, por lo general, los usuarios no están conscientes del significado original con el que un emoji fue creado.

En un intercambio comunicativo, los participantes escogen los emojis a partir de lo que parecen para ellos y con base en cómo otras personas los usan. Por lo tanto, la semantización de los emojis depende principalmente de los mismos usuarios, pues no tienen una relación fija entre significado y significante (Dürscheid y Siever, 2017).

Es importante tener en cuenta que el texto verbal que acompaña a los emojis les sirve de anclaje para poder decodificar sus significados, lo que reduce de alguna manera la cantidad de

interpretaciones posibles. Aun así, un mismo emoji o emoticón se puede interpretar de manera diferente (Yus, 2001) por distintas personas.

Funciones de los emojis

Pasaremos a tratar las distintas funciones que pueden tener los emojis y emoticones dentro de la conversación escrita. Comenzaremos con la clasificación de Wilson (1993), quien indica que los emojis son un marcador pragmático que pueden servir:

- a) Como indicadores de sentimientos: al hacer explícitos los sentimientos del emisor.
- b) Como mecanismo intensificador de la fuerza ilocucionaria: se usan para enfatizar que una declaración se hizo con sentido irónico, humorístico o no literal.
- c) Como un mecanismo de cortesía: se usan para mitigar los actos potencialmente amenazantes a la imagen del interlocutor. Además, permiten al emisor modular las expresiones que pueden resultar en un malentendido.

Por su parte, Xu *et al.* (2007 en Yus, 2010) destacan que una de las funciones de los emojis es hacer que un enunciado se enriquezca con signos visuales. Un tercer acercamiento es el de Martín Gascuña (2016), quien señala que los emojis simulan ingredientes prosódicos, proxémicos y quinésicos de la conversación presencial fundamentales en la interacción social. Por último, Yus (2001) encontró que la función principal de los emojis es la de ser redundante con respecto al texto que acompañan.

A continuación, ahondaremos en tres aspectos en los que destaca el uso de los emojis.

INTERACCIÓN

De acuerdo con Sampietro (2016c) los emojis actúan en la interacción al regular los intercambios conversacionales. Darics (2012 en Sampietro 2016c) explica que los emoticones pueden funcionar como continuadores de la conversación. El uso de estos elementos también

es una manera de establecer contacto con el destinatario y mantener la interacción (Kress y van Leeuwen, 2006, p. 118 en Sampietro, 2016c).

SOCIOPRAGMÁTICA

Los emojis pueden estar relacionados con el contenido verbal y también pueden tener una función social, darle un matiz amigable a la interacción o reforzar despedidas (Sampietro, 2016a). Además, pueden contribuir a la creación de cierta afiliación entre los interlocutores (Sampietro, 2016b).

MALENTENDIDOS

Como señala López Neira otra función de los emojis es la de evitar malentendidos y problemas de comprensión por la falta de comunicación no verbal en estas conversaciones. Estos símbolos ayudan a reforzar la comunicación por la carga semántica de los mismos, aunque la complicación llega cuando un mismo emoticón es ambiguo, o tiene diferentes significados. (2009, p. 29)

Sampietro (2016c) localizó que en los casos donde hubo malentendidos¹⁰, fue debido a la ruptura de expectativas de uno de los interlocutores con respecto a lo que estaba sucediendo en la conversación. Pero también ocurren errores porque los usuarios pueden interpretar las caritas de diferente manera, dependiendo de los detalles que más les llamen la atención.

Ahora bien, cuando a un usuario se le presenta un emoji intenta darle relevancia, para lo que trata de relacionar la expresión de la carita con el contexto de uso o el contexto de la conversación. Por eso, para que el intercambio comunicativo sea exitoso, los emojis deben ser

¹⁰ En los resultados de la investigación hecha por Sampietro (2016c) se encuentran correcciones o rectificaciones si es que se pone el emoticón incorrecto para evitar que haya incomprensión o malentendidos. Lo mismo sucede con uno de los ejemplos de nuestra categoría Uso particular de emojis.

coherentes con las expectativas de los usuarios con respecto a la respuesta que consideran adecuada (Sampietro, 2016c).

En conclusión, los emoticones se usan “de forma icónico-metafórica, en sustitución o asociación de términos generalmente en intercambios informales y con un tono jocoso, [...] las caritas tienen un uso más bien pragmático [e] [...] incluso pueden facilitar la gestión de la interacción” (Sampietro, 2016c, p. 259).

En este apartado revisamos cómo los emojis y emoticones cumplen un papel fundamental para la correcta interpretación de un mensaje en la conversación escrita y también que funcionan como mediadores y facilitadores de la interacción entre los usuarios.

A partir de todo lo que se ha explicado, podemos resumir que la conversación por WhatsApp tiene las siguientes características:

- Es dialógica con características interaccionales.
- El intercambio no se corresponde necesariamente con un mensaje por turno de cada participante: muchas veces en WA se escriben y envían los enunciados en “trozos”.
- Se utilizan emojis para indicar sentimientos, intensificar la fuerza ilocucionaria y como mecanismo de cortesía.
- Las conversaciones pueden o no ser en tiempo real.
- No se respetan normas ortográficas o de redacción.
- No es el resultado de la fusión de las modalidades oral y escrita, sino que tiene su propia singularidad: es un discurso escrito oralizado, con alto contenido semiótico y polifónico.

En el capítulo siguiente trataremos los conceptos teóricos sobre los que nos apoyamos para realizar el análisis de las conversaciones por WA, es decir, el marco teórico.

2. Marco Teórico

Una vez que se han abordado las características del lenguaje que presenta el corpus de conversaciones de WA que estudiamos, es importante explicar cómo los malentendidos son comprendidos a la luz de ciertas propuestas teóricas que se recuperan para hacer el análisis. Por lo tanto, en este capítulo, correspondiente al marco teórico, comenzamos explicando brevemente qué aspectos del Análisis de la Conversación tomamos para nuestro estudio y su relación y pertinencia para la sociopragmática.

Posteriormente, repasamos algunos aspectos de la interacción en la comunicación cara a cara que son pertinentes para saber qué sucede con ésta durante la conversación escrita; asimismo, tratamos qué es la sociopragmática y por qué el estudio que realizamos se puede enmarcar dentro de ella.

También revisamos algunos conceptos dentro de la pragmática que utilizamos para nuestro análisis, tales como *emisor*, *destinatario* e *información pragmática*, así como los aspectos más relevantes de algunas teorías pragmáticas con el fin de realizar un análisis lo más completo posible de los ejemplos que hemos encontrado en nuestro corpus: la teoría de los actos de habla, máximas conversacionales de Grice o la teoría de la Relevancia. Como ya mencionamos, se tomaron aspectos de diversas teorías debido a que los malentendidos son multifactoriales.

2.1 Análisis de la Conversación

Es pertinente tocar, aunque brevemente, el tema del análisis de la conversación (AC), ya que nuestra investigación recupera aspectos centrales de esta corriente, tanto en la metodología para el análisis de las conversaciones de WhatsApp, como en el estudio de la interacción para determinar cómo y por qué se generan los malentendidos.

De acuerdo con Pomerantz y Fehr (2000), a partir del AC, se puede estudiar cualquier intercambio conversacional, ya que “lo que interesa es explicar los métodos o procedimientos

que emplean los individuos para darse a entender y ser comprendidos por otros” (Pomerantz y Fehr, 2000, p. 109). Los aspectos que cada investigador analice dependerán de lo que se busque encontrar con cada investigación.

Estos autores también resaltan que los analistas de la conversación toman en cuenta los aspectos verbales y los paralingüísticos del habla (como las pausas, los silencios, etc.) (Pomerantz y Fehr, 2000). En nuestra investigación, estudiamos el papel que juegan los emojis y la tardanza en las respuestas en la interpretación de los mensajes enviados por WA.

El análisis de la conversación toma en cuenta el habla en interacción, así como el papel del contexto para producir sentido; de la misma manera, contempla la importancia de capturar la perspectiva de los participantes o los puntos que les son relevantes en la interacción (Pomerantz y Fehr, 2000). Para lograr hacer esto nos apoyamos en diversas teorías, pues, como ya hemos anotado, la interacción y los malentendidos son fenómenos complejos y multifactoriales.

Por otro lado, los detalles de la organización temporal del desarrollo de la acción y la interacción, así como los posibles problemas durante ésta, son de especial importancia, ya que en gran parte el sentido de una acción se da a partir de la posición que ésta ocupa dentro de una serie de acciones continuas (Pomerantz y Fehr, 2000).

Este elemento es muy importante para nuestra investigación, ya que una conversación oral se desarrolla de manera sincrónica, sin embargo, una por WA se puede dar de manera sincrónica o asincrónica. Este desfase temporal genera que la conversación se vea interrumpida o pausada y que por lo tanto la interacción se vea afectada y las mismas acciones de los interlocutores cambien, pues no hay una continuidad en la comunicación. Esto puede generar malentendidos, como veremos más adelante en nuestro análisis.

Así, gracias a que hay ciertos aspectos rutinarios en nuestra vida cotidiana es que se puede “interactuar y coordinar nuestra conducta con otras personas” (Pomerantz y Fehr, 2000,

p.108), pero cuando no logramos reconocer la conducta de los otros pueden surgir malentendidos.

Por otra parte, el sentido o el significado de la conducta depende del contexto en el que se produce, ya que es el que organiza temporalmente las acciones, así como la interacción. La acción se genera como una consecuencia de la interacción y la aportación de cada uno de los individuos que está interactuando se determina a partir de lo que se dijo o se hizo anteriormente y se entiende con relación a ello.

El contexto aporta información sobre los participantes, el momento y la situación en la que se desarrolla el intercambio y se crea parcialmente a partir de las acciones que llevan a cabo los individuos, por lo que cambia continuamente.

Relevancia del Análisis de la Conversación para la sociopragmática

Trataremos la sociopragmática con mayor profundidad más adelante, pero por ahora debemos mencionar que la importancia del AC para esta disciplina se encuentra en que la metodología de este tipo de análisis ha sido parcialmente adoptada por distintos investigadores (Márquez y Placencia, 2005), tal como sucede en esta tesis.

El AC también ha contribuido al incremento de temas estudiados por la sociopragmática, como por ejemplo la organización general de tipos particulares de interacción, como los malentendidos.

En este apartado explicamos cómo realizamos nuestro análisis partiendo de algunos principios del Análisis de la Conversación, pues a partir de éste se puede estudiar cualquier intercambio conversacional.

También, y debido a que el AC toma en cuenta el habla en interacción, la importancia de la perspectiva de los participantes y los detalles de la organización temporal de la conversación, consideramos que es relevante retomar algunos de sus principios para los propósitos de investigación y análisis de nuestra tesis.

2.2 Interpretación y malentendidos

A continuación, estudiaremos un tema fundamental para nuestra investigación: los procesos que llevan a cabo las personas para la interpretación de un mensaje y qué sucede cuando esa interpretación es incorrecta, es decir, cuando hay un malentendido.

Para hacer esto, revisamos a autores como Gumperz, Cook-Gumperz y Yus, con el fin de crear un panorama lo más amplio, pero a la vez conciso, posible de este fenómeno tan común en nuestra comunicación cotidiana.

2.2.1 Un acercamiento a la interpretación

En este apartado trataremos algunos aspectos relativos a la interpretación: qué es, los elementos que la componen, qué es la “cooperación conversacional”, los procedimientos interpretativos que se llevan a cabo en la conversación y cómo es que los hablantes deciden qué interpretación de un mensaje es la adecuada entre varias opciones.

Es importante comenzar señalando que “el *significado* [...] es la información codificada en la expresión lingüística” (Escandell, 2013, p.39), es decir, está determinado por el propio sistema lingüístico, mientras que la *interpretación* es la puesta en juego de los mecanismos pragmáticos y se define “como una función entre el significado codificado de la expresión lingüística utilizada [...] de un lado, y la información pragmática con que cuenta el destinatario [...] del otro” (Escandell, 2013, p.39).

Por lo tanto, el significado pragmático es el que establece una relación entre el significado gramatical y el emisor, el destinatario y la situación del intercambio comunicativo.

Cuando hay un intercambio comunicativo entre los individuos es mucho más sencillo que se realice de manera adecuada si los participantes tienen el mismo contexto, pues en caso contrario es posible que se desarrollen malentendidos, distorsiones de lo dicho o hecho o malas valoraciones (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a, p.2). Sin embargo, muchas veces, y aunque los interlocutores tengan estilos de vida muy parecidos y hablen dialectos muy similares, es común que haya fracasos en la comunicación o malentendidos.

Además, Blum-Kulka ((1997) 2000) explica que la comunicación funciona de manera circular: cada interlocutor busca señales de que sus intenciones comunicativas se han comprendido. Por lo tanto, durante una conversación hay una constante interpretación de los mensajes que se reciben; ésta es una función de varios elementos: a) el conocimiento lingüístico del destinatario; b) las presuposiciones contextuales comunicadas a través de ciertas pistas y c) el contexto informativo usado para soportar la interpretación (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a).

Asimismo, se obtiene mucha información a partir de la comunicación no verbal, es decir, de las pistas conductuales, posturas y gestos, y ciertos rasgos suprasegmentales, como la entonación, que tienen significado interaccional (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a y Gumperz, ((1977) 1999). Es fácil recurrir a estos elementos en una conversación cara a cara, pero la situación se complica cuando se realiza a través de WA, por lo que se tiene que emplear otros elementos, como los emojis.

Por lo tanto, como vemos, el proceso de interpretación es bastante complejo y, sin embargo, se produce de manera automática.

Ahora bien, de la inclusión de todos los elementos necesarios para la interpretación que hemos mencionado hasta ahora, se desprende lo que Gumperz y Cook-Gumperz (1982a) denominan “cooperación conversacional”, que se refiere a las asunciones que los interlocutores hacen sobre las contribuciones de los otros y sobre los principios conversacionales en los que

se apoyan. Esta cooperación puede ser incorrecta en un intercambio determinado a partir de una falla en alguno de sus distintos componentes y, por lo tanto, dar lugar a un malentendido.

Por otra parte, para que haya una adecuada interpretación en una conversación se deben seguir unos determinados procedimientos que, de acuerdo con Cicourel (1999), son un conjunto de propiedades que ayudan a un individuo a elegir un elemento de un grupo de comportamientos expuestos, así como un sentido de estructura social; cuando conversan, los miembros de una sociedad constantemente se dan instrucciones respecto a sus intenciones, carácter social, etc.

Cicourel (1999, pp. 90-92) hace una lista de procedimientos interpretativos, de los cuales mencionaremos sólo algunos:

1. La reciprocidad de perspectivas. Schutz (1953, 1955 en Cicourel, 1999, p.90) describe esta propiedad como consistente de:

a) asumir que tanto emisor como destinatario tienen las mismas experiencias del contexto reciente en el que se desarrolla la conversación y

b) tanto emisor como destinatario asumen que el otro puede ignorar diferencias que se originen en sus maneras personales de asignar significados, así como decidir la relevancia de actividades cotidianas de manera que los dos pueden interpretar el contexto en el que se encuentran de manera idéntica para la acción que se está desarrollando.

Para Cicourel (1999) si hay duda de la reciprocidad de perspectivas, tanto emisor como destinatario harán esfuerzos por normalizar las posibles discrepancias.

2. La asunción *et cetera*. Garfinkel (1964, pp.247-248 en Cicourel, 1999) señala que el entendimiento requiere que tanto emisor como destinatario “rellenen” o asuman la existencia de comprensiones comunes o relevantes de lo que se dice.

Esta propiedad permite dejar pasar algunas cosas a pesar de que sean vagas o ambiguas o admite el tratamiento de algunas instancias como suficientemente relevantes para considerarlas como elementos “apropiados”.

3. Sentido de ocurrencia retrospectivo y prospectivo. La rutina de la conversación depende del hecho de que tanto emisor como destinatario esperen a la última expresión para decidir cuál era la intención de la emisión. Ambos participantes asumen que lo que el otro les comunicará será relevante o pertinente para la conversación que se está desarrollando, por lo tanto, esta propiedad ayuda a mantener una sensación de estructura social a pesar de que haya vaguedad en alguna expresión de los participantes.

Todas estas propiedades son importantes para orientar a los individuos en ciertos intercambios comunicativos, como, por ejemplo, llamadas telefónicas o cuando hay una ausencia de contacto directo con otros, como es el caso de una conversación por WA.

De esta manera, para decidir qué interpretación es la adecuada, primero se debe hacer una interpretación preliminar al recibir el mensaje, para después formar una hipótesis acerca de qué rutina se ha puesto en práctica y luego apoyarse en el conocimiento del contexto social y en las expectativas de coocurrencia para evaluar qué es lo que se pretende transmitir. Lo que distingue a las interpretaciones exitosas de las no exitosas es lo que ocurre durante el intercambio (Gumperz, 1982b). Es así que se generan los malentendidos, pues las hipótesis que se generan son incorrectas y rechazadas por los interlocutores.

Por tanto, cualquier expresión se puede entender de diversas maneras y las personas toman decisiones sobre cómo interpretar una determinada expresión a partir de su definición de lo que está ocurriendo al momento de la interacción (Gumperz, 1982b).

Pero esto no se hace de manera arbitraria, pues las inferencias conversacionales indican cómo se debe interpretar una expresión y muestran cómo uno ha interpretado el mensaje del otro a través de respuestas tanto verbales como no verbales (Gumperz, 1982b).

A pesar de lo anterior, Garfinkel (en Gumperz, 2001) argumenta que la conversación cotidiana (como lo es la mantenida en WA) no puede ser lo suficientemente precisa como para lograr transmitir lo que realmente se pretende, por lo que los que interactúan dependen de lo que él llama “razonamiento práctico” y en el conjunto de conocimientos que se tienen para rellenar los huecos de aquello que no está dicho. Cuando estos procedimientos fallan se pueden generar malentendidos.

Por último, de acuerdo con Wilson (2004), para el análisis de la interpretación en la conversación, se debe considerar tanto el significado pretendido por el emisor como el entendimiento del mensaje dentro del modelo de la pragmática. Es por ello que, como ya hemos apuntado, en la presente investigación utilizamos distintas teorías pragmáticas para analizar cómo y por qué se generan los malentendidos en una conversación por WA.

Esto, además, se une a la propuesta de analizar de manera sociopragmática la conversación escrita, de manera que haya un entendimiento claro de cómo los emisores construyeron el mensaje y los destinatarios lo comprendieron (Baron, 2013).

En este apartado revisamos por qué el proceso para la interpretación de un mensaje es bastante complejo, pero, aun así, se hace de manera automática siguiendo determinados procedimientos. También estudiamos que las personas hacen primero hipótesis de lo que un mensaje significa a partir de los elementos que tienen disponibles (lingüísticos y extralingüísticos) que pueden resultar exitosas, y en caso de que no lo sean, puede haber malentendidos.

2.2.2 Malentendidos

A continuación, explicaremos las causas para que surjan malentendidos, los orígenes que pueden tener y, en el caso particular de WhatsApp, los elementos propios de la comunicación mediada por internet que pueden intervenir.

En la actualidad se considera a la comunicación como “un modelo inferencial no demostrativo, centrado sobre todo en la contextualización y en las suposiciones del destinatario” (Yus, 1997, p.105). Este modelo también considera que, como hemos visto, hay riesgo en la interpretación, pues ésta siempre está sujeta a evaluaciones que pueden fallar.

Es así que la comprensión del lenguaje funciona si el mensaje que llega al destinatario se encuentra estructurado de manera adecuada. Sin embargo, como ya mencionamos, la interpretación no está sujeta a un código convencional, sino que se debe formular una hipótesis que sea la mejor posible para poder obtener todo el provecho de la información con la que se cuenta.

A pesar de todo esto puede fallar tanto el procedimiento como los resultados y así se generan malentendidos, que de acuerdo con Schegloff (1987), pueden tener sus orígenes en otros elementos que no sean las diferencias sociales, culturales o lingüísticas. Es por esto que en su artículo “Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction” de 1987, se concentra en los malentendidos que surgen en conversaciones entre miembros de las mismas comunidades, ya que es muy probable que las personas interactúen más con individuos de sus mismas esferas sociales, culturales y lingüísticas que con aquellos fuera de ellas¹¹. Schegloff (1987) señala algunas fuentes aparentes de malentendidos en las conversaciones.

¹¹ Nuestro corpus se compone únicamente de conversaciones entre estudiantes universitarios.

Antes de explicar dichas fuentes, es importante señalar un concepto que Schegloff (1987, p.213) denomina “reparaciones en tercera posición”¹², que se refiere a lo que sucede cuando en una conversación uno de los interlocutores produce su turno de habla y el otro responde de manera secuencialmente apropiada en su siguiente turno, a partir del entendimiento de la expresión en el turno anterior. Sin embargo, la respuesta que da, revela que hubo algún problema comprendiendo el enunciado, por lo que el emisor trata de reparar el malentendido, generalmente usando la fórmula “No quise decir X, sino Y” o alguna otra parecida. Una vez que se llevó a cabo la reparación, el segundo interlocutor corrige su respuesta o intervención.

Ahora bien, Schegloff (1987) señala que las fuentes de malentendidos se pueden agrupar en dos grandes grupos: referencias problemáticas y secuencias implicativas problemáticas¹³. Las primeras se refieren a cuando la respuesta del destinatario muestra al emisor un entendimiento aceptable del acto de habla que se está realizando por medio de la expresión, pero muestra un mal entendimiento de alguna referencia que hay en ese turno porque ésta es potencialmente ambigua o por lo que se puede caracterizar como un error interpretativo.

En cuanto a las secuencias implicativas problemáticas, el problema no se encuentra en el referente de alguna palabra o expresión, sino en la secuencia de la expresión o del turno. La dificultad es determinar qué acción se está desarrollando y por lo tanto no queda claro qué tipo de acción o de habla es apropiada en el turno siguiente (Schegloff, 1987).

Un segundo acercamiento a los malentendidos es el de Yus (1997), quien propone una definición, así como una taxonomía propia del malentendido y de las diversas causas por las que surgen. La expondremos a continuación junto con la ya mencionada propuesta de Schegloff (1987) y, más adelante, la de Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), pues consideramos que

¹² La traducción es nuestra.

¹³ La traducción es nuestra.

la unión de las tres enriquece nuestra investigación al ser capaces de determinar con mayor precisión la causa de los malentendidos que estamos estudiando.

Como ya adelantamos en la introducción, Yus (1997, p.105) define al *malentendido* como “una doble incapacidad interpretativa” y se refiere a a) la incapacidad del destinatario para seleccionar una interpretación de entre las muchas posibles de un determinado estímulo en un determinado contexto y b) la incapacidad de interpretar correctamente la información que llega al destinatario sin que medie una intencionalidad en su transmisión. Esto es, una interpretación errónea de la información sin que sea la deseada o esperada por el emisor.

Este autor propone que todas las posibilidades de malentendidos que se pueden generar en la conversación cotidiana se reducen a doce opciones a partir de la combinación de tres *continuums*: el intencional / no intencional, el directo / indirecto y el verbal / no verbal. Explicaremos cada uno de ellos a continuación (Yus, 1997).

1. El *continuum* intencional / no intencional. Stamp y Knapp proponen que la intención se puede analizar desde la perspectiva del emisor, de la del destinatario o de una manera que “se basa en la construcción conjunta e interactiva del significado” (1990 en Yus, 1997, p. 106). Para Yus (1997) un estímulo es intencionado cuando el emisor lo dirige a propósito a su destinatario para que lo interprete. Consideramos, por tanto, que debido a la naturaleza de la comunicación que estamos estudiando en la presente tesis, todos los estímulos son intencionales, a excepción de los silencios.

2. El *continuum* verbal / no verbal. La información se puede transmitir de manera verbal o no verbal y, en caso de que se solapen ambas fuentes, se considerará a la primera como predominante y a la segunda como complementaria.

3. El continuum directo / indirecto. Se puede hacer una gradación de interpretaciones de acuerdo con el número de *suposiciones contextuales* necesarias para interpretar correctamente un estímulo.

Yus (1997) hace una taxonomía de los malentendidos a partir de la combinación de los tres *continuums* que ya hemos explicado. A continuación, trataremos únicamente aquellos tipos pertinentes para nuestro estudio:

1. Interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo.
2. Interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado e indirecto.
3. Enunciado verbal, intencionado e indirecto interpretado como directo.

Por último, en un tercer acercamiento a los malentendidos, pero esta vez desde una perspectiva sociolingüística, retomamos la propuesta de Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005). Como ya hemos mencionado, los malentendidos suceden incluso en situaciones culturalmente homogéneas, por lo que estos autores (Gumperz y Cook-Gumperz, 2003-2005) proponen una lista de posibles fuentes comunicativas, culturales y sociales de malentendidos, así como su relación con los contextos de los individuos:

- a) El entendimiento en prácticas comunicativas se apoya en dos tipos de conocimiento: el gramatical y léxico de los signos y signos indexicales, entre los que destacan las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto.
- b) Muchos malentendidos se generan debido a que hay conocimiento que se asume que la otra persona tiene, que suele ser cultural y que se adquiere en el curso de experiencias de socialización y diferencias en las convenciones discursivas.
- c) Las convenciones discursivas se aprenden a través de contacto interpersonal, sobre todo en situaciones con pares, en donde los individuos se sienten con mayor libertad de cometer errores sin el miedo de ser juzgados de manera errónea.

- d) La incidencia de errores en la comunicación es también una función de las demandas cognitivas de la actividad que se está llevando a cabo.
- e) Es posible distinguir entre fallas en la comunicación atribuidas a diferencias culturales y a conflictos interpersonales u otro tipo de desacuerdo.

Ahora bien, y para el caso específico de WhatsApp, Yus (2017, p. 68) propone el uso de los términos “restricciones contextuales” y “efectos no intencionados y no proposicionales”¹⁴ para entender qué está en juego en la comunicación mediada por internet.

El término “efectos no intencionados y no proposicionales” se refiere a las emociones o sentimientos que se generan por la comunicación entre los interlocutores y se unen, de manera positiva o negativa, a los efectos cognitivos derivados de la interpretación del contenido proposicional de las expresiones.

Por su parte, el término “restricciones contextuales”, se refiere a los aspectos que subyacen a los actos comunicativos y las interacciones de los usuarios y constriñen su eventual resultado exitoso o fracasado (Yus, 2017).

Los destinatarios pueden extraer, de manera positiva o negativa, efectos no intencionados y no proposicionales que no necesariamente eran parte de la intención del emisor y que pueden repercutir en las emociones o sentimientos de los destinatarios. Estos efectos son relevantes para el resultado de la conversación escrita y pueden tener un impacto en cómo hacen sentir a los usuarios (Yus, 2017).

La interfaz de WA también puede generar algunos efectos no proposicionales negativos. Yus (2017) señala que pueden surgir malentendidos a partir de las temporalidades en los usos de WA, ya que puede haber repercusiones no deseadas por el manejo de los tiempos entre los turnos de WA y el manejo de actividades offline y la comunicación por WA (Darics, 2014, p. 339;

¹⁴ Las traducciones son nuestras.

Pielot *et al.*, 2014 en Yus, 2017), tal como veremos en el ejemplo que compone la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

Como vimos en el apartado 3.1 de Análisis de la Conversación, en la comunicación en general, el tiempo es un factor clave para el desarrollo de la misma. En la conversación escrita juega un papel todavía más importante, porque la tardanza en la respuesta se puede interpretar de distintas maneras y generar malentendidos entre los interlocutores.

La breve descripción que hicimos sobre los malentendidos y sus distintos orígenes posibles deja en claro que son multifactoriales y que se pueden abordar desde distintas perspectivas, la primera es desde una mirada interaccional, cuando se generan por confundir una acción con otra, o por no comprender una referencia adecuadamente.

La segunda propone que el origen de malentendidos se reduce a doce opciones a partir de la combinación de tres *continuums*, que, a su vez, dan origen a una taxonomía. La tercera óptica es la que propone una lista de posibles fuentes a partir de elementos sociales y culturales.

En nuestro análisis señalamos los orígenes de los malentendidos desde las tres posibilidades, en un afán de abarcar el fenómeno y dar una explicación lo más clara y completa posible.

Por último, también se exploraron algunas circunstancias propias de la conversación escrita en WA para entender que en la conversación escrita por internet entran en juego elementos extralingüísticos que se deben tomar en cuenta en nuestro análisis.

2.3 Interaccionismo y Sociopragmática

En este apartado abordamos dos temas muy importantes para nuestra investigación, ya que sientan las bases teóricas sobre las que se desarrollará la discusión de resultados del análisis de nuestro corpus. El primero es el del interaccionismo, centrándonos principalmente en el concepto de *interaction engine* de Levinson y en el trabajo de John J. Gumperz sobre la

cooperatividad en la comunicación. Terminaremos este apartado describiendo qué es la sociopragmática, su relación con la sociolingüística y explicando por qué es pertinente recuperarla para nuestro estudio.

2.3.1 Interaccionismo

La interacción favoreció la evolución humana y del lenguaje, así como la construcción de bloques de sistemas sociales. Parece haber principios específicos o propiedades abstractas que subyacen a la interacción humana, ya que las habilidades para ésta son parcialmente independientes de la lengua y la cultura (Muysken 2000 en Levinson, 2006b). Es importante tener en mente que la interacción hizo posible el lenguaje, no al revés (Levinson, 1995, p. 232 en Levinson, 2006b).

A partir de lo anterior, y con base en los estudios translingüísticos y transculturales que se han hecho, hay evidencia suficiente para afirmar que hay un marco universal compartido en la interacción verbal. No es descabellado, por tanto, considerar que en una conversación escrita por WA hay algunos elementos de la interacción que se comparten con otras actividades comunicativas y sociales (Enfield y Sidnell, 2014).

Es así que Levinson (2006b) señala que es viable que exista una especie de “maquinaria” o “motor” que todos los individuos compartimos y que hace posible que se creen significados y pueda haber inteligibilidad. Este autor denomina *interaction engine* (Levinson, 2006b) al conjunto especial de habilidades y disposiciones conductuales que se encuentran detrás de la comunicación e interacción humanas, que trabajan de manera coordinada y sostienen el uso de la lengua, que son independientes de ella, pero sobre los cuales se construye el discurso. Señala las siguientes como las propiedades del *interaction engine* (Levinson, 2006b):

1. La interpretación del comportamiento del otro es una precondition para la interacción e involucra un rastreo de las intenciones u objetivos del comportamiento. Esto presupone una simulación del mundo mental del otro.

2. Durante la interacción hay una simulación del otro simulándolo a uno mismo y las acciones se generan tomando en cuenta que serán interpretadas por otro. Es esencial que haya una interacción cooperativa, por lo que es necesario diseñar la frase exacta para un destinatario específico que hará que entienda aquello a lo que su interlocutor se está refiriendo.

3. La lengua no es el único código por el que las acciones cruciales son realizadas, pueden ser inferidas o transmitidas indirectamente. Esto implica que el mecanismo de signos fundamentales es independiente de la lengua, que amplifica su potencial.

4. Como vimos, la interacción debe ser cooperativa. Hay un nivel en el que las acciones tienen la intención de ser interpretables y deben contribuir para que se lleve a cabo el cometido de la interacción.

5. La interacción se caracteriza por estar formada por acciones encadenadas y secuencias gobernadas por expectativas, pero no hay reglas que obliguen a cumplirlas. El resultado de una interacción no se puede planear con anticipación por ninguno de los participantes.

6. La interacción se caracteriza por la reciprocidad y la alternancia de roles en el tiempo, es decir, hay una toma de turnos (Sacks *et al.* 1974 en Levinson 2006b).

7. La interacción se lleva a cabo con una participación estructurada que es constantemente modulada.

8. La interacción está caracterizada por una expectativa de tiempo cercano, una acción se produce en un contexto determinado y genera una respuesta inmediata esperada, es decir,

una respuesta adyacente a la acción. Este punto se relaciona con 5 y 6. Es por eso que hay una expectativa de una respuesta rápida en una conversación por WA.

9. La interacción cara a cara está caracterizada por señales multimodales que deben ser unidas una con otra a través del tiempo y la modalidad (visual, auditivo, quinésico, etc.). La comunicación multimodal incluye las capacidades de simular mentalmente al otro y la reconstrucción de motivos e intenciones. Como hemos visto, la comunicación por WA también es multimodal, ya que se compone de texto y elementos semióticos, por lo que aplican estos mismos principios.

10. Con base en estudios acerca de la toma de turnos, saludos, problemas en la interacción y malentendidos, parece ser que la interacción tiene propiedades universales.

El *interaction engine* tiene que predecir por lo menos los elementos de interacción que se mencionaron más arriba. De esta manera, los elementos cruciales para la interacción humana son: la atribución de intenciones, la simulación de otro simulándonos a nosotros mismos, las intenciones griceanas que llevan a comportamientos que derivan en el reconocimiento de intenciones, la naturaleza cooperativa de la interacción humana y la toma de turnos.

El *interactional engine* no es un mecanismo fijo, sino una serie de principios que pueden unirse o mezclarse con otros principios locales. Existe la hipótesis de que es más fácil de reconocer en la conversación informal cotidiana, que forma la base para la adquisición de lenguaje y la socialización.

Además, en una conversación el emisor reconstruye su enunciado tomando en cuenta las respuestas o la falta de éstas de su interlocutor (Goodwin, 1981 en Levinson, 2006a). Así, lo que resulta es el producto de una actividad en conjunto, que puede o no corresponder con la intención inicial del hablante.

Asimismo, cabe señalar que la cognición humana se adapta a las necesidades de conducir la compleja interacción que domina nuestras vidas y, a cambio, los patrones de interacción sólo pueden explotar las propiedades del *interaction engine*.

Como adelantamos al principio de este apartado, los elementos del *interaction engine* se pueden encontrar también en WA. Se explorarán a detalle en la Discusión de resultados (capítulo 5), pero por ahora baste decir que las propiedades que no se desarrollaron de manera adecuada contribuyeron a la generación de malentendidos.

Esto no significa que estudiar la interacción en WA a partir del *interaction engine* no sea pertinente, sino que cuando se generan malentendidos en la conversación que se desarrolla en esta plataforma hay un tipo especial de interacción, tal como veremos en la Discusión de resultados.

Cooperación conversacional

Mencionamos páginas atrás que uno de los elementos del *interaction engine* (Levinson, 2006b) es que tanto la interacción como la conversación deben ser cooperativas, por lo que definimos qué es, en palabras de Gumperz y Cook-Gumperz (1982a), la cooperación conversacional. A continuación, abordaremos este tema con mayor profundidad.

Gumperz en su trabajo “Conversational Cooperation in Social Perspective” (1990) se concentra en los procesos inferenciales universales en la conversación. Una de sus preocupaciones principales gira en torno a las nociones del entendimiento contextual que depende de las inferencias que se construyen acerca de las asunciones de la cooperación conversacional, que son parecidas a las implicaturas y contienen valoraciones del intento comunicativo.

Este autor (Gumperz, 1990) elabora su idea de *cooperación* a partir de la noción griceana de *implicatura*, que se refiere a lo que se intenta hacer para conocer las condiciones generales

que se pueden aplicar a una conversación. Asimismo, Gumperz (1990) continúa citando a Grice y menciona que cuando se conversa con alguien hay esfuerzos cooperativos y cada participante reconoce que hay un propósito o un conjunto de propósitos en común, o, al menos, se encamina la conversación en una dirección mutuamente aceptada. Es por ello que Grice formula el Principio de Cooperación, como una especie de regulador de la conversación¹⁵.

Gumperz (1990) también considera que la comunicación, y específicamente el habla, se produce y evalúa dentro del contexto de una ecología comunicativa e involucra los esfuerzos cooperativos de los interlocutores.

Por lo tanto, la cooperación se puede entender como la colaboración en la búsqueda de metas comunicativas compartidas que sirven como una precondition para las inferencias basadas en las máximas (Gumperz, 1990). Los mismos nombres que Grice les da a éstas (Cantidad, Calidad, Relevancia y Manera) implican que seguirlas significa escoger apropiadamente expresiones al nivel de contenido. Sin embargo, como veremos más adelante, las máximas de Grice no son prescriptivas sino descriptivas, por lo que los hablantes pueden jugar con ellas y violarlas abiertamente para comunicar significados añadidos a aquello que están diciendo.

Dentro del contexto de asunciones compartidas, los participantes pueden tener objetivos que entren en conflicto, por lo que la cooperación no puede basarse únicamente en el contenido, sino que también debe prestarse atención a la intención del emisor y al manejo que tenga de las mismas máximas.

El entendimiento de los eventos comunicativos se basa en dos niveles de inferencia: un nivel global en donde se considera el propósito general o dirección del intercambio y un nivel

¹⁵ Tratamos ampliamente al respecto en el apartado 3.4.3.

local de inferencias que se concentra en las relaciones de secuencias, tales como lo que se conoce como pares adyacentes (Gumperz, 1990).

Así, la cooperación es voluntad para colaborar en la producción de un discurso coherente y se supone que cada hablante es consciente de lo que el otro está tratando de hacer al nivel de intento (Gumperz, 1990), por lo que la cooperación es fundamental para evitar malentendidos; sin embargo, puede suceder que el emisor considere que está siendo lo suficientemente cooperativo como el intercambio (y su interlocutor) lo requiere y que aun así ocurran este tipo de circunstancias.

2.3.2 Sociopragmática

A continuación, explicaremos qué es la sociopragmática y qué elementos contiene, así como por qué es oportuno realizar nuestro análisis utilizando esta perspectiva teórica. También se comentará brevemente sobre la relación de la sociopragmática con la semántica y la sociolingüística.

La sociopragmática es un acercamiento al análisis pragmático que relaciona el significado pragmático con la valoración de la distancia social de los participantes, las reglas sociales de la comunidad de habla, las prácticas de discurso y los comportamientos aceptados (Marmaridou, 2011).

Se considera que es una teoría en la que el ambiente no lingüístico, que incluye tanto al pensamiento como a la situación (Dascal y Françoze, 1989, p. 13 en Marmaridou, 2011), afecta la interpretación y producción del lenguaje y generalmente se refiere al estudio de factores pragmáticos externos que inciden en el uso del lenguaje.

Los estudios sociopragmáticos tienen como objetivo principal el descubrir las normas culturales que subyacen los patrones comunicativos de determinado grupo social en un contexto sociocultural (Márquez y Placencia, 2005).

Por otro lado, Levinson (1983, p.27 en Marmaridou, 2011), señala que el límite superior de la pragmática se encuentra con los límites de la semántica, mientras que el límite inferior lo hace con los de la sociolingüística y que, por lo tanto, marcar una frontera tajante entre los fenómenos sociolingüísticos y pragmáticos es una empresa sobremanera compleja (Levinson, 1983, p.29 en Marmaridou, 2011).

Una de las principales distinciones entre sociolingüística y sociopragmática la señala Culpeper (2009 en Marmaridou, 2011), al explicar que la sociolingüística se ocupa de mapear patrones regulares del uso en interacción, mientras que la sociopragmática se preocupa por las maneras en las que esos patrones regulares se usan y explotan en interacciones particulares (Marmaridou, 2011).

Por su parte, Leech (1983 en Marmaridou, 2011), al priorizar los principios conversacionales, propone que es un modelo retórico de la pragmática referido al estudio del uso efectivo de la lengua en comunicación y se enfoca en la situación de habla.

Es por todo lo anterior que el enfoque de nuestra investigación es sociopragmático, pues la conversación en WA se desarrolla con fines puramente comunicativos y se involucran elementos externos al lenguaje que afectan la interpretación, tanto los referentes a los procesos interpretativos de los participantes, como la falta de respuesta a partir de no contar con internet, por ejemplo. Además, se llevó a cabo con un corpus formado por conversaciones entre estudiantes de licenciatura en Ciudad Universitaria, por lo que, tras el análisis, se conocen algunos patrones de los malentendidos que ocurren en este grupo social.

Fracaso pragmático

Thomas (1983 en Marmaridou, 2011) interpretó la competencia lingüística como la unión de la competencia gramatical y la competencia pragmática, y la definió como la habilidad de usar el lenguaje de manera efectiva para lograr un propósito específico y para entender el lenguaje

en un contexto dado. Dentro de este marco, el fracaso pragmático se define como la falta de habilidad para reconocer la fuerza del enunciado de un hablante cuando éste considera que un interlocutor específico debería reconocerla (Thomas 1983, p.94 en Marmaridou, 2011). Cuando esto sucede se pueden generar malentendidos.

Es así que el fracaso sociopragmático resulta del mal cálculo de un hablante de las condiciones sociales que se dan en un determinado escenario de la lengua en uso.

Por lo tanto, debido a que en el presente trabajo estudiamos malentendidos, encontramos que se producen fracasos pragmáticos entre los interlocutores, porque los mensajes no se entienden de la manera en la que el emisor pretendía. Retomaremos este tema en el apartado de la Discusión de resultados.

2.4 Teorías pragmáticas usadas en el análisis de conversaciones en WhatsApp

El siguiente apartado del Marco Teórico contiene los conceptos fundamentales para la comprensión de cómo y por qué se generan malentendidos en las conversaciones por WA. Comenzaremos tratando el tema de la negociación de significados y el ámbito común¹⁶, pues a veces éste falla y contribuye a la generación de malentendidos.

En el siguiente subapartado se estudia brevemente la teoría de los actos de habla, tanto desde la perspectiva de Austin como de Searle. Se repasa la famosa tricotomía de Austin, qué es el efecto ilocucionario de acuerdo con Searle, así como su clasificación de los tipos de actos de habla.

Posteriormente explicamos qué es el Principio de Cooperación y las máximas de Grice, tema fundamental para encontrar cómo se realiza la interpretación en un intercambio comunicativo, así como los tipos de implicaturas que se crean.

¹⁶ Esta es la traducción que hace Yus (2001, p.11) de *common ground* y es la que utilizaremos en esta investigación.

Después se presenta brevemente la Teoría de la Relevancia de Sperber y Wilson, que ayuda a localizar por qué un estímulo fue más relevante que otro en una conversación y encontrar así por qué se generó el malentendido. También se revisa el proceso de creación de inferencias, pues, como veremos, éstas tienen un rol muy importante en los malentendidos. Asimismo, nos enfocamos en aspectos de la relevancia particular que se crea en las conversaciones escritas.

Para finalizar, hacemos un breve acercamiento al tema de la cortesía, pues al ser un mecanismo regulador de los intercambios sociales y conversacionales, y puede influir en la generación de malentendidos y, sobre todo, en el uso de emojis en una conversación por WA.

2.4.1 Negociación de significados

A continuación, trataremos qué es el ámbito común, la facilidad compartida, así como el conocimiento común directo e indirecto y cómo se relacionan para dar como resultado un conocimiento compartido entre los interlocutores, con el objetivo de, en la Discusión, mostrar cómo operan estos principios en las conversaciones en WA.

Es importante comenzar señalando que el significado en cualquier interacción cara a cara es negociable, pero se necesita conocer “el terreno” para esa negociación (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a). De acuerdo con Gumperz y Cook-Gumperz (1982a), muchos de los significados y de los acuerdos que ocurren durante el proceso de interpretación dependen de convenciones culturalmente específicas, por lo que gran parte del significado en un encuentro es indirecto e implícito.

Es así que cuando se conversa con personas conocidas se comienza por asunciones compartidas y conocimientos mutuos que se han construido a través del tiempo y de interacciones previas. De acuerdo con Clark (2015), Lewis (1969) postuló que el conocimiento mutuo o compartido es un componente necesario para la comunicación y es lo que actualmente se conoce como “*common ground*” o ámbito común.

Las adiciones al ámbito común se realizan a través de la adquisición de nuevos conocimientos a partir de intercambios comunicativos. Hay distintos tipos de ámbito común dependiendo de la cantidad de conocimiento que se comparta. A continuación, trataremos sólo los pertinentes para nuestra investigación (Clark, 2015):

1. Personal: es el ámbito común que está por encima del comunal y se forma por la información compartida por dos o más individuos gracias a muchos intercambios comunicativos.

2. Local: se obtiene de conversaciones particulares y de la información que cada participante ofrece en una determinada ocasión.

3. Comunal: se trata del ámbito común que compartimos con las personas de nuestra comunidad: nacionalidad, lengua, religión y escolaridad. En este tipo de ámbito podemos incluir algunas convenciones lingüísticas y extralingüísticas en WA.

De acuerdo con Clark (2015), el establecimiento de un ámbito común es fundamental para toda comunicación y depende en gran medida de tener atención compartida (*joint attention*) sobre algún objeto o evento.

La atención compartida se refiere a las interacciones colaborativas en las que los participantes comparten estados psicológicos con otros (Gilbert, 1989; Searle, 1995; Tuometa, 1995 en Tomasello y Carpenter, 2007). Se trata de que dos personas estén experimentando lo mismo al mismo tiempo y juntos saben que lo están haciendo (Tomasello, 1995 en Tomasello y Carpenter, 2007). Esta propiedad crea un espacio compartido de una base psicológica común que es fundamental para actividades comunicativas cooperativas entre individuos.

Ahora bien, cada acción en común genera cambios mentales relacionados con el conocimiento de los individuos involucrados (Terborg y Velázquez, 2019). Terborg y Velázquez (2019) señalan que hay dos tipos de conocimiento: “conocimiento común directo” (CCD) y el

“conocimiento común indirecto” (CCI). Estos autores explican estos términos a partir del Modelo de la Ecología de Presiones (MEP).

Así, de la compleja interrelación de distintas historias se forma un CCD y de éste, a su vez, emerge, sin que se haya planeado de manera consciente, el CCI (Terborg y Acosta, 2013), que se obtiene a partir de reportes o documentos, es decir, no es a través de la experiencia. El CCD, por su parte, sí se obtiene a partir de las vivencias personales y es el que da lugar a un entendimiento en común con otras personas.

El CCD es fundamental para los individuos, surge en redes sociales pequeñas, sirve para necesidades inmediatas y es el producto de necesidades inmediatas también (Terborg y Acosta, 2013).

Además, dos individuos nunca ven el mismo evento de la misma manera: hay diferentes grados de entendimiento común entre dos o más personas; por lo tanto, lo que se comparte es solamente una parte de la percepción de todos, sin embargo, lo que resulta común es la base para futuros actos comunicativos (Terborg y Velázquez, 2019).

El CCD y el CCI son conceptos que amplían las nociones de “facilidad compartida” (FC) y “máxima facilidad compartida” (MFC) (Terborg y Acosta, 2013). Cuando dos o más individuos interactúan y se comunican de manera cotidiana “se moviliza” el estado del mundo y se genera la MFC, que es un “complejo proceso en el que surgen, se negocian, comparten y crean parámetros; una propia normatividad lingüística” (Terborg y Acosta, 2013, p. 93).

Por lo tanto, en las redes sociales la interacción lingüística tiene cierta automatización y la MFC se basa en el conocimiento compartido que tengan los interlocutores (Terborg y Acosta, 2013).

Por su parte, recuperamos sólo los aspectos de la “facilidad compartida” que son pertinentes para esta investigación (Terborg y García Landa, 2011, p.259):

1. El conocimiento individual o competencia.
2. Selección del código de acuerdo al tema, a los espacios y a los ámbitos.

Tener en cuenta el tema del ámbito común, así como del CCD y CCI es pertinente para nuestro trabajo de investigación porque mediante el contacto constante de dos individuos se negocian ciertos elementos comunicativos, no solamente verbales, como apelativos o formas cariñosas de referirse a alguien, sino también extralingüísticos, como el caso de los emojis. También gracias a la FC y la MFC se negocia el código que se usa en la conversación, como veremos en uno de nuestros ejemplos de la categoría Uso de emojis.

Por otro lado, nuestras expresiones, de acuerdo con Bakhtin ((1986) 1999), están repletas de ecos de palabras usadas por otros que llevan consigo su propia evaluación, que nosotros asimilamos y re trabajamos. A partir de nuestro análisis¹⁷, pudimos constatar que algo parecido sucede con los emojis: muchas veces los usuarios aprenden su significado a partir de los usos que ven de otras personas, pero también los adaptan con base en sus propias interpretaciones y experiencias.

Conceptos como *ámbito común*, *atención conjunta*, *CCD* y *CCI* son fundamentales para el análisis de los malentendidos, pues cuando alguno (o algunos) de éstos son dispares entre los interlocutores, cada uno de ellos puede interpretar que la conversación está siguiendo un rumbo distinto y por lo tanto comprender los mensajes de manera diferente a la intencionada por el emisor.

Por otro lado, la consistencia del ámbito común entre los interlocutores ayuda a que se eviten malentendidos por WA, como veremos más adelante en nuestro análisis. Además, al tener en cuenta el ámbito común, así como del CCD y CCI se puede explicar cómo a partir del contacto entre los dos individuos se negocia el significado de ciertos elementos como los emojis.

¹⁷ Específicamente con los ejemplos que componen la categoría Uso particular de emojis.

Por último, como vimos, el ámbito común es fundamental para comprender cómo funcionan determinados componentes dentro del *interaction engine* (Levinson, 2006b), por lo que es muy importante tener claro qué es.

Todos los términos explicados en este apartado constituyen la base sobre la que se desarrolla la mayoría de las conversaciones entre los individuos, incluidas por supuesto las de WA, y muchas veces su desenlace adecuado depende del estado de estos elementos entre los interlocutores.

2.4.2 Actos de habla

Debemos saber qué es lo que queremos decir y qué es lo que no queremos decir, y es menester que estemos precavidos contra las trampas que el lenguaje nos tiende (“A Plea for Excuses”, *Philosophical Papers*, Oxford University Press, 129 en Austin, 2018, p.19).

En este apartado abordaremos el tema de los actos de habla, tanto desde la perspectiva de Austin, como desde la de Searle: definiciones, tipologías, así como otros conceptos pertinentes para nuestro análisis de malentendidos en WhatsApp, como la incorporación de esta teoría en el análisis de la conversación.

De acuerdo con John J. Austin se debe estudiar el lenguaje cotidiano porque lo usamos como herramienta para realizar tareas de todos los días; bajo estas premisa Austin desarrolla el concepto de “acto de habla”, uno de los más importantes dentro de la pragmática. El principio fundamental de la teoría de los actos de habla es que al usar una lengua se llevan a cabo acciones, es decir, las expresiones no son simplemente portadoras de significados. Esto queda claro a partir de un par de observaciones de Levinson (2016, p.2):

1.Las expresiones en una conversación responden, más que a la forma o al significado de lo que se está diciendo, a la acción subyacente realizada por el turno de habla anterior.

2. Las expresiones tienen consecuencias en el mundo real (por ejemplo, apostar con un amigo te obliga a pagarle).

Es así que el estudio de los actos de habla es muy importante para el entendimiento del uso del lenguaje. Además, se debe tomar en cuenta que el nicho central del lenguaje es la conversación (Levinson, 2016) y en cada turno se transmite un acto de habla. Para poder responder a tiempo en un intercambio conversacional, es necesario decodificar o atribuir actos de habla muy rápidamente, porque se responde primero a la fuerza ilocucionaria, no al significado.

Clasificación de Austin de los actos de habla

La tricotomía más famosa de los actos de habla de Austin es la siguiente (Austin, 2018):

- **Acto locucionario.** El acto de “decir algo”.
- **Acto ilocucionario.** El acto *al* decir algo: preguntar o responder una pregunta, dar información, formular una advertencia, entre muchos otros. Es distinto de realizar el acto *de* decir algo.
- **Acto perlocucionario.** Al decir algo se producen ciertos efectos reales sobre los sentimientos, pensamientos o acciones de los destinatarios.

Los tres tipos de actos se realizan al mismo tiempo: “en cuanto decimos algo, lo estamos haciendo en un determinado sentido y estamos produciendo unos determinados efectos” (Escandell, 2013, p. 60).

Los malentendidos como infortunios

Austin (2018) desarrolló una teoría sobre los infortunios, es decir, las distintas maneras en las que un enunciado realizativo puede fracasar. Para nuestra investigación no retomamos ese tipo de enunciados, sin embargo, es importante resaltar que este autor clasifica a los malentendidos que surgen a partir de la mala comprensión como un tipo de infortunio, clasificación que sí consideramos para nuestro estudio.

Clasificación de Searle

Austin influyó en los trabajos que Searle desarrolló sobre los actos de habla, pero los hizo con un modelo más amplio. El punto del que este autor parte para su teoría es que “hablar una lengua es tomar parte en una forma de conducta gobernada por reglas” (Searle, 1994, p.25) y, más adelante, detalla que, gracias a la realización de esas reglas, hablar una lengua es efectuar actos de habla como ordenar, preguntar, prometer, etc.

Por lo tanto, de acuerdo con Searle (1994), el acto de habla es la unidad básica o mínima de la comunicación lingüística, pero el significado de una oración no determina qué acto de habla se realiza, ya que los emisores pueden querer decir más de lo que efectivamente están diciendo.

Ahora bien, desde el punto de vista semántico, en la estructura sintáctica de la oración se pueden distinguir dos elementos. Al primero Searle lo denomina indicador proposicional, es decir, el contenido expresado en una proposición, y al segundo, el indicador de la fuerza ilocucionaria. Éste determina cómo se debe de tomar la proposición, es decir, qué acto ilocucionario se está llevando a cabo al emitir determinada oración. Entre los indicadores de fuerza ilocucionaria en español se encuentran el orden de las palabras, el énfasis, la curva de entonación, la puntuación, entre otros (Searle, 1994).

De acuerdo con Searle (1994), para encontrar el significado adecuado de una oración es necesario analizar los actos ilocucionarios de manera que se recuperen los aspectos intencionales y los convencionales, así como la relación entre ellos. Por lo tanto, el efecto ilocucionario es la “comprensión por parte del oyente de la emisión del hablante” (Searle, 1994, p.56).

Por otro lado, la clasificación de Searle de los actos de habla se reduce a cinco categorías principales, aunque este autor menciona que constantemente se realiza más de un acto al mismo tiempo (Escandell, 2013, p. 67):

1. **Actos asertivos:** decir cómo son las cosas.
2. **Actos directivos:** se trata de conseguir que se hagan cosas.
3. **Actos compromisivos:** nos comprometemos a hacer cosas.
4. **Actos expresivos:** expresamos nuestros sentimientos y actitudes.
5. **Declaraciones:** se producen cambios a través de nuestras emisiones.

Por último, van Rees (1992 en Márquez y Placencia, 2005) señala que, al hacer un análisis de la conversación, la teoría de los actos de habla se debe combinar con otras teorías que tomen en cuenta las convenciones de uso, los principios comunicativos generales y principios de inferencia racional, como hemos hecho para la realización de nuestra investigación.

En este apartado estudiamos la teoría de los actos de habla, tanto la clasificación de Austin con su tricotomía más famosa, como la de Searle con sus cinco categorías principales. Además, revisamos brevemente la perspectiva de Levinson sobre los actos de habla y el habla en interacción.

Es importante señalar que dejamos fuera mucho de la teoría de los actos de habla, pues nos concentramos sólo en los aspectos más relevantes para nuestra investigación: para clasificar los actos presentes en nuestros ejemplos utilizamos las etiquetas propuestas por Searle en su clasificación, así como el papel del efecto ilocucionario en el desarrollo de los malentendidos.

En los siguientes apartados abordaremos otras teorías pragmáticas necesarias para el análisis del fenómeno que estamos estudiando.

2.4.3. Principio de Cooperación y máximas conversacionales

Paul Grice centró sus estudios en los principios que regulan la interpretación de los enunciados y “su modelo trata [...] de identificar y caracterizar cuáles son los mecanismos que

organizan el intercambio comunicativo y son los responsables de ese «significado añadido» (Escandell, 2013, p.79). Sin embargo, de acuerdo con el mismo Grice (1975), algunas veces el significado convencional de las palabras usadas definirá qué es lo que se está implicado, además de ayudar a determinar lo que está dicho.

Este tema es muy importante para el desarrollo de nuestra tesis porque ayuda a entender qué principios comunicativos, en tanto máximas conversacionales, intervienen en un mensaje que contiene un malentendido y por qué éste se genera. Asimismo, revisaremos el papel que tienen las implicaturas en la interpretación de los enunciados.

Grice analiza la lógica particular que rige la conversación y propone algunos principios no normativos, pero aceptados de manera implícita por los participantes en una conversación, que se incluyen en el Principio de Cooperación (PC) (Grice, 1975, p.45 en Escandell, 2013, p.80): “Haga que su contribución a la conversación sea, en cada momento, la requerida por el propósito o la dirección del intercambio comunicativo en el que está usted involucrado”.

El PC puede ayudar a los individuos a descartar algunos movimientos conversacionales por ser inadecuados (Grice, 1975) y, como hemos apuntado, no se trata de un principio que busque ser prescriptivo, sino describir una condición de racionalidad básica y necesaria para que el discurso sea inteligible y tenga sentido. El PC se forma de varias máximas y submáximas que darán resultados en concordancia con éste y que Grice (1975) propuso como si el propósito fuera un intercambio de máxima eficacia. Las máximas con las siguientes:

1. **Cantidad.** Se relaciona con cuánta información se da y tiene las siguientes submáximas:
 - a) Haga su contribución tan informativa como el intercambio lo requiera.
 - b) No haga su contribución más informativa de lo requerido.
2. **Calidad.** Se compone de la supermáxima “Trate de hacer su contribución verdadera” y de dos submáximas:

- a) No diga lo que usted cree que es falso.
 - b) No diga aquello de lo que no tiene evidencia suficiente.
3. **Relación.** Sea relevante.
4. **Manera.** No se relaciona tanto con lo dicho sino con cómo se dice. Incluye la supermáxima “Sea claro” y otras submáximas:
- a) Evite la obscuridad de expresión.
 - b) Evite ser ambiguo.
 - c) Sea breve (evite ser innecesariamente prolijo).
 - d) Sea ordenado.

Estas máximas también son descriptivas, más que prescriptivas, y seguir algunas de éstas es más importante que seguir otras. Sin embargo, en una conversación se espera que el emisor module el seguimiento de cada máxima con el objetivo de comunicar lo que pretende.

De esta manera, también las implicaturas conversacionales conectadas con las máximas están relacionadas con los propósitos particulares del intercambio comunicativo. Un participante en una conversación puede fallar en completar una máxima de varias maneras, entre las que se incluyen las siguientes (Grice, 1975):

1. Puede, de manera no ostensiva, violar una máxima.
2. Puede indicar que no tiene la voluntad de cooperar en la manera requerida por la máxima.
3. Puede enfrentarse a una incompatibilidad en las máximas.
4. Puede violar una máxima, es decir, fallar abiertamente en realizarla.

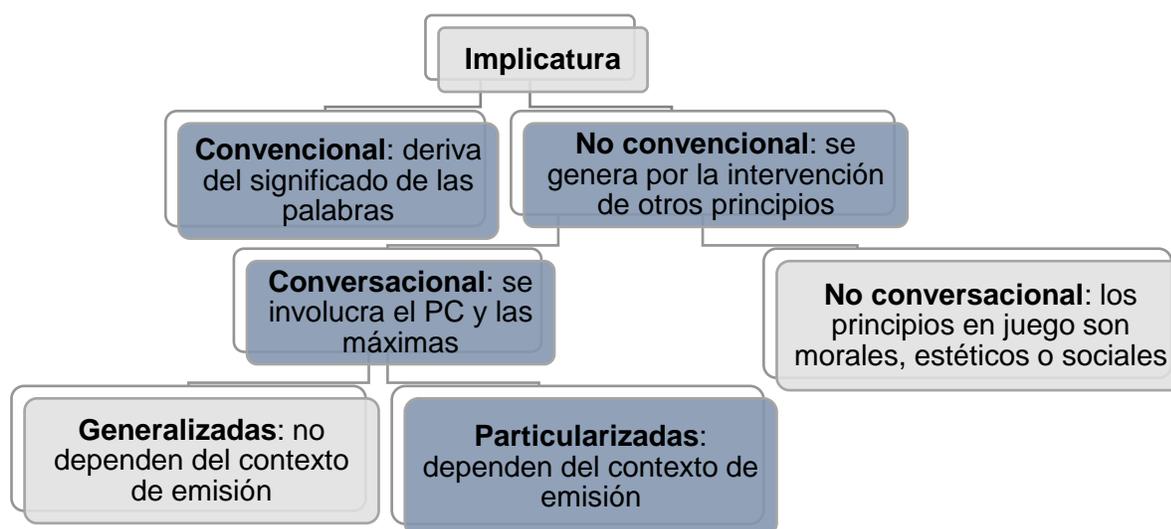
Por otro lado, una distinción básica en la teoría de Grice es la que hace entre a) lo que se dice -el contenido proposicional del enunciado- y b) lo que se comunica -la información, diferente al contenido proposicional, que se transmite con el enunciado- (Escandell, 2013). Este tipo de

contenido es implícito, por lo que Grice lo denomina *implicatura*. Escandell explica que el concepto de “*implicatura* permite cubrir la distancia que separa lo que se dice y lo que efectivamente se comunica [...]. Y gracias a ello, permite simplificar las descripciones sintácticas y semánticas, asignando a los elementos léxicos significados unitarios y estables” (2013, p.91).

Hay dos grandes tipos de implicaturas, que a su vez se descomponen en otros; las explicamos a continuación en el “Cuadro 1”:

Cuadro 1

Tipos de implicaturas (Elaboración propia a partir de información obtenida de Escandell, 2013)



Implicatura conversacional

Las implicaturas conversacionales se generan al combinar la información que contiene el enunciado, el contexto y la situación de emisión y los principios conversacionales (Escandell, 2013). Grice propone algunas características o propiedades que ayudan a determinar si nos encontramos frente a una implicatura conversacional (Escandell, 2013):

1. **Cancelabilidad:** las implicaturas conversacionales se pueden cancelar añadiendo a su enunciado una cláusula que las invalide explícitamente, por ejemplo, emitir ese enunciado en un contexto que indique claramente que se está violando el Principio de Cooperación.
2. **No separabilidad:** las implicaturas conversacionales que no se basen en la violación de las máximas de manera dependen del contenido expresado y no de la manera de expresarlo.
3. **No convencionalidad:** las implicaturas conversacionales no forman parte del significado convencional de las expresiones a las que se ligan.
4. **No deducibilidad lógica:** las implicaturas conversacionales no dependen de lo que se dice, sino del hecho de decir lo que se dice.
5. **Indeterminación:** lo que se implica conversacionalmente tiene cierto grado de indeterminación, pues los medios para restaurar la vigencia del Principio de Cooperación de las máximas pueden ser diversos.

Por último, de acuerdo con Escandell (2013), una de las relaciones que puede existir entre implicaturas y máximas es que haya una implicatura porque se viola abiertamente una máxima, como veremos más adelante en el análisis de algunos de nuestros ejemplos.

En este apartado tratamos algunos de los conceptos más importantes de la teoría de las máximas conversacionales de Grice; serán retomados en el análisis de las conversaciones de WA para estudiar de qué manera intervienen en la creación de malentendidos y qué repercusiones tiene esto en el intercambio comunicativo. También nos concentramos en el tipo de implicaturas que se generan.

2.4.4 La Teoría de la Relevancia

Abordar este tema es importante porque un malentendido se puede generar a partir del reconocimiento incorrecto por parte del destinatario de un estímulo como más importante que otro dentro de una conversación, de tal suerte que no coincida con el intencionado por el emisor. Esto desencadena que las intenciones que se reconocen y las inferencias sean equivocadas.

La Teoría de la Relevancia está basada en uno de los fundamentos de la teoría de Grice: las expresiones automáticamente generan expectativas que guían al destinatario hacia el significado del emisor. Como vimos, Grice desarrolla o describe estas expectativas en términos del Principio de Cooperación y de las máximas. Por tanto, la interpretación que un destinatario rdebe escoger es la que mejor satisfaga estas expectativas (Wilson y Sperber, 2006).

Ahora bien, los fundamentos que sirven de punto de partida para la teoría que desarrollan Sperber y Wilson son dos: 1) comunicarse no se trata simplemente de «empaquetar» lo que pensamos en forma de palabras que son enviadas a un destinatario que las «desempaqueta» y así recupera nuestros pensamientos y 2) la comunicación humana no es únicamente cuestión de codificar y decodificar información, es decir, lo que decimos y lo que queremos decir no siempre coincide. Como podemos observar, estas dos nociones están íntimamente ligadas (Escandell, 2013).

Así, el entorno y el contexto se encargan de enriquecer las representaciones semánticas abstractas de las oraciones¹⁸ para así acercarlas a lo que el emisor pensó cuando emitió dicho mensaje. También es muy importante tener presente que entre lo que se dice literalmente y lo que se quiso decir hay una distancia que se logra salvar por medio de complejos mecanismos inferenciales (Escandell, 2013).

¹⁸ La “*representación semántica* de una oración no es otra cosa que la invariante de sentido que subyace a todos los enunciados concretos que pueden realizarse utilizando esa oración” (Escandell, 2013, p. 112).

Por lo tanto, de acuerdo con el modelo inferencial de Grice, un emisor da pistas de su intención de transmitir determinado significado, que es inferido por su destinatario a partir de la evidencia provista. Sin embargo, conocer únicamente el significado de las palabras no es suficiente para comprender completa y adecuadamente un mensaje.

Las inferencias

De acuerdo con Escandell (2013) la inferencia es un proceso que “crea” un supuesto a partir de otro o también se considera como un proceso que une dos supuestos; por su parte, “un *supuesto* es cada uno de los pensamientos que un individuo tiene catalogados como representaciones del mundo «real» (opiniones personales, creencias, deseos, etc.)” (Escandell, 2013, pp.116-117).

Como ya hemos apuntado, en un intercambio comunicativo, el destinatario no tiene certeza absoluta sobre la intención comunicativa del emisor, por lo que tiene que construir una hipótesis. Pero incluso si se deduce adecuadamente la intención comunicativa, se puede construir una inferencia sobre unos supuestos que sean equivocados y por lo tanto se da lugar a una conclusión inadecuada (Escandell, 2013), es decir, a un malentendido. Entre más fuerte sea el supuesto, así también lo será la inferencia a la que dé lugar.

La relevancia

Se dice que la información es *relevante* si produce efectos contextuales, mientras que es *irrelevante* si no da lugar a dichos efectos. Así, de acuerdo con Escandell (2013), un supuesto es relevante si el esfuerzo requerido para obtener efectos contextuales amplios es pequeño.

Antes de continuar es importante explicar qué son los efectos contextuales. El modelo de Sperber y Wilson presenta un mecanismo que de manera automática genera inferencias mediante deducciones. Este mecanismo deriva primero las implicaciones analíticas del nuevo supuesto y después realiza las implicaciones sintéticas a partir de la combinación del nuevo

supuesto con otros ya existentes. Las implicaciones analíticas surgen de un único supuesto, mientras que las sintéticas tienen como base dos supuestos distintos (Escandell, 2013).

Por lo anterior, la afirmación central de la Teoría de la Relevancia es que las expectativas de relevancia que una expresión genera son lo suficientemente precisas y predecibles como para guiar al destinatario hacia el significado del emisor (Wilson y Sperber, 2006).

Es así que, en términos de la Teoría de la Relevancia, cualquier estímulo externo o representación interna que dé un input para un proceso cognitivo puede ser relevante para algún individuo en algún momento cuando su procesamiento produce una diferencia que vale la pena en la representación del mundo individual (Wilson y Sperber, 2006).

Para esto, el destinatario busca entre todos los supuestos que tiene aquellos que le ayuden a llegar a la interpretación más relevante posible: que con un coste de procesamiento mínimo produzca el mayor número posible de efectos contextuales. Por lo tanto, de todos los estímulos que recibimos procesamos sólo aquellos que nos parezcan relevantes.

Es por lo anterior que La Teoría de la Relevancia postula el Primer, o Cognitivo, Principio de Relevancia (Sperber y Wilson, 1995, §3.1-2 en Wilson y Sperber, 2006, p.610):

Principio Cognitivo de Relevancia

La cognición humana tiende a estar orientada a la maximización de relevancia

A partir de este Principio es que se lleva a cabo la comunicación inferencial (Escandell, 2013), pues los emisores “buscan” generar un estímulo que sea más probable que llame la atención de su interlocutor y de indicarles la conclusión a la que desea que lleguen (Wilson y Sperber, 2006).

Como ya vimos, Sperber y Wilson proponen que en la comunicación humana entran en juego dos tipos de mecanismos distintos, pero que están interrelacionados: uno que se basa en la codificación y decodificación y otro que se basa en la ostensión y la inferencia.

Es así que es *ostensivo* el comportamiento que hace manifiesta la intención de hacer manifiesto algo, mientras que la *inferencia*, como ya señalamos, es el proceso para otorgar validez a un supuesto a partir de la validez de otro supuesto (Escandell, 2013).

Cuando un enunciado es reconocido como un estímulo ostensivo de carácter lingüístico se ponen en funcionamiento distintos tipos de procesos: de decodificación y de naturaleza inferencial (Escandell, 2013). Por lo tanto, es necesario hacer una nueva distinción: entre *explicatura* e *implicatura*¹⁹: “por *explicatura* Sperber y Wilson entienden el contenido que se comunica explícitamente por medio del enunciado. *Implicatura* se refiere, en cambio, al contenido que se deduce y construye basándose en supuestos anteriores” (Escandell, 2013, p.126).

Por lo tanto, la comunicación verbal comienza con la recuperación del significado lingüístico codificado en una oración, que debe ser enriquecido contextualmente para producir el verdadero significado del emisor. Después de decodificar entra en juego un proceso inferencial que tiene tres subtareas (Escandell, 2013, p.127):

1. Desambiguación;
2. Asignación de referentes;
3. Enriquecimiento, o especificación de referencia de las expresiones vagas.

Éstas se hacen de manera casi automática y solamente si la primera (y más evidente) elección no funciona, se hace un proceso consciente de decisión. Las fuentes de las implicaturas

¹⁹ El término *implicatura* proviene de Grice, pero Sperber y Wilson lo reelaboran, con un contenido ligeramente distinto (Escandell, 2013).

pueden provenir del contexto, del conocimiento enciclopédico o deducirse por inferencias a partir de las explicaturas y el contexto.

Por otro lado, el Principio Comunicativo de Relevancia²⁰ sugiere un procedimiento práctico para llevar a cabo las tareas de interpretación, así como la construcción de hipótesis en torno al significado del enunciado del emisor: a partir del significado lingüístico de la oración, se debe seguir el camino que represente menor esfuerzo en computar efectos cognitivos; después, se deben “probar” las hipótesis interpretativas a partir del orden de accesibilidad y por último detenerse cuando las expectativas de relevancia se satisfagan (Wilson y Sperber, 2006). Sin embargo,

[...] La aplicación del principio de relevancia no garantiza que la interpretación obtenida sea realmente la que intentaba transmitir el emisor: el destinatario puede llegar a conclusiones que le resultan altamente relevantes partiendo de supuestos equivocados que nada tienen que ver con los objetivos de su interlocutor. Pero éste no puede considerarse, sin embargo, un defecto del principio mismo: nótese que lo que falla no es la presunción de relevancia, ni la validez del razonamiento implicado por el emisor, sino la selección del contexto adecuado por parte del destinatario; e incluso en este caso, su interpretación seguirá los pasos previstos por la teoría. (Escandell, 2013, p.137)

Esto es lo que sucede con algunos malentendidos: para el destinatario es más relevante un estímulo que no era el que el emisor pretendía resaltar o comunicar y por lo tanto llega a una conclusión equivocada a partir de sus propias concepciones o supuestos de lo que está pasando en el intercambio comunicativo.

²⁰ Todo estímulo ostensivo transmite la presunción de su propia relevancia óptima (Wilson y Sperber, 2006, p.612).

Ahora bien, en muchos casos cuando se usa comunicación no verbal, el uso de un estímulo ostensivo añade una “capa” extra para el reconocimiento de la intención a la “capa” básica de información que el destinatario puede haber ya comprendido (Wilson y Sperber, 2006). Esto es lo que sucede en algunos de nuestros ejemplos cuando se usan emojis.

En suma, para la Teoría de la Relevancia la meta del destinatario es construir una hipótesis acerca del significado del emisor que satisfaga la presunción de relevancia transmitida por la expresión (Wilson y Sperber, 2006).

Ahora bien, trataremos a continuación acerca de la relevancia y su desarrollo e importancia en la conversación escrita.

De acuerdo con Yus (2010, p.16 en Herring, 2013) las propiedades tecnológicas de los “ciber-medios” afectan lo que se considera relevante. Es así que, en los tipos de comunicación mediada por internet, que carecen de los elementos presentes en la comunicación cara a cara, hay más huecos de información que se deben llenar de manera inferencial.

Sin embargo, en una conversación los interlocutores cuentan con el ámbito común que ayuda a crear una serie de presuposiciones tanto sobre el propio intercambio conversacional como de los participantes. Como sabemos, esa información en conversaciones escritas es fundamental para llevar a cabo conversaciones exitosas a pesar de la falta de información contextual importante como la no verbal vocal y visual (Yus, 2001).

Contexto situacional

Para Hasan (1981 en Yus, 2001, p.12) la situación es la parte de la realidad que se pone de relieve en la conversación, que se refiere no sólo al espacio físico en el que se encuentran los interlocutores, sino también al conjunto de creencias, supuestos, conocimientos compartidos, etc. que entran en acción cuando los interlocutores conversan. Yus (2001, p.12) recupera el resumen que hace Downes (1984, p.269) sobre los tipos de conocimiento:

Conocimiento anterior	<ul style="list-style-type: none"> a. Conocimiento de la lengua b. Reglas, normas y convenciones metaconversacionales. c. Las biografías de los participantes. d. Reglas, normas y convenciones metasociales (tipos de situación). e. La enciclopedia.
Conocimiento mutuo	El conocimiento de cada participante de que el interlocutor sabe alguna información, inferido según alguna premisa.
Contexto del enunciado	<ul style="list-style-type: none"> a. Enunciados previos en la misma conversación. b. Entorno inmediato del habla c. Conversaciones previas de los participantes d. Conocimiento anterior, aportado por (a-c).

Todo esto, como hemos visto, es parte del ámbito común presente entre dos o más interlocutores. Ahora bien, el servidor de WA distribuye los mensajes de manera lineal, en el orden en el que se reciben; esto puede resultar en una “adyacencia interrumpida” de turnos lógicamente relacionados (Herring, 1999 en Herring, 2013, p.248), que resulta en violaciones a la relevancia no intencionadas, pero que pueden ocasionar que las conversaciones escritas sean incoherentes por la ambigüedad y confusión que se genera acerca de qué mensaje se está respondiendo (Herring, 2013).

Es así que el desorden en los mensajes en las conversaciones en WA puede ser una fuente potencial de malentendidos o puede incrementar el esfuerzo de procesamiento (Yus, 2017). Herring (2013) encontró que el requerimiento para una relevancia óptima se relaja cuando se trata de conversaciones escritas en respuesta a las restricciones impuestas por el medio, lo que resulta en una relevancia más distendida, pero socialmente aceptada.

Además, los participantes interpretan las contribuciones como intencionalmente relevantes. Por todo esto, Herring (2013) concluye que la relevancia relajada ha obtenido un estatus normativo en estos ambientes y también determina que, si el futuro de la comunicación interpersonal se sigue desarrollando en conversaciones por medio de internet, la relevancia podría continuar declinando en importancia.

En este apartado tratamos algunos de los conceptos más importantes de la teoría de la relevancia. En ella se estudian elementos que tienen que ver más con la comprensión e interpretación del mensaje a partir del reconocimiento de determinados estímulos y de los efectos que produzcan en el destinatario, que con la forma lingüística del enunciado propiamente.

Esto es importante para nuestra investigación puesto que hay que considerar que los malentendidos de nuestros ejemplos son tomados de conversaciones reales, por lo que los interlocutores tienen distintas maneras de procesar la información que se les proporciona.

También recuperamos lo relativo a la relevancia en la conversación escrita, pues tiene sus particularidades debido al medio en el que se desarrolla. Este tipo especial de relevancia también juega un papel en los malentendidos, como veremos más adelante.

2.4.5 Cortesía

En este apartado revisamos brevemente qué es la cortesía de acuerdo con Penelope Brown y Stephen Levinson, pues al ser un mecanismo regulador de las relaciones sociales, la cortesía entra en juego principalmente cuando se trata del uso de emojis y apelativos cariñosos en la conversación escrita.

El concepto de cortesía del que nos ocuparemos es el que se refiere a un conjunto de estrategias conversacionales destinadas a evitar o mitigar conflictos entre los objetivos de un emisor y su destinatario y a mantener una relación cordial (Escandell, 2013). Nos enfocaremos en la propuesta de Brown y Levinson por ser la mejor “para explicar el funcionamiento de la cortesía en las lenguas. [Además] Pretende completar el modelo de Grice, añadiéndole la faceta interpersonal de la que carecía” (Escandell, 2013, pp.153-154).

Brown y Levinson consideran que la comunicación está sujeta al Principio de Cooperación de Grice, por lo que según estos autores (Brown y Levinson, 1987) los patrones de la

construcción de los mensajes²¹ son parte del núcleo fundamental de lo que las relaciones sociales están hechas, o, visto de otro modo, son una parte crucial de la expresión de las relaciones sociales.

Brown y Levinson (1987) parten para su estudio de la construcción de una Persona Modelo (PM), que es un hablante fluido e intencionado de una lengua natural y que tiene dos propiedades que explican su comportamiento comunicativo:

1. Racionalidad, que está ligada al Principio de Cooperación.
2. Imagen pública: los individuos tienen una imagen pública que quieren mantener y que está ligada a la cortesía.

Así, el nivel de cortesía necesario en una interacción depende de tres factores (Escandell, 2013, p.155):

1. El poder relativo del destinatario con respecto al emisor.
2. La distancia social, que incluye el grado de familiaridad y contacto entre los interlocutores.
3. El grado de imposición de un determinado acto con respecto a la imagen pública.

El concepto central de la teoría de Brown y Levinson es el de *imagen pública* y para ellos las estrategias de cortesía se derivan de intentar salvaguardarla (Escandell, 2013). Por lo tanto, hay cuatro estrategias para la cortesía: forma abierta, cortesía positiva (deseo de ser apreciado por los demás), cortesía negativa (deseo de tener libertad de acción) y cortesía encubierta (Brown y Levinson, 1987 y Escandell, 2013). Explicamos más a continuación únicamente las pertinentes para nuestro estudio:

²¹ Brown y Levinson (1987, p.92) resaltan que, aunque mencionen en su obra las “realizaciones lingüísticas”, también tienen en mente un espectro más amplio de la comunicación, incluyendo características paralingüísticas y quinésicas.

Estrategias de forma encubierta

Una estrategia encubierta ayuda a disimular la verdadera intención del emisor y deja al destinatario la tarea de interpretar un acto potencialmente amenazador (Escandell, 2013).

Estrategias de cortesía positiva

La cortesía positiva está dirigida a compensar la imagen pública del destinatario; sus manifestaciones lingüísticas son representaciones del comportamiento lingüístico normal entre personas que se conocen muy bien (Brown y Levinson, 1987), como lo son las marcas de identidad social, jergas o dialectos, usar diminutivos cariñosos, chistes y bromas que refuercen los conocimientos compartidos, entre otras (Escandell, 2013). Por lo tanto, las expresiones de cortesía positiva son usadas como un tipo de extensión metafórica de la intimidad y para afirmar que hay la existencia de un ámbito común.

Estrategias de cortesía negativa

La cortesía negativa se utiliza para minimizar los efectos de los actos que amenazan la imagen pública del destinatario. La mayoría de manifestaciones son gestos faciales o pistas contextuales, como *mmm* o *ah*, que indiquen que la imagen pública del destinatario está amenazada (Brown y Levinson, 1987).

Por último, durante el intercambio comunicativo hay acciones que ponen en peligro la imagen pública y cuando esto sucede, por lo general, el emisor trata de suavizar la potencial amenaza por medio de la cortesía. En el caso de WA se puede hacer mediante el uso de emojis.

En este apartado estudiamos brevemente qué es la cortesía como un mecanismo regulador de las relaciones interpersonales. También nos concentramos en los tipos de estrategias de cortesía verbal presentes en nuestros ejemplos analizados.

2.4.6. Conceptos dentro de la pragmática necesarios para nuestro estudio

En este apartado tratamos algunos conceptos dentro de la pragmática que es necesario definir para nuestro estudio, puesto que se repiten a lo largo del análisis que realizamos. Términos como *emisor*, *destinatario*, *información pragmática* e *intención* se definen a continuación.

Antes de comenzar con las definiciones es muy importante resaltar que gran parte de la interpretación plena de los enunciados depende de factores extralingüísticos que intervienen en la comunicación, como las identidades del emisor y destinatario y el conocimiento del tiempo y lugar de la emisión (Escandell, 2013).

Por otro lado, el análisis pragmático de la actividad lingüística está constituido por dos tipos de elementos (Escandell, 2013):

- a) De naturaleza material: entidades que se pueden describir de manera externa y
- b) De naturaleza no material: distintas relaciones que se establecen entre las primeras.

A continuación, explicaremos brevemente ambas categorías (Escandell, 2013):

a) COMPONENTES MATERIALES

a.1) **Emisor**. Es el individuo que produce intencionalmente una expresión lingüística, de manera oral o escrita, en un momento determinado.

a.2) **Destinatario**. Se trata de la persona a la que el emisor dirige un mensaje en concreto que ha sido construido especialmente para él o para ella.

En la comunicación dialogal se intercambian constantemente los papeles entre emisor y destinatario.

a.3) **Enunciado**. Es la expresión lingüística producida por el emisor. Se refiere a un mensaje construido de acuerdo a un código lingüístico específico.

a.4) **Entorno.** Es el contexto o situación espacio-temporal; es una de las bases para la interpretación de los enunciados.

b) COMPONENTES RELACIONALES

b.1) **Información pragmática.** Se trata del “conjunto de conocimientos, creencias, supuestos, opiniones y sentimientos de un individuo en un momento cualquiera de la interacción verbal” (Escandell, 2013, p.33), es decir, el universo mental de una persona (Escandell, 2013).

El destinatario debe intentar reconstruir la intención comunicativa del emisor a partir de la información pragmática que posee.

b.2) **Intención.** Es la relación dinámica, por un lado, entre emisor y la información pragmática que posee y por el otro, el destinatario y el entorno. Cuando el destinatario reconoce la intención de su interlocutor se da un primer paso en la interpretación correcta de los enunciados. Para que haya una comunicación exitosa no es suficiente comprender los significados de las unidades léxicas, sino que también se debe intentar encontrar la intención para elegirirlas.

b.3) **Relación social.** Es la relación que existe entre los interlocutores por formar parte de una sociedad. El grado de relación social que exista entre ellos definirá “una serie de selecciones que determinan la forma del enunciado” (Escandell, 2013, p.39).

En este apartado revisamos y definimos los elementos necesarios para realizar un análisis pragmático, tanto los de naturaleza material, como los no materiales o relacionales. Estos conceptos se repetirán a lo largo de nuestro análisis de conversaciones escritas.

Todo lo expuesto en los capítulos 1 y 2 corresponde con las bases teóricas para realizar el análisis de todos los ejemplos de las conversaciones. Debido a que hemos presentado mucha información, a continuación, comentamos, de manera resumida, qué aspectos de cada uno de los temas se recuperaron para el análisis.

Hay que tomar en cuenta que los ejemplos son fragmentos de conversaciones reales, por lo tanto, en ocasiones la teoría no alcanza a abarcar el fenómeno en su totalidad. A pesar de eso, intentamos hacer el análisis de la manera más completa posible.

Es importante señalar que en cada uno de los ejemplos se siguió el mismo orden para el análisis que señalamos abajo, pero no todos presentaron los mismos elementos. Además, para hacer la redacción más clara se pueden presentar de manera distinta. En el caso de los ejemplos de las categorías Uso particular de emojis y Evitar malentendidos, el análisis se comenzó a partir del segundo de los puntos que mostramos a continuación:

1. Origen de malentendidos. Debido a que los malentendidos son multifactoriales, se tomó en cuenta la clasificación de Yus, Schegloff y de Gumperz y Cook-Gumperz. También se indicó si había reparaciones en tercera posición.

2. Lengua oral y lengua escrita. Se analizaron las características del lenguaje que presentaba el ejemplo en cuestión, porque muchas veces estos elementos participaron directamente en la creación del malentendido.

3. Se marcaron secuencias y enunciados dentro de la conversación y se señaló cuando hubo una ruptura de alguno de estos elementos. Además, en este punto también se marcó si la conversación fue sincrónica o asincrónica, porque en ocasiones la falta de respuesta contribuye al malentendido.

4. Análisis de emojis. Se hizo conforme iban apareciendo en la conversación si se encontraban en los mensajes que formaban parte del malentendido. En caso contrario, se

analizaron hasta el final. En este punto se distinguió primero entre emojis o emoticones, después, se estudió qué funciones cumplía, su posición dentro del mensaje y su significado durante el intercambio.

5. Se definió el “empaquetamiento de la acción”, es decir, la manera en la que se transmitió la acción en el mensaje que contiene el malentendido.

6. Identificación de los actos de habla, tanto desde la clasificación de Searle y su definición de efecto ilocucionario, como de la de Austin, sobre todo de los actos perlocucionarios.

7. Negociación de significados. En este punto se trató todo lo relativo a los tipos de ámbito común presentes en las conversaciones, al estado del CCD y la atención conjunta de los interlocutores, así como su facilidad compartida.

8. Máximas conversacionales de Grice. En este punto analizamos las máximas conversacionales que se violaron y que, como resultado, contribuyeron a la generación del malentendido. Estas violaciones se hicieron en la mayoría de casos de manera consciente, pero en otros no. A partir de esto, también se analizó que tipo de implicatura se generó.

9. Relevancia. A partir del estudio de las inferencias que los destinatarios crearon y de los estímulos que consideraron más relevantes, pudimos encontrar la interpretación que hicieron del mensaje que causó el malentendido. También analizamos las implicaturas y explicaturas, así como el tipo especial de relevancia que se genera en las conversaciones escritas.

10. Cortesía. Se analizaron las estrategias de cortesía positiva y negativa en relación con los emojis y las deformaciones textuales y apelativos cariñosos que se encontraron a lo largo de las conversaciones.

En el siguiente capítulo se presenta la metodología utilizada para llevar a cabo los dos tipos de análisis realizados para esta investigación.

3. Metodología

En este capítulo explicamos la metodología para los dos tipos de análisis utilizados para llevar a cabo nuestro estudio: el primero es el del cuestionario aplicado a distintos informantes y el segundo de los ejemplos obtenidos de conversaciones escritas por medio de WA. Por lo tanto, en una primera parte, nos centramos en detallar la construcción de dicho cuestionario, tanto la prueba piloto como la versión final, y señalamos algunas características de los informantes que formaron parte de nuestro estudio.

En la segunda parte nos concentramos en presentar el corpus del que se seleccionó el acervo de conversaciones analizadas, cómo se construyó éste, las diferentes categorías construidas para poder hacer este análisis, y se presentó la manera en la que se organizó el material lingüístico para su posterior análisis.

De acuerdo con Yus (2017), los estudios pragmáticos de la comunicación mediada por internet se enfocan generalmente en cómo los usuarios obtienen sentido de las expresiones al tomar el texto que les ha sido enviado y convertirlo en una interpretación proposicional relevante (como explicaturas o implicaturas) con la ayuda del contexto.

Eso es lo que nos propusimos hacer al realizar esta tesis, por lo que se utilizaron dos tipos de análisis²²: el primero, de las respuestas al cuestionario que se aplicó a distintos informantes para conocer acerca de sus usos de WA, así como su interpretación a diferentes mensajes a partir de los emojis que los acompañan. Como vimos antes, también se hizo con la finalidad de corroborar nuestras intuiciones previo al comienzo de la investigación. Hay que resaltar que los cuestionarios son uno de los instrumentos de investigación que la sociopragmática ha favorecido (Márquez y Placencia, 2005).

²² Es importante tener en cuenta que, como señalan Márquez y Placencia (2005), la manera en la que los datos se recogen y analizan depende de la perspectiva adoptada por el investigador, así como por el objeto de estudio.

El segundo análisis fue de conversaciones mantenidas por WhatsApp con el fin de estudiar malentendidos y distintos usos de emojis, puesto que “los recursos semióticos que componen un ‘texto’ contribuyen todos al significado del mismo” (Adami, 2016b y Jewitt, 2009a en Sampietro, 2016b, p.275).

Por lo tanto, nuestro trabajo es parecido a lo que Schegloff buscaba con su estudio “Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction” (1987): encontrar qué aspectos de la organización del habla en interacción pueden ser propensos a malentendidos, pero con la particularidad de que nosotros lo hacemos en un escenario de comunicación digital y escrita.

Antes de explicar la metodología para realizar ambos tipos de análisis hay que señalar que cuando se aplica cualquier instrumento para la recolección de datos, se deben seguir todos los pasos necesarios para asegurarse de que el instrumento que se construyó es válido, confiable y replicable. Sin embargo, también se debe estar consciente de que no hay ningún método infalible, por lo que los datos deben ser triangulados (Márquez y Placencia, 2005).

La triangulación, al usar más de un método para la generación u obtención de datos, es necesaria para los estudios cualitativos, ya que la subjetividad de los informantes y del mismo investigador puede sesgar la información (Márquez y Placencia, 2005). Es por ello que llevamos a cabo dos tipos de análisis distintos.

3.1 Metodología para la creación del cuestionario

Comenzaremos describiendo la metodología relativa a la creación y aplicación del cuestionario, que se compone principalmente de preguntas con respuestas de opción múltiple y de una cuya respuesta se debía desarrollar.

Los cuestionarios de opción múltiple se forman por una descripción del escenario lingüístico que se busca conocer, seguido de una serie de opciones de respuesta de las cuales

se debe seleccionar una. Con ellos se puede recoger gran cantidad de datos y al mismo tiempo controlar las variables sociales (Márquez y Placencia, 2005).

Muchas veces, no se le da al informante una opción de respuesta que hubiera dado en conversaciones reales, por lo tanto, es muy importante que se presenten opciones que estén preparadas de manera muy cuidada (Márquez y Placencia, 2005).

Para lo anterior, realizamos primero una prueba piloto con seis informantes para conocer si el cuestionario era claro y adecuado; a partir del análisis de los resultados de éste se construyó el cuestionario final²³. Los primeros datos que se pidieron, tanto en el cuestionario piloto como en el definitivo, fueron el sexo y edad de los informantes, con la finalidad de conocer si había cambios significativos en las respuestas dependiendo de estas variables. El piloto constó de otras diez preguntas que describiremos brevemente a continuación.

En la primera se abordó cuántas veces al día se conectaban a WA. La segunda pregunta trataba sobre las notas de voz y la frecuencia y razones para usarlas; la pregunta número tres era para saber si usaban o no emojis en sus mensajes y las razones para usarlos.

La cuarta pregunta era para saber si habían tenido algún problema con alguien porque malinterpretó un emoji que hubieran mandado. Si la respuesta era afirmativa debían pasar al siguiente inciso, en donde se preguntaba por el emoji que había causado el problema.

La pregunta cinco se trató sobre el tiempo que tardaban en contestar los mensajes y en la pregunta seis se les preguntó de qué dependía el tiempo de respuesta a los mensajes; podían marcar más de una opción. La séptima pregunta fue respecto a si se sentían nerviosos si no les contestaban un mensaje o si tardaban mucho en hacerlo.

²³ Este cuestionario se encuentra en el Apéndice.

En la pregunta ocho se preguntó si habían tenido algún problema con alguna persona cercana a ellos por un malentendido que hubiera surgido a partir de una conversación por WA. Además, tenían que explicar cuál fue el problema y cómo lo solucionaron.

La penúltima pregunta buscaba conocer cómo preferían comunicarse con otras personas: vía WA, mediante llamada o en persona y la última era sobre si estaban en algún grupo de WA y su interacción en él.

Además, al final de la prueba piloto se incluyó una breve nota sobre la diferencia entre emojis y emoticones, que se decidió eliminar para el cuestionario final porque era irrelevante para los informantes.

La versión final del cuestionario se aplicó a un total de 23 informantes de entre 22 y 59 años, de los cuales diez fueron hombres (43.5%) y 13 mujeres (56.5%), pues es indispensable involucrar un amplio espectro de participantes para obtener distintas perspectivas y opiniones (Sieber, 1992, p.76 en Márquez y Placencia, 2005).

También en esta versión se dividieron las preguntas en secciones. Así, la sección 1 es la referente a la frecuencia de uso y la sección 2 a las notas de voz. Para ambas se mantuvieron las mismas opciones de preguntas y respuestas respuesta que en el cuestionario piloto.

La sección 3 es la relativa a los emojis y está formada por las preguntas para conocer si usaban emojis o no, en qué casos y, a diferencia de la prueba piloto, únicamente se preguntó si alguna vez habían tenido un malentendido con alguien porque malinterpretó un emoji que le hubieran mandado. Se omitió la pregunta sobre el emoji que les había causado el problema y en su lugar se incluyó la interpretación de diez mensajes acompañados por un emoji, diferencia fundamental con el cuestionario piloto.

Cada uno de los mensajes de esta sección está acompañado de varias opciones de respuesta, cada una de las cuales correspondía con una interpretación posible y en todos los

casos se podía agregar otra interpretación que no apareciera. Todas las respuestas a los mensajes trataban de apuntar a diferentes interpretaciones del emoji.

En algunos mensajes se podía marcar la opción de respuesta “Las dos anteriores”, pues consideramos que el emoji en cuestión era lo suficientemente ambiguo como para abarcar varias interpretaciones.

La cuarta sección trata sobre las prácticas sociales de WA y malentendidos, es decir, si los informantes se sentían nerviosos si no les respondían; las respuestas posibles fueron las mismas que en el cuestionario piloto. Se eliminaron del cuestionario final las preguntas relativas al tiempo que los informantes tardaban en contestar a los mensajes y la referente a la razón para que el tiempo de respuesta variara.

La siguiente pregunta de esta sección es sobre algún malentendido que hubieran tenido a partir de una conversación mantenida por WA. Esta respuesta se debía desarrollar y los informantes se podían extender en longitud y detalles todo lo que quisieran. La última pregunta de esta sección es sobre su forma de comunicación favorita, las opciones de respuesta fueron las mismas que en el cuestionario piloto.

La sección final es sobre grupos de WA, las respuestas posibles fueron las mismas que en el cuestionario piloto, pero se agregaron un par: si contestaban sólo algunos mensajes y una que tenían que desarrollar sobre las ocasiones en las que respondían los mensajes.

Una vez que fue aplicado el cuestionario y se obtuvieron los resultados, decidimos sacar algunas secciones que resultaron no ser pertinentes para la investigación: la de las notas de voz y la de los grupos en WA. En total se analizaron las respuestas de veintiún preguntas, incluyendo la interpretación de los diez mensajes.

El cuestionario final se montó sobre la plataforma *Google Forms* y se envió a los informantes por medio de internet. Los resultados se obtuvieron de manera automática por la misma vía después de que se contestaran todas las preguntas y se enviaran las respuestas.

3.2 Metodología para la selección y análisis de los ejemplos de conversaciones por WA

Pasemos ahora al segundo tipo de análisis que llevamos a cabo: el de conversaciones de WA. Para realizarlo se utilizó el “Corpus Sociolingüístico de Chats de WhatsApp en español entre colegas estudiantes”, que muy amable y generosamente nos fue facilitado por la Dra. Gemma Bel Enguix del Grupo de Ingeniería Lingüística de la UNAM.

Antes de profundizar en las características de este corpus, es importante resaltar que, de acuerdo con Labov (1972 en Márquez y Placencia, 2005), los lingüistas deben tener el objetivo de recoger discurso que se desarrolle en un ambiente natural, ya que se genera de manera inconsciente e irreflexiva por lo que provee datos inalterados. Sin embargo, debido a la “paradoja del observador”²⁴ la misma presencia del investigador y del aparato para recoger los datos se traduce en habla poco natural.

Esta es una de las ventajas del corpus con el que trabajamos: se trata de lenguaje completamente natural y espontáneo, pues al ser conversaciones por WA entre personas que tienen una relación cercana, sin conocer que serían donadas posteriormente para su investigación, no existe la “paradoja del observador”.

²⁴ Se refiere a cuando el informante, al saber que está siendo grabado u observado, modificará de una manera u otra su forma de hablar, lo que resultará en un discurso poco natural (Labov, 1972).

3.2.1 Corpus

El “Corpus Sociolingüístico de Chats de WhatsApp en español entre colegas estudiantes” busca ser un recurso que permita explorar y caracterizar conversaciones entre estudiantes y sus pares o con otros participantes, mediante WhatsApp (Dorantes, *et al.*, 2018).

Este Corpus se construyó a partir de conversaciones recogidas en la Ciudad de México durante la segunda mitad del 2017 y está limitado a estudiantes de licenciatura en Ciudad Universitaria. Para hacer este corpus se consideró como chat un intercambio entre dos usuarios sin importar la extensión o la fecha.

De acuerdo con los propios investigadores, algunos de los aspectos lingüísticos que se pueden trabajar en este Corpus son los actos de habla, las interacciones, el papel de los emojis en la comunicación, entre otros.

Metodología para realizar el Corpus (Dorantes *et al.*, 2018)

Las variables sociolingüísticas que se tomaron en cuenta para la construcción de este corpus fueron:

a) Dos variables que ayudaron a mantener el balance y la representatividad en el corpus:

- Sexo: masculino y femenino.
- Facultades: Arquitectura, Ciencias, Ciencias Políticas y Sociales, Derecho, Economía, Filosofía y Letras, Medicina, Veterinaria, Odontología y Psicología, entre otras.

b) Criterios para estratificación: edad, orientación sexual, lugar de nacimiento, lugar de residencia, otras lenguas, nivel educativo, licenciatura, ocupación, profesión y parentesco o tipo de relación entre hablantes. En total se tomaron en cuenta doce variables sociolingüísticas.

Así, se cuenta con un total de 1,325 informantes (51% mujeres y 49% hombres), nacidos en 23 estados del país, de 14 a 60 años, pues se toman también en cuenta las edades de los interlocutores.

Todos los chats fueron donados como archivos de texto directamente desde los teléfonos de los donadores, quienes se escogieron preguntándoles si querían participar. Los metadatos fueron recogidos manualmente. El Corpus hasta marzo de 2018 contaba con 835 conversaciones y 66 456 mensajes (eliminando información extra y sensible) disponibles para investigación lingüística.

3.2.2 Selección y metodología para el análisis del acervo

Es importante señalar que no se nos facilitó todo el Corpus, sino únicamente el subcorpus denominado Cempasúchil, compuesto por más de 400 conversaciones, que nos fueron proporcionadas en formato .txt por medio de una memoria usb y que posteriormente se pasaron a formato.docx para poder trabajar con ellas más fácilmente.

Del total de conversaciones revisamos sólo diez, correspondientes al 2.5% del total, dado que la extensión de las mismas es muy variable: la más corta tiene once páginas en formato Word y la más larga 875; sin embargo, consideramos que es una muestra estadísticamente válida.

Por lo tanto, trabajamos con un acervo construido a partir del Corpus. La selección de las conversaciones con las que trabajamos fue totalmente aleatoria y la decisión de no revisar otras más se tomó a partir del número tan amplio de ejemplos que se tenía hasta la décima conversación leída, por lo que se consideró que incluir y revisar más ejemplos se complicaba mucho por los tiempos de realización de esta investigación.

El acervo del que tomamos nuestros ejemplos se compone de conversaciones entre personas que tenían relaciones de amistad, e, incluso, hubo una de noviazgo; todos los

interlocutores eran estudiantes de licenciatura. Por lo anterior, el lenguaje que se utiliza es sumamente coloquial, plagado de groserías y apelativos cariñosos. También hay presencia de distintos tipos de emojis dependiendo del tema que se tratara y de la relación existente entre los participantes de la conversación.

Trabajar con un corpus ya hecho para después formar a partir de él un acervo, facilitó muchísimo el trabajo de investigación, pues se evitó la recogida de las conversaciones. A pesar de esto, el aspecto negativo es que hubo algunas variables que no se pudieron controlar, como las edades exactas de los participantes o el acceso a contenido audiovisual.

Consideramos que fue importante trabajar con este Corpus porque es un recurso que se generó en la Universidad y que fue utilizado para realizar una tesis de una estudiante de la propia Universidad; sin él muy probablemente la obtención de datos para la investigación se hubiera complicado bastante.

Ahora bien, una vez que las conversaciones se pasaron a formato .docx se sustituyeron los nombres propios por iniciales, para mantener la privacidad de los participantes de cada intercambio. También se separaron por fecha, para facilitar el seguimiento en caso de que una conversación se prolongara por más de un día.

Además, se conservó el formato de la hora y la fecha tal como aparecía, así como la ortografía y la redacción de todos los mensajes. No se cambió ni modificó absolutamente ningún elemento, a excepción de los emojis, pues debido al formato original en el que se encontraban, se dificultaba su apreciación o identificación y por lo tanto era más complicado interpretarlos.

Para resolver este problema se recurrió a la *Emojipedia* (<https://emojipedia.org>), página de internet que agrupa todos los emojis en las distintas formas que tienen dependiendo del sistema operativo al que pertenezcan. Se identificó el emoji copiándolo del documento de Word a una conversación en la plataforma para computadoras de WhatsApp, de manera que

apareciera de qué emoji se trataba; después se buscaba en la *Emojipedia* y se copiaba y pegaba en la conversación correspondiente. Por ejemplo, si el emoji aparecía de esta manera: “😬”, se sustituía para que apareciera así: “😬”.

A medida que se iban leyendo las conversaciones se iban detectando y marcando los elementos relevantes para nuestro estudio: cuando aparecía algún emoji, cuando ocurría algún malentendido o cuando se evitaba que éste se generara.

Para que un malentendido se considerara como tal, en el fragmento de la conversación en cuestión se debía presentar un quiebre en la comunicación: el mensaje, con base en las respuestas del destinatario, no logra su cometido a partir de la intención con la que fue diseñado por el emisor; por lo tanto, hay una reacción o una reparación por su parte para indicar que su mensaje se entendió de manera equivocada y posteriormente explica a qué se refería. En ocasiones, el destinatario expresó claramente que no había entendido.

Se rescató todo el fragmento de la conversación, incluyendo las iniciales de los interlocutores, día y hora. Es decir, se identificó la secuencia de la conversación en la que ocurre el fenómeno (o fenómenos) o aspecto que nos interesaba buscando sus límites. Para determinar el principio de la secuencia se tuvo que encontrar el turno que inició un tema que fue respondido por el interlocutor, mientras que para determinar el final se ubicó el punto en el que ya no se respondía más a ese tema. Para localizar esto nos apoyamos en la propuesta de análisis de Pomerantz y Fehr (2000).

Como ya mencionamos, se revisaron diez conversaciones de las que se obtuvieron 103 ejemplos que se dividieron en ocho grandes categorías, pues, de acuerdo con Gumperz (1982b), cuando se analiza discurso la meta es producir descripciones ideotípicas que se puedan separar en componentes significativos y después usarlos para producir tipologías.

Las categorías Uso particular de emojis y Evitar malentendidos están formadas por ejemplos en donde no hay ningún malentendido. La primera se incluyó porque los usos y funciones de los emojis que se encontraron en estas conversaciones corresponden con uno de los objetivos de la tesis: definir el papel que juegan estos elementos en la interpretación de los mensajes. La segunda se tomó en cuenta porque en la conversación se detectaron elementos que se podían prestar a confusión, sin embargo, se evitó el malentendido por parte de alguno de los interlocutores, por lo que se buscó estudiar el mecanismo para lograrlo.

Veamos, pues, las características que los ejemplos debían de tener para entrar a una u otra categoría.

1. Uso particular de emojis. Son aquellos ejemplos en los que los emojis tienen un papel fundamental en el desarrollo de la comunicación, es decir, en donde su presencia determina el curso de la conversación, así como el resultado exitoso de la misma. Esto puede ocurrir a partir de la corrección de un emoji equivocado o cuando un emoji representa una idea en sí misma que es capaz de transmitir una emoción o un pensamiento completos sin necesidad de apoyo verbal.

2. Evitar malentendidos. Es cuando el emisor se da cuenta de que su mensaje es ambiguo y por ello añade información de manera inmediata para especificar qué quiso decir y que no haya ningún problema. También se refiere a los casos en donde el significado del mensaje del emisor no queda del todo claro y por ello el destinatario busca saber si su interpretación es adecuada.

Ahora bien, las categorías que contienen algún tipo de malentendido son seis y se organizaron a partir de la forma o fenómeno lingüístico que desatara el malentendido: mala redacción, falta de tildes o por la presencia de palabras ambiguas; también se tomaron en cuenta los procesos interpretativos de los destinatarios y el tiempo de respuesta de los mensajes. Nos referimos a las siguientes:

3. Malentendidos por falta de claridad en el mensaje. Son aquellos ejemplos en los que el malentendido se produce porque hay un error en la redacción del mensaje o porque no queda claro el referente de alguna palabra, entre otras razones. Esto provoca que el destinatario no comprenda el mensaje adecuadamente.

4. Malentendidos por un error en la escritura. Estos malentendidos se originan cuando se escribe una palabra equivocada o por la falta de tilde en alguna unidad. Estos errores provocan que el destinatario no comprenda adecuadamente el mensaje o busque sus propias interpretaciones a partir del error.

5. Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra. Estos casos se refieren a cuando hay una palabra ambigua (en concreto, formas conjugadas de verbos) que genera que la interpretación del mensaje pueda variar respecto a la intencionada por el emisor.

6. Malentendidos por inferir inadecuadamente información. En este tipo de malentendidos la información pragmática y los procesos interpretativos del destinatario lo llevan a entender de manera inadecuada el sentido o intención del mensaje que le ha sido enviado.

7. Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes. Se trata de malentendidos en donde el destinatario no comprende los mensajes que se le están enviando, probablemente porque no está prestando la atención que requiere el intercambio que se está desarrollando.

8. Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona. Estos malentendidos tienen que ver con los tiempos de respuesta esperados en WhatsApp. Surgen cuando uno de los interlocutores no contesta los mensajes y por lo tanto el otro interpreta que está enojado.

Una vez que se seleccionaron los fragmentos de conversación a estudiar, se acomodaron en tablas con el siguiente formato:

Número de turno en el fragmento e iniciales del interlocutor	Mensaje tal cual apareció	Breve descripción del mensaje y de su función
--	---------------------------	---

Por lo que quedaron como mostramos a continuación:

1CG 1/9/16, 10:38 PM	Que haces 😞	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
----------------------	-------------	--

Con estas tablas se buscó caracterizar las acciones dentro de la secuencia conversacional para facilitar su interpretación. Pomerantz y Fehr (2000, p.111) proponen realizar la pregunta “¿Qué hace este participante en su turno de habla?”, para poder determinarlas mejor, por ejemplo, saludar, quejarse, comunicar una noticia, contar un chisme, etc.

Se marcó además con una flecha el mensaje que causó el malentendido o que contenía el emoji o el elemento que se buscó resaltar. Una vez que todos los ejemplos estuvieron acomodados en tablas se hizo un análisis preliminar, para después hacer un análisis más profundo a la luz del marco teórico. Como ya indicamos, nuestra propuesta de análisis combina distintas corrientes teóricas dentro de la pragmática, cognitivas o sociales, porque hemos encontrado que los malentendidos son multifactoriales y concentrarnos en una sola de estas ramas teóricas dejaría el análisis incompleto.

Además, apoyamos la decisión de hacer un doble trabajo de análisis en lo afirmado por Pomerantz y Fehr: “No conocemos a nadie, ni siquiera entre los más experimentados analistas de la conversación, que pueda realizar un análisis acabado en un solo abordaje. Este tipo de trabajo requiere sucesivas revisiones y mejoras” (2000, p.133).

Por lo tanto, después de analizar los 103 ejemplos de manera preliminar, se seleccionaron 43 para analizarlos a profundidad; posteriormente se separaron los 16 que componen el corpus analizado final que se presenta en esta tesis. Se llegó a este número a partir de la consideración

de que estos ejemplos contienen las características más representativas de la categoría a la que pertenecen.

Para el análisis se tomó en cuenta lo que Pomerantz y Fehr (2000, p.112) denominan “empaquetamiento de las acciones” de los interlocutores, es decir, las maneras en las que configuran y transmiten sus acciones. También se consideró cómo se formó y emitió una acción. Algunas preguntas pueden ayudar a identificar el empaquetamiento de una acción: “¿Qué interpretaciones tienen los interlocutores (y el analista mismo)?”; “¿Qué aspectos del modo como se formó y se emitió la acción contribuyen a determinar esas acciones?”; “¿Qué inferencias podrían haber hecho los destinatarios sobre la base del empaquetamiento?”, entre otras. La localización del “empaquetamiento” que hicieron los emisores ayudó a encontrar las interpretaciones de los mensajes por parte de los destinatarios, por lo que es fundamental para analizar malentendidos.

De esta manera, nuestra tarea consistió en hacer un estudio de instancias seleccionadas de la interacción conversacional, observar si los actores se entienden entre sí, obtener interpretaciones de lo que se está desarrollando para después determinar cómo los signos lingüísticos comunican en el proceso interpretativo (Gumperz, 1982b).

También se valoraron los tiempos de respuesta a los mensajes, pues la rapidez o tardanza en la respuesta se puede interpretar de distintas maneras.

Por último, debemos tocar un tema esencial para la realización de cualquier investigación sociopragmática: la ética. Se deben mantener los siguientes principios, entre otros: consentimiento informado, privacidad y confidencialidad (Márquez y Placencia, 2005), que se refiere al manejo de datos de tal manera que la información personal de los demás esté salvaguardada (Sieber, 1992, p.44 en Márquez y Placencia, 2005).

En este capítulo describimos con precisión la metodología que se utilizó para realizar los dos tipos de análisis presentes en nuestra investigación: comenzamos explicando los pasos para realizar el cuestionario piloto y cómo se construyó, montó y distribuyó el cuestionario final a los diferentes informantes.

Después, señalamos las características del corpus a partir del cual formamos nuestro acervo, así como los elementos que se consideraron para la selección de los ejemplos, tomando en cuenta algunos conceptos del Análisis de la Conversación. También se detallaron las características de los distintos ejemplos para poder formar parte de una categoría de malentendidos o de otra y cómo se acomodaron las conversaciones en tablas para facilitar su análisis. Asimismo, se explicó cómo se resolvieron los problemas de los emojis que no aparecían de forma clara y los elementos de las conversaciones que se mantuvieron y cuáles se modificaron.

El siguiente capítulo contiene el análisis de los resultados del cuestionario aplicado a distintos informantes, así como el de los diversos ejemplos de conversaciones de WhatsApp.

4. Análisis

En este capítulo nos concentramos en los dos tipos de análisis que llevamos a cabo para esta investigación. El primero consiste en el análisis de resultados del cuestionario que aplicamos a diversos informantes. Como ya se indicó, éste se hizo con la finalidad de comprobar intuiciones acerca del fenómeno que buscábamos estudiar, pero también para conocer el impacto que tiene WA en la vida de los usuarios. Además, mediante el cuestionario se conocieron los usos y la interpretación de distintos emojis.

El segundo análisis es el estudio de fragmentos de conversaciones mantenidas por medio de WA, divididos en ocho categorías, de las cuales seis corresponden a distintos tipos de malentendidos, mientras que las dos restantes no involucran ningún malentendido, pero se relacionan con los objetivos de esta investigación: se trata de la revisión de usos particulares de emojis y de estrategias de los usuarios para evitar malentendidos a partir del reconocimiento de que algún mensaje podía malinterpretarse o no entenderse adecuadamente.

4.1 Análisis de resultados del cuestionario aplicado

A continuación, mostramos el análisis de las actitudes y los usos de WhatsApp que reportaron tener nuestros informantes, la interpretación de emojis que hicieron, así como los malentendidos a los que se enfrentaron.

Como mencionamos en la metodología, el cuestionario se aplicó a 23 informantes de entre 22 y 59 años y se distribuyó a través de internet mediante la herramienta *Google Forms*. Se preguntó acerca de la frecuencia de uso de WA de los usuarios, el uso de emojis y acerca del significado de diez mensajes acompañados por estos elementos.

También se preguntó si la falta de respuesta o la tardanza en la misma por parte de su interlocutor les causaba nerviosismo o inquietud. Además, se buscó conocer si los informantes habían tenido algún malentendido durante una conversación por WA. Por último, eligieron su

medio favorito para comunicarse entre WA, llamada telefónica y conversación cara a cara. Abordemos, entonces, los resultados obtenidos.

DATOS GENERALES

Hombres 10 (43.5%)	Mujeres 13 (56.5%)	Edad 22 a 59 años	Total de informantes 23
-----------------------	-----------------------	----------------------	----------------------------

SECCIÓN 1: FRECUENCIA DE USO

Del total de informantes 95.7% indicó que se conecta más de diez veces al día a WA. Este porcentaje nos dan una idea del uso constante de WA que tienen los individuos, es decir, de “cierta compulsión” que tienen, como mencionan Rubio-Romero y Lamo de Espinosa (2015) en su estudio.

SECCIÓN 2: EMOJIS

De acuerdo con Sampietro “la fluidez con la que se desarrollan los intercambios nos hace intuir que su interpretación [de los emojis] en general es compartida, o al menos, ágil” (2016c, p.242), y según Calero Vaquera (2014 en Sampietro 2016c) para que se puedan entender los emojis es necesario compartir el código, los contextos y los textos. Es por ello que para conocer la interpretación de los emojis en nuestro cuestionario se decidió acompañarlos de textos escritos, para corroborar si el contenido verbal ayuda a determinar su significado.

Además, el total de los encuestados reportó que utiliza emojis para acompañar sus mensajes; 82.6% los utiliza para hacer más enfático su mensaje; 52.2% para expresar con mayor exactitud o claridad lo que siente; 43.5% para marcar que se trata de una broma; 34.8% para suavizar algún mensaje que puede resultar sensible para su interlocutor; 34.8% cuando no sabe qué contestar al mensaje que le fue enviado y, por último, 17.4% indicó que por algún otro motivo.

En esta pregunta se podía responder con más de una opción, por lo que queda claro que los emojis tienen diversos usos, pero los principales son acompañar el mensaje y hacerlo más enfático y expresar con mayor exactitud lo que se quiere transmitir, es decir, la función de los emojis parece ser hacer más claro el mensaje y tratar de evitar malentendidos, como en el caso de los informantes que indicaron que los utilizan para enfatizar que su mensaje se trata de una broma.

Por otro lado, 35% ha tenido problemas con alguno de sus interlocutores porque malinterpretó el significado o intención del emoji que había mandado.

A continuación, en la “Tabla 3” mostramos las interpretaciones generales o que más se repitieron entre los informantes de diversos mensajes acompañados de emojis:

Tabla 3

Interpretaciones de los emojis

Emoji	Mensaje	Interpretación
	<i>Voy a comer</i>	Tienes ganas de comer, que es rico comer, que tiene hambre, que va a comer algo rico o que está contento por comer.
	<i>Al final ya no me llamaron de la entrevista de trabajo</i>	“Ya ni modo”, confusión, frustración, tristeza, resignación, no es la respuesta que esperaba o no le molesta que no lo hayan llamado.
	<i>Vamos a pedir pizza para cenar</i>	La pizza es rica, le gusta mucho la pizza, quiere antojar a la otra persona, está hambriento, ya quiere comer la pizza, espera con ansias el momento para comer pizza.
	<i>El chico que me gusta llegó y me saludó de beso</i>	Sorpresa, pena, halago, impresión, sonrojarse, asombro.

	<i>Ya es muy tarde y mi hermano todavía no llega</i>	Angustia, preocupación, impaciencia, molestia.
	<i>Según que mañana regresamos a la CDMX</i>	Incredulidad, enfado, “ni modo”, molestia, flojera, fastidio.
	<i>Recibí los resultados de tus exámenes</i>	Felicidades, buenas noticias, resultados positivos, alegría, tal vez era un encargo recoger los resultados y ya lo hizo, abrazo de felicitación.
	<i>Diana me invitó a su casa</i>	Intenciones o connotaciones sexuales, no querer ir con Diana, que ella le cae mal, le hace feliz dar esa noticia y la presume.
	<i>No terminé mi tarea</i>	“Ni modo”, “a ver qué pasa”, nervios, broma, resignación positiva, saber que va a recibir un regaño, vergüenza, preocupación, angustia, arrepentimiento, pero también descaro.
	<i>Mañana es el examen de mate</i>	No querer hacerlo, estar afligido, agobio, preocupación, estrés, aflicción, molestia.

Las interpretaciones que se le dieron a los emojis fueron variadas, pero todas apuntan al mismo tipo de emoción positiva o negativa respecto al mensaje que estaban acompañando. Sin embargo, no hubo una única respuesta para ninguno de los emojis.

Lo anterior significa que muy probablemente los significados de los emojis no están claramente establecidos, pero los hablantes sí reconocen si se trata de una representación de una emoción positiva o negativa.

SECCIÓN 3: PRÁCTICAS SOCIALES Y MALENTENDIDOS

21.7% de los informantes mencionó sentirse nervioso o molesto si no le contestan un mensaje o si tardan en hacerlo. Por otro lado, para 65.2% la inquietud es provocada por el tipo de mensaje que haya mandado y para 52.2% depende de la persona a la que le haya escrito. En

esta sección también se podía elegir más de una opción. Los resultados muestran que a la mayoría le causa inquietud que no le contesten o se tarden en hacerlo, pero sobre todo depende del tipo de mensaje que se haya mandado.

Este tema se relaciona directamente con la categoría Malentendidos por tardar en contestar los mensajes, como veremos en el punto 4.2 de esta investigación.

La siguiente pregunta en el cuestionario tiene que ver con malentendidos que hayan surgido en una conversación por WhatsApp: 57% afirmó haber tenido alguno en algún momento; así, pudimos corroborar que nuestra investigación sería pertinente, ya que esta cifra es un buen indicador de que se trata de una situación frecuente entre los usuarios de WA.

Los malentendidos fueron bromas no entendidas como tales porque no se les pudo dar la entonación adecuada, por pensar que uno de los interlocutores estaba enojado e incluso un informante dijo que “[...] normalmente los textos en whatsapp carecen de expresiones o sentimientos a simple vista, por eso es que muchas veces se malinterpretan”.

Otro de ellos también mencionó que

A veces lo que escribimos puede sonar muy agresivo, cortante o grosero; pero creo que es porque en los textos no se ve el tono en el que decimos las cosas. Un ejemplo sería que alguien critique tu trabajo y suene como una crítica muy fuerte o que te dice que tu trabajo está mal; cuando quizá no era así. Me parece que algo así se solucionaría mandando emoticones como 😞 o 😏 [sic] y un texto que explique que ser agresivo no era la intención, o con una nota de voz.

Uno de los informantes mencionó un malentendido que involucra emojis: “Puse un emoji de sueño con zzzz y lo interpretaron como me das hueva, se enojó me mandó a la chingada y tuve que explicarle que era que ya tenía sueño”.

En general, los informantes indicaron que solucionaron los malentendidos hablando por teléfono o en persona, pero los resultados demuestran que por WhatsApp la comunicación dista de ser efectiva, principalmente por no saber el tono o la forma en la que se dicen las cosas.

Por otro lado, del total de informantes, 73.9% prefiere comunicarse vía WA, 17.4% mediante llamada y 56.5% en persona. Según estos números, WA es el medio de comunicación preferido, incluso sobre la interacción cara a cara. Se confirma, de esta manera, la importancia y la gran presencia que tiene esta aplicación en nuestra comunicación interpersonal.

En este apartado revisamos los resultados más importantes del cuestionario que aplicamos y cómo se relacionan con los obtenidos del análisis de las conversaciones de WA. También indicamos cómo comprobamos que realizar esta investigación sería pertinente. El siguiente apartado es el análisis de las conversaciones de WA.

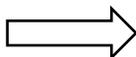
4.2 Análisis de malentendidos y otros ejemplos tomados de conversaciones de WhatsApp

A continuación, presentamos el análisis de los ejemplos obtenidos de las conversaciones en WhatsApp. Las primeras dos categorías contienen los casos en donde no hay malentendidos: Uso particular de emojis y Evitar malentendidos. En el resto se presentan distintos tipos de malentendidos.

I. USO PARTICULAR DE EMOJIS

1. Rectificación por uso equivocado de emoji

1M 1/3/17, 8:48 PM	Yo no puedo? 😊	[Mensaje que contiene el emoji equivocado]
2M 1/3/17, 8:48 PM	😞	[Emoji corregido]
3M 1/3/17, 8:49 PM	Era la carita triste no la del guiño	[Explicación de cuál es el emoji correcto]



Los tres mensajes que conforman este fragmento se mandan de manera sincrónica por el mismo emisor. El acto en 1M es un directivo (Escandell, 2013), pues se trata de una pregunta.

En este ejemplo se corrige en 2M de manera inmediata el emoji que se envía equivocadamente en 1M. Además, en 3M se explicita que se cometió un error y que el emoji que se debe considerar es el de 2M, no el primero. Llama la atención que en la explicación de 3M se recurre a la descripción textual y no usando los mismos emojis; con las palabras que se usan para describirlos nos podemos dar una idea de qué tipo de expresión facial representa este emoji en particular para el usuario.

El que se haya modificado el emoji significa que M se dio cuenta de que “empaquetó la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) de manera incorrecta, puesto que la idea que se transmitió con el uso de la carita “😊” es distinta a la que se genera con el uso de “😞”. Por lo tanto, se corrigió para que el emoji acompañara la intención (Escandell, 2013) que M buscaba transmitir y pudiera funcionar de manera adecuada como un estímulo ostensivo (Wilson y Sperber, 2006). Es decir, se cambió el emoji para que el significado pragmático coincidiera con la intención del emisor.

M corrige el emoji pues considera ambas caritas que significan cosas distintas. Podemos relacionar la corrección que hizo del emoji con lo que Bakhtin ((1986)1999) señala: el aprendizaje de los usos de estos elementos puede darse con base en lo que vemos que hacen otras personas, pero también, como en este caso, a partir de nuestras interpretaciones, deseos y experiencias, pues lo que M quería transmitir correspondía con el segundo emoji, no con el primero.

El hecho de que los usuarios busquen corregir cuando mandan un emoji que no era el que ellos habían elegido originalmente, es un indicador de que son elementos semióticos muy poderosos y que transmiten no sólo los sentimientos del emisor, sino también que contribuyen

con el sentido global del intercambio comunicativo que se está llevando a cabo y que pueden tener un impacto positivo o negativo en la comunicación y en la relación entre los individuos.

Por último, el emoji “😞” representa una carita triste, por lo que tiene la función de indicar el sentimiento del emisor (Wilson, 1993) y con qué sentido se debe de entender el mensaje. Tiene una función interaccional al regular el intercambio comunicativo (Sampietro, 2016c) pues está describiendo una emoción.

2. Uso de emoji en representación de una idea completa que busca transmitir una emoción

1Y 10/3/17, 9:21 PM	Que haces.	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
1CG 10/3/17, 9:26 PM	Acá con omar y roman	[Respuesta a 1Y]
2Y 10/3/17, 9:28 PM	Con razón no me pelas	[Respuesta a 1CG que causa su molestia]
3Y 10/3/17, 9:28 PM	Bye	[Respuesta a 1CG que causa su molestia]
2CG 10/3/17, 9:41 PM	Uy ni estabas 😞	[Respuesta a 2Y y a 3Y]
4Y 10/3/17, 9:44 PM	😞	[Emoji]
3CG 10/3/17, 9:55 PM	😞x10000	[Mensaje con emoji]
4CG 10/3/17, 10:21 PM	Ah gracias	[Mensaje indicando molestia]
5Y 10/3/17, 10:23 PM	Que?	[Respuesta a 4CG]
6Y 10/3/17, 10:40 PM	Me duermo tchao 😞❤️	[Despedida de Y]
7Y 10/3/17, 10:40 PM	Te amo	[Despedida de Y]
5CG 10/3/17, 11:53 PM	Ya llegué	[Respuesta de CG]
6CG 10/3/17, 11:53 PM	Te amo	[Respuesta de CG]

En el mensaje en 1Y hay falta de tilde en el pronombre interrogativo “qué” y de signos de interrogación, tanto de apertura como de cierre. En 1CG hay una falta de ortografía en la escritura de los nombres propios sin mayúscula inicial. En 2Y se encuentra la frase coloquial

“no me pelas” que significa que no le está haciendo caso²⁵ y en 3Y hay un anglicismo, típico de las despedidas en lengua oral: *bye* (Álvarez, 2011).

En 2CG aparece la interjección “uy” para indicar la sorpresa de CG ante la molestia de su novia. En 3CG hay un emoji, cuyo uso analizaremos con detalle más adelante, y algunos elementos típicos de la conversación escrita: se utiliza la letra *x* como reemplazo del signo de multiplicación y el número “10000” en lugar de escribirlo con letra: este mecanismo se usa para indicar acuerdo con la idea transmitida por Y, y al mismo tiempo, exageración de lo que se busca transmitir en 4Y.

En 4CG se utiliza la interjección “ah” y en 5Y hay una pregunta sin tilde en el pronombre interrogativo y sin signo de interrogación de apertura, lo que muestra una escritura relajada. En 6Y la despedida se hace con una ortografía prosódica (Yus, 2001), pues se reproduce la manera de pronunciar la palabra italiana *ciao* escrita en español (“tchao”).

El uso de las expresiones “ah” y “uy” es característico del español hablado y también de la conversación por WA (López Quero, 2017), sobre todo cuando los interlocutores tienen una relación (Escandell, 2013) de confianza.

Esta conversación es asincrónica, por lo que los tiempos de respuesta son muy largos, y se compone principalmente de unidades de transmisión que son enunciados, a excepción de una secuencia (Baron en Yus, 2010) en 2Y-3Y.

En este fragmento el tema que se desarrolla entre Y y CG es que éste se encuentra con sus amigos y por eso no puede prestar atención a Y, por lo que ella se molesta. CG le reclama en 2CG que se enoje y acompaña su mensaje con el emoji “😐” que está después del mensaje verbal (Yus, 2010) y que se puede interpretar como una carita sin expresión, es decir, CG no

²⁵ Company, 2010, s.v., *pelar*.

sabe cómo reaccionar ante la molestia de su novia. Tiene la función de enriquecer el mensaje con signos visuales (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010).

También el mensaje en 2CG indica, por la interjección “uy” y el emoji “😞”, que la imagen pública de CG se está viendo amenazada (Brown y Levinson, 1987).

Y le contesta en 4Y con el emoji desnudo (Yus, 2010) “😏”, para indicarle su molestia ante su mensaje, es decir, funciona como un indicador de sentimientos (Wilson, 1993) y como regulador del intercambio conversacional, por lo que tiene funciones interaccionales (Sampietro 2016c). CG contesta en 3CG con el mismo emoji que le mandó Y, pero, como ya vimos, le agrega “x10000”, como señalando que aquello que siente Y él también lo siente, pero amplificado diez mil veces.

Es decir, “😏” se toma como un sentimiento o una emoción, por lo tanto, la función del emoji es doble: la primera es indicar los sentimientos de ambos interlocutores y la segunda es interaccional al regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c), pues es un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

El “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) en 3CG es curioso porque no se involucran palabras, sino únicamente el emoji y luego una exageración a través de la operación matemática “x 10000”. Y manda primero el emoji “😏”, pero CG lo aprovecha para indicar su descontento.

En este caso se comparte la información pragmática (Escandell, 2013) de lo que significa el emoji “😏”, por eso ambos interlocutores lo usan de manera muy similar (aunque ya vimos que CG de manera intensificada) y por lo tanto la intención y significado pragmático (Escandell, 2013) que comparten puede acercarse mucho.

De alguna forma en el mensaje en 3CG hay una implicatura no convencional conversacional particularizada, porque, aunque no sea un mensaje verbal, depende del contexto de emisión y se genera a partir de la combinación del enunciado, el contexto y situación de emisión y los principios conversacionales (Escandell, 2013). En este ejemplo se genera la implicatura de que CG está diez mil veces más enojado o molesto que Y.

En este caso la corrección del emoji responde también a lo que Bakhtin ((1986)1999) señala: el aprendizaje de los usos de estos elementos se puede dar a partir de lo que vemos en otras personas. Este es un ejemplo de facilidad compartida (Terborg y García Landa, 2011) entre Y y CG, pues se selecciona el código para comunicarse por medio de emojis de acuerdo al tema que se está tratando. También hay una atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) en cuanto a lo que significa el emoji “😡”.

Además, el estímulo ostensivo en 4Y es suficientemente relevante como para que se maximice su relevancia y se infiera de manera correcta el significado del emoji “😡” por parte de CG (Escandell, 2013). Por lo tanto, este emoji cumple con el Principio Comunicativo de Relevancia (Wilson y Sperber, 2006) y la explicatura que se genera (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013) coincide con la implicatura: Y está molesta con CG y CG con Y, pero diez mil veces más; sin embargo, es difícil tenerlo completamente por cierto porque no es un estímulo verbal, sino visual.

También el conocimiento anterior en cuanto a la convención metaconversacional del significado del emoji “😡” es el mismo en ambos interlocutores, así como el contexto del enunciado (Downes, 1984 en Yus, 2001).

El acto de habla que se transmite en 3CG es un expresivo, aunque como ya mencionamos, no se hace de manera verbal. Esto es muy interesante pues muestra el manejo

que tienen de los emojis los individuos, al grado de que una emoción la pueden representar únicamente por medio de estas caritas.

Los turnos 6Y y 7Y son mensajes de despedida de Y. Los escribe de manera más tranquila y sin enojo, como se puede suponer por el uso de los emojis “😘” y “❤️” que están al final del mensaje verbal (Yus, 2010). Se trata de una carita lanzando un beso con un corazón y de un corazón rojo; se suele usar estos emojis para demostrar afecto hacia el interlocutor, por lo que se usan para indicar los sentimientos de la emisora (Wilson, 1993) y tienen una función sociopragmática (Sampietro, 2016c), pues después de una discusión parece que se usan para buscar conciliar de nuevo la relación con su novio.

Desatacamos que en este fragmento tan pequeño convivan emojis distintos que representan o buscan transmitir emociones tan diversas: desde el de 2CG que no muestra una emoción claramente identificable, pasando por la molestia en 4Y y 3CG, hasta llegar a las muestras de cariño en 6Y. Con esto se puede ver que los emojis son muy usados en situaciones diversas para apoyarse en ellos y lograr transmitir el tono o significado del mensaje, así como para establecer lo que sienten los interlocutores.

II. EVITAR MALENTENDIDOS

1. Inferencia correcta que llevó a una interpretación adecuada

1M 8/14/17, 8:49 PM	Ya estás mejor, no?	[Mensaje que inicia la conversación]
1S 8/14/17, 8:49 PM	Sigo sin comer:([Mensaje que provoca la inferencia]
2M 8/14/17, 8:49 PM	Eso fue un no?	[Pregunta para saber si la inferencia fue la adecuada]
2S 8/14/17, 8:50 PM	Eso fue un no :([Respuesta a 2M]

En los turnos 1M y 2M faltan los signos de apertura en las preguntas, situación muy común en las conversaciones de WA. Este fragmento de conversación es totalmente sincrónico,

por lo que los tiempos de respuesta son muy cortos, y se compone de unidades de transmisión formadas por enunciados (Baron, en Yus, 2010).

En este ejemplo M hace una inferencia correcta a partir del mensaje que le manda S. En 1M le pregunta si ya se encuentra mejor, a lo que S contesta en 1S que aún no ha comido: responde de manera indirecta a la pregunta que era cerrada, obligando a que su interlocutor tenga que inferir o explicitar la implicatura de 1S (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013), es decir, si se encuentra o no mejor. Termina este mensaje con el emoticón “: (” que representa una carita triste, elemento que también le da una pista a M para que interprete de manera adecuada su mensaje.

Es así que la implicatura, y por lo tanto el estímulo verbal, en 1S no codifica directamente el mensaje que desea transmitir, pues pudo haber contestado “no” y hubiera sido más rápido y efectivo, sino que “señala” otra realidad para que M construya la inferencia necesaria que recupere la intención comunicativa que hay tras el enunciado (Escandell, 2013). Por lo tanto, a partir del contenido codificado, M debe encontrar el significado que S le intentó transmitir.

La inferencia de la información que se le está señalando a M se construye a partir del supuesto de que cuando uno se siente mal no come, por lo tanto, la interpretación de que S todavía está enferma en 2M fue correcta. De esta manera, el mensaje en 1S se entiende de manera adecuada, a pesar de que se viole abiertamente la máxima de relación (Grice, 1975), pues lo que se dice no es necesariamente relevante, sino que hay que saber interpretarlo para encontrar la respuesta apropiada a la pregunta en 1M.

El turno 2S es la respuesta a 2M en donde S le indica a M que su inferencia fue la correcta por medio de la repetición de lo mismo que le dijo en 1M, pero esta vez en forma de afirmación. En este mensaje también añade el emoticón “: (” para reforzar la idea que busca transmitir en su mensaje y sirve para indicar los sentimientos del emisor (Wilson, 1993), por lo que tiene una

función sociopragmática (Sampietro, 2016c) al ser un estímulo ostensivo no verbal para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

En ambos turnos S utilizó una estrategia de cortesía negativa de manera indirecta, al dejar que M interprete si se encuentra o no mejor de salud, a través de implicaturas conversacionales que viola la máxima griceana de relación (Brown y Levinson, 1987).

Además, el “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) es de respuesta indirecta por parte de S. Tanto la información pragmática como el significado pragmático que se deriva de la interpretación de la intención por parte de M es adecuada (Escandell, 2013).

Por último, se evitó la generación de un malentendido por el estado del ámbito común comunal (Clark, 2015) compartido. De esta manera la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) entre M y S fue adecuada.

2. Aclaración inmediata de un mensaje que se podía malinterpretar

1M 8/15/17, 10:09 PM	Está bonita tu cola jajaja	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
2M 8/15/17, 10:09 PM	(De cabello)	[Aclaración de 1M para evitar un malentendido]
1S 8/15/17, 10:09	Además crece jaja a muchas niñas no les crece, a mi si y creo que no me veo tan mal, supongo que alguien me hubiera dicho algo, chinchi me dijo que se ve mejor ahorita que antes	[Respuesta a 1M]
2S 8/15/17, 10:09 PM		[Emojis. Respuesta a 2M]

En los mensajes en 1M y 1S hay onomatopeyas de risa; también en 1S hay algunos errores de ortografía, como la falta de tilde en “mi” y en “si”. En este turno también hay una redacción deficiente, pues se abusa de las comas para separar las oraciones que lo componen.

Este fragmento es sincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son muy cortos y está formado por dos secuencias (Baron, en Yus, 2010).

Este ejemplo es muy curioso, porque el mismo emisor se da cuenta de que su mensaje se puede malinterpretar y por eso inmediatamente especifica a qué se refiere. En 1M le dice a S que “está bonita su cola” y añade una onomatopeya de risa, como para indicar que lo dicho le causa gracia, o bien, puede ser una especie de risa nerviosa o de muletilla.

M, al añadir el mensaje en 2M, se da cuenta de que está violando la máxima de manera (Grice, 1975) y que por lo tanto el contenido de 1M podría ser potencialmente ambiguo por la presencia de la palabra *cola*; es por ello que decide agregar información en 2M para precisar a qué “cola” se está refiriendo y así evitar algún problema con S generado por el malentendido.

El “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) en 1M es adecuado, sin embargo, como ya mencionamos, se puede prestar a ambigüedades por el uso de la palabra “cola”: S podría dudar si se refiere a sus nalgas²⁶ o al peinado en el que el pelo largo se recoge en un solo mechón detrás de la cabeza²⁷. Por lo tanto, 2M indica de manera inmediata a qué tipo de cola se refiere.

En 1M se puede generar una implicatura no convencional conversacional particularizada que tiene la característica de indeterminación y por eso se añade información en 2M, para cancelarla y comunicar que M no se refiere a las nalgas de S.

La aclaración inmediata en 2M se lleva a cabo gracias a la información pragmática (Escandell, 2013) que M posee, porque se da cuenta de que su intención (Escandell, 2013) se puede malinterpretar. Este significado pragmático (Escandell, 2013) se encuentra directamente codificado en el significado de la palabra *cola*, debido a la polisemia de la misma.

²⁶ El Colegio de México, s.v., *cola*.

²⁷ El Colegio de México, s.v., *cola*.

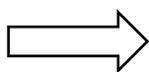
Este malentendido se evitó por el estado del ámbito común comunal (Clark, 2015) compartido, pues M se dio cuenta de que su mensaje se podía malinterpretar debido a que en México se le dice “cola” tanto al cabello recogido como a las nalgas. Es así que el conocimiento anterior enciclopédico, así como el contexto del enunciado, ayudan a evitar el malentendido (Downes, 1984 en Yus, 2001).

Por último, por el contenido de 1S queda claro que S comprendió desde el principio que M se refería a su cola de caballo y no a sus nalgas, por eso en 2S contesta con el emoji desnudo “😏” repetido para indicar la molestia que le causó que M hubiera especificado a qué “cola” se refería. Por lo tanto, este emoji establece las emociones de la emisora (Wilson, 1993) y tiene funciones sociopragmáticas e interaccionales al regular el intercambio conversacional e indicar a M que le molestó su comentario (Sampietro, 2016c), pues es un elemento de comunicación no verbal que es un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

III. MALENTENDIDOS POR FALTA DE CLARIDAD EN EL MENSAJE

1. Malentendido por inferir contenido de manera equivocada y por ignorar la información contenida en uno de los mensajes

1V p.m.	09/05/17, 9:55	Me compré dos trajes de baño	[Mensaje que introduce el tema que se discute en la conversación]
2V p.m.	09/05/17, 9:55	😏	[Emoji que acompaña al mensaje anterior]
3V p.m.	09/05/17, 9:55	Tengo un problema	[Mensaje que causa el malentendido]
4V p.m.	09/05/17, 9:55	😏	[Emoji que acompaña al mensaje anterior]
1OJ p.m.	09/05/17, 9:56	Jajaja	[Onomatopeya de risa que interrumpe la cadena de mensajes de V]
5V p.m.	09/05/17, 9:56	Pero si los vieras...	[Mensaje que ignora OJ y que ayuda a entender 3V]
6V p.m.	09/05/17, 9:56	Estan bien padres los dos	[Mensaje que ayuda a entender 3V]



20J p.m.	09/05/17, 9:56	Estás en tus días?	[Mensaje que indica que no se entendió adecuadamente 3V]
7V p.m.	09/05/17, 9:56	Na	[Negación del mensaje anterior]
8V p.m.	09/05/17, 9:56	El problema es mi manera de comprar	[Mensaje que explica a qué se refería 3V]
9V p.m.	09/05/17, 9:56	😊	[Emoji que acompaña al mensaje anterior]
30J p.m.	09/05/17, 9:56	A el problema de gastar! A ya	[Rectificación y entendimiento de a qué se refería 3V]
10V p.m.	09/05/17, 9:56	Jaja si burris	[Afirmación de que ya se entendió correctamente el mensaje]
40J p.m.	09/05/17, 9:56	Jijiji	[onomatopeya de risa causada por haber entendido mal 3V]

La fuente de este malentendido es una referencia problemática (Schegloff,1987), pues se entiende el acto de habla, pero hay un error en la referencia del turno 3V. En 8V hay una reparación en tercera posición (Schegloff, 1987).

En la taxonomía de Yus (1997) el malentendido se genera porque hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo, ya que no se comprende a qué problema se refiere V en 3V. En cuanto a las fuentes de malentendidos que explican Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), fallan las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto (a qué clase de problema se refiere V) y también el asumir que OJ tiene algún conocimiento, pues V no especifica el problema que tiene.

Es así que en este fragmento entran en juego las restricciones contextuales propias de WA (Yus, 2017) y resaltan varios elementos característicos de las conversaciones escritas. Hay uso de emojis, que explicaremos más adelante, onomatopeyas de risa en 10J, 10V y 40J, tanto con la sílaba *ja* como con la sílaba *ji*.

También hay falta de tildes y otros errores ortográficos, como en el caso del turno 30J, en donde la interjección *ah* se escribe como la letra *a*. Igualmente hay presencia de

coloquialismos como *na* por “no” que emula el lenguaje oral en 7V (Álvarez, 2011) o *burrís* por “burra”²⁸ en 10V que es una deformación textual típica del habla oral y coloquial para evitar que el calificativo pueda sonar brusco. El uso de los tres puntos en 5V es un tipo de ortografía prosódica (Yus, 2001), que busca emular la marca que se hace cuando de manera oral se deja una idea abierta o incompleta.

El uso de los elementos coloquiales y las deformaciones léxicas es característico de la conversación por WA (López Quero, 2013), sobre todo cuando se da entre personas con una relación de amistad y confianza (Escandell, 2013).

Como ya mencionamos, la presencia en 10V de una palabra que podría ser un insulto se trata de una estrategia de cortesía positiva, como una extensión metafórica de intimidad al afirmar la existencia de un ámbito común entre las interlocutoras (Brown y Levinson, 1987) a través de estas marcas de identidad social (Escandell, 2013).

La temporalidad de este fragmento es prácticamente sincrónica, por lo que los tiempos de respuesta son inmediatos. Hay varias secuencias (Baron, en Yus, 2010) de un mismo emisor, como en 1V a 4V y una interrupción en 1J a la secuencia que V está desarrollando. El resto del fragmento se comporta de manera que cada unidad de transmisión corresponde a un mensaje.

Ahora bien, la idea completa de los mensajes que causan el malentendido es “tengo un problema, pero si los vieras...”, que hace referencia a 1V (que V se haya comprado dos trajes de baño) y al emoji desnudo (Yus, 2010) en 2V (“”), que puede significar preocupación o que se cometió algún error. Se usa para desambiguar el mensaje e indicar lo que siente (Wilson, 1993) la emisora respecto a la compra que hizo: lo considera algo negativo, pero sin el emoji no se sabría qué emoción tiene: si está contenta, si sólo está informando, si le preocupa, etc. Esta es

²⁸ ‘Persona muy tonta’. El Colegio de México, s.v. *burro*.

una pista para que OJ interpretara a qué problema se refería V, sin embargo, no continúa por el camino de esa interpretación.

El malentendido se produce porque hay mensajes que interrumpen la idea completa que se busca transmitir en 3V a 6V, es decir, hay una relevancia relajada (Herring, 2013) por parte de 1OJ que provoca que ella misma intente adivinar el problema al que V se refiere ante su tardanza de explicitarlo. Así, la explicatura que genera el mensaje en 3V es que V tiene un problema, mientras que la implicatura que construye OJ es que estará menstruando cuando tenga que usar los trajes (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013).

En 2V y en 4V hay emojis que acompañan a los mensajes verbales en 1V y en 3V respectivamente, pero consideramos que el hecho de que estén enviados en un mensaje separado causa distracción a OJ y por lo tanto se pierde el hilo de las ideas que se están transmitiendo, pues pareciera que el mensaje en 5V se ignora.

El “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) en el mensaje que se malentiende es una afirmación de manera muy general de que se “tiene un problema”, pero no se especifica respecto a qué, por lo que el significado gramatical de este mensaje no permite construir el significado pragmático (Escandell, 2013) correcto desde un primer intento.

OJ asume que el problema de V puede estar relacionado a la compra de los trajes de baño o a éstos mismos, por ejemplo, que si son piezas bonitas cuál sería el problema de haberlos comprado, pues el mensaje se manda después de que se ha introducido ese tema. Sin embargo, al ser una expresión tan amplia y hasta cierto punto vaga, da pie a varias interpretaciones, entre las que se incluye por supuesto la que hizo OJ.

La información pragmática de OJ le permite interpretar a qué clase de problema se refiere V, pues conoce que para las mujeres los trajes de baño implican varias cuestiones a considerar:

por ejemplo, que te quede bien o que cuando lo uses no estés teniendo la regla ya que es incómodo o hay que utilizar productos especiales de higiene que permitan su uso.

En este ejemplo hay una inferencia (Escandell, 2013): OJ crea el supuesto de que el problema que tiene V relativo a los trajes de baño es que tendrá el periodo, aunque no hay nada en 3V que indique esto, la interpretación que tuvo un costo de procesamiento mínimo (Escandell, 2013) para OJ es que V está menstruando o lo estará al usar los trajes de baño. Este malentendido surge, como ya vimos, al hacer el intento de adivinar el problema de V antes de que lo mencione.

V falla en generar un estímulo que maximice la relevancia. Por lo tanto, este malentendido se produjo porque no se realizó la inferencia necesaria para que OJ recuperara la intención comunicativa. Así, se construyó una inferencia sobre un supuesto equivocado y la conclusión fue inadecuada (Escandell, 2013).

Ahora bien, a pesar de los estímulos que V sí generó (emoji y las pistas de que el problema tenía que ver con la compra), OJ siguió por otro camino, porque la interpretación de que V estaría menstruando es la que le representaba un coste de procesamiento menor, probablemente porque no consideró que gastar mucho dinero en trajes de baño bonitos sería un problema y el único inconveniente en el que pudo pensar fue el ya mencionado. Por lo tanto, falla el Principio Cognitivo de Relevancia (Sperber y Wilson, 1995, §3.1-2 en Wilson y Sperber, 2006) por parte de OJ.

Las máximas de cantidad y de manera (Grice, 1975) no se realizan de manera suficientemente satisfactoria en 3V: la primera porque la contribución no es lo suficientemente informativa como lo requiere el intercambio o la misma OJ, y la segunda, porque el decir que “tiene un problema” sin dar más explicaciones es bastante ambiguo.

En este ejemplo no se genera una implicatura, sino que el malentendido se produce a partir de la inferencia de OJ de que cuando se dice que se tiene “un problema”, es porque V está o estará menstruando al momento de usarlos. Pero esta inferencia se obtiene del conocimiento de mundo, no del conocimiento codificado en la lengua.

También hay un tipo de infortunio (Austin, 2018) a partir de la mala comprensión del acto asertivo en 3V, porque el estado del ámbito común local (Clark, 2015) es dispar. Por lo tanto, la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) apunta hacia direcciones distintas: la de V al problema de gastar y la de OJ a que V “esté en sus días”.

En este ejemplo no se comparte el conocimiento mutuo del problema que tiene V y la falta de contexto del enunciado o ignorar 5V tampoco le ayuda a OJ a comprender de manera adecuada el mensaje de V (Downes, 1984 en Yus, 2001).

En este caso se involucra el CCD (Terborg y Acosta, 2013) de OJ, pues es muy probable que ella ya haya tenido que usar un traje de baño teniendo su periodo y sabe lo incómodo y molesto que puede ser esto.

Ahora bien, y por otro lado, el mensaje en 1OJ es una onomatopeya de risa (*jajaja*), lo que indica que no considera que el problema que intuye que tiene V sea grave, o bien, que le causa gracia que se haya comprado no sólo uno, sino dos trajes de baño.

El uso y funciones de “😓” en 4V y de “😌” en 9V es igual a lo que hemos explicado más arriba respecto a 2V. El uso de los tres emojis tiene la función de ser un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

Destacan también los distintos tipos y usos de las onomatopeyas de risa. En 1OJ y 10V se utiliza “jajaja” y “jaja” respectivamente, como indicando que algo da risa, mientras que en 4OJ se usa “jjiji”, que se puede interpretar como una risa nerviosa o de pena, que estaría relacionada

con que le hayan dicho “burris” a OJ y con que haya entendido mal la idea general de la conversación.

2. No se entendió el sarcasmo con el que se emitió un mensaje

1CG 1/5/16, 11:53 PM	Te regañaron?	[Mensaje que introduce el tema que se desarrolla en la conversación]
1Y 2/5/16, 12:00 AM	No mijo 🙌	[Respuesta a 1CG]
2Y 2/5/16, 12:00 AM	Y a ti?	[Pregunta cuya respuesta genera el malentendido]
3Y 2/5/16, 12:00 AM	Ya me duermo 😴😴	[Despedida de Y]
4Y 2/5/16, 12:01 AM	Te amo ❤️	[Despedida de Y]
2CG 2/5/16, 12:06 AM	Jaja si 😏😏😏	[Mensaje que causa el malentendido]
3CG 2/5/16, 12:06 AM	Descansa te amo	[Despedida de CG]
5Y 2/5/16, 12:07 AM	Que te dijeron ?	[Mensaje que indica que se malentendió 2C]
6Y 2/5/16, 12:07 AM	😞	[Emoji]
4CG 2/5/16, 12:10 AM	Nada mensis	[Mensaje que explica que se trató de un malentendido por parte de Y]
7Y 2/5/16, 12:10 AM	No que so 😞	[Mensaje que indica que Y malentendió 2CG]
5CG 2/5/16, 12:13 AM	Pues obvio no	[Mensaje que remarca que se trató de un malentendido por parte de Y]

El malentendido en este fragmento se genera porque en 2CG hay una secuencia implicativa problemática, ya que no queda claro el tipo de acción que se está desarrollando, es decir, Y no entiende el sarcasmo de la expresión en 2CG. Esto sucede porque una acción (no regañaron a CG) se entiende como otra (sí regañaron a CG) porque se favorece esta interpretación a través de la afirmación hecha con el adverbio *sí*. Hay una especie reparación en tercera posición en 4CG y 5CG (Schegloff, 1987), pues explica a lo que en realidad se refería con su expresión sarcástica.

Según la taxonomía de Yus (1997), se trata de una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado e indirecto, y en la clasificación de Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), falló la convención contextual que señala la relación directa entre signo y contexto, pero también

las convenciones discursivas que se aprenden a través del contacto interpersonal porque Y no entiende el sarcasmo de CG.

Es así que en esta conversación mediada por internet entran en juego las restricciones contextuales propias de WA (Yus, 2017), porque no se conoce el tono con el que fue “dicho” el mensaje al estar escrito y por lo tanto Y no entiende el sarcasmo.

En este fragmento hay algunos elementos característicos de la escritura en WA, como la falta del signo de interrogación de apertura en 1CG, 2Y y 5Y; el uso de la palabra coloquial “mijo” en 1Y es una manera de expresar cariño hacia su interlocutor.

Asimismo, hay uso de onomatopeyas de risa en 2CG con la variante de la sílaba *ja* y un error en la escritura del adverbio *sí* que se cambia por *so* en 7Y, probablemente debido al autocorrector o por escribir rápido. Del uso de emojis ahondaremos más adelante.

Los elementos afectivos y coloquiales indican que es una conversación entre dos individuos que tienen una relación (Escandell, 2013) cercana y de confianza, por lo que el uso en 4CG de la palabra coloquial “mensis”, que presenta deformación textual, es en sí mismo un acto de cortesía positiva, pues se usa en lugar de *mensa*²⁹, muy probablemente para evitar que pudiera parecer ofensivo, con un afán bromista o juguetón que funciona como una extensión metafórica de intimidad y una manera de afirmar la existencia de un ámbito común entre los interlocutores (Brown y Levinson, 1987) a través de esta marca de identidad social (Escandell, 2013). Otra estrategia de cortesía positiva es el uso de “mijo” en 1Y, pues se trata de un apelativo cariñoso (Escandell, 2013).

En cuanto a la temporalidad, tiene una sincronía leve, por lo que los tiempos de respuesta son más bien lentos, lo que puede ayudar a que se entorpezca la comunicación y que se haya generado el malentendido. Prácticamente en todo el fragmento hay unidades de transmisión que

²⁹ ‘Que es de poca inteligencia, tonto o ingenuo’. El Colegio de México, s.v., *menso*.

corresponden a un enunciado, a excepción de 1Y a 4Y que forman una secuencia (Baron, en Yus, 2010).

Este malentendido se generó porque no se entendió el sarcasmo con el que fue escrito el mensaje en 2CG, es decir, el efecto ilocucionario (Searle, 1994) no se consiguió de manera correcta. Esto significa que no se entendió la implicatura de que no regañaron a CG: en 2Y ella le pregunta a CG si lo habían regañado (por algo que no aparece especificado en la conversación) y en 2CG éste responde que sí, pero hay dos elementos que indican que se trata de una broma o de algo que no está dicho en serio: la onomatopeya de risa (“jaja”) y el emoji “😜”, que es una carita sacando la lengua.

Este emoji se encuentra después del mensaje verbal (Yus, 2010) y su función es la de intensificar la fuerza ilocucionaria (Wilson, 1993) para indicar que se trata de un mensaje sarcástico o irónico, por lo que tiene funciones pragmáticas y reguladoras del intercambio conversacional (Sampietro, 2016c) al funcionar como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención del mensaje (Wilson y Sperber, 2006).

El “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) es adecuado, pues incluso se recurre a los emojis para apoyar con signos visuales el texto y que quede más clara la intención, pero al tratarse de un sarcasmo, que de manera oral se logra en gran medida gracias a la entonación, no se consigue transmitir exitosamente debido a las características escritas de la conversación.

Por lo tanto, en 2CG hay una violación abierta a la máxima de calidad (Grice, 1975), pues al ser un mensaje sarcástico, intenta comunicar exactamente lo contrario a lo que está diciendo. En este caso la violación a la máxima no indica una falta de cooperatividad (Gumperz, 1990), sino que se hace con el fin de jugar con el lenguaje y deliberadamente transmitir el contenido completamente opuesto al que aparece en el mensaje, para así bromear o molestar a Y.

También se viola de alguna forma la máxima de cantidad (Grice, 1975), puesto que no da más información en torno al regaño.

Así, para Y los detalles que indican que se trata de un mensaje sarcástico no fueron relevantes y cree que es verdad que regañaron a CG, tal como demuestra en 5Y, donde pregunta “qué le dijeron”, pero también en 7Y, ya que en este mensaje reafirma que sí le creyó a CG cuando le dijo que lo habían regañado. Por lo tanto, la explicatura de 2CG es que sí regañaron a CG y la implicatura que Y construyó es que en efecto lo habían regañado (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013).

Sin embargo, la implicatura que CG intentó generar es que no lo regañaron, pero por medio del sarcasmo en 2CG. Es decir, intentó que Y creara una implicatura no convencional conversacional particularizada (Escandell, 2013), con las características de no convencionalidad, pues no forma parte del significado convencional de las expresiones a las que se ligan, y la de no deducibilidad lógica, ya que las implicaturas conversacionales no dependen de lo que se dice, sino del hecho de decir lo que se dice. Pero como Y no comprendió el sarcasmo no se creó dicha implicatura.

En este caso no se procesó la información como sarcástica porque tiene un mayor coste, a pesar de que CG intentó generar un estímulo de manera que maximizara la relevancia (Escandell, 2013), pues incluso incluyó un emoji (“😁”) para intentar que el sarcasmo quedara más claro.

El uso del emoji “😞” en 6Y, que indica molestia, se encuentra desnudo (Yus, 2010) y establece las emociones de la emisora (Wilson, 1993). Tiene funciones pragmáticas al funcionar como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención del mensaje (Wilson y Sperber, 2006).

En este malentendido entra en juego la información pragmática de Y, pues considera que aquello que sucedió puede ameritar un regaño para CG, por lo que no entiende la intención del turno en 2CG ni logra interpretar adecuadamente el significado pragmático (Escandell, 2013).

Además, el acto perlocucionario que se genera en Y a partir del mensaje en 2CG es de molestia, pues primero entendió que sí habían regañado a CG y se preocupó por eso, de ahí que cuando le explican que no fue cierto mandó el mensaje en 7Y “No que so 😞”, en donde, como ya vimos, el emoji se usa para indicar enojo.

En este malentendido Y crea la inferencia de que sí regañaron a CG a partir de la respuesta que éste le da en 2CG, pero se construye sobre un supuesto equivocado (que CG le decía la verdad) y por lo tanto llega a una conclusión inadecuada (Escandell, 2013).

El sarcasmo es una estrategia de cortesía negativa, pues deja al destinatario la tarea de interpretar el mensaje que se está dado de manera indirecta, al violar las máximas griceanas de eficiencia comunicativa (Brown y Levinson, 1987).

El ámbito común que momentáneamente no se comparte es el local (Clark, 2015), pues Y cree que es cierto que regañaron a CG. Así, la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) tiene direcciones distintas. Falla el conocimiento anterior de la convención metaconversacional de poner un emoji para indicar que no se trata de un mensaje en serio y el conocimiento mutuo de que en realidad no regañaron a CG (Downes, 1984 en Yus, 2001).

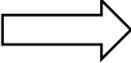
También en este caso hay un ejemplo del CCD de la conversación que sólo se usan entre personas que se conocen (Terborg y Velázquez, 2019) y que además tienen una relación íntima: el apelativo de cariño “mijo”.

En esta conversación aparecen otros emojis además de los que ya se señalaron. En 1Y aparece “👌” acompañando el mensaje verbal (Yus, 2010). El significado de ese emoji se puede

interpretar como de victoria y su función sería ser redundante con el mensaje que acompaña (Yus, 2010) (pues es algo positivo escaparse de un regaño), así como enriquecer el mensaje con signos visuales (Xu *et al.* 2007 en Yus, 2010). Tiene funciones pragmáticas e interaccionales (Sampietro, 2016c) al funcionar como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención del mensaje (Wilson y Sperber, 2006).

En 3Y y 4Y aparecen emojis que se pueden relacionar con el cariño, pues se trata de una carita mandando un beso con un corazón (“😘”) y de un corazón (“❤️”); en el primer caso, “😘” acompaña a la despedida después del mensaje verbal (Yus, 2010) y se usa para establecer las emociones de la emisora (Wilson, 1993) mientras que en el segundo es redundante (Yus, 2010) respecto al “Te amo” y también sirve para enriquecer el mensaje con signos visuales (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010). Estos emojis tienen funciones sociopragmáticas (Sampietro, 2016c) pues refuerzan la despedida de Y y funcionan como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención del mensaje (Wilson y Sperber, 2006).

3. Malentendido por falta de usos de signos de puntuación

1M 8/14/17, 7:45 PM	Entonces para qué la quieres?	[Pregunta que forma parte del tema que se desarrolla de forma paralela al malentendido]
1S 8/14/17, 7:48 PM	Para no leer todo	[Respuesta que forma parte del tema que se desarrolla de forma paralela al malentendido]
2S 8/14/17, 8:43 PM	Uh leído	[Mensaje que indica que leyeron el mensaje que mandó antes y que fue ignorado]
 3S 8/14/17, 8:44 PM	Uno se duerme despierta y lo dejan en leído	[Mensaje que provoca el malentendido]
2M 8/14/17, 8:44 PM	Te dormiste despierta?	[Mensaje que indica que 3S se malentendió o no se entendió]
3M 8/14/17, 8:44 PM	Se está enviando pero no sale	[Mensaje relativo a 1M y 1S]

4S 8/14/17, 8:44 PM	Me faltó una com	[Explicación de qué causó el malentendido]
4M 8/14/17, 8:44 PM	Pensé que si te había llegado, deja te lo vuelvo a enviar.	[Mensaje relativo a 1M, 1S y 3M]
5S 8/14/17, 8:44 PM	Coma	[Corrección de la palabra mal escrita en 4S]
5M 8/14/17, 8:45 PM	aah jajajajajaja yo dije, cómo?	[Mensaje que hace ver que se entendió lo que se quería decir en 3S]
6M 8/14/17, 8:45 PM	Jajajajajajajaj	[Onomatopeya de risa causada por la confusión]

El origen de este malentendido de acuerdo con Schegloff (1987) se encuentra en que en 3S hay una secuencia implicativa problemática, porque, a partir de una redacción deficiente, una acción (que S se duerme y luego despierta) se entiende como otra (que S se duerme despierta). En 4S hay una reparación en tercera posición (Schegloff,1987), pues explica que en 3S le faltó una coma.

Hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo (Yus, 1997) en 3S porque hay una redacción deficiente y, según Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), hay un error en las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto.

Por lo tanto, en este fragmento de conversación escrita, entran en juego las restricciones contextuales (Yus, 2017) propias de WA, al no haber marca alguna de la pausa entre *duerme* y *despierta* en 3S.

En este ejemplo no hay uso de signos de interrogación de apertura, como es muy común en las conversaciones por WA. En 2S la interjección “uh” indica sorpresa o molestia y en 4S se escribe mal la palabra *coma* pues se escribe “com”, error que se corrige en 5S. En 4M hace falta la tilde en el adverbio “sí”, quizás por el uso de autocorrector, porque no se conoce la diferencia ortografía entre el adverbio *sí* y la conjunción *si* o por un simple despiste.

En 5M se escribe la interjección “ah” para indicar que ya se entendió el mensaje que se malentendió (2M) y se repite la vocal *a* para añadir énfasis. Tanto en 5M como en 6M hay onomatopeyas muy largas de risa.

El uso de las interjecciones “uh” y “ah”, típicas del español hablado, también son características de las conversaciones por WA (López Quero, 2013), sobre todo cuando hay una relación (Escandell, 2013) de confianza entre los interlocutores.

Este fragmento es asincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son largos: esta tardanza en la contestación contribuye a la generación del malentendido. La conversación se compone principalmente de secuencias, aunque hay algunas unidades de transmisión formadas por enunciados y hay una ruptura de enunciado (Baron, en Yus, 2010).

En el turno 3S se encuentra el mensaje que causa la confusión porque S quiso decir que se durmió, despertó y se dio cuenta de que no tenía respuesta, pero no puso una coma entre *duerme* y *despierta*, lo que ocasionó que su mensaje se entienda que “durmió despierta”, idea que conforma un verdadero oxímoron, por lo que este malentendido resalta la importancia del uso correcto de signos ortográficos en WA.

Por lo tanto, el “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) fue incorrecto por la falta de signos de puntuación. De manera oral es poco probable que se hubiera dado el error en la interpretación debido a la entonación y a las pausas.

Hay que señalar que en este fragmento se desarrollan dos temas de manera paralela: el primero, con el que se inicia la secuencia, trata de algún archivo que S le pide a M. El primer par de mensajes entre M y S se manda a las 7:45 pm y 7:48 pm, respectivamente. Una hora más tarde comienza a desarrollarse el segundo tema, cuando S manda el mensaje en 3S para indicar que se durmió y “la dejaron en leído”, es decir, su último mensaje fue leído, pero no respondido.

El mensaje en el turno 3S genera una inferencia incorrecta (que M se durmió despierta) que produce un malentendido (Escandell, 2013). S falla en generar un estímulo que maximice la relevancia, por lo que la interpretación más relevante para M a partir de la redacción de 3S es la que le involucra un coste de procesamiento mínimo: S se durmió despierta, aunque no tenga mucho sentido.

La explicatura que se genera en 3S es que “S se durmió despierta” por la forma en la que está redactado el mensaje. La implicatura que se construyó (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013) en 2M es la misma que la explicatura, es decir, el problema fue la producción del mensaje, no tanto la interpretación.

El mensaje en 3S viola abiertamente la máxima de manera (Grice, 1975), pues al omitir una coma no se puede entender claramente y por lo tanto se genera ambigüedad. Es así que en 2M hay una implicatura convencional (Escandell, 2013).

El mensaje del turno 3S contiene un acto de habla expresivo (Escandell, 2013) ya que se trata de una especie de queja, pero como está mal redactado no logra el efecto ilocucionario deseado (Searle, 1994), por lo tanto, hay un tipo de infortunio que surge a partir de la mala comprensión (Austin, 2018).

En este ejemplo falla la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) de ambos interlocutores, así como el conocimiento anterior relativo a la lengua, al igual que las reglas y convenciones metaconversacionales, pues en WA se debe redactar de manera clara para que se entiendan lo mejor posible los mensajes. También el conocimiento mutuo es deficiente porque M no comprende a qué se refiere S en 3S (Downes, 1984 en Yus, 2001).

Los turnos 4S y 5S son la explicación del error que se cometió en 3S. Esto es interesante, ya que la propia emisora se dio cuenta de su equivocación y se autocorrigió.

IV. MALENTENDIDOS POR UN ERROR EN LA ESCRITURA

1. Malentendido por escribir una palabra equivocadamente

1M 8/13/17, 3:40 PM	Oye, lo de cimentaciones lo harás a compu? Qué es?	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
1S 8/13/17, 3:43 PM	Compu, un cuadro sinoptico de la introducción.	[Respuesta a la pregunta que se hace en 1M]
2S 8/13/17, 3:43 PM	Tipos de cimentaciones y sueños	[Mensaje que causa el malentendido]
2M 8/13/17, 3:45 PM	Sueños? Sueños los últimos minutos de su clase :([Respuesta al mensaje que causa el malentendido]
3S 8/13/17, 3:48 PM	Jajaja suelos	[Respuesta y aclaración del malentendido]

La fuente de este malentendido es una referencia problemática, pues no se entiende la inclusión de la palabra “sueños” en el turno 2S. Hay una reparación en tercera posición en 3S (Schegloff, 1987).

De acuerdo con la taxonomía de Yus (1997) hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo porque S falla en redactarlo de manera adecuada. Por otra parte, según Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), la fuente de este malentendido es una convención contextual que señala la asociación directa entre signo y contexto.

Por lo tanto, de acuerdo con Yus (2017), en esta conversación por WA entran en juego las restricciones contextuales propias de esta aplicación.

Este fragmento de conversación inicia con una llamada de atención coloquial con la unidad “oye” en 1M; en este turno también se encuentra la abreviatura (Yus, 2001) de la palabra *computadora* como “compu”, típica del habla oral, que se repite en 1S. Estos usos característicos del español coloquial hablado también lo son de este tipo de conversación (López Quero, 2013), sobre todo entre personas que tienen una relación (Escandell, 2013) de amistad o confianza.

En 1M, 1S y 2M hay una falta de signos de apertura de interrogación y en 2M se usa el emoticón (“: (”) para indicar el sentimiento del emisor (Wilson, 1993), en este caso tristeza, que se encuentra después del mensaje verbal (Yus, 2010). También hay uso de una onomatopeya de risa (“jajaja”) en 3S.

Hay una sincronía leve, por lo que hay una cierta fluidez en la comunicación y los tiempos de respuesta son cortos. Sólo hay una secuencia, en 1S y 2S, y el resto de los mensajes son unidades de transmisión formadas por enunciados (Baron, en Yus, 2010).

En este ejemplo la equivocación en la escritura de una palabra se aprovecha para hacer una broma. Muy seguramente el error de escribir la palabra *sueños* en lugar de *suelos*, se debe al uso del autocorrector del celular. Por lo tanto, el “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) como un acto asertivo (Escandell, 2013), fue adecuado, pero el despiste se cometió por una cuestión tecnológica. Así, el efecto ilocucionario (Searle, 1994) fue deficiente. Debido al error que se genera por escribir mal una palabra, el acto perlocucionario (Austin, 2018) resultante es de diversión o gracia para el propio S debido a la broma que hace M.

Es así que, aunque S falle en generar un estímulo que maximice la relevancia (Escandell, 2013) al escribir una palabra que no tiene relación con el tema que se está desarrollando en la conversación, M la aprovecha para jugar una broma con S, pues en 2M asegura que lo que da sueños (aunque debería ser *sueño*, pero busca usar la misma palabra equivocada de M) son los últimos minutos de la clase a la que pertenece la tarea de la que están hablando. También se puede entender como que los últimos minutos de la clase son un sueño, pues significa que ya a va a terminar.

En este caso queda claro para M que S no quiso decir “sueños” y que lo escribió por error, por lo que de alguna manera es un malentendido que se autorrepara y del que M se aprovecha para jugar con su amigo.

Lo anterior muestra que M utiliza el estímulo para hacer una interpretación que con un coste de procesamiento mínimo produzca el mayor número posible de efectos contextuales (Escandell, 2013). Es decir, con base en el Principio Comunicativo de Relevancia (Wilson y Sperber, 2006), el estímulo (la palabra *sueños* en lugar de *suelos*) es lo suficientemente relevante para valer el esfuerzo de procesamiento y así hacer un chiste referente a la clase.

Es así que se toma la información pragmática (Escandell, 2013) que comparten ambos interlocutores en torno a la clase de la que están hablando para transmitir un mensaje que tiene la intención (Escandell, 2013) de ser una broma o un chiste. En este caso se aprovecha el error en la escritura en 2S para en el turno 2M recuperar el significado de la palabra *sueños* y así hacer un juego con el significado pragmático (Escandell, 2013) transmitido gracias a la información pragmática que se comparte.

Por lo tanto, la explicatura que se genera es que hay que hacer un trabajo sobre los tipos de cimentaciones y “sueños” y la implicatura que M construye es que los últimos minutos de la clase provocan sueño o que es un sueño que la clase ya vaya a terminar (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013). Pero también M construye la implicatura de que seguramente S no quiso decir “sueños” y, a partir de comprenderlo, puede jugar con el error de su amigo.

En 2S hay una pérdida del ámbito común local (Clark, 2015) que se reestablece en 3S. También falla el conocimiento anterior relativo a las convenciones metaconversacionales al escribir mal la palabra “sueños” y no corregirla de inmediato y a las reglas y convenciones metasociales, pues se introduce un tema que no es pertinente para la conversación que se está desarrollando. De la misma manera, el conocimiento mutuo se pierde, pues se desconoce por qué S habla de “sueños” y el contexto del enunciado tampoco indica por qué sería apropiada la mención de esta palabra (Downes, 1984 en Yus, 2001).

En 2S se viola abiertamente, aunque sin intención, la máxima de relación (Grice, 1975), ya que el contenido del mensaje no es relevante para la conversación. Es también por eso que, de alguna manera, hay una violación a la máxima de manera (Grice, 1975), pues el contenido del mensaje no es claro.

Por último, en 3S se responde con una onomatopeya de risa, indicando que la broma en 2M le causó gracia a S y además corrige usando la palabra que debió haber usado desde el principio: *suelos*.

2. Malentendido por un error ortográfico (falta de tilde)

1M 9/1/17, 2:08 PM	Vamos llegando de Cuerna 😎	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
1S 9/1/17, 2:09 PM	Muy bien muchacho te gusto	[Mensaje que causa el malentendido]
2S 9/1/17, 2:09 PM	?	[Signo que indica que 1S se trata de una pregunta]
2M 9/1/17, 2:09 PM	Pues si, estas guapa y todo	[Mensaje que indica que se malentendió el mensaje. Está dividido en tres partes: continúa en 3M y 4M]
3M 9/1/17, 2:09 PM	Pero tengo novia. 🙄🙄	[Mensaje que indica que se malentendió el mensaje. Está dividido en tres partes: viene de 2M y continúa en 4M]
3S 9/1/17, 2:09 PM	😏	[Interrupción por parte de S con un emoji]
4M 9/1/17, 2:09 PM	Ahí pa' la otra jajaja	[Mensaje que indica que se malentendió el mensaje. Está dividido en tres partes: viene de arriba. La emisión fue interrumpida por un emoji que mandó la otra persona]
4S 9/1/17, 2:09 PM	el aeropuerto menso	[Explicación de que el mensaje se entendió de manera errónea]
5S 9/1/17, 2:09 PM	Jajajajaja	[Onomatopeya de risa causada por la confusión]
5M 9/1/17, 2:10 PM	Jajaja aaah, chi	[Onomatopeya de risa causada por la confusión, reconocimiento de que se

		entendió mal y respuesta a la pregunta real]
--	--	--

La fuente de este malentendido es una referencia problemática, pues no se entiende a qué se refiere S con la expresión “te gusto” en el turno 1S, pero también hay una secuencia implicativa problemática, porque no queda claro qué tipo de acción se está desarrollando (Schegloff, 1987). Hay una reparación en tercera posición en 4S (Schegloff, 1987).

De acuerdo con la taxonomía de Yus (1997) hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo porque S no redacta su mensaje de manera adecuada. Por otra parte, de acuerdo con Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), la fuente de este malentendido es una convención contextual que señala la asociación directa entre signo y contexto.

Por lo tanto, de acuerdo con Yus (2017), en esta conversación escrita entran en juego las restricciones contextuales propias de WA, porque el error se desencadenó a partir de que se escribió una palabra con una falta de ortografía en 1S: *gusto* sin tilde. Sin embargo, cabe la posibilidad de que el malentendido fuera fingido por parte de M, como exploraremos brevemente más adelante.

En ambos casos también se involucran los efectos no intencionados y no proposicionales (Yus, 2017), porque los sentimientos o emociones de M están involucrados. Explicaremos, por ahora, cuáles serían esos efectos si el malentendido es genuino: M piensa que S le está preguntando si ella le gusta, por lo que sus emociones podrían ser de sorpresa, ya que, como explica más adelante, tiene novia y por eso le dice que no puede salir con ella (turno 4M).

En cuanto a las características de los mensajes, en 2S encontramos el signo de interrogación separado del mensaje que acompaña en 1S y en ese mismo turno falta el signo de apertura de interrogación; tampoco se escriben las tildes en 2M en el adverbio *sí* y en el verbo

estás. En 4M hay una contracción de la palabra *para* como “pa” (Álvarez, 2011), que imita la pronunciación en la cadena hablada, es decir, hay una ortografía coloquial y fonética (Yus, 2001). También en este turno se usa una onomatopeya de risa (“jajaja”).

En 4S aparece la palabra de uso coloquial y popular *menso*³⁰ y falta la coma vocativa; en 5S hay otra onomatopeya de risa (“jajaja...”), esta vez más larga que en turnos anteriores, al igual que en 5M (“jajaja”), en donde también encontramos la interjección “ah”, con deformación textual mediante repetición de la vocal *a* para añadir énfasis e indicar que ya se comprendió el mensaje, así como el uso de la palabra “chi” que es de uso coloquial y consiste en la deformación textual (Yus, 2001) del adverbio *sí*.

El uso de elementos coloquiales es característico de este tipo de conversaciones (López Quero, 2013), sobre todo cuando hay una relación (Escandell, 2013) de confianza entre los interlocutores, por lo que la presencia de la grosería “menso” en 4S se trata de una estrategia de cortesía positiva: es una extensión metafórica de intimidad para afirmar la existencia de un ámbito común entre los interlocutores (Brown y Levinson, 1987) a través de marcas de identidad social (Escandell, 2013) que en realidad no presenta una amenaza la imagen de M.

La conversación es prácticamente sincrónica. Hay una interrupción de la secuencia de 2M a 4M con el mensaje en 3S, mientras que el resto de los mensajes son unidades de transmisión con un enunciado (Baron, en Yus, 2010). El análisis del uso y funciones de los emojis se hará con detalle más adelante.

Como mencionamos, este malentendido se puede abordar desde varias perspectivas, pero, abordaremos primero la interpretación de que el malentendido es genuino. Con ésta en mente consideramos que la palabra *gusto* se escribió con la intención de ser la forma conjugada del verbo *gustar* en tercera persona del singular del pretérito de indicativo, haciendo referencia

³⁰ ‘Que es de poca inteligencia, tonto o ingenuo’. El Colegio de México, s.v., *menso*.

al aeropuerto que se menciona en 4S. Sin embargo, por la omisión de la tilde se entendió como la forma conjugada en primera persona del singular del presente de indicativo del mismo verbo, de manera que se interpretó que la referencia del verbo era S, es decir, que le está preguntando a M si ella le gusta.

Por lo tanto, el “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) -un acto directivo- (Escandell, 2013), es adecuado en tanto que es la búsqueda de información a través de una pregunta, pero no se utiliza la ortografía correcta que ayude a encontrar el referente del verbo *gusto*, por lo que se genera un malentendido por el efecto ilocucionario (Searle, 1994) deficiente. Debido al error por escribir mal una palabra, el acto perlocuonario (Austin, 2018) es de confusión para M.

El contenido del turno 1S, al tener una falta de ortografía, provoca que haya una violación abierta a la máxima de manera (Grice, 1975), pues el mensaje es ambiguo. Es así que en 1S hay una implicatura no convencional conversacional particularizada, que tiene las características de no separabilidad, pues depende del contenido expresado y no de la manera de expresarlo y la de indeterminación (Escandell, 2013): M entiende que S le pregunta si ella le gusta a él. En este ejemplo se genera una implicatura porque se viola abiertamente una máxima (Escandell, 2013).

Por el contenido de 1S se crea una inferencia, pero, debido a la falta de tilde en la forma *gusto*, se construye sobre el supuesto equivocado de que S se refiere a ella misma y por lo tanto la conclusión inadecuada por parte de M lo conduce a un malentendido (Escandell, 2013). Aparentemente asumir que S se refiere con su mensaje a que si ella le gusta a M es la información que involucra un coste de procesamiento menor (Escandell, 2013) para M, pero no hay nada en la conversación que indique el cambio de tema por parte de S hacia lo que M pueda sentir por ella.

La explicatura en este ejemplo es preguntar si a M le gustó el aeropuerto que se menciona en 4S, pero la implicatura que M construye es que S pregunta si ella le gusta (Wilson y Sperber, 1986a en Escandell, 2013).

El contenido de 1S genera que momentáneamente se pierda el estatus del ámbito común local (Clark, 2015) por la ambigüedad de la pregunta; es hasta el turno 4S que se reestablece. En este ejemplo es muy evidente que la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) apunta hacia direcciones distintas: la de S hacia si el aeropuerto le gustó a M y la de M hacia la pregunta de si ella le gusta a él. Es así que los dos interlocutores no ven el mismo evento comunicativo de la misma manera (Terborg y Velázquez, 2019) y se genera el malentendido.

También falla el conocimiento anterior de las reglas y convenciones metaconversacionales, pues se escribe con una falta de ortografía que genera una ambigüedad; el conocimiento mutuo también es distinto, pues M considera que S se refiere a ella misma, mientras que S lo hace al aeropuerto, y el contexto del enunciado (Downes, 1984 en Yus, 2001) tampoco es adecuado: como mencionamos, al estar hablando del aeropuerto no hay razón para que M piense que S le pregunta si ella le gusta.

Sin embargo, M contesta que sí le parece guapa, pero que tiene novia, por lo que por el momento no podría tener nada romántico con ella. Acompaña este mensaje con un par de emojis: “🙄” y “😬”, que pueden interpretarse como que le da pena o vergüenza decirle todo esto a S; es así que los emojis sirven como un intensificador de la idea que el mensaje busca transmitir, pero también para desambiguar el sentido con el que debe entenderse el mensaje verbal (Wilson, 1993) y tienen una función pragmática al funcionar como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

Es hasta que ella explicita que se refiere al aeropuerto que él entiende que cayó en un error, rectifica y responde a su pregunta.

Los emojis “🙄” y “🙊” cierran los mensajes en 2M y 3M y se puede considerar que se usan para evitar que la imagen de S se vea amenazada, pues los mensajes verbales constituyen un rechazo hacia la muchacha.

Si el malentendido es genuino se generó gracias a la información pragmática (Escandell, 2013) de M. Lo que se desarrolla en 2M a 4M (en donde M le sugiere a S que en otra ocasión sí podrían salir) es el significado pragmático que se desprende del significado gramatical de la pregunta en 1S.

Esta confusión causó gracia y risa a los dos participantes, como se muestra en 5M y 5S, por lo que no generó ningún problema entre ellos.

Por otro lado, resulta interesante la interrupción a los mensajes de M por parte de S con un emoji desnudo (Yus, 2010) en 3S, que es ignorado, no visto a tiempo o no entendido y por lo tanto M continúa con la explicación a partir de la malinterpretación de 1S. El sentido del emoji “😒” se puede interpretar como fastidio o molestia y sirve para indicar el estado de ánimo de la emisora (Wilson, 1993); tiene una función interaccional al regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c) y pragmática, pues funciona como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

Es así que quizás con un gesto cara a cara M se hubiera dado cuenta de su error y no hubiera continuado con él. El mensaje en 3S indica la actitud de S frente a la insinuación de M y es una pista de que su imagen pública se está viendo amenazada (Brown y Levinson, 1987).

Ahora bien, los siguientes dos escenarios que se plantean presentan al malentendido como hecho a propósito, a manera de juego. El primero de ellos es que el malentendido es intencional por parte de M aprovechando la falta de tilde en *gusto*: M sabía que S se refería al aeropuerto, pero vio una oportunidad con el verbo conjugado en primera persona del presente para jugar con su amiga y pretender que había entendido que ella le preguntaba si le gustaba.

En este caso, los efectos no intencionados y no proposicionales (Yus, 2017) involucrados es que M busca bromear con su amiga o incluso molestarla. Es decir, la interpretación del estímulo por parte de M fue la correcta, pero se fingió un error en la misma; de esta manera tanto la explicatura como la implicatura por parte de M serían las mismas (S le pregunta su opinión sobre el aeropuerto), pero para provocar una broma se pretendió que no.

Esta interpretación se apoya en la onomatopeya de risa en el mensaje del turno 4M, ya que M juega con el error por parte de S, pues sabe que ella se refería al aeropuerto.

El tercer escenario es que el malentendido fue hecho a propósito por parte de S, también en tono de broma o incluso de coqueteo: se podría pensar que ella aprovechó que sin tilde la palabra *gusto* puede ser ambigua y lo utiliza para preguntar si ella le gusta con el pretexto de preguntarle a M qué piensa sobre el aeropuerto.

La intención (Escandell, 2013), así como los efectos no intencionados y no proposicionales (Yus, 2017) por parte de S, serían los de generar una broma, aprovechando que M tiene novia. Esta tercera interpretación no es tan convincente.

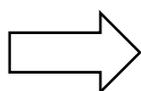
De esta manera se puede concluir que no podemos saber exactamente cuál es la interpretación correcta de este malentendido, no obstante, tenemos estas opciones y se podría decir casi con total seguridad que de manera oral no hubiera ocurrido, ya que se hubiera marcado el acento en el caso de que *gusto* llevara tilde o no. También existe la posibilidad de que M hubiera entendido, aun sin la tilde en *gusto*, que S se estaba refiriendo al aeropuerto y de esta manera no hubiera existido ningún malentendido.

Por último, trataremos el uso del emoji “😎” en 1M, que está después del mensaje verbal y se trata de una carita con lentes oscuros y una sonrisa, por lo que se puede interpretar con el sentido de que M es interesante o incluso hasta engreído. Su función es la de enfatizar el tono del mensaje o como un indicador de los sentimientos del emisor (Wilson, 1993), por lo que tiene

funciones de interaccionales al regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c), pues es un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

V. MALENTENDIDOS PROVOCADOS POR LA AMBIGÜEDAD DE UNA PALABRA

1. Malentendido provocado por la ambigüedad del referente de una palabra (*estamos*)



1m 8/1/17, 11:36 PM	Wey estamos bien por la verga	[Mensaje que causa el malentendido y que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
2m 8/1/17, 11:37 PM	Jajaja en la universidades cabronas	[Comentario en torno al tema que se desarrolla en la conversación]
3m 8/1/17, 11:37 PM	De ingeniería	[Comentario en torno al tema que se desarrolla en la conversación]
4m 8/1/17, 11:37 PM	Y solo da así como de introducción algebra lineal ecuaciones deferenciales	[Comentario en torno al tema que se desarrolla en la conversación]
[...] ³¹		
8m 8/1/17, 11:38 PM	Ms	[Comentario en torno al tema que se desarrolla en la conversación. Abreviatura mal escrita]
9m 8/1/17, 11:38 PM	Nms	[Comentario en torno al tema que se desarrolla en la conversación. Abreviatura corregida]
10m 8/1/17, 11:38 PM		[Emojis]
1M 8/1/17, 11:39 PM	La educación en México está de la verga, nadie en México llega a la universidad con eso que dices	[Mensaje que indica que se malentendió 1m]
11m 8/1/17, 11:40 PM	Por eso empecé el mensaje con estamos bien por la verga	[Mensaje que explica 1m. Continúa en 13m]
12m 8/1/17, 11:40 PM	Jaja	[Onomatopeya de risa]

³¹ En los turnos 5m a 7m, m continúa describiendo las deficiencias de la carrera de ingeniería en la universidad que está estudiando.

13m 8/1/17, 11:40 PM	Lo decían en general	[Explicación de 1m, viene de 13m]
2M 8/1/17, 11:40 PM	Ah pensé que solo tu y to	[Mensaje que indica qué se había entendido en 1m]
3M 8/1/17, 11:40 PM	Yo	[Corrección de la palabra mal escrita en 2M]

La fuente de este malentendido es que hay una referencia problemática (Schegloff, 1987) en 1m, pues se entiende qué acto de habla se está realizando, pero hay un error en la interpretación a la referencia en este turno (“estamos”). También hay una reparación en tercera posición (Schegloff, 1987) en 11m.

De acuerdo con la taxonomía de Yus (1997) hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo y según la clasificación de Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005) fallan las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto.

Es así que en esta conversación mediada por internet entran en juego las restricciones contextuales (Yus, 2017) propias de WA.

Este fragmento comienza en el turno 1m con el uso de la expresión coloquial y popular para referirse a alguien: *wey*, que presenta ortografía prosódica (Yus, 2001) y se repite en el 14m. También hay uso de otras expresiones coloquiales y populares como “estar por la verga” en 1m que es parecida a “estar de la verga” y significa ‘estar en una situación penosa o lamentable’³²; en 1M aparece de nuevo “estar de la verga” y en 14m “estar por la verga”.

El uso (y abuso) de esta clase de expresiones nos permite ver el alto grado de oralidad presente en esta conversación, así como que se trata de un intercambio entre dos personas que tienen una relación (Escandell, 2013) de mucha confianza; por lo tanto, funciona como una estrategia de cortesía positiva, al ser una extensión metafórica de intimidad para afirmar la

³² Company, 2010, s.v, *estar*.

existencia de un ámbito común entre m y M (Brown y Levinson, 1987) a través de estas marcas de identidad social (Escandell, 2013). Estas frases no presentan una amenaza a la imagen de M, pues en realidad no se trata de insultos. Lo mismo sucede con la expresión “no mames”, que se usa para expresar sorpresa o incredulidad ante una situación³³, en 9m o con el mencionado uso de “wey” en 1m y 14m.

El uso de onomatopeyas de risa con la sílaba “ja” en 2m y en 12m y de marcadores discursivos propios del español, como “wey”, y otras expresiones coloquiales, es característico de este tipo de conversaciones (López Quero, 2013). También hay una falta de concordancia entre determinante y sustantivo en el turno 2m: “la universidades” y en 4m: “da” en lugar de *dan* pues debe concordar con “las universidades”. En 13m hay otro error de concordancia al escribir “decían” por *decía*.

En 8m encontramos el error “ms”, que en 9m se corrige y se indica que se quiso escribir “nms” abreviatura (Yus, 2001) de la expresión coloquial y popular “no mames”.

En 2M hay un error al escribir “to” en lugar de yo que se corrige en 3M. De 1m a 10m se forma una secuencia (Baron, en Yus, 2010) y en 11m a 13m otra. Los emojis forman parte de la secuencia, pero al final de la misma. Se trata además de una conversación sincrónica, por lo que los tiempos de respuesta son cortos.

El tema que se desarrolla en la conversación es el de las deficiencias educativas en la universidad en México, específicamente en el área de ingeniería. El malentendido se produce porque en 1m el verbo *estar* se encuentra conjugado en primera persona del plural de presente de indicativo (*estamos*), lo que genera un problema en la comprensión por parte de M, porque no logra entender el alcance de ese verbo en cuanto a los individuos que incluye: todos los estudiantes de ingeniería de su universidad o nada más m y M. Por lo tanto, el “empaquetamiento

³³ Company, 2010, s.v., *no*.

de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) es adecuado, aunque ambiguo, por lo que se genera el malentendido.

Es así que el contenido del mensaje en 1m de manera no consciente viola abiertamente la máxima de manera (Grice, 1975): m busca transmitir que todos los estudiantes de ingeniería del país tienen deficiencias, pero M no lo entiende así y considera que su interlocutor se refiere solamente a los participantes de la conversación.

La explicatura que se genera es ambigua por el uso de *estamos*, por lo tanto, la implicatura que m construye (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013) es que se refiere solamente a m y M. Se trata de una implicatura convencional (Escandell, 2013).

En 2M se muestra el error: M construyó inferencia de que *estamos* se refiere a él y a m a partir de, probablemente, su propia experiencia como estudiante, por lo tanto, esa fue la interpretación más relevante a partir del estímulo de m (Escandell, 2013). Sin embargo, el supuesto de M estaba equivocado y por lo tanto dio lugar a una conclusión inadecuada que generó un malentendido (Escandell, 2013).

Hay un tipo de infortunio que surge a partir de la mala comprensión (Austin, 2018), ya que la redacción del acto asertivo (Escandell, 2013) en 1m genera un efecto ilocucionario (Searle, 1994) incorrecto.

También en este caso el estado del ámbito común entre los interlocutores es dispar, pues se están refiriendo a entidades distintas: m a todos los estudiantes de ingeniería y M a los interlocutores de esta conversación.

Es así que, en este ejemplo, el malentendido se desarrolla porque la información pragmática (Escandell, 2013) de ambos interlocutores parece no coincidir y la intención (Escandell, 2013) que tiene m con sus mensajes no queda clara para M y en consecuencia el significado pragmático (Escandell, 2013) de ambos interlocutores es distinto.

En este malentendido el estado del CCD (Terborg y Velázquez, 2019) de ambos interlocutores también es diferente y el estado del ámbito común local (Clark, 2015) falló por un momento y la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) también apunta hacia lados distintos. Por lo tanto, los dos individuos no ven el mismo evento comunicativo de la misma manera (Terborg y Velázquez, 2019).

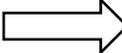
El conocimiento anterior en cuanto a las convenciones metaconversacionales de asignar un sujeto explícito al verbo para que se entienda mejor la oración fallan, así como el conocimiento mutuo, pues M y m están hablando de referentes distintos (Downes, 1984 en Yus, 2001).

En este fragmento aparecen onomatopeyas de risa: en 2m se usa como una especie de risa irónica o de burla para acompañar el mensaje; el uso en 6m es parecido, mientras que en 12m se utiliza en medio de la explicación de lo que se quiso decir en 1m, como si le causara gracia tener que explicar su mensaje y la confusión de su amigo.

En toda la conversación aparece únicamente un emoji repetido (“😱”) que se envía separado, pero acompaña a “nms”, que es, como vimos, la abreviatura de la expresión “no mames”. Consideramos que estos dos elementos juntos funcionan como intensificadores de la emoción (Wilson, 1993) de m (sorpresa o incredulidad) al ser un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006), puesto que los escribe cuando terminó de comentar las razones para que haya otras universidades mejores a la suya. Por lo tanto, el emoji es redundante respecto al texto que acompaña (Yus, 2010) y aparece repetido para añadir énfasis.

2. Malentendido por leer mal el mensaje y por la homonimia de la forma conjugada del verbo *dar* en primera persona del singular del pretérito de indicativo y del verbo *decir* en segunda persona del singular de imperativo: *di*

1Y 25/3/16, 2:32 PM	Que es eso?	[Pregunta que inicia la secuencia de mensajes]
---------------------	-------------	--

1CG 25/3/16, 2:34 PM	No conoces las mortadelas? ?????	[Pregunta que continúa la conversación]
2CG 25/3/16, 2:34 PM	Si vienes las verás	[Mensaje que continúa el mensaje en 1CG y responde 1Y]
2Y 25/3/16, 2:35 PM	No por eso quiero saber que son	[Respuesta a la pregunta en 1CG. Continúa en 3Y]
3Y 25/3/16, 2:35 PM	Que tal si no me gusta.	[Respuesta a la pregunta en 1CG. Viene de 2Y]
3CG 25/3/16, 2:37 PM	Están buenísimas	[Especie de respuesta a 3Y]
4Y 25/3/16, 2:38 PM	Pero que soooooon	[Repetición de la pregunta hecha en 1Y]
4CG 25/3/16, 2:41 PM	Jamón	[Respuesta a 1Y y 4Y. Continúa en 5CG]
5CG 25/3/16, 2:41 PM	Pero más grueso	[Respuesta a 1Y y 4Y. Viene de 4CG]
 6CG 25/3/16, 2:41 PM	De una vez di si o no	[Mensaje que se malentende]
5Y 25/3/16, 2:46 PM	No recuerdo	[Respuesta que indica que se malentendió 6CG]
7CG 25/3/16, 2:47 PM	Que?	[Falta de comprensión del mensaje 5Y]
6Y 25/3/16, 2:48 PM	Aah pensé que me habías dicho que una vez me diste	[Explicación de que se entendió mal el mensaje por la misma persona]
7Y 25/3/16, 2:48 PM	Jajajajaja	[Onomatopeya de risa causada por el malentendido]

La fuente de este malentendido de acuerdo con Schegloff (1987) es que hay una secuencia implicativa problemática en 6CG, porque se entiende una acción (una orden) como otra (una pregunta).

Según la taxonomía de Yus (1997) hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo y en la clasificación de Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005) fallan las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto.

Es así que en este fragmento de conversación escrita entran en juego las restricciones contextuales propias de WA (Yus, 2017).

En este ejemplo hay falta de tildes en 1Y, 2Y, 3Y y en 4Y en el pronombre interrogativo *qué* y falta el signo de apertura de la interrogación en 1Y y en 1CG. También hay repetición de signos de interrogación en 1CG para añadir énfasis.

Igualmente, no hay tilde en 3CG en la palabra *buenísimas*, que se usa de manera coloquial. En 4Y hay una repetición de la vocal *o* en la palabra *son* para añadir énfasis a la pregunta, así como falta de signos de interrogación. En 6CG no hay tilde en el adverbio *sí*.

En 6Y encontramos la repetición de la vocal *a* en la interjección *ah* para añadir énfasis, es decir, se trata de ortografía prosódica (Yus, 2001) y en 7Y una onomatopeya de risa (“jajaja...”). Este fragmento es ligeramente asincrónico; estos tiempos de respuesta más o menos largos pudieron haber contribuido a que se generara el malentendido, pues se pudo haber perdido la concentración en el tema que se estaba desarrollando.

También hay algunas secuencias en 1CG y 2CG, 2Y y 3Y y 4CG a 6CG y unidades de transmisión formadas por enunciados (Baron, en Yus, 2010).

Este malentendido se generó por la ambigüedad de la unidad *di*, ya que puede corresponder a la forma conjugada en primera persona del singular del pretérito de indicativo del verbo *dar* o a la forma conjugada en segunda persona del imperativo del verbo *decir*.

Todos los mensajes anteriores a 6CG giran en torno a que Y no conoce qué es la mortadela, por lo que CG se sorprende y le explica qué es. En 6CG se encuentra el mensaje que genera la confusión: Y entiende que CG una vez le dio mortadela, por lo que responde en 5Y que no recuerda que esto haya pasado. De ahí que en 7CG él indique que no entiende a qué se está refiriendo, por lo que la misma Y se dio cuenta de que malentendió el contenido de 6CG y ella explica qué fue lo que había entendido. Esta confusión causa la risa de Y, como se puede observar en 7Y.

Quizás esta confusión ocurrió porque Y leyó rápido o sin cuidado el mensaje en 6CG y posiblemente de manera oral no hubiera ocurrido porque, en caso de que se tratara de una corroboración por parte de CG de que Y ya había comido mortadela antes, habría habido entonación ascendente después de “no” para marcar que se trataba de una búsqueda de información: “Una vez te di, ¿no?”. Además, se hubiera agregado la unidad *te*.

Es así que el “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000), una orden, es decir, un acto directivo (Escandell, 2013), se hizo de manera adecuada, pero Y falló en interpretarla como tal y la percibió como una búsqueda de información. Por lo tanto, el efecto ilocucionario (Searle, 1994) fue defectuoso.

Este ejemplo se trata de un problema de interpretación, no de producción, por lo que el estímulo no fue inadecuado. Se genera una explicatura, que Y que le diga a CG “sí o no”, pero la implicatura (Escandell, 2013) que Y construye es que CG busca saber si una vez le dio a probar la mortadela. La fuente de esta implicatura es la poca comprensión lectora por parte de Y.

El estado del ámbito común, desigual en este caso, también es fundamental para que se generara el malentendido (Levinson, 2016). Y no conoce qué es la mortadela, por lo que no tiene ese CCD y lo adquiere apenas como CCI (Terborg y Velázquez, 2019) por la explicación que le da CG en 4CG y 5CG. Es así que el estado del ámbito común local (Clark, 2015) es deficiente de manera temporal. La atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) por lo tanto también es distinta porque CG lanza una orden que Y entiende como corroboración de información.

El conocimiento anterior de Y falla en cuanto a su conocimiento enciclopédico porque no sabe qué es la mortadela y a partir de esto es que se desarrolla toda la conversación. Asimismo, el conocimiento mutuo es distinto, pues CG le está ordenando a Y algo, mientras que ella lo interpreta como que le está solicitando información.

Es así que no se entendió la intención de CG (Escandell, 2013), por lo que la información pragmática (Escandell, 2013) que se manifestó en ambos interlocutores fue distinta y el significado pragmático también fue dispar: Y intenta recordar si ya había probado la mortadela, mientras que CG intenta obtener información.

VI. MALENTENDIDOS POR INFERIR INADECUADAMENTE INFORMACIÓN

1. Interpretación por inferencia equivocada basada en el tipo de respuestas del interlocutor

1CG 23/3/16, 8:27 PM	Ya mi ja 🙄	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
1Y 23/3/16, 8:28 PM	Tan rápido 🤖	[Respuesta a 1CG]
2CG 23/3/16, 8:32 PM	Ajá	[Respuesta a 1Y]
2Y 23/3/16, 8:33 PM	Ni tiempo le diste de hacer popo	[Comentario en torno al tema que se está desarrollando]
3CG 23/3/16, 8:33 PM	Si ajá	[Respuesta a 2Y]
3Y 23/3/16, 8:33 PM	Siiiiii 🙄	[Respuesta a 3CG]
4CG 23/3/16, 8:38 PM	😊	[Emoji]
4Y 23/3/16, 8:43 PM	Ay ya estas de cortante mamilis	[Mensaje que indica que se interpretó a partir de inferencias]
5Y 23/3/16, 8:43 PM	🍼🍼🍼🍼🍼🍼🍼🍼	[Emojis]
5CG 23/3/16, 8:52 PM	Ora	[Expresión de sorpresa]
6CG 23/3/16, 8:52 PM	Calmate	[Mensaje que indica que la interpretación expresada en 4Y no fue la correcta]

El origen de este malentendido es una secuencia implicativa problemática en 2CG y 3CG porque para Y el tipo de respuesta que le da CG es grosera; esto significa que una acción se entiende como otra al estar favorecida su interpretación (Schegloff, 1987), por el tipo de palabras que utilizó CG para responder a Y.

De acuerdo con la taxonomía de Yus (1997), hay una interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado, indirecto, interpretado como directo, porque Y descifra, o cree hacerlo, el estado de ánimo de su novio a partir de su tipo de respuestas; según Gumperz y

Cook-Gumperz (2003-2005), este malentendido se genera porque hay convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto y porque hay convenciones discursivas que se aprenden a través del contacto interpersonal de Y y CG: ella puede interpretar que CG está siendo cortante con ella a partir de lo que ha pasado en conversaciones anteriores.

Por lo tanto, entran en juego las restricciones contextuales propias de WA, al no poder conocer el tono con el que el mensaje fue dicho, pero también los efectos no intencionados y no proposicionales (Yus, 2017), porque las emociones de Y -se siente molesta porque su novio está siendo “cortante” con ella- se involucran y se unen a la interpretación del contenido semántico de las expresiones de CG.

Este fragmento inicia con 1CG en donde aparece la expresión de cariño “mija” para referirse a su novia. En 2CG se encuentra la pista contextual “ajá” para indicar que le está prestando atención a Y, pero al mismo tiempo esa respuesta contribuye al malentendido, porque ella considera que esa atención no es suficiente.

En 3CG se responde de nuevo con la expresión “sí, ajá” que puede considerarse o bien como pista contextual o como respuesta grosera, interpretación que le da Y. En 3Y aparece el adverbio *sí*, pero con repetición de la vocal *i* para añadir énfasis. En 4Y está la frase “ay, ya estás de cortante mamilis” que es totalmente coloquial, pues contiene la interjección “ay”, la frase “estar de cortante” y la palabra “mamilis”, que se explicarán más adelante y que sirven para indicar que hubo un malentendido.

En este fragmento hay muchos usos coloquiales típicos del español hablado que son característicos de la conversación por WA (López Quero, 2013), especialmente cuando entre los interlocutores hay una relación (Escandell, 2013) de confianza. Estos elementos, junto con la utilización de la palabra de cariño *mija* en 1CG, son estrategias de cortesía positiva, pues se trata de marcas de identidad o usos dialectales que refuerzan los conocimientos compartidos

(Escandell, 2013) y afirman la existencia de un ámbito común entre los interlocutores, por lo que son una extensión metafórica de intimidad (Brown y Levinson, 1987).

La secuencia (Baron, en Yus, 2010) 5CG y 6CG se compone de la interjección coloquial *ora*³⁴ y la palabra “calmate”, sin tilde. Este fragmento es asincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son más bien largos.

La inferencia en esta conversación se hace a partir del tipo de respuestas que CG le da a Y, tanto en 2CG como en 3CG: la expresión *ajá*³⁵ se utiliza como ‘manera de afirmación a lo que nuestro interlocutor está diciendo’ o para que ‘continúe con lo que está diciendo’, pero también puede utilizarse cuando se está ignorando a alguien y se le hace creer que se le está prestando atención, o cuando no se está demasiado interesado en continuar con la conversación. También el emoji “🙄” en 4CG ayuda a generar esta suposición en Y, quizás porque ella encontró el gesto condescendiente.

El “empaquetamiento de las acciones” (Pomerantz y Fehr, 2000) en 2CG y en 3CG, por tanto, es un tanto ambiguo, de manera que CG pudo no haber tenido la intención de ser grosero, pero debido a que repitió “ajá” en dos turnos distintos, Y lo interpretó de esa manera.

Así, CG violó abiertamente la máxima de cantidad (Grice, 1975), ya que su contribución, tanto en 2CG como en 3CG, no fue todo lo informativa que el intercambio requería, o al menos como Y hubiera deseado.

Y llegó a la interpretación de que CG estaba siendo grosero con ella debido a su información pragmática (Escandell, 2013), pues para Y contestar usando la expresión *ajá*

³⁴ Company, 2010, s.v., *ora*: ‘órale’.

³⁵ El Colegio de México y Company, 2010, s.v., *ajá*.

corresponde a ser sangrón, por lo que a partir de este supuesto se construyó una inferencia que resultó ser equivocada y que generó el malentendido (Escandell, 2013).

Es por eso que en 4Y, ella indica que CG “está de cortante mamilis”. *Cortante*, de acuerdo con el *Diccionario del Español de México*, se refiere a cuando alguien ‘impide el trato o la conversación’, mientras que “mamilis” es un derivado de la palabra *mamila*, que a su vez lo es de la palabra *mamón*, que de acuerdo con *Diccionario de Mexicanismos* (2010) se refiere a ‘una persona engreída’.

Además, las respuestas en 2CG y 3CG son una estrategia de cortesía negativa de manera indirecta, pues CG le deja a Y la tarea de interpretar el mensaje, a través de la violación a la máxima griceana de cantidad (Brown y Levinson, 1987).

En las posteriores respuestas de CG en 5CG y 6CG se muestra que es probable que éste no haya tenido la intención (Escandell, 2013) de ser grosero y por eso el significado pragmático de ambos interlocutores es dispar.

La explicatura que se genera en 2CG y en 3CG es simplemente responder de manera afirmativa a los comentarios de Y, mientras que la implicatura que Y construye (Escandell, 2013) es que CG está siendo sangrón con ella.

El acto que se lleva a cabo es un asertivo (Escandell, 2013), pues se trata de una afirmación. El indicador de fuerza ilocucionaria (Searle, 1994) por el tipo de palabra que se usa (“ajá”) hace pensar a Y que CG está siendo grosero con ella, por lo que el acto perlocucionario (Austin, 2018) que resulta es que Y se moleste con CG.

En este malentendido la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) es distinta. Quizás Y llegó a su conclusión por el CCD (Terborg y Velázquez, 2019) que comparte con CG: probablemente sabe que su novio suele contestar de esa manera cuando está siendo sangrón o no quiere hablar con ella. Por lo tanto, en este caso entra en juego el conocimiento mutuo

(Downes, 1984 en Yus, 2001) de los interlocutores, pero los dos individuos no ven el mismo evento comunicativo de la misma manera (Terborg y Velázquez, 2019).

Por el contenido de los mensajes en 5CG y 6CG se puede considerar que la imagen pública de CG se está viendo amenazada (Brown y Levinson, 1987) por Y, pues él no tenía la intención de ser grosero con ella.

Ahora bien, en cuanto al uso de emojis, se utilizan en la mayor parte de los mensajes acompañándolos, es decir, inmediatamente después del texto escrito, excepto en 4CG y 5Y que son mensajes con emojis desnudos (Yus, 2010).

El emoji  se usa tanto en 1CG como en 3Y; se trata de una carita lanzando un beso con un corazón y en el primer caso es un acompañamiento del saludo, es decir, enriquece el enunciado con signos visuales (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010) y tiene funciones sociopragmáticas al darle un matiz amigable a la interacción (Sampietro, 2016a).

En el segundo caso su uso puede ser para suavizar el mensaje, pues la palabra *sí* con repetición de la vocal *i* puede interpretarse como un poco agresiva, es decir, el emoji se usa como un mecanismo de cortesía, pero también para hacer el mensaje más amigable (Sampietro, 2016a). Por lo tanto, tiene funciones sociopragmáticas e interaccionales al regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c).

Por su parte,  acompaña una pregunta que no está marcada con un signo de interrogación (Yus, 2010). El tema de la conversación es que CG sacó a su perro a la calle para que hiciera sus necesidades y cuando le escribe a Y para decirle que ya está de regreso en su casa, le sorprende a ella que haya sido muy poco el tiempo que estuvo fuera y por eso pone , una carita con la boca abierta y con las manos en las mejillas. La función de este emoji es hacer explícitos los sentimientos de Y, así como enfatizar el tono del mensaje (Wilson, 1993).

Como ya vimos, el emoji “😏” en el turno 4CG también sirve a Y como apoyo para creer que CG no quiere seguir hablando con ella, pues constituye la única respuesta a 3Y. Tiene una función interaccional al regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c).

En el caso de todos estos emojis se trata de elementos de comunicación no verbal que funcionan como estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006) de los emisores.

Por último, la inserción y repetición del emoji “🍼” sirve para hacer énfasis en la idea del mensaje anterior (CG es un “mamón”), pues se trata de un biberón a los que también se les dice mamilas³⁶. Además, “🍼” enriquece el enunciado con signos visuales, por lo que tiene una función interaccional al regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c).

2. Inferencia incorrecta por el contenido de mensajes anteriores

1Y /6/16, 10:55 PM	A	[Apelativo]
2Y 2/6/16, 10:56 PM	Hoy vimos una casa muy bonita todavía no tiene precio 😍😭😭	[Mensaje que para Y era el más importante y el que causa la inferencia]
3Y 2/6/16, 10:56 PM	Descasa te amo	[Despedida de Y]
1CG 2/6/16, 10:56 PM	Ora	[Mensaje de sorpresa]
2CG 2/6/16, 10:56 PM	Bye 😘	[Despedida de CG]
4Y 2/6/16, 10:56 PM	Eso fue un ✅✅	[Mensaje que indica que hubo una inferencia que se malentendió]
5Y 2/6/16, 10:56 PM	😞😞	[Emojis]
3CG 2/6/16, 10:58 PM	Mmm	[Mensaje que indica molestia por parte de CG]

De acuerdo con Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), se genera este malentendido porque hay un tipo de desacuerdo entre Y y CG que lleva a la primera a considerar que su novio

³⁶ Según el *Diccionario de Mexicanismos*, *mamila* es otra forma de llamarle a alguien “mamón” (Company, 2010, s.v., *mamón*).

la está ignorando; también hay fallas en las convenciones discursivas que se aprenden a través del contacto interpersonal.

Por lo tanto, en este ejemplo de conversación mediada por internet, entran en juego las restricciones contextuales propias de WA (Yus, 2017) al tener CG la posibilidad de no contestar a cada uno de los mensajes que Y le mandó y en efecto no hacerlo. Además, también se involucran los efectos no intencionados y no proposicionales (Yus, 2017) por parte de Y, pues le molesta la falta de respuesta de su novio, como podemos ver en el turno 5Y.

En 3Y hay un error en la escritura de la palabra “descasa” en lugar de *descansa*, quizás por un descuido o por escribir rápido. En 1CG aparece la interjección coloquial y popular *ora* para indicar sorpresa y en 2CG la palabra *bye*, que es un anglicismo usado también en conversaciones orales a modo de despedida (Álvarez, 2011). La presencia de estos elementos es característica del español hablado y de las conversaciones en WA (López Quero, 2013), sobre todo cuando hay una relación (Escandell, 2013) de confianza entre ambos interlocutores. En 3CG hay una pista contextual “mmm”, para indicar molestia.

Este fragmento es prácticamente sincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son muy cortos. Se conforma de las secuencias (Baron, en Yus, 2010) 1Y a 3Y, 1CG a 2CG y 4Y y 5Y.

En esta conversación se desarrollan dos temas casi de manera paralela. A las 10:56 pm Y le manda un mensaje a CG en donde le dice que vio una casa muy bonita en venta, pero que todavía no tiene precio. Inmediatamente después, a las mismas 10:56 pm, se despide porque ya se va a ir a dormir. CG se conecta exactamente a esa hora y pone primero un mensaje con una expresión de sorpresa (1CG) y posteriormente se despide también con la palabra “bye” y el emoji de un beso con un corazón (“”) que tiene la función de enriquecer el mensaje con signos visuales (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010), así como indicar cariño hacia su destinataria y hacer la

despedida menos abrupta y más amable, por lo que tiene funciones sociopragmáticas (Sampietro, 2016c).

El “empaquetamiento de la acción” (Pomerantz y Fehr, 2000) en 2CG fue adecuada, pues estaba respondiendo a la despedida en 3Y; sin embargo, debido a que Y consideraba que su mensaje en 2Y era muy importante y no obtuvo respuesta, se molestó y ocurrió el malentendido.

Ahora bien, en WA las dos palomitas al lado del mensaje se ponen de color azul cuando éste ya se leyó³⁷, por eso en 4Y coloca el emoji “” dos veces, haciendo una simulación o referencia a esta función de la aplicación y expresando que no se le prestó atención a su mensaje en 2Y. Este emoji tiene la función no sólo de enriquecer un mensaje con signos visuales (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010), sino también de sustituir una palabra o una idea: “eso fue un ‘dejarme en visto””, es decir, leer un mensaje, pero no contestarlo o ignorarlo. Este uso del emoji es muy interesante y tiene una función interaccional (Sampietro, 2016c) al regular el intercambio conversacional.

Este malentendido se genera porque pareciera que a CG no le pareció relevante el mensaje en 2Y y por eso no lo contestó y respondió únicamente a la despedida de su novia. Esto Y lo infirió como que CG la estaba ignorando, como se puede ver en 4Y, a partir de la idea de que una falta de respuesta equivale a ignorar a alguien. Es así que se creó la inferencia sobre un supuesto equivocado que dio lugar a una conclusión inadecuada y por lo tanto a un malentendido (Escandell, 2013) y a la implicatura de que CG la estaba ignorando (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013).

Y llega a esa conclusión porque la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) es distinta y realizó su inferencia a partir de su propio CCD (Terborg y Velázquez, 2019): probablemente alguna vez ella ha ignorado algún mensaje de la misma manera que ella

³⁷ Siempre y cuando se tenga esta función activada.

interpreta que CG ignoró el suyo. Es así que los dos individuos no ven el mismo evento comunicativo de la misma manera (Terborg y Velázquez, 2019).

También se involucra el conocimiento anterior relativo a las normas y convenciones metaconversacionales de que, en general, cuando no se contesta un mensaje en WA es “dejar en visto a alguien” o ignorarlo; falla el conocimiento mutuo, pues Y considera que CG la está ignorando, aunque esto no sea así, y el contexto del enunciado, pues CG responde únicamente a los últimos mensajes de Y que corresponden a una despedida (Downes, 1984 en Yus, 2001).

El mensaje que causó el malentendido (2CG) es un acto expresivo (Escandell, 2013), pues se trata de una despedida y el efecto ilocucionario (Searle, 1994) que causó fue que Y considerara que CG la estaba ignorando, por lo que se generó el acto perlocucionario (Austin, 2018) de que Y se molestara.

Por lo tanto, la información pragmática (Escandell, 2013) de Y no corresponde con la intención (Escandell, 2013) de CG en 2CG. La pista contextual en 3CG indica que su imagen pública se está viendo amenazada (Brown y Levinson, 1987), pues él no tenía la intención de ignorar a su novia y por eso le molesta el reclamo. Es así que el significado pragmático del mensaje en 2CG no es igual para los dos interlocutores y por eso se genera el malentendido.

Sin embargo, cabe la posibilidad también de que la falta de respuesta al mensaje de 2Y sea una estrategia de cortesía negativa de manera indirecta, al dejar que ella interprete la falta de interés de CG de hablar del tema de la casa mediante la violación de la máxima griceana de cantidad (Brown y Levinson, 1987).

En 5Y se envía el emoji “😞” dos veces, que se interpreta como molestia, por lo tanto, sirve para enfatizar el tono del mensaje anterior: a Y le enojó que CG no contestara su mensaje sobre la casa. Este emoji desnudo (Yus, 2010) tiene la función de establecer la emoción de Y (Wilson, 1993).

En cuanto al uso de los emojis que no hemos mencionado, en 1Y “😍” se utiliza intercalado en el mensaje verbal (Yus, 2010) para ser redundante con el texto que acompaña, pero también para enriquecer el enunciado con un signo visual (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010) e indicar las emociones (Wilson, 1993) de Y, puesto que se trata de una carita con ojos de corazón, lo que señala que le gustó mucho o que “se enamoró” de la casa.

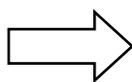
Por su parte, “😞” se encuentra al final del mensaje (Yus, 2010) y se usa para establecer lo que siente Y (Wilson, 1993), es decir, que le causa tristeza que la casa que le gustó no tenga el precio todavía, así como enfatizar el sentido del mensaje. Ambos usos tienen funciones interaccionales, pues se encargan de regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c).

En este ejemplo todos los emojis, menos “✅”, tienen la función de ser un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

VII. MALENTENDIDOS POR NO COMPRENDER EL CONTENIDO DE LOS MENSAJES

1. Malentendido porque uno de los interlocutores no entendió el contenido del mensaje de la otra persona, debido a la mala redacción

1m 23/2/17, 10:10 PM	Vez ya me gusta más no me di ni cuenta de que le sonreí	[Mensaje que inicia el tema de “ser más expresivo” al hablar con una persona]
2m 23/2/17, 10:10 PM	😂	[Emoji]
1M 23/2/17, 10:10 PM	Jaja ves cabron se más expresivo XD	[Respuesta de apoyo a lo dicho en 1m]
2M 23/2/17, 10:11 PM	Sonríe más 😊😊	[Consejo relativo a 1M]
3M 23/2/17, 10:11 PM	Pero no tanto	[Consejo relativo a 1M]
3m 23/2/17, 10:11 PM	Jaja	[Onomatopeya de risa]
4M 23/2/17, 10:11 PM	Que tal y se asusta	[Comentario relativo al consejo que se dio en 3M]
4m 23/2/17, 10:11 PM	Es que ya no me di ni cuenta	[Comentario respecto a 1m]
5M 23/2/17, 10:11 PM	Dice no mams ese wey siempre esta sonriendo que pedo XD	[Mensaje que causa el malentendido]
5m 23/2/17, 10:12 PM	Como no entendí?	[Mensaje que indica que no se entendió lo dicho en 5M]



De acuerdo con Schegloff (1987) el origen de este malentendido es una secuencia implicativa problemática en 5M, porque, a partir de la redacción deficiente del mensaje, no queda claro qué tipo de acción se está desarrollando.

Mientras que según Yus (1997) se trata de la interpretación fallida de un enunciado verbal, intencionado y directo y para Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005), la fuente de este malentendido es un problema en las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto, porque en 5m se indica que no se entiende que se está citando el discurso de otra persona. Por lo tanto, en este ejemplo entran en juego las restricciones contextuales propias de WA (Yus, 2017), ya que no se puede indicar de manera prosódica la alternancia con el discurso de otra persona, aunque sí se pudo haber indicado usando comillas.

En este fragmento se puede observar la presencia de varios errores ortográficos, como la falta de tildes en distintos turnos y la escritura de *vez* en lugar de la forma conjugada *ves* del verbo *ver* en el turno 1m. Hay onomatopeyas de risa en 1M y 3m y emojis y emoticones, de los que hablaremos más adelante.

Encontramos también el acortamiento *no mams* (5M) de la expresión coloquial “no mames”, que resulta también en un error tipográfico (Yus, 2001). Otros usos de formas coloquiales son “wey” y “qué pedo”. Estos elementos corresponden con características del español hablado (López Quero, 2013), sobre todo entre personas cuya relación social (Escandell, 2013) es de amistad o de mucha confianza.

Por lo tanto, el nivel de cortesía necesario en esta conversación es bajo, puesto que a pesar de que se usen groserías como “cabrón” en 1M, se trata de una estrategia de cortesía positiva, como una extensión metafórica de intimidad y una afirmación de la existencia de un ámbito común entre los interlocutores (Brown y Levinson, 1987) a través de estas marcas de identidad social (Escandell, 2013).

A pesar de lo anterior, el uso del emoticón “XD” en 5M se puede considerar una estrategia para evitar que se vea amenazada la imagen de m (Escandell, 2013), pues el contenido del mensaje verbal podría resultar ofensivo, ya que indica que la persona de la que hablan y a la que m debe sonreírle más, puede asustarse por lo exagerado de las acciones del muchacho.

Esta conversación inicia con una especie de llamada de atención a su interlocutor por parte de m: “¿Ves?”, recurso que también es característico de la lengua oral y que López Quero (2013) resalta como una de las propiedades de este tipo de conversaciones.

Este fragmento es prácticamente sincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son muy breves. Además, hay una secuencia (Baron, en Yus, 2010) en 2M a 4M que es interrumpida por un mensaje en 3m (“jaja”), que puede servir como una pista contextual para indicar que se está siguiendo la conversación y que se está poniendo atención. El turno 4m interrumpe la secuencia formada por 4M y 5M y esto ayuda a que se genere el malentendido.

El problema en la comunicación nace a partir de lo dicho en 5M, porque m no entiende que M está citando el discurso de otra persona, es decir, se trata de una especie de discurso directo, pero, como ya mencionamos, no hay uso de comillas. El “empaquetamiento de esta acción” (Pomerantz y Fehr, 2000), por tanto, fue deficiente pues no quedó claro para m a lo que M se refería. Además, la afirmación que se hace mediante la conjugación del verbo *decir* en tercera persona del singular del presente de indicativo (*dice*) en lugar de la perífrasis *va a decir que*, no deja en claro que se refiere a lo que la persona de la que hablan va a pensar, sino que parece que ya lo dijo, por lo que m no comprende el juego que M estaba haciendo.

Por lo tanto, ni la intención de este mensaje (que m sonría más pero sin exagerar), ni el contenido (lo que la otra persona va a pensar) quedan claros, y el significado pragmático (Escandell, 2013) no se transmite de manera correcta, pues la forma del mensaje no permite una interpretación gramatical adecuada: el discurso directo no se marca como tal.

Es así que el mensaje en el turno 5M viola abiertamente la máxima de manera (Grice, 1975), porque es ambiguo y poco ordenado. Además, hay una implicatura no convencional conversacional particularizada (que m sonría sin exagerar) que tiene las propiedades de no deducibilidad lógica, pues no depende de lo que se dice, sino del hecho de decir lo que se dice, y la de indeterminación (Escandell, 2013).

A pesar de que el contenido de 5M no se logra comprender por parte de m, el hecho de que éste preguntara qué es lo que M quiso decir con su mensaje significa que, de acuerdo con el Principio Comunicativo de Relevancia (Wilson y Sperber, 2006), el estímulo se consideraba lo suficientemente relevante como para querer encontrarle algún sentido.

La explicatura que se genera en el mensaje en 5M es que la persona de la que están hablando no va a entender por qué m le sonría tanto, mientras que la implicatura no se comprendió (Sperber y Wilson, 1986a en Escandell, 2013). Por lo tanto, hay un efecto ilocucionario (Searle, 1994) deficiente por parte de m.

También hay una falla en el ámbito común local (Clark, 2015) pues no queda claro el sentido del mensaje en 5M. Relativo al conocimiento anterior (Downes, 1984 en Yus, 2001) hay una deficiencia en la convención metaconversacional que se realiza, pues se está citando el discurso (si bien hipotético) de otra persona. Asimismo, el conocimiento mutuo es distinto y tampoco hay equidad en el contexto del enunciado, pues como 4m interrumpe la secuencia de 4M y 5M, m no comprende la idea general que M buscaba transmitir.

En este ejemplo también hay uso por parte de M de emojis y de emoticones (“XD”), lo que muestra que ambos estilos pueden convivir en una conversación y pueden ser usados por la misma persona sin discriminar.

Examinemos un poco más a fondo el uso de emojis y emoticones en este ejemplo. El turno 2m está compuesto sólo por el emoji “😂”, que se usa para expresar que algo dio tanta

risa que hizo llorar. De acuerdo con la clasificación de Yus (2010) se trata de un emoji desnudo, cuya función es la de desambiguar el mensaje en 1m (Wilson, 1993), ya que únicamente con el texto no podríamos saber si es positivo o negativo que alguien “le guste más” a m.

Este emoji enriquece el mensaje con signos visuales (Xu *et al.*, 2007 en Yus, 2010) y establece la emoción positiva que le genera que alguien le guste a m (Wilson, 1993). El uso de este emoji se puede considerar pragmático e interaccional, pues ayuda a regular el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c) y se usa como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006), al igual que el emoticón “XD” y el emoji “😁”, cuyos usos se verán a continuación.

En 1M y en 5M se usa el emoticón “XD”, que puede interpretarse como una carita que sonríe mucho o que se está riendo; se usa en mensajes con tono jocoso o para indicar que algo es una broma. Se encuentra en ambos casos después del texto verbal (Yus, 2010) y es intensificador de la fuerza ilocucionaria, pues se pretende que con su uso quede claro el sentido humorístico de lo que se está diciendo (Wilson, 1993).

También este emoticón puede ayudar a evitar malentendidos (López Neira, 2009), pues tanto 1M como 5M, se podrían interpretar como una posible amenaza para la imagen de m, por lo que funciona como un mecanismo de cortesía (Wilson, 1993).

Por último, en 2M la función del emoji, que aparece al final del mensaje, es ser redundante con el significado (Yus, 2010), pues el texto es un consejo para sonreír más y el emoji “😁” muestra los dientes en una especie de sonrisa exagerada, como incitando a m a que haga este gesto con mayor frecuencia.

2. Malentendido porque no se pone atención al contenido de los mensajes

1m 16/2/17, 8:14 PM	Pregúntale a m que por que no nos hablamos	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
2m 16/2/17, 8:14 PM		[Emoji]
3m 16/2/17, 8:14 PM	Jajakflabzkavzbaks z	[Onomatopeya de risa]
1M 16/2/17, 8:14 PM	Jaja la viste hoy?	[Pregunta relativa al tema que se está desarrollando]
2M 16/2/17, 8:15 PM	Sigues en la fac??	[Pregunta relativa al tema que se está desarrollando]
3M 16/2/17, 8:15 PM	Estas con ella?	[Pregunta relativa al tema que se está desarrollando]
4m 16/2/17, 8:17 PM	Estoy en mi casa	[Respuestas a las preguntas 1M-3M]
5m 16/2/17, 8:17 PM	Nms si estuviera con ella no te diría que le preguntarás	[Mensaje que indica que hubo un malentendido]
6m 16/2/17, 8:17 PM	Por que no nos hablamos	[Mensaje que explica el malentendido]
4M 16/2/17, 8:17 PM	XD	[Emotición]
5M 16/2/17, 8:17 PM	Ni tuviste Lite?	[Pregunta relativa al tema que se está desarrollando]
6M 16/2/17, 8:18 PM	Si fusite a la escuela?	[Pregunta relativa al tema que se está desarrollando]
7m 16/2/17, 8:18 PM	Si	[Respuesta a 5M]
8m 16/2/17, 8:18 PM	Y si	[Respuesta a 6M]
9m 16/2/17, 8:18 PM	Por eso te estoy diciendo	[Mensaje que indica que hubo un malentendido]
10m 16/2/17, 8:18 PM	Que pedo	[Expresión que indica sorpresa o confusión]
11m 16/2/17, 8:18 PM	Andas muy pendejo	[Comentario relacionado con 10m]
12m 16/2/17, 8:18 PM	Hoy	[Comentario relacionado con 10m y respuesta a 11m]
7M 16/2/17, 8:18 PM	Ahhh si que acaba a las 5:30	[Comentario relativo a 7m]
8M 16/2/17, 8:18 PM	XD	[Emotición]
9M 16/2/17, 8:18 PM	Jajaj	[Onomatopeya de risa]
10M 16/2/17, 8:18 PM	La saludaste?	[Pregunta relativa al tema que está desarrollando]
11M 16/2/17, 8:18 PM	O si de plano no se dijeron nada	[Comentario relativo al tema que se está desarrollando]
13m 16/2/17, 8:19 PM	No cabrón no 	[Respuesta a 10M]
14m 16/2/17, 8:19 PM	Te estoy diciendo	[Mensaje que indica que hubo un malentendido]
15m 16/2/17, 8:19 PM	Algo	[Mensaje que indica que hubo un malentendido]

16m 16/2/17, 8:19 PM	Y van como 15 veces	[Mensaje que indica que hubo un malentendido]
12M 16/2/17, 8:19 PM		[Emojis]

Este ejemplo es un gran malentendido que se compone a su vez de tres malentendidos. Todos tienen el mismo origen: secuencias implicativas problemáticas (Schegloff, 1987), porque en 1m no queda claro qué tipo de acción se está desarrollando y por eso se detonan los malentendidos. Por lo tanto, constantemente hay reparaciones en tercera posición (Schegloff, 1987) porque m tiene que corregir lo que M no entiende correctamente.

En la taxonomía de Yus (1997) se trata de varias interpretaciones fallidas de enunciados verbales, intencionados y directos; mientras que de acuerdo con Gumperz y Cook-Gumperz (2003-2005) la fuente de estos malentendidos es que hay una incidencia de errores en función de las demandas cognitivas de la conversación que se está desarrollando, porque M no pone la atención necesaria para entender los mensajes de m.

Por lo tanto, en este ejemplo de conversación escrita, entran en juego las restricciones contextuales (Yus, 2017) propias de WA y las resultantes de la falta de atención de M.

En 1m hay dos faltas de ortografía: la primera consiste en la omisión de la mayúscula inicial del nombre propio y la segunda es la falta de tilde en la locución adverbial *por qué*. Otro error recurrente es el de no poner el signo de interrogación de apertura, como en 10M y en 5M. En 2M además de esta falta, se escribió dos veces el signo de interrogación de cierre, para añadir énfasis.

En otros turnos hay también una omisión de la tilde: 3M, 6M, 7m y 8m; este aspecto es muy común, debido quizás al uso del autocorrector o a escribir rápido y sin cuidado o simplemente por desconocer ciertas reglas ortográficas.

El caso de 3m es curioso, porque comienza de manera que parece una onomatopeya de risa, pero después es un conjunto de letras sin sentido. Ese tipo de elementos se utiliza para representar que algo causó mucha gracia y en nuestra opinión busca representar una ortografía prosódica o fonética (Yus, 2001), pues se trata de imitar una risa casi incontrolable.

En 5m aparece la abreviatura (Yus, 2001) “nms” que representa la expresión “no mames” y en 6m hay un error al escribir la locución adverbial “por que” en vez de la conjunción “porque”.

En 5M y 6M hay dos errores: en el primer turno se escribe “ni” por “no” y en el segundo “fusite” por “fuiste”. Estos errores se pueden deber al autocorrector o a escribir rápido y sin cuidado.

En 10m y 11m se usan dos expresiones coloquiales: “qué pedo” que se usa para expresar admiración o sorpresa³⁸ y “andas muy pendejo”. En 9M hay una onomatopeya de risa y en 13m el uso de la expresión coloquial “cabrón”. El uso de estos elementos es característico del español hablado y típico de las conversaciones por WA (López Quero, 2013), sobre todo entre personas que tienen una relación (Escandell, 2013) de confianza.

Por lo tanto, se trata de elementos que son un recurso para marcar cortesía positiva, pues son una extensión metafórica de la intimidad que existe entre m y M al afirmar la existencia de un ámbito común (Brown y Levinson, 1987), y aunque sean groserías dirigidas hacia M no se ve afectada su imagen pública.

Este fragmento es sincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son cortos y debido a su longitud y al desarrollo de los temas, se compone de secuencias (Baron, en Yus, 2010) tanto por parte de M como de m.

³⁸ Company, 2010, s.v., *pedo*.

Como ya mencionamos, en este fragmento de conversación ocurren tres malentendidos porque M no presta la suficiente atención a lo que le dice m, lo que causa molestia y confusión a M, pero el “empaquetamiento de las acciones” (Pomerantz y Fehr, 2000) es adecuado.

En 2m hay un emoji () que constituye el único contenido del mensaje, es decir, se clasifica como desnudo (Yus, 2010) y se relaciona con 1m, por lo que tiene la función de enfatizar el tono del mensaje: se trata de una carita llorando por reírse mucho, lo que ayuda a suponer que 1m es una especie de broma. Este emoji tiene la función de intensificar la fuerza ilocucionaria de 1m al indicar que se debe entender con un sentido humorístico (Wilson, 1993) y funciona como un elemento no verbal que es un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

El turno 5m contiene el primer mensaje que indica que hubo un malentendido. 4M es la respuesta a la explicación de su amigo, mediante el emoticón “XD”, que representa una carita sonriendo mucho, vista de lado y sirve para reconocer el error que cometió. La función de este emoticón, tanto en este turno como en 8M, es una especie de acto expresivo (Escandell, 2013), por lo que tiene una función interaccional (Sampietro, 2016c) al regular la conversación y es un elemento no verbal que funciona como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006). En esta conversación conviven los emojis más avanzados con los emoticones más primitivos.

Los turnos 9m a 11m forman una secuencia en donde se indica que hubo un malentendido y en donde también se indica molestia por parte de m. El contenido del turno 9m explica que M no está entendiendo y en 10m hay una expresión que indica sorpresa o confusión que antecede a 11m, donde se le indica a M que “anda muy pendejo”, es decir, ‘tonto, falto de entendimiento o razón’³⁹, porque no está entendiendo muchos de los mensajes que m le está mandando.

³⁹ Company, 2010, s.v., *pendejo*.

En 10M se genera otro malentendido porque M pregunta “si la vio”, en donde el pronombre *la* sustituye a “m” que aparece mencionada en el turno 1m. A estos mensajes contesta m con la secuencia 13m a 16m muy enojado, pues además de negarle dos veces que la vio, añade el emoji “😡” tres veces después del mensaje verbal (Yus, 2010), que representa una carita roja, con el ceño fruncido y la boca hacia abajo. La repetición sirve para hacer énfasis y se usa para indicar el estado de ánimo del interlocutor (Wilson, 1993). La función de este emoji es interaccional porque regula el intercambio conversacional (Sampietro, 2016c) y es un elemento no verbal que funciona como un estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006).

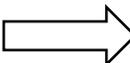
En 12M la respuesta de M es la repetición del emoji desnudo (Yus, 2010) “😬” que puede significar pena o vergüenza por lo que le acaban de decir y sirve para indicar las emociones del emisor (Wilson, 1993) y tiene funciones sociopragmáticas (Sampietro, 2016c), ya que M trata de que m no se moleste con él.

Estos malentendidos se generaron porque M no puso la atención suficiente a lo que m decía o bien, porque genuinamente no entendía lo que le estaban diciendo. Toda la conversación se desarrolla en un lapso de cinco minutos. Es fácil suponer que M no comprendía el contenido de los mensajes porque estaba distraído, ya sea con otras conversaciones o con una situación fuera del mundo virtual.

Es así que la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) de los interlocutores es defectuosa, sobre todo por parte de M. El ámbito común que más falla en esta conversación es el local (Clark, 2015), pues M no logra entender la nueva información que m le proporciona. En este malentendido falla también el contexto del enunciado (Downes, 1984 en Yus, 2001), pues no se pone atención al contenido de los mensajes que forman la conversación.

VIII. MALENTENDIDOS POR TARDAR EN CONTESTAR A LA OTRA PERSONA

1. Entender que el interlocutor está enojado porque tarda en contestar

1M 3/3/17, 12:03 AM	Y si la invitas a bailar???	[Mensaje que introduce el tema que se desarrollará en la conversación]
2M 3/3/17, 12:03 AM	A ella le gusta	[Comentario al respecto del tema que se está desarrollando]
3M 3/3/17, 12:03 AM	Y tu eres bueno	[Comentario al respecto del tema que se está desarrollando]
 4M 3/3/17, 8:27 AM	Te enojaste???	[Mensaje que indica que existe un malentendido]
5M 3/3/17, 8:01 PM		[Emoji]
1m 3/3/17, 8:22 PM		[Emoji]
6M 3/3/17, 8:26 PM		[Emoji]
2m 3/3/17, 9:10 PM		[Emoji]
7M 3/3/17, 9:11 PM	Ya se te pasó el enojo???	[Mensaje que indica que existe un malentendido]
8M 3/3/17, 9:12 PM	O andas pedo  y por eso me hablas	[Mensaje que indica que existe un malentendido]
3m 3/3/17, 9:13 PM	Yo no me enojo nunca	[Respuesta a 4M y 7M]
9M 3/3/17, 9:14 PM		[Emojis]
10M 3/3/17, 9:14 PM	Y por que no me contestabas :([Pregunta en torno al malentendido]
4m 3/3/17, 9:28 PM	Pues ya sabes el camino es largo	[Respuesta a 10M]
5m 3/3/17, 9:28 PM	Y no hay Internet	[Respuesta a 10M]

En este ejemplo de conversación escrita entran en juego las restricciones contextuales propias de WA, así como la propia interfaz, ya que el malentendido se genera a partir de que m no contesta a M por falta de acceso a internet, es decir, debido a las expectativas en torno a las temporalidades en los usos de WA (Yus, 2017).

Asimismo, se involucran los efectos no intencionados y no proposicionales (Yus, 2017), pues M se siente sorprendido y triste de que su amigo no conteste a sus mensajes, y por eso busca una explicación para la falta de respuesta de m: éste se encuentre enojado con él o está borracho. Más adelante se explica la razón para que M no conteste a m.

Este fragmento comienza con una pregunta por parte de M, que cierra con la repetición de varios signos de interrogación para añadir énfasis, lo mismo sucede en 4M y 7M. En 3M hay una falta de tilde en el pronombre *tú*, quizás por el uso del autocorrector.

En 8M aparece la expresión coloquial “andar pedo”, que significa estar borracho⁴⁰, característica o típica del español hablado (López Quero, 2013) y presente en las conversaciones de WA sobre todo cuando hay una relación (Escandell, 2013) de amistad o de confianza.

Los turnos 1M a 5M, 7M a 8M, 9M a 10M y 4m a 5m forman secuencias, mientras que el resto de las unidades de transmisión son emojis o enunciados (Baron, en Yus, 2010). Este fragmento es totalmente asincrónico, por lo que los tiempos de respuesta son muy largos y, como ya indicamos, la tardanza en la respuesta es lo que genera el malentendido.

Esta conversación comienza con mensajes por parte de M, pero al no recibir respuesta por parte de m, supone que está enojado con él, tal como se muestra en 4M. En este turno aparece un mensaje verbal, pero también el emoji “😞” que significa tristeza, por lo que su función es la de indicar cuál es el sentido del mensaje, así como las emociones del emisor (Wilson, 1993). Este emoji aparece después del mensaje escrito (Yus, 2010) y tiene funciones interaccionales, pues se busca mantener la interacción o el contacto entre los interlocutores (Sampietro, 2016c).

Más tarde, 12 horas después de que mandó su último mensaje, M envía un emoji desnudo (Yus, 2010) que simula una manita saludando (“👋”) y que tiene una función fáctica, es decir, busca llamar la atención de su interlocutor en un intento por retomar la comunicación. Por lo tanto, también busca establecer contacto con el destinatario (Sampietro, 2016c).

⁴⁰ El Colegio de México, s.v., *pedo*.

Por fin, unos minutos más tarde, m contesta con otro emoji (“🙌”), como respondiendo a 5M con el mismo código. 6M y 2m son un par de intercambios más que siguen siendo únicamente emojis, esta vez caritas sonrientes. Los usos de los emojis desnudos (Yus, 2010) en estos turnos corresponden a funciones interaccionales, pues pareciera que solamente buscan establecer contacto con el destinatario y mantener la interacción (Sampietro, 2016c).

Esto es un ejemplo de facilidad compartida (Terborg y García Landa, 2011) entre M y m, pues se selecciona el código (emojis) para comunicarse de acuerdo al tipo de interacción que se está desarrollando.

En 7M pregunta si ya se le pasó el enojo a m y en 8M propone una hipótesis que explique la falta de respuesta de su amigo: está borracho. Acompaña este mensaje verbal con “😜”, carita que indica travesura o broma. Este emoji se encuentra intercalado en el mensaje verbal (Yus, 2010) y tiene la función de intensificar la fuerza ilocucionaria (Wilson, 1993) al indicar que se trata de una broma o algo no dicho en serio, por lo tanto, tiene una función sociopragmática (Sampietro, 2016c) porque evita que se vea amenazada la imagen de m al darle un matiz amigable a la conversación.

En 3m m le indica a M que no estaba enojado a lo que éste responde con emojis desnudos (Yus, 2010) de carita sonriendo en 9M (“😊”). Este emoji establece el sentimiento del emisor (Wilson, 1993) y tiene una función sociopragmática e interaccional, pues enfatiza la camaradería entre los interlocutores y el gusto que le da a M que su amigo no se haya enojado con él, y también mantiene la interacción (Sampietro, 2016c).

En 10M pregunta por qué, si no estaba molesto, no le contestaba, y acompaña su mensaje con el emoticón “:(” para indicar tristeza, pero también como un mecanismo de cortesía,

pues se trata de mitigar un acto potencialmente amenazante a la imagen del destinatario (Wilson, 1993), ya que se podría interpretar el mensaje como un reclamo.

Tanto los emojis como el emoticón en este ejemplo funcionan como elementos de comunicación no verbal como estímulo ostensivo para el reconocimiento de la intención (Wilson y Sperber, 2006) del emisor.

El malentendido en este caso se dio porque el no obtener contestación se interpretó como enojo, cuando simplemente m no tenía internet y por eso no podía contestar. Es decir, la información pragmática (Escandell, 2013) de M lo llevó a pensar que la falta de respuesta en una conversación en WA significa que el interlocutor esté molesto, por lo tanto, interpretó los silencios de m como un estímulo ostensivo (Escandell, 2013) con la intención (Escandell, 2013) de transmitir ese enojo.

Debido a que el supuesto es equivocado, da lugar a una conclusión inadecuada que genera un malentendido (Escandell, 2013). Es así que el significado pragmático (Escandell, 2013) de la falta de respuesta para M equivale a enojo, mientras que simplemente se debía a una dificultad técnica. Este caso es un ejemplo de la relevancia relajada que existe en las conversaciones por internet (Herring, 2013), pues m tarda mucho en contestar los mensajes de M, pero no lo hizo con la intención de enojar a su amigo.

La implicatura que M construye (Escandell, 2013), a partir de la falta de respuesta es que m está enojado con él.

En este ejemplo la atención compartida (Tomasello y Carpenter, 2007) es distinta. Quizás M llegó a su conclusión por su propio CCD (Terborg y Velázquez, 2019): es probable que alguien alguna vez se molestó con él y le dejó de contestar o incluso él mismo pudo haber recurrido a esta práctica.

En este malentendido se ve involucrado también el conocimiento anterior que se refiere a las reglas y convenciones metaconversacionales: lo más común en una conversación en WA es que se responda de manera casi inmediata, por eso, cuando esto no sucede puede confundir al emisor. También el conocimiento mutuo falla, pues M no sabe por qué m no responde (Downes, 1984 en Yus, 2001). Es así que los dos individuos no ven el mismo evento comunicativo de la misma manera (Terborg y Velázquez, 2019).

Por último, en este malentendido podemos ver claramente que en la interpretación de los mensajes intervienen las emociones de los participantes, por lo tanto, en la comunicación también juegan un papel muy importante los aspectos extralingüísticos y sociales.

En total analizamos 16 ejemplos de conversaciones de WhatsApp divididos en ocho grandes categorías. A continuación, presentamos en la “Tabla 4” algunos de los resultados más importantes, para después hacer un estudio más profundo de los mismos en el capítulo de la Discusión de resultados:

Tabla 4

Tabla de resultados generales

Fenómeno o resultado general	Categoría	Número de ejemplo
1. Orígenes de malentendidos <ul style="list-style-type: none"> • Mala redacción • Falta de tildes • Presencia de palabras ambiguas • Inferencia inadecuada de información • No comprender el mensaje • Tiempo de respuesta de los mensajes • Referencias problemáticas 	Varias	Varios

<ul style="list-style-type: none"> • Secuencias implicativas problemáticas • Interpretación fallida de un enunciado verbal intencionado y directo y de un enunciado verbal intencionado, indirecto interpretado como directo • Restricciones contextuales propias de WA • Problemas con las convenciones contextuales • Convenciones discursivas • Efectos no intencionales y no proposicionales • No entender implicaturas • Falta de signos ortográficos • Escribir mal una palabra por error 		
<p>2. Diferencias entre lengua oral y escrita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groserías • Acortamientos • Faltas de ortografía • Uso de palabras coloquiales: “wey”, “burris”, “menso”, “cabrón”, etc. 	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	1, 2 y 3
	Malentendidos por un error en la escritura	2
	Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra	1
	Malentendidos por inferir inadecuadamente información	1 y 2
	Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes	1
	Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona	1
<p>3. Onomatopeyas de risa (sílabas “ja” y “ji”)</p>	Sílabas “ji”: Malentendido por falta de claridad en el mensaje	1
	Sílabas “ja”: varias	Varios
<p>4. Emojis</p> <p>Uso de emoji como una idea completa</p>	Uso particular de emojis	2
<p>Convivencia de emojis y emoticones en la misma conversación.</p>	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	1
	Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes	1
	Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona	1
<p>Funciones de los emojis: mecanismo de cortesía, desambiguar mensajes,</p>	Varias	Varios

enriquecer mensajes con signos visuales, establecer emociones del emisor, regular el intercambio, intensificadores de una idea, etc.		
Mismo emoji con diferentes sentidos: “😬”	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	1
	Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes	1
	Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona	1
Emojis que no son caritas	Malentendido por inferir inadecuadamente información	1 y 2
	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	3
Emojis de cariño que no acompañan mensaje verbal	Uso particular de emojis	1
	Malentendidos por inferir inadecuadamente información	1 y 2
Emojis de cariño que acompañan un mensaje verbal	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	3
5. Actos de habla: el tipo más común fue el asertivo	Varias	Varios
6. Infortunios: causados por una mala comprensión	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	3
	Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra	1
7. Violaciones a las máximas conversacionales: manera, cantidad, relación y calidad	Varias	Varios
<ul style="list-style-type: none"> Violaciones a las máximas sin intención: por escribir equivocadamente una palabra 	Malentendidos por un error en la escritura	1
8. Inferencias equivocadas: por parte del destinatario a partir de supuestos equivocados	Varias	Varios
<ul style="list-style-type: none"> Se falla en construir las inferencias necesarias para que el destinatario construya la intención comunicativa adecuada 	Varias	Varios
<ul style="list-style-type: none"> El propio CCD del destinatario 	Malentendidos por inferir inadecuadamente información	2
<ul style="list-style-type: none"> Intención y significado pragmático que no logra su objetivo 	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	3
9. Implicaturas que se generan: <ul style="list-style-type: none"> Implicatura no convencional 	Malentendidos por un error en la escritura	2

conversacional particularizada	Uso particular de emojis	2
	Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes	1
	Evitar malentendidos	2
<ul style="list-style-type: none"> • Implicatura convencional 	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	3
	Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra	1
10.Relevancia: Falla en el Principio Cognitivo de Relevancia	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	1
11.Relevancia relajada o interrupción de secuencias <ul style="list-style-type: none"> • Por adivinar el contenido o significado de un mensaje a partir de la interrupción de secuencias 	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	1 y 2
12.Ámbito común y atención conjunta. Falla en: <ul style="list-style-type: none"> • Ámbito común local • Conocimiento mutuo • Atención conjunta que apunta hacia direcciones distintas • Contexto del enunciado 	Varias	Varios
<ul style="list-style-type: none"> • Se involucra CCD de uno de los participantes en la interpretación 	Malentendidos por inferir inadecuadamente información	1
<ul style="list-style-type: none"> • Convenciones metasociales y metaconversacionales al escribir una palabra no pertinente con el contexto 	Malentendidos por un error en la escritura	1
<ul style="list-style-type: none"> • Falla en ver el evento comunicativo de la misma manera 	Varias	Varios
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento anterior enciclopédico 	Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra	2
	Evitar malentendidos (el conocimiento es compartido)	2
13.Cortesía: <ul style="list-style-type: none"> • Deformación textual de palabras que podrían resultar ofensivas: “burris”, “mensis” 	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	2 y 3
<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía positiva: extensión metafórica de intimidad 	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	3

<ul style="list-style-type: none"> Pistas contextuales para indicar que su imagen pública se está viendo amenazada 	Malentendidos por inferir inadecuadamente información	2
<ul style="list-style-type: none"> Cortesía negativa: violación a las máximas griceanas 	Malentendidos por inferir inadecuadamente información	2
14.Reparaciones en tercera posición	Malentendidos por falta de claridad en el mensaje	2 y 4
	Malentendidos por un error en la escritura	1 y 2
	Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra	1
	Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes	2
15.Evitar malentendidos depende de: <ul style="list-style-type: none"> El estado del ámbito común Explicitar implicatura de la respuesta Cancelar implicatura de la respuesta 	Evitar malentendidos	1 2
16. Vaguedad de significado	Malentendidos por falta de claridad en el significado	1
17. Interpretación de los silencios en WA	Malentendido por tardar en contestar a la otra persona	1
18. Temporalidades en WA: las conversaciones fueron sincrónicas y asincrónicas	Varias	Varios
19. Silencios en WA: se interpretan como que el interlocutor está molesto o no quiere hablar con el emisor	Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona	1
20.Usuarios que hacen autocorrecciones o autorreparaciones a su mensaje	Evitar malentendidos	2
	Uso particular de emojis	1
21. El emisor se da cuenta de su error que causó el malentendido y explica a qué se refería	Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra	2

En este capítulo revisamos dos tipos de información: la obtenida del cuestionario que aplicamos a diversos informantes y la que encontramos a partir del corpus de conversaciones de WA. Ambos tipos de análisis se complementan, pues el primero sirvió para corroborar intuiciones, mientras que el segundo se usó para explorar las causas y el desarrollo de malentendidos que

se pueden generar durante una conversación por WA. En el siguiente capítulo nos centramos en la discusión de resultados obtenidos a partir de los dos tipos de análisis.

5. Discusión de resultados

En este capítulo nos centramos en la discusión en torno a los resultados obtenidos de los dos tipos de análisis, misma que se divide en dos partes: la primera se centra en los resultados del cuestionario aplicado, mientras que, la segunda, en los ejemplos de las conversaciones de WhatsApp.

5.1 Discusión de resultados del cuestionario aplicado

Como ya hemos apuntado varias veces, la aplicación del cuestionario a distintos informantes se hizo con la finalidad de comprobar intuiciones acerca de lo común que es que en las conversaciones por WA ocurran malentendidos, así como para conocer la interpretación de distintos emojis y el impacto que tiene WA en la comunicación de los usuarios.

En total hubo 23 informantes, con edades de 22 a 59 años, de los cuales 96 % informó que se conecta más de diez veces al día a WA. Estos datos muestran que el uso que tienen de esta aplicación es prácticamente permanente a lo largo del día, por lo tanto, la mayor parte de la comunicación que mantienen con personas que no están en su entorno se realiza mediante WA.

En lo relativo a los emojis, el total de los encuestados reporta usar emojis para acompañar sus mensajes en WA, por lo que su estatus como elemento semiótico muy poderoso en las conversaciones escritas no puede ponerse en duda.

Los usos de los emojis que tienen nuestros informantes, de mayor a menor frecuencia, tienen que ver con hacer más enfático el mensaje, como indicadores de sentimientos, como intensificadores de la fuerza ilocucionaria, como mecanismo de cortesía y otros motivos. Así, los usos de los emojis tienen que ver con hacer más claro el mensaje y evitar malentendidos. Todos estos usos son similares a los que encontramos en nuestros ejemplos de conversaciones.

Por otro lado, 35% de los informantes indicó que ha tenido problemas con algún interlocutor porque malinterpretó el significado del emoji que había mandado. Consideramos que

este número es más bien bajo, pues los emojis no significan lo mismo para todos los usuarios. Pero al mismo tiempo nos da una idea de que el significado de los emojis entra en un proceso de negociación o de asimilación a partir de lo que un usuario ve que hacen otros.

Para cerrar lo relativo a los emojis, hemos de resaltar que, aunque no hubo una única respuesta para ninguno de ellos, todas las interpretaciones que hicieron de los mensajes los informantes apuntan hacia el mismo tipo de emoción positiva o negativa. Esto significa que es muy probable que los usuarios sí reconozcan el tipo de emoción que un emoji busca representar, aunque su significado no esté estandarizado o unificado.

Lo siguiente a considerar dentro de los resultados del cuestionario son los aspectos sociales, ya que casi una tercera parte de los informantes reportó sentir inquietud o molestia si no le contestaban un mensaje o si tardaban en hacerlo. Esto se relaciona directamente con el ejemplo que forma la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, pues ocurre que uno de los interlocutores se demora en responder al otro, quien genera una serie de hipótesis en torno a la falta de respuesta de su amigo.

Además, los informantes mencionaron que su inquietud dependía principalmente del tipo de mensaje del que esperaban respuesta, así como de la persona a la que le hubieran escrito. De esta manera, la molestia ante la falta de respuesta se relaciona directamente con factores emocionales, pues al no poder tener una respuesta inmediata a algo que es importante para ellos los usuarios se inquietan. Esta es una de las desventajas de WA frente a otro tipo de estrategias comunicativas: el intercambio se puede volver lento y pausado si la conversación es asincrónica.

Una pregunta fundamental para nuestra investigación fue aquella a la que 57% de los usuarios respondió que sí había tenido algún problema a partir de un malentendido originado en una conversación por WA. La mayoría de los casos fueron bromas que no se entendieron como tales o por interpretar de manera equivocada el estado de ánimo de su interlocutor. Así, podemos

observar que los factores extralingüísticos (elementos prosódicos y gestos) son fundamentales en la comunicación humana, pues, de haber estado presentes en la conversación, es probable que los malentendidos se hubieran evitado.

Esta circunstancia se relaciona directamente con los usos de los emojis que los informantes reportaron, pues de haberse apoyado en ellos tal vez se hubieran evitado los malentendidos a partir de la malinterpretación de la fuerza ilocucionaria de un mensaje y de las emociones del emisor: como indicadores de sentimientos, como intensificadores de la fuerza ilocucionaria y como mecanismo de cortesía.

Para solucionar los malentendidos, los informantes tuvieron que recurrir a una comunicación más directa, es decir, cara a cara o por teléfono, pues como hemos visto en la conversación escrita es difícil transmitir de manera precisa aquello que sentimos o pensamos.

A pesar de lo anterior, WA es el medio de comunicación favorito de 74% de nuestros informantes, con lo que esta plataforma tiene una enorme importancia en la vida cotidiana y en la comunicación.

5.2 Discusión de resultados del análisis de conversaciones en WA

Esta segunda parte comienza con una discusión general sobre por qué ocurren los malentendidos en nuestros ejemplos, para después revisar distintos aspectos de ellos: sus orígenes, la interacción, los factores sociopragmáticos, cómo entran en juego características propias del lenguaje en la conversación escrita, la temporalidad de las conversaciones, el uso de emojis, etc.

Como mencionamos en la presentación del marco teórico, los malentendidos analizados en la presente tesis se originan a partir de distintas causas o por distintas razones. A continuación, estudiamos qué sucedió en el proceso interpretativo de algunos usuarios de WA,

en la construcción del mensaje o durante el intercambio comunicativo, para que resultara en un malentendido.

Pero antes de abordar los malentendidos propiamente, nos vamos a concentrar en una de las categorías que no involucra ningún malentendido: la de Evitar malentendidos. Ya mencionamos que con nuestro estudio se puede entender por qué se generan los malentendidos en WA, pero también cómo se pueden evitar a partir de algunas estrategias que llevaron a cabo los usuarios. Como Gumperz (2001) señaló, la interpretación se realiza de manera automática, por lo que muchas veces no queda claro para los interlocutores por qué hubo un malentendido. Sin embargo, otras veces sí se percatan de que puede haber algún problema en la comunicación a partir de algún elemento dentro del mensaje, entonces buscan estrategias para impedirlo, como podemos ver en nuestros ejemplos.

En el número 1, M recupera de manera adecuada la implicatura del mensaje de S a partir del contenido codificado en el mensaje mediante el señalamiento de otra realidad. M recupera la información que S le está indicando a partir de los supuestos con los que cuenta.

Así, M se apoya tanto en su conocimiento del mundo para interpretar adecuadamente el mensaje de S, como en el estado del ámbito común y la atención conjunta de ambos participantes para evitar un malentendido.

Por otra parte, en el ejemplo número 2 de esta misma categoría, M se da cuenta de que está violando la máxima de manera, por lo que el contenido de su mensaje se puede entender de modo distinto al intencionado por él. Para evitar esto, agrega información para actualizar el significado de la palabra *cola* y que su interlocutora no se confunda.

Al hacer esto, M cancela la implicatura no convencional conversacional particularizada que se pudo haber generado. De esta manera, se evitó la aparición de un malentendido gracias

al ámbito común comunal entre los interlocutores, el conocimiento enciclopédico de M y el contexto del enunciado.

Ahora bien, antes de pasar al tema de los malentendidos, es importante recordar ahora que los ejemplos que analizamos fueron tomados de un corpus que recogió conversaciones reales de WA, por lo que sólo una teoría no es suficiente para abarcar completamente el fenómeno que estamos estudiando.

Es así que, para el análisis, consideramos varios conceptos dentro de distintas teorías pragmáticas, pues, si bien los estudios pragmáticos pueden concentrarse en aspectos sociales o cognitivos, en nuestra investigación encontramos que ambos intervienen en la generación de malentendidos, como veremos a continuación.

En lo relativo a los orígenes de los malentendidos, más allá de las clasificaciones o taxonomías que utilizamos (de autores como Yus, Schegloff, Gumperz y Cook-Gumperz), nos percatamos de que en los ejemplos pueden predominar cuestiones más cognitivas o más sociales. Esto es, algunas veces el problema se concentra en la producción y posterior interpretación inadecuada de un mensaje, pero en otras más bien intervienen elementos sociales o de la propia relación entre los participantes.

Por ejemplo, hay un total de doce malentendidos, de los cuales, seis tienen una orientación de la malinterpretación más cognitiva, dos, más social y cognitiva y los cuatro restantes, más social. Esto es importante porque se muestra que la comunicación en WA, como la comunicación cara a cara, es integral: no solamente se involucran factores lingüísticos, sino también extralingüísticos y sociales.

Los malentendidos que podemos agrupar dentro de una orientación más cognitiva son los ejemplos 2 y 3 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, los de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra y los de Malentendidos

por no comprender el contenido de los mensajes. En todos estos ejemplos el mensaje no está formulado adecuadamente y por lo tanto se dificulta su interpretación por parte del destinatario.

Los ejemplos que tienen una carga más social y cognitiva son el número 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje y el número 2 de Malentendidos por un error en la escritura. En el primero, el malentendido se genera porque el mensaje que provoca el malentendido tiene un referente vago (“Tengo un problema”) que la destinataria interpreta a partir de lo que ella considera que puede ser una situación que represente un inconveniente.

En el segundo, el malentendido surge porque una palabra está mal escrita y por eso no se interpreta adecuadamente, pero también se involucran factores sociales: M considera que S le está coqueteando. Esa interpretación surge a partir del conocimiento de mundo que M tiene.

Por último, los malentendidos que involucran aspectos más sociales son el número 1 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura, porque al escribir mal una palabra (*sueños* por *suelos*), el destinatario aprovecha para jugar una broma al conocer la situación de la clase de la que están hablando: es aburrida y por lo tanto provoca sueño.

También más social es la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información, en donde las inferencias que hacen los destinatarios se hacen a partir de las condiciones sociales en las que se encuentra el intercambio. En el primer ejemplo Y considera que por el tipo de respuesta que le da su novio está siendo grosero con ella, aunque esto no esté codificado directamente en la forma lingüística de la respuesta. En el segundo, la falta de respuesta a uno de los mensajes se interpreta por parte de Y como que fue ignorada por CG.

Es curioso que en ambos casos la conversación se haya dado entre una pareja de novios, por lo que pareciera que la cercanía en la relación es un factor que vuelve más susceptibles a malentendidos ciertas características de la conversación escrita, como no conocer el tono con el que se “dijeron” las cosas o no contestar algunos mensajes.

El último malentendido más social es el que compone la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, pues el malentendido se genera a partir de la falta de respuesta de uno de los interlocutores. Esto se debe probablemente a que se relaciona el no contestar los mensajes con no querer hablar con la otra persona, aunque no encontramos nada ligado directamente a la conversación que codifique esto.

Ahora bien, como mencionamos en la metodología, los malentendidos se organizaron en categorías a partir de la forma o fenómeno lingüístico que desatara el malentendido: mala redacción, falta de tildes o por la presencia de palabras ambiguas, entre otras, pero no siempre quedó completamente claro si un malentendido pertenecía a una categoría o a otra.

Esto sucedió en un par de ejemplos: en el número 1 de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, que también se podría haber integrado a la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, puesto que el malentendido se genera a partir de que uno de los mensajes no es claro a partir de la redacción que presenta. Por su parte, el número 2 de Malentendidos por un error en la escritura, pudo haberse incluido en Malentendidos por la ambigüedad de una palabra, ya que el malentendido se produjo a partir de la palabra *gusto*, que sin tilde se interpretó con una posible ambigüedad.

Lo anterior indica que no hay una división clara y tajante entre categorías y que incluso se podría pensar en un *continuum* entre ellas. Sin embargo, nosotros proponemos esta clasificación en un afán de hacer el análisis de la manera más ordenada posible.

Por otro lado, para el análisis de los malentendidos en WA, seleccionamos los fragmentos de interacción verbal donde localizamos un problema en la comunicación: a partir de observar si había o no un entendimiento entre los interlocutores, estudiamos, a través de distintos conceptos pragmáticos, lo que estaba ocurriendo en la interacción, para poder así determinar cómo fue el proceso interpretativo del mensaje en cuestión.

Para el análisis analizar también tomamos en cuenta factores extralingüísticos como el tiempo de respuesta a los mensajes. Encontramos que la tardanza en la respuesta puede participar en los malentendidos a partir de que la conversación se vuelva lenta o incluso generarlos, como en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona; además, la propia interfaz de la aplicación se puede ver involucrada, como en la categoría Malentendidos por un error en la escritura.

Los elementos arriba mencionados no forman parte de las conversaciones cara a cara, por lo que son factores diferenciadores entre ambos tipos de conversación y, aquellos que son exclusivos de WA, generan un tipo especial de malentendido no existente en la conversación oral.

Otra parte importante de la interpretación de los enunciados depende de otros factores extralingüísticos, como las identidades de los interlocutores. En nuestros ejemplos todos los usuarios tenían una relación cercana, ya fuera de amistad o de pareja. Por lo tanto, todas las conversaciones contenían coloquialismos, groserías, uso de emojis, errores sintácticos u ortográficos, etc. De la misma manera, había ámbito común, comunal, sobre todo, que muchas veces intervenía en la generación o reparación de malentendidos, como veremos más adelante.

Por otro lado, consideramos el “empaquetamiento de la acción” en el mensaje que causó el malentendido, es decir, cómo se formó el mensaje a partir de lo que se buscaba transmitir. Muchas veces era adecuado, pero fallaba la interpretación por parte del destinatario; sin embargo, en otras, el problema se ocasionaba porque el “empaquetamiento” era incorrecto.

Por ejemplo, un caso en donde el “empaquetamiento” fue adecuado es el número 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, pero Y no comprendió el sarcasmo y por lo tanto no entendió el mensaje adecuadamente, a pesar de que el emisor se apoyó en emojis para lograr transmitirlo. Esto sugiere que la ausencia de rasgos suprasegmentales del

habla contribuye a la generación del malentendido, pues Y no logra identificar en “tono” con el que fue “dicho” el mensaje de CG.

Por otro lado, en el ejemplo 3 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, hay un “empaquetamiento” inadecuado debido al error de redacción en el mensaje de 3S, lo que produjo un malentendido. Probablemente de manera oral no se hubiera dado el error en la interpretación debido a la entonación.

Lo anterior significa que en la conversación escrita las acciones se pueden transmitir de manera adecuada y aun así haber un problema en la interpretación, o bien, los enunciados no se formulan apropiadamente y por lo tanto su interpretación no es la esperada por el emisor.

En cuanto a la interpretación de los enunciados, es importante comenzar señalando que ésta es definida por Escandell (2013) como la función entre el significado gramatical de la expresión y la información pragmática del destinatario. La información pragmática, por su parte, es, en pocas palabras, el conocimiento de mundo con el que cuenta el destinatario al momento de una interacción conversacional.

Estos elementos entran en juego durante una conversación para poder interpretar los mensajes que llegan hasta el destinatario, quien tiene que reconstruir la intención comunicativa del emisor, como sucede en el ejemplo 1 de la categoría Evitar malentendidos, pues a partir de su información pragmática correcta, M entiende lo que indirectamente S le quiere decir: no ha comido, por lo tanto, todavía se encuentra mal.

Sin embargo, también se puede reconstruir la intención incorrectamente y por lo tanto ocurrir un malentendido, como se muestra en algunos de nuestros ejemplos:

- Ejemplo 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje: la información pragmática de OJ la lleva a pensar que el problema al que V se refiere es que cuando tenga que usar los trajes de baño estará teniendo su periodo.

- La categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información: en el primer ejemplo, la información de Y la lleva a interpretar que su novio está siendo “cortante” o “mamón” con ella. En el segundo, la misma Y considera que su novio está ignorando su mensaje porque no obtuvo respuesta de él.
- Ejemplo número 1 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura: en este caso no se genera un malentendido propiamente, sino un problema en la interpretación que se aprovecha para jugar a partir de la escritura de una palabra por otra.
- El ejemplo que compone la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, porque es a partir de la información pragmática de M que relaciona la falta de respuesta con estar enojado.

En este punto es importante también retomar qué es la intención y el papel que juega en la interpretación de los mensajes. Se trata de la relación entre el emisor y su información pragmática y el destinatario y el entorno. Reconocer la intención del emisor es lo primero que se debe hacer para interpretar exitosamente un mensaje, por lo tanto, no sorprende que a partir del no reconocimiento de la intención se hayan generado malentendidos, como podemos ver en nuestros ejemplos. Pero primero trataremos aquellos en donde gracias a reconocer la intención se evitaron malentendidos o se pudo continuar de manera adecuada con la conversación:

- Los ejemplos de Uso particular de emojis: en el primero, a partir de reconocer que con el emoji equivocado su intención se podía malinterpretar, M lo corrigió. En el segundo, CG comprende la intención de Y para usar un emoji y él replica el uso para que quede claro que no sólo entendió la intención de Y, sino que también la comparte.
- Los dos ejemplos de la categoría Evitar malentendidos: en el primero, gracias a que M comprendió la intención con la que S escribió su mensaje pudo entenderlo de manera adecuada. En el segundo, M se dio cuenta de que la intención de su mensaje podía no

quedar clara y por eso agregó información que actualizara el significado de la palabra *cola* para evitar algún problema con S.

Los casos en donde sí falló la interpretación de la intención del emisor son:

- Dos ejemplos de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje: en el primero, OJ no comprendió la intención de V al decirle que tenía un problema. En el segundo, Y no entendió la intención de CG de hacer su mensaje sarcástico.
- Los dos ejemplos que componen la categoría Malentendidos por un error en la escritura: en el primero no se reconoce la intención de S para haber escrito *sueños* en lugar de *suelos* y por eso M aprovecha para hacer un chiste al respecto; en el segundo, por la falta de tilde en la palabra *gusto* se entiende que la intención de S es la de preguntarle a M si ella le gusta.
- La categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra: en el primer ejemplo no queda clara la intención detrás del referente *estamos*, mientras que, en el segundo, Y confunde la intención de CG e interpreta una orden como una pregunta.
- El ejemplo número 1 de la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información: Y malinterpretó la intención de las respuestas de su novio.
- La categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes: en ambos ejemplos el destinatario no comprende la intención del emisor, pero en el primero, el problema surge a partir de una mala redacción del mensaje, mientras que, en el segundo, pareciera que el destinatario no está prestando la atención necesaria para comprender el contenido de los mensajes. Además, este segundo ejemplo sugiere una falta de cooperatividad a partir de no poner la atención que se debe poner al emisor para lograr comprender lo que éste busca transmitir. Como podemos ver, en WA entran en juego varios elementos para comprender e interpretar un mensaje y, a veces, puede fallar más de uno al mismo tiempo.

- El ejemplo que compone Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona: el problema surge a partir de que M no comprende la intención detrás de la falta de respuesta de su amigo y por lo tanto interpreta que está enojado con él.

Como podemos ver, la intención y la información pragmática de emisor y destinatario respectivamente, deben trabajar de manera conjunta para que, entre otros elementos necesarios, haya una correcta interpretación de los mensajes.

Por otro lado, a pesar de que los interlocutores forman parte del mismo contexto social y lingüístico al ser estudiantes de licenciatura en Ciudad Universitaria, encontrarse en el mismo rango de edad, ser amigos o pareja y, además, en principio, todos hablar el español de la Ciudad de México, se generan malentendidos en la comunicación.

Sin embargo, para que la comunicación sea exitosa, se necesita más que solamente compartir información lingüística y extralingüística con nuestros interlocutores pues, como veremos a continuación, en la interpretación de los mensajes intervienen varios elementos (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a):

a) El conocimiento lingüístico del destinatario: en nuestros mensajes este elemento falla en los ejemplos que componen las categorías de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, pues se confunde una palabra por otra; en Malentendidos por un error en la escritura, sobre todo el segundo ejemplo, la falta de tilde hace que se confunda la conjugación de un verbo por otra y en Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, la falta de una redacción correcta impide que se entiendan adecuadamente los mensajes.

b) Las presuposiciones contextuales comunicadas a través de ciertas pistas: esto se hace de manera incorrecta sobre todo en los ejemplos de la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información, ya que es a partir del tipo de respuestas, o por la falta de las mismas, que CG da, que Y interpreta la manera en la que él se está comportando. En el ejemplo

2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje tampoco se reconoce la pista, pues Y ignora el emoji “😏” con el que CG intenta indicar que se trata de un mensaje sarcástico.

c) El contexto informativo usado para soportar la información: en este caso nuevamente nos referimos al ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje: el contexto de la conversación no permite que quede claro el hecho de que el mensaje de CG es sarcástico.

Gumperz y Cook Gumperz (1982a) también señalan la importancia de la comunicación no verbal para la adecuada interpretación de los mensajes. Debido a que la conversación en WA no se desarrolla cara a cara, los usuarios han tenido que recurrir a otros elementos para tratar de paliar estas faltas, como, por ejemplo, los emojis, de los que trataremos ampliamente más adelante.

También las pistas contextuales tienen esta función, como en el ejemplo 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información, donde “ajá” contribuye a la interpretación de Y de que CG está siendo “cortante”. Asimismo, en el ejemplo 2 de esta misma categoría, CG usa la pista contextual “mmm” para indicar que su falta de respuesta fue malinterpretada por Y, así como que su imagen se está viendo amenazada.

Incluso podemos considerar a los silencios de la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona como parte de la comunicación no verbal que en WA juega un papel fundamental para la interpretación de los mensajes, pues son interpretados como enojo.

De todos los elementos que hemos mencionado hasta ahora se desprende la cooperación conversacional (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a), es decir, las asunciones que los interlocutores hacen sobre las contribuciones de los otros. Por ejemplo, en el caso número 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, Y asume que CG está siendo sincero, cuando en realidad no es así, por tanto, se genera el malentendido.

En la categoría Malentendidos por un error en la escritura, en el primer ejemplo, M piensa que S no quiso escribir la palabra *sueños* y por eso hace un chiste, mientras que, en el segundo, M considera que S con el verbo *gusto* se refería a él y no al aeropuerto, lo que conduce a un malentendido.

Esto también sucede en otras categorías: en Malentendidos por inferir inadecuadamente información, Y considera que CG está siendo de una manera con ella que él no pretendía; en Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, no queda claro para el destinatario en qué sentido se debe tomar la contribución de su interlocutor y en Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, M considera que el silencio de m equivale a enojo.

A continuación, veremos cada uno de los procedimientos interpretativos (Cicourel, 1999) que se llevan a cabo:

a) La reciprocidad de perspectivas. Schutz (1953, 1955 en Cicourel, 1999) indica que tiene que ver con la asunción de que ambos interlocutores están interpretando y experimentando de la misma manera el contexto en el que se está desarrollando la conversación. Podemos ver que esto no se cumple, por ejemplo, en los casos que componen la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, pues en el primero V y OJ no están hablando del mismo “problema” que tiene V; en el segundo, Y considera que CG está siendo honesto mientras que éste está siendo sarcástico, y en el tercero, M piensa que S “se durmió despierta”, aunque en realidad simplemente a S le faltó incluir una coma en su redacción.

En el ejemplo 2 de Evitar malentendidos, M agrega información a su primer mensaje porque considera que S, a partir del significado de *cola*, puede interpretar el contexto de la conversación de manera distinta y equivocada. Por último, en el ejemplo 1 de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, los dos interlocutores tienen una referencia distinta para el verbo *estamos*.

Además, de acuerdo con Cicourel (1999), si hay duda en la reciprocidad de perspectivas, los mismos interlocutores tratarán de normalizar las discrepancias que pueda haber. Esto se relaciona estrechamente con las reparaciones en tercera posición, como veremos más adelante.

b) La asunción *et cetera*, se refiere a que, a veces, durante un intercambio comunicativo, es necesario que los interlocutores “rellenen” o asuman la existencia de entendimientos comunes respecto a lo que se dice. En nuestros malentendidos esto no se logra hacer de manera correcta en el ejemplo 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde OJ “rellena” de manera incorrecta el entendimiento entorno al problema que V tiene.

c) En el mismo ejemplo mencionado en el párrafo anterior, falla el sentido de ocurrencia retrospectivo y prospectivo, pues OJ no espera a que V explique a qué problema se refiere e intenta adivinarlo, por lo que se genera el malentendido.

Ahora bien, cuando ocurre un malentendido, la hipótesis interpretativa del mensaje por parte de alguno de los interlocutores es inadecuada. Por lo tanto, una misma expresión se puede entender de distintas maneras a partir de lo que una persona considere que está pasando en el momento de la conversación.

Esto vemos que sucede en los dos ejemplos de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, en el número 2 de Malentendidos por un error en la escritura, ya que la falta de tilde en la palabra *gusto* provoca que la hipótesis interpretativa dirija el intercambio conversacional hacia otra dirección, y en los ejemplos que componen Malentendidos por inferir inadecuadamente información y Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

Por otra parte, debido a que la conversación cotidiana no puede ser suficientemente precisa ni detallada, las personas se apoyan en lo que Garfinkel (en Gumperz, 2001) denomina “razonamiento práctico” y en sus conocimientos anteriores para rellenar aquello que no está dicho. Pero muchas veces, estos procedimientos fallan y dan lugar a malentendidos, como

sucede en el primer ejemplo de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde OJ “rellena” la información en cuanto al problema que tiene V. Esto sucede también en la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

Sin embargo, se logra “rellenar” de manera adecuada a lo que el emisor se refería, es en el ejemplo 1 de Malentendidos por un error en la escritura, ya que M comprendió que S no se refería a *sueños* y por eso fue capaz de hacer una broma.

Es importante recordar ahora que el lenguaje en WA toma características de la lengua oral y de la lengua escrita, de tal suerte que en los mensajes la redacción no sigue una coherencia rigurosa. Esto provoca que se generen malentendidos por problemas en la redacción. Ejemplos de esto los encontramos en la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde el emisor no logra transmitir adecuadamente una idea y deja en manos del destinatario la tarea de interpretar casi completamente a qué se refiere, especialmente en el primer ejemplo.

También en los ejemplos de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, que tienen una redacción poco clara y ordenada, sobre todo el ejemplo número 1. Algunos de estos malentendidos, por tanto, es muy poco probable que hubieran sucedido de manera oral.

En cuanto a la cohesión de los mensajes, nos encontramos con que la falta de una puntuación adecuada afecta la interpretación de los mensajes, como en el ejemplo 3 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje o en el 1 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

Esto nos remite a la idea de Yus (2011) de que, aunque los mensajes estén “mal escritos”, el destinatario suele ser capaz de interpretarlos adecuadamente. Como vimos, algunas veces esto no se logra y ocurren malentendidos.

Otra característica de los mensajes que forman la conversación escrita es la deformación textual a partir de querer emular la manera de hablar, con ejemplos como “mensis” o “burris”, que a su vez sirven como un mecanismo de cortesía, como veremos más adelante.

En cuanto a los principios gramaticales, se supone que en la lengua escrita no hay uso de formas espontáneas y coloquiales, pero en WA sí las encontramos en distintos ejemplos: groserías como “pendejo”, expresiones como “no mames” o “no manches”, palabras de cariño, como “mija” o “mijo”, pistas contextuales como “ajá” o “mmm” y onomatopeyas de risa.

También encontramos anacolutos en el ejemplo 3 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en mensaje y en el 1 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, y tics lingüísticos, en ejemplo 1 de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, en donde se abusa del uso de la palabra “wey” y de expresiones con la palabra *verga*.

Para terminar con lo referente al lenguaje en la conversación escrita, debemos señalar que en todos los ejemplos había algún tipo de falta de ortografía o de redacción. Esta característica tiene que ver con el tipo de conversación que se está desarrollando, pues se tratan temas coloquiales entre personas que tienen una relación cercana y, por lo tanto, hay una escritura menos cuidada.

A continuación, después de esta presentación general acerca de los malentendidos, revisamos cada uno de los aspectos más importantes de nuestro análisis para discutirlos con mayor profundidad.

Orígenes de los malentendidos

Además de los factores sociales o cognitivos que intervienen en la generación de malentendidos, en ellos puede intervenir la incapacidad del destinatario para seleccionar una

interpretación y la incapacidad de interpretar correctamente la información Yus (1997). Por lo tanto, en todos los malentendidos se pueden rastrear varios orígenes.

A continuación explicaremos las causas de los malentendidos que tienen que ver con la manera en la que el mensaje se construyó. Comenzaremos con las referencias problemáticas: a pesar de que se comprende el acto de habla que se está realizando, la referencia de algún elemento no queda claro, como en el ejemplo número 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje.

También hay secuencias implicativas problemáticas, porque no queda claro el tipo de acción que se está desarrollando, como en el caso número 2 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

Asimismo, puede haber problemas con las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto, como sucede en el ejemplo número 1 de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, porque para M no es claro a quién se refiere m con el verbo *estamos* en la conversación que están desarrollando.

En cuanto a aspectos que tienen que ver con la interpretación a partir de la redacción del mensaje, encontramos que falla la interpretación de un enunciado verbal, intencionado y directo, como en el ejemplo 2 de Malentendidos por un error en la escritura, porque debido a la falta de tilde en la palabra *gusto*, M no logró comprender a qué se refiere S con su mensaje.

También es deficiente la interpretación de un enunciado verbal, intencionado indirecto interpretado como directo, como en el 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información, pues Y considera que a través de sus respuestas su novio está siendo grosero con ella, aunque ésta no haya sido su intención.

De la misma manera, puede fallar la interpretación de las convenciones discursivas que se aprenden a través del contacto interpersonal, como en ejemplo 2 de la categoría

Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, porque no se entiende el sarcasmo con el que fue emitido un mensaje, o en los dos ejemplos de la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

Es curioso que todos los malentendidos en donde se vieron involucradas las convenciones discursivas se dieron entre Y y CG, quienes son novios. Se pensaría que debido a que es una relación muy cercana se cree tener dominada la conducta del otro, pero incluso así puede ser susceptible a equivocaciones.

Relacionado con el punto anterior se encuentran los efectos no intencionados y no proposicionales, es decir, las emociones que se unen a la interpretación del contenido proposicional de las expresiones. Esto lo podemos ver en el ejemplo número 2 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura o en el 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

Incluso, es posible que la propia aplicación de WA genere algunos de estos efectos, como en el caso de Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, en donde m no tenía internet para mandar mensajes y por lo tanto M interpretó sus silencios como que estaba enojado con él.

A partir de estos ejemplos queda claro que para la interpretación de los mensajes no solamente es necesario saber decodificar lingüísticamente una expresión, sino que también, como ya vimos, entran en juego factores extralingüísticos, como las emociones de los destinatarios.

Por otro lado, puede haber malentendidos debido a las demandas cognitivas de la actividad que se está realizando. Por ejemplo, en el número 2 de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, se observa que M no estaba prestando la atención necesaria para entender lo que m le quería decir.

Por último, debemos mencionar las restricciones contextuales propias de WA, que se refieren a aquellos elementos que están ligados al medio por el que se produce la conversación y que pueden intervenir en la creación de malentendidos.

En nuestros ejemplos encontramos que se trata de la ruptura de secuencias de los mensajes, a la escritura con faltas de ortografía, a no conocer el “tono” de los mensajes y a las expectativas del tiempo de respuesta, entre otras.

Reparaciones en tercera posición

Las reparaciones en tercera posición suceden cuando la respuesta de uno de los interlocutores demuestra que no entendió el mensaje de manera adecuada, por lo que emisor trata de corregir el malentendido. Una vez que se realizó la reparación se continúa con la conversación.

Encontramos reparaciones en tercera posición en varios ejemplos: en todos los de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje; en la categoría Malentendidos por un error en la escritura; en el ejemplo 1 de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra y en el segundo ejemplo de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, en donde se debe estar corrigiendo constantemente al destinatario.

En el número 2 de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes los mensajes que se malentienden se encuentran a lo largo de la conversación, por lo que el emisor constantemente debe corregir las interpretaciones del destinatario y explicarle a qué se refería.

Secuencias y enunciados. Rupturas de estas estructuras.

Como ya indicamos, en algunas ocasiones se generan malentendidos porque uno de los interlocutores interrumpe secuencias de mensajes del otro o porque no pone atención a lo que la otra persona escribe. Esto sucede, por ejemplo, en el caso 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje en donde OJ ignora 5V, que le puede dar una pista para saber a qué problema se refiere V. También en el primer malentendido de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, en donde un mensaje de m interrumpe la secuencia 4M a 5M.

En los malentendidos en los que se involucra la ruptura de secuencias o enunciados interviene lo que Cicourel (1999) denomina sentido de ocurrencia retrospectivo y prospectivo, pues en parte el desarrollo de la conversación escrita depende de que los interlocutores esperen a que la secuencia de mensajes sea completada por el emisor para decidir cuál era la intención del mismo. Cuando esto no sucede, se puede inferir que la intención o significado de las expresiones son distintos de los intencionados por el emisor.

Temporalidad

Las conversaciones pueden ser sincrónicas o asincrónicas, pero sin que la respuesta a los mensajes sea demasiado espaciada, a excepción del caso que compone la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, como veremos más adelante. Sin embargo, la mayoría de los ejemplos son sincrónicos o el intervalo de respuesta es de apenas unos minutos.

Esto responde a dos factores: la interacción está caracterizada por una expectativa de tiempo cercano (Levinson, 2006b), como veremos más adelante, y la conversación, tanto oral como escrita, requiere de una cierta sincronía que, como señaló Gumperz (1982b), forma parte

de una rutina adquirida a través de tener una cultura compartida y experiencias interactivas similares.

Por lo tanto, en algunos casos la demora en la respuesta, aunque breve, entorpece de alguna manera la conversación haciendo que se pierda el hilo conductor de la misma, lo que contribuye a la creación del malentendido, como en el ejemplo 2 de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra.

Ahora bien, en el único malentendido en donde el tiempo de respuesta fue un factor decisivo para la interpretación de los mensajes, fue en el que compone la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

Otro aspecto muy interesante es que los usuarios equiparan los silencios, o falta de respuesta, en WA con los que suceden cara a cara, cuando éstos no son iguales; sin embargo, en ambas modalidades se pide que los silencios sean cortos: en la conversación oral porque de otra manera la interacción se vuelve incómoda y confusa y en la escrita porque si se prolongan demasiado se piensa que la otra persona está enojada o nos está ignorando.

Pero en WA los silencios pueden significar muchas cosas: que nuestro destinatario está ocupado realizando alguna tarea, que no ha visto su celular, que no tiene internet, entre muchas otras razones. A pesar de esto, de inmediato se piensa que las razones para que nuestro mensaje no se conteste son negativas, como ya hemos visto.

De esta manera, cuando un usuario está acostumbrado a que su interlocutor le responda con unos determinados patrones temporales, si éstos se alteran por alguna razón, le parece anormal y comienza a hacer algunas suposiciones al respecto. Así, consideramos que en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona se involucran directamente las emociones de M que se preocupa ante la falta de respuesta de su amigo, así como los aspectos sociales, pues como ya mencionamos, la falta de respuesta en WA se ve como algo negativo.

Emojis

Este es uno de los aspectos más importantes de nuestra investigación. Debemos comenzar señalando que en nuestros ejemplos encontramos que los emojis muchas veces se utilizan como parte final de una secuencia de mensajes, como en el caso del ejemplo 1 de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, entre otros.

Por otro lado, las funciones y usos de los emojis y emoticones que más se repitieron a lo largo de nuestro análisis⁴¹ indican que lo que dispara la necesidad de incluir alguno de estos elementos es enriquecer un mensaje con signos visuales y que queden claros los sentimientos o emociones del emisor, así como la idea que busca transmitir, es decir, la fuerza ilocucionaria (por ejemplo, sarcasmo en el ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje).

También funcionan como un mecanismo de cortesía cuando la imagen del destinatario se puede ver amenazada (ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura) y tienen funciones sociopragmáticas e interaccionales al regular los intercambios conversacionales, como veremos más adelante. Es decir, se incluyen emojis en el intercambio conversacional cuando se considera que el mensaje verbal por sí solo no es suficiente para transmitir el sentimiento, o la intensidad del mismo, intencionado por el emisor.

En algunas conversaciones conviven emojis y emoticones, aunque son más frecuentes los primeros. También en algunos mensajes se repite el mismo emoji para indicar énfasis, como en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

Asimismo, encontramos algunos casos en donde las despedidas o mensajes de cariño en las conversaciones pueden ir o no acompañadas de emojis, de manera que la idea se presente de manera redundante con el texto que acompañan, como por ejemplo el 2 de la

⁴¹ Estos resultados se encuentran en la Tabla de resultados generales.

categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, el 2 de Uso particular de emojis o en la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

Por otro lado, no todos los emojis que se usan son caritas, hay algunos que son objetos, como “🍼” en el ejemplo 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información, o en el ejemplo 2 de la misma categoría, en donde con el emoji “✅” se usa para transmitir una idea completa: “Eso fue un ✅✅” (“eso fue un *visto*”); sin embargo, en la mayoría de los casos se trata de emojis que buscan representar una emoción, por lo que son una carita o un corazón, como en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje.

Como podemos ver, los emojis tienen muchos usos y se encuentran presentes en la gran mayoría de nuestros ejemplos. Esto se puede explicar debido a que gran parte de la comunicación en un intercambio es no verbal (pistas conductuales, posturas y gestos) que tiene significado interaccional (Gumperz y Cook-Gumperz, 1982a) y sociopragmático, como se observa claramente en las funciones de nuestros emojis.

Ahora trataremos la categoría Uso particular de emojis. El par de ejemplos que la componen son muy distintos. En el primero se trata de una corrección por parte de uno de los interlocutores porque sin querer mandó un emoji equivocado y, de esta manera, la emoción que transmitía no era la intencionada. Esto indica que los emojis son elementos semióticos muy poderosos que contribuyen al sentido global del intercambio comunicativo que se está desarrollando y que, por lo tanto, pueden tener un impacto positivo o negativo en la comunicación y en la relación entre los individuos.

En el segundo ejemplo se negocia el significado del emoji y se toma como si fuera una palabra que representa una emoción. Es decir, hay una facilidad compartida cuando se negocia el significado del emoji “😏”.

Lo anterior significa que, tal como señala Bakhtin ((1986) 1999) que puede suceder con las palabras, los usuarios aprenden los significados de los emojis a partir de los usos que ven que hacen de ellos otras personas para luego adoptarlos a su propio repertorio.

También en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona se negocia el código de la conversación, pues m contesta usando el mismo código que M utilizó primero y durante algunos turnos (5M, 1m, 6M y 2m) la conversación se desarrolla únicamente con emojis. Además, estos elementos funcionan como continuadores de la conversación (Darics, 2012 en Sampietro 2016c) al establecer contacto entre los interlocutores y así mantener la interacción (Kress y van Leeuwen, 2006 en Sampietro, 2016c).

De manera sociopragmática, los emojis que encontramos en nuestros ejemplos están relacionados con el contenido verbal, como en el primer ejemplo de la categoría Evitar malentendidos o en el número 1 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes; pueden tener una función más social, como en el ejemplo 2 de Evitar malentendidos, pues S indicó su molestia causada por el comentario de M con la repetición de un emoji; darle un matiz amigable a la interacción, como en el ejemplo 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información o como una manera de hacer menos abrupta y más amigable las despedidas o reforzándolas (Sampietro, 2016a), como en el ejemplo número 2 de la categoría Uso particular de emojis.

Actos de habla: infortunios y efecto ilocucionario

Los tipos de acto de habla que más están encontramos en nuestros ejemplos fueron asertivos, mientras que los infortunios que se generaron fueron a partir de una mala comprensión. Asimismo, en algunos malentendidos hay un efecto ilocucionario deficiente porque el destinatario no recuperó adecuadamente la intención con la que el mensaje fue emitido o porque los aspectos no convencionales del mismo no fueron claros, tal como podemos ver en el número 2 de

Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde Y no comprende el sarcasmo de uno de los mensajes de CG o en el número 3 de esta misma categoría, porque S redacta de manera inadecuada su mensaje en 3S, lo que causó que M no comprendiera lo que quería decir.

También hay una falla en el efecto ilocucionario en el primer ejemplo de Malentendidos por un error en la escritura, pero en este caso la falta de comprensión es aparente: M sabe que S no quiso decir “sueños” en el turno 2S, puesto que no es pertinente para la conversación que están desarrollando, sin embargo, utiliza el error para jugar. De esta manera, el efecto ilocucionario no es adecuado, pero a pesar de ello M comprende qué es lo que S le quería decir o, más bien, lo que no le quería decir.

Otros casos donde hay una falla en el efecto ilocucionario son los siguientes: toda la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra y en el ejemplo 1 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, ya que para m no queda clara la intención de los mensajes de M.

En todos los casos el efecto ilocucionario contribuye a la generación del malentendido, aunque no necesariamente cause un problema en la comunicación, como ya indicamos.

Negociación de significados: ámbito común, atención compartida, etc.

En los malentendidos muchas veces intervenía el estado del ámbito común y de la atención conjunta de los interlocutores, pues eran distintos. Encontramos que algunas de estas fallas tienen que ver con el conocimiento que los interlocutores compartan (o crean compartir) al momento del intercambio comunicativo, que los puede llevar por rumbos distintos en la conversación.

Por ejemplo, cuando el ámbito común local y la atención conjunta son dispares, la interpretación de los dos interlocutores de lo que está sucediendo es distinta lo que provoca que no se vea el evento comunicativo de la misma manera y se generan malentendidos, pues como

explican Gumperz y Cook-Gumperz (1982a) es mucho más sencillo que los intercambios comunicativos se desarrollen de manera adecuada cuando los participantes tienen el mismo contexto.

Otra cuestión deficiente en nuestros ejemplos es el contexto del enunciado, tal como podemos observar en el número 1 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde el mensaje de V en 3V es ambiguo.

Un ejemplo muy interesante es el 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información, pues se involucra el CCD de Y (sabe que su novio suele contestar de esa manera cuando está siendo sangrón o no quiere hablar con ella) en la interpretación del mensaje en 2CG y 3CG y eso genera el malentendido.

Aunque por equivocación, también hay un error en las convenciones metasociales y metaconversacionales, ya que S en 2S escribe una palabra que no era pertinente en el ejemplo 1 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura.

También se involucra el conocimiento anterior enciclopédico, pues en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, Y desconoce qué es la mortadela. Sin embargo, este tipo de conocimiento es compartido en el ejemplo 2 de la categoría Evitar malentendidos y es por eso que M añade información en 2M para impedir que haya algún problema.

Pareciera, por tanto, que en la mayoría de los ejemplos en donde el ámbito común es distinto, el emisor considera que el contexto de la conversación es igual para los dos interlocutores.

PC y máximas conversacionales. Implicaturas.

Encontramos a partir de nuestro análisis que las máximas que no se completan adecuadamente en los malentendidos están directamente relacionadas con la causa de los mismos, esto es, si se trata de un mensaje que no es claro o incluso ambiguo, la máxima que se falla en completar es la de manera, como podemos ver en el caso 1 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje o en el 2 de Evitar malentendidos.

Cuando el malentendido se genera a partir de que el mensaje no es lo suficientemente informativo como el destinatario hubiera querido o necesitado para comprender el mensaje, no se completa de manera oportuna la máxima de cantidad, tal como sucede en el ejemplo 1 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje o en el 1 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

En el caso de la máxima de relación, aunque de alguna manera se viola en el ejemplo 2 de la categoría Evitar malentendidos, gracias a eso es que se impide que haya algún malentendido entre los interlocutores. Por otra parte, se viola sin intención esta máxima en el ejemplo 1 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura, pues la palabra *sueños* no es relevante para el tema que se está desarrollando.

Por último, se viola la máxima de calidad en el ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, ya que el mensaje en 2CG es sarcástico y, por lo tanto, la contribución no es verdadera.

En general, a pesar de que las máximas no son prescriptivas sino descriptivas, en los casos que acabamos de señalar contribuyeron a la generación de un malentendido, por lo que las violaciones tienen repercusiones importantes.

Ahora bien, algunas máximas se violaron de manera consciente, a falta de un mejor término, y otras no, como en el caso de la violación a la máxima de manera en el ejemplo 1 de

la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, donde m consideró cómo su mensaje está construido transmitiría adecuadamente a lo que se referiría, aunque esto no sucedió así. Una violación consciente a las máximas es el ejemplo del sarcasmo que mencionamos líneas más arriba.

En algunas ocasiones se generan implicaturas porque se viola abiertamente una máxima por parte de los emisores, como en el ejemplo 3 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en el 2 de Malentendidos por un error en la escritura y en el 1 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

Las implicaturas que se generaron en nuestros ejemplos fueron de dos tipos: no convencional conversacional particularizada, que tienen las propiedades de no deducibilidad lógica y la de indeterminación, e implicaturas convencionales, a partir de la ambigüedad de un mensaje, ya fuera por un error en la redacción o porque el referente fue ambiguo.

Relevancia: inferencias, principios dentro de la TR, implicaturas y explicaturas.

En cuanto a la relevancia, los malentendidos se crean porque el emisor no logra generar un estímulo que maximice la relevancia y, por lo tanto, no se construye la inferencia necesaria para recuperar la intención comunicativa del emisor. Esto lo podemos ver en ejemplos como 1 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde el estímulo que V generó no fue lo suficientemente relevante para que OJ comprendiera a qué problema se refería, o en el 3 de la misma categoría, en donde la interpretación con menor coste fue, aparentemente, que S se durmió despierta.

Ahora bien, las inferencias en nuestros ejemplos se forman a partir de supuestos equivocados que llevaron a una conclusión inadecuada, como en el ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde Y piensa que es verdad que regañaron a CG; porque los emisores fallan en construir las inferencias necesarias para que el destinatario pueda

construir la intención comunicativa adecuada, como en el ejemplo 1 de la categoría antes mencionada, y a partir del propio CCD de uno de los interlocutores, como en el caso 2 de los Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

En la mayoría de los malentendidos por inferencias entra en juego lo que Bar-Hillel (1954 en Cicourel, 1999) señala como el conocimiento común que forma parte del conocimiento del mundo para que las interpretaciones de ciertas expresiones puedan ser las adecuadas.

Es así que, por ejemplo, en el caso del malentendido 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, el conocimiento de mundo de OJ interviene en la suposición de que el problema que V tiene es que estará menstruando. Esto sucedió porque para OJ se apoyó en marcos interpretativos formados a partir de su experiencia previa con situaciones similares (Tannen, 1977 en Gumperz 1982b).

Lo anterior significa que los malentendidos dependen tanto de la manera en la que el mensaje está formado, como de los destinatarios y de su interpretación, por lo que casi siempre el que se generen malentendidos en WhatsApp es una cuestión multifactorial, ya que intervienen varios elementos y actores.

También puede ocurrir que un enunciado esté formulado de manera equivocada y que además el destinatario no busque la relevancia del mensaje, como sucede en el caso 3 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde al faltar una coma la idea no se logra comprender adecuadamente y, además, M no toma en consideración que S pudo haber escrito con un error y que en realidad no quería decir que se “durmió despierta”.

Por otro lado, como ya hemos apuntado, en un intercambio comunicativo, el destinatario no tiene certeza absoluta sobre la intención comunicativa del emisor, por lo que tiene que construir una hipótesis o inferencia que se puede basar en supuestos equivocados y por lo tanto dar lugar a un malentendido.

Sin embargo, entre más fuerte sea el supuesto, así también lo será la inferencia a la que dé lugar, como en la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información, pues sobre los supuestos de Y de que CG está siendo sangrón con ella y de que CG la ignoró, respectivamente, es que Y infiere, de manera equivocada, la actitud de su novio hacia ella.

En algunos casos la intención comunicativa tarda un par de turnos en lograr su objetivo, y, en el caso del ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje no lo logra jamás, pues Y no reconoce el sarcasmo que se pretende transmitir con el mensaje de CG.

Otros casos en donde el destinatario construyó una hipótesis que no fue correcta son los siguientes: el ejemplo 1 de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, porque M no asigna el referente adecuado a la palabra *estamos*; el ejemplo 2 de Malentendidos por un error en la escritura, ya que M interpreta que S le está preguntando si ella le gusta él y las categorías Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes y Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

Por el contrario, en el ejemplo 1 de la categoría Evitar malentendidos, el destinatario formuló una hipótesis correcta que fue concorde con la intención comunicativa del emisor.

Ahora bien, puede ocurrir que, al aplicar el Principio Comunicativo de Relevancia, el destinatario obtenga una interpretación equivocada a partir de un estímulo que le resulte relevante partiendo de supuestos equivocados que no tienen que ver con lo que el emisor intentaba transmitir. Esto es lo que sucede con los ejemplos de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, pues en el primero, V buscaba resaltar que tenía el problema de gastar demasiado, pero OJ no lo entendió así; en el segundo, CG intentó sin éxito ser sarcástico, y en el tercero, S quería resaltar la falta de respuesta a su mensaje, pero su interlocutor entendió que se había dormido despierta. Igualmente, en el primer ejemplo de Malentendidos por un error

en la escritura para M fue suficientemente relevante el significado de la palabra *sueños* como para jugar una broma con S.

Relevancia relajada

Un tipo especial de relevancia en la conversación escrita, que juega también un papel en los malentendidos, es la relevancia relajada a partir de la no adyacencia de los mensajes, como en el ejemplo 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, lo que provoca que OJ intente adivinar el contenido del mensaje.

En la mayoría de los casos parece que los interlocutores consideraron que no era necesario tener una relevancia óptima porque estaban teniendo una conversación recreacional por WA; en este aspecto también intervienen las restricciones impuestas por la propia aplicación, al intercalarse los distintos mensajes de los usuarios en desorden, lo que resulta en una relevancia más relajada, pero que es socialmente aceptada (Herring, 2013).

Cortesía

Encontramos que el tipo de cortesía más común en nuestros ejemplos es la cortesía positiva sobre todo a través de la extensión metafórica de la intimidad mediante groserías o palabras de cariño como *mija* o *mijo*.

También hubo deformación textual de palabras que podrían resultar ofensivas como “burris” en el ejemplo 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje o “mensis” en el ejemplo de 2 de la misma categoría.

En los casos donde hubo cortesía negativa de manera indirecta, se dejó al destinatario interpretar actos potencialmente amenazadores, tal como sucede en el ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje.

Por último, se utilizaron elementos no verbales para indicar que la imagen pública del destinatario se estaba viendo amenazada, como emojis en el ejemplo 2 de Uso particular de emojis, o pistas contextuales, como “mmm”, en el caso 2 de la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

Interacción

Este es uno de los aspectos en los que más nos detendremos dado que uno de los objetivos de esta investigación es estudiar cómo o cuáles son los patrones propios de la interacción en WA cuando sucede un malentendido.

Comenzaremos señalando que encontramos que algunos malentendidos se generaron porque se dificultó reconocer la conducta del emisor que generalmente se logra identificar gracias a la negociación en las rutinas compartidas con otros individuos, lo que resulta en una comunicación sin problemas.

Podemos ver lo anterior en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura, en donde M cree que S le estaba preguntando si ella le gusta; en el ejemplo 2 de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, porque Y cree que CG le está preguntando algo cuando no es así y en la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

A continuación, presentamos de qué manera se manifiestan cada uno de los elementos que componen el *interaction engine* (Levinson, 2006b) en nuestros ejemplos:

1. Simulación del mundo mental del otro. Esta característica se puede observar claramente que funciona de manera adecuada en el primer ejemplo de Evitar malentendidos, mientras que, de manera inadecuada, en el segundo de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra y en la categoría Malentendidos por tardar en contestar, porque no se logra identificar las intenciones del emisor.

2. Interacción cooperativa. Se trata de diseñar la frase exacta para un destinatario específico que hará que entienda a lo que su interlocutor se está refiriendo. En nuestros ejemplos donde hay una falta de coherencia en la redacción lo anterior no se realiza de manera adecuada: en las categorías Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, Malentendidos por un error en la escritura y Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, aunque en el ejemplo 2 de esta categoría más bien el problema es que M no presta la atención que el intercambio requiere.

3. Las acciones cruciales pueden ser realizadas mediante la lengua o inferidas o transmitidas indirectamente, tal como sucede en el ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde CG intenta transmitir su sarcasmo apoyándose en un emoji, pero Y no lo entiende así; en la categoría Uso particular de emojis y en el ejemplo 2 de Malentendidos por inferir inadecuadamente información, ya que en 4Y se transmite una idea completa mediante el uso de emojis: “eso fue un 

En este ejemplo se hace alusión a una característica propia de la aplicación de WA, cuyo efecto se involucra en la conversación y genera un problema entre Y y CG, lo que significa que se creó un léxico propio de WA y que se usa como referencia dentro de las conversaciones.

4. Como vimos, la interacción debe ser cooperativa. Las acciones deben ser interpretables y deben contribuir a que se lleve a cabo el cometido de la interacción. En los mensajes que componen los ejemplos de las categorías Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, Malentendidos por un error en la escritura, el primer ejemplo de Malentendidos por la ambigüedad de una palabra y en la falta de respuesta de Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, no queda clara para el destinatario qué acción se está realizando y por lo tanto no puede llevar a cabo su cometido.

5. El resultado de una interacción no se puede planear con anticipación, aunque puede haber expectativas sobre el curso que ésta debería seguir; cuando estas expectativas no se cumplen se pueden producir malentendidos, como en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, pues Y pensó que CG le preguntaba si una vez le había dado a probar la mortadela, porque quizás para ella era la acción que se debía realizar.

También podemos ver que, en la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información, en el ejemplo 2 de Malentendidos por un error en la escritura y en Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona, las expectativas de los destinatarios sobre cómo debería ser el desarrollo de la conversación no se cumplen y por eso se generan malentendidos.

6. Toma de turnos. A pesar de las rupturas de secuencias y enunciados, todas las conversaciones en WA están organizadas alrededor de la toma de turnos, elemento fundamental del *interaction engine*.

7. La interacción es constantemente modulada. Esto se puede ver con mucha claridad en los casos donde hay reparaciones en tercera posición: en los ejemplos 2 y 3 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en Malentendidos por un error en la escritura o en 1 de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra.

8. La interacción está caracterizada por una expectativa de tiempo cercano, por lo que, como ya vimos ampliamente, también en WA se espera una respuesta rápida. Cuando esto no sucede los usuarios pueden generar hipótesis acerca de la falta de respuesta, como en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

9. Tanto la interacción cara a cara como por WA es multimodal, ya que está formada por texto y elementos semióticos. En nuestros ejemplos se puede constatar la importancia de estos elementos para lograr una comunicación exitosa en WA, y además que poseen un estatus sólido

y muy importante dentro de este sistema comunicativo para transmitir distintos pensamientos y emociones.

10. Parece ser que la interacción tiene propiedades universales. El hecho de que en WA también haya distintos tipos de malentendidos y que la conversación se rija por toma de turnos, indica que en esta aplicación también se aplican principios universales de la comunicación humana.

Por lo tanto, los elementos cruciales para la interacción humana, como la simulación del otro simulándonos a nosotros mismos o el reconocimiento de intenciones, también están presentes en la conversación que se desarrolla en WA.

Por último, dentro del contexto de asunciones compartidas en la conversación, los participantes pueden tener objetivos distintos que entren en conflicto, por lo que para que haya cooperación y evitar malentendidos, se debe prestar atención al contenido de los mensajes, pero también a la intención del emisor.

En nuestros ejemplos encontramos que esto no se realiza de manera adecuada en, por ejemplo, el caso 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, porque el objetivo de CG es jugarle una broma a Y siendo sarcástico, mientras que el de Y es obtener la información que solicita.

Lo mismo sucede en las categorías Malentendidos por inferir inadecuadamente información y Malentendidos por la ambigüedad de una palabra. Por el contrario, las asunciones compartidas son adecuadas en el ejemplo 1 de la categoría Evitar malentendidos.

Sociopragmática

Como vimos, la sociopragmática estudia cómo el ambiente no lingüístico afecta el uso de la lengua y, generalmente, se refiere al estudio de factores pragmáticos externos que afectan el uso del lenguaje.

Es así que en este subapartado analizamos cómo es que algunos aspectos del grupo social (estudiantes de licenciatura de CU) cuyas conversaciones estudiamos, influyen o se manifiestan en los malentendidos que ocurren en WA, ya que los interlocutores comparten ciertas características que se pueden reflejar en la manera de escribir mensajes: se encuentran en un rango de edad similar, tienen una relación cercana y de confianza al ser amigos o pareja, algunos estudian lo mismo, y, además, en principio, todos hablan el español de la Ciudad de México.

Ahora bien, como mencionamos, la sociopragmática se preocupa por las maneras en las que los patrones regulares del uso de la lengua se usan en interacciones particulares (Marmaridou, 2011). Por lo tanto, podemos afirmar que los malentendidos que encontramos se comportan de esa manera específica para una población en particular, sin embargo, quizás si nuestros ejemplos hubieran sido de conversaciones pertenecientes a otro sector poblacional, hubiéramos encontrado malentendidos distintos de categorías diferentes, o bien, de las mismas categorías, pero que se comportaran de otra manera.

Por otra parte, Márquez y Placencia (2005) señalan que los estudios sociopragmáticos tienen como objetivo descubrir las normas culturales de los patrones comunicativos de determinado grupo social en un contexto sociocultural. Así, no nos aventuraríamos a señalar que encontramos algunas normas culturales y lingüísticas, pero sí podemos resaltar algunas características que se pueden enmarcar dentro de estas normas, debido a que todas las conversaciones que estudiamos se desarrollaron entre dos personas que tienen una relación

muy cercana y que son estudiantes en Ciudad Universitaria. Por tanto, estas características responden a la relación existente entre los interlocutores.

Estrategias de cortesía positiva: Se utilizan para suavizar palabras que podrían resultar ofensivas mediante deformaciones textuales: “mensis”, “burrís”. Además, este tipo de lenguaje señala que entre los interlocutores existe una relación cercana y de confianza. Lo encontramos en los ejemplos 1 y 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en el número 2 de Malentendidos por un error en la escritura, en el primer ejemplo de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, entre otros.

Uso de emojis de afecto: Encontramos la presencia de este tipo de emojis (“” o “”) para reforzar o acompañar despedidas o de manera redundante después de palabras de cariño como “te amo”. Esto lo podemos ver en el ejemplo 2 de Uso particular de emojis, en el segundo ejemplo de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje o en la categoría Malentendidos por inferir inadecuadamente información.

Expectativa de conversación sincrónica o de respuesta rápida: Debido a la hiperconexión digital a la que estamos sujetos actualmente, no sorprende que también haya una expectativa en torno a la rapidez con la que se debe de contestar a los mensajes que nos llegan por WA. Cuando ésta no se cumple, se pueden detonar emociones negativas a partir de la creencia de que la falta de respuesta sólo puede explicarse a partir de algo malo, como que la otra persona está enojada y por eso no quiere contestar, pues pareciera que no se concibe que pueda haber otra razón para que no haya respuesta.

Relevancia relajada: Encontramos que muchas veces a los interlocutores no parece preocuparles que haya una relevancia óptima porque estaban teniendo una conversación recreacional por WA con algún amigo.

Además, encontramos que los aspectos sociopragmáticos también están presentes en otras características dentro de los malentendidos. Por ejemplo, en el segundo ejemplo de la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra interviene la relación que existe entre los interlocutores: a partir de la confianza que existe entre *m* y *M*, uno cree que el otro se refiere a que ellos dos “están por la verga”; decirle eso a una persona no es muy común a menos que tengan una relación cercana.

Ahora bien, y por otro lado, el fracaso pragmático se define como la falta de habilidad para reconocer la fuerza del enunciado por parte del destinatario. Por lo tanto, el fracaso sociopragmático resulta del mal cálculo de un hablante de las condiciones sociales que se dan en un determinado escenario de la lengua en uso. Esto sucede en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura, pues *M* considera que *S* de alguna manera le está coqueteando cuando en realidad únicamente le está preguntando su opinión por el aeropuerto. Sin embargo, en otros ejemplos no se da tal fracaso, como en el caso de la categoría Evitar malentendidos.

Para cerrar el apartado correspondiente a las cuestiones sociopragmáticas, haremos un breve análisis de las onomatopeyas de risa que encontramos en nuestros ejemplos. Se forman con la sílaba *ja* y en menor medida con la sílaba *ji*, de manera que consideramos que buscan expresar cosas diferentes.

Comenzaremos con la onomatopeya con la sílaba *ji*, puesto que sólo tenemos un ejemplo. Se trata del caso 1 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje. En el turno 4OJ se manda la onomatopeya “Jijiji” después que *V* corrige a *OJ* de su error. Esta risa se puede interpretar como que el hecho de que se equivocara en la interpretación del problema que *V* tenía le causó pena a *OJ*.

En el caso de las onomatopeyas con la sílaba *ja*, las hay de varios tipos: más cortas como la que aparece en el turno 12m del ejemplo 1 de Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra, o en el número 1 de Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes, donde forman parte de la secuencia de mensajes, por lo que funcionan como una especie de marcador discursivo o como muletilla.

Hay onomatopeyas más largas como en el ejemplo 3 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje, en donde se busca indicar que algo de verdad causó mucha gracia. Asimismo, ocurre que algunas veces aparece la onomatopeya mal escrita, como un conjunto de letras sin sentido, lo que señalaría que algo causó muchísima risa, casi de manera incontrolable. Esto aparece en el turno 3m (“Jajakflabzkavzbaks z”) del ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes.

Entre mayor número de sílabas tenga la onomatopeya o esté más mal escrita parece que es más genuina, y consideramos que los usos de distintos tipos de risa están restringidos al contexto.

En este capítulo revisamos y discutimos dos tipos de resultados: los obtenidos del cuestionario que aplicamos a diversos informantes y aquellos a partir del análisis de las conversaciones de WA. Ambos tipos de análisis se complementan, pues notamos que algunas circunstancias que los informantes comentaron también están presentes en los ejemplos del corpus, como, por ejemplo, la inquietud que provoca que la otra persona no conteste rápido a los mensajes o el uso de emojis en prácticamente todas las conversaciones, así como la presencia de malentendidos en WA.

También nos concentramos en elementos como los orígenes de los malentendidos, en los distintos procesos interpretativos que llevaron a cabo los destinatarios, las reparaciones en

tercera posición, las consecuencias de las rupturas de secuencias y enunciados para nuestro estudio, así como el resto de conceptos que desde el Marco Teórico introdujimos para lograr un análisis de los malentendidos lo más completo posible. Por último, también nos detuvimos en aspectos interaccionales y sociopragmáticos que hasta ahora no habíamos analizado a profundidad.

En el siguiente capítulo se abordan las conclusiones de nuestra investigación.

6. Conclusiones

En este apartado trataremos las conclusiones que obtuvimos después de realizar los análisis de las conversaciones escritas y de las respuestas a los cuestionarios aplicados y de la posterior discusión de los mismos.

Tras el análisis de los ejemplos que componen nuestro acervo, podemos afirmar que logramos responder la pregunta principal, así como el objetivo principal de esta investigación: explorar si existen malentendidos en WA y por qué se originan, pues pudimos encontrar no sólo varios ejemplos de malentendidos que dividimos en varias categorías, sino también las distintas causas de los mismos, así como estudiar una serie de factores que intervienen en ellos. Además, como veremos más adelante, también conseguimos realizar los objetivos específicos.

Ahora bien, estudiar la comunicación en WhatsApp en general, y los malentendidos en particular, fue pertinente porque, como demuestran los resultados del cuestionario que aplicamos, 74% de los informantes reportó que su vía favorita de comunicación es WA, por lo que se confirma la importancia y la gran presencia que tiene esta plataforma en nuestra comunicación interpersonal; además, 96% indicó que se conecta más de diez veces al día a esta aplicación y 57% mencionó que sí ha tenido algún problema con otra persona gracias a un malentendido, por lo que en la conversación escrita la comunicación dista de ser totalmente efectiva, como hemos visto a lo largo de este estudio y como apuntalaremos en este apartado.

Para realizar esta investigación realizamos una doble metodología o una metodología mixta: primero se aplicó a distintos informantes un cuestionario, uno de los instrumentos de investigación que la sociopragmática más utiliza.

Después analizamos ejemplos de conversaciones mantenidas por WA; esto fue importante porque, como lingüistas, uno de nuestros objetivos es recoger y estudiar discurso que se desarrolle en un ambiente natural, por lo que podemos estar ciertos de que los malentendidos

que analizamos son genuinos y que suceden en la interacción real entre dos personas; además, contamos con la ventaja de no tener la “paradoja del espectador”, pues las conversaciones se realizaron antes de saber que se donarían para la constitución de un corpus.

Ahora bien, consideramos que fue adecuada la metodología mixta porque comprobamos intuiciones antes de llevar a cabo el estudio y, mediante ella, obtuvimos datos pertinentes y necesarios para realizar nuestra investigación; asimismo no hay ningún método infalible, por lo que se recomienda que los datos sean triangulados.

A partir de nuestro estudio podemos constatar que existen distintos tipos de malentendidos y así responder a una de las preguntas que guían esta investigación: por qué se dan los malentendidos en WA. Debido a que los malentendidos son un fenómeno complejo, sus causas pueden inclinarse hacia razones más sociales, más cognitivas o incluir ambas, por lo que, para poder analizarlos adecuadamente, fue necesario recurrir a diversas teorías pragmáticas, más de un tipo o de otro, según fuera el caso.

Por lo anterior, juzgamos la composición del Marco Teórico como adecuada, pues se pudieron tocar aspectos diversos que no se hubieran alcanzado a cubrir utilizando una única teoría, ya que, si se hubiera tomado sólo una perspectiva -más cognitiva o más social-, el análisis no hubiera sido tan completo como el que presentamos en esta investigación.

Las razones más cognitivas para los malentendidos tienen que ver con la producción e interpretación del mensaje en cuestión, mientras que las sociales, con la propia relación de los interlocutores; por lo tanto, del total de doce malentendidos, seis involucran aspectos más cognitivos, dos, sociales y cognitivos y los cuatro restantes, más sociales. Con esto podemos concluir que en la comunicación en WA, como en la cara a cara, se involucran factores lingüísticos, extralingüísticos y sociales, como las identidades de los interlocutores y la tardanza en la respuesta a los mensajes.

Ahora bien, en el intento de acomodar los distintos malentendidos en diferentes categorías con límites precisos, nos dimos cuenta de que no necesariamente hay una división tajante entre ellas que no dé lugar a dudas en cuanto a dónde acomodar un malentendido u otro, y que más bien se podría pensar en un *continuum* entre ellas. Sin embargo, la clasificación propuesta pretende que el análisis se realice y presente de la manera más ordenada y clara posible.

Como sabemos, el tipo de conversación que se desarrolla en nuestros ejemplos es coloquial entre personas que tienen una relación cercana, por lo tanto, hay una escritura relajada y no tan cuidada, con errores sintácticos u ortográficos, llena de coloquialismos, groserías, emojis, etc.; además, hay presencia de un ámbito común, sobre todo del tipo local, que muchas veces juega un papel en la generación de malentendidos, o bien, impide que se lleven a cabo, cuando uno de los emisores actualiza el estado del ámbito común, como en el ejemplo 2 de la categoría Evitar malentendidos.

La mala redacción en los mensajes se produce porque, en general, la mayoría de los usuarios escriben como si estuvieran hablando (Thurlow y Poff, 2013), por lo tanto, hay deformación textual y, al no haber un cuidado riguroso de la coherencia, se pueden generar malentendidos. De esta manera, es poco probable que los mismos se hubieran producido de manera oral, puesto que las marcas prosódicas hubieran facilitado la interpretación.

En cuanto a la cohesión de los mensajes, suele haber una puntuación incorrecta, lo que afecta la interpretación, por lo que, aunque autores como Yus (2011) señalen que aun si los mensajes están “mal escritos” el destinatario podrá interpretarlos adecuadamente, algunas veces ocurren problemas en la comprensión.

Como ya señalamos, en todos los malentendidos se pueden rastrear varios orígenes puesto que, al ser multifactoriales, pueden intervenir aspectos pragmáticos (tanto cognitivos

como sociales) y sociolingüísticos, pues, aunque los interlocutores formen parte del mismo contexto social y lingüístico, es posible que la comunicación no sea totalmente efectiva. Además, en los malentendidos puede intervenir también la incapacidad del destinatario de interpretar adecuadamente el contenido del mensaje.

Lo anterior sucede, por ejemplo, cuando hay una redacción deficiente y además una inferencia equivocada por parte del destinatario (como en el ejemplo 3 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje). Por lo tanto, en WA se involucran varios elementos al momento de interpretar un mensaje y, a veces, puede fallar más de uno al mismo tiempo.

Esto significa que en la conversación escrita las acciones se pueden transmitir de manera adecuada con un mensaje bien formado y aun así haber un problema en la interpretación, o bien, los enunciados pueden no formularse apropiadamente y por lo tanto su interpretación no es la esperada, pues el destinatario no encuentra la relevancia del contenido del mensaje.

También a partir de nuestro análisis encontramos que los malentendidos se pueden generar a partir de referencias problemáticas, de secuencias implicativas problemáticas o por problemas con las convenciones contextuales que señalan la asociación directa entre signo y contexto.

En cuanto a la interpretación de los mensajes, algunas veces no se logra comprender adecuadamente un enunciado verbal, intencionado y directo a partir de la redacción inadecuada del mismo; asimismo puede ser deficiente la interpretación de un enunciado verbal, intencionado indirecto interpretado como directo, así como la interpretación de las convenciones discursivas que se aprenden a través del contacto interpersonal.

En este punto resaltamos que todos los malentendidos en donde se involucraron las convenciones discursivas sucedieron entre Y y CG, quienes son novios, por lo que a pesar de

que sea una relación muy cercana y por lo tanto se crea conocer a la perfección la conducta del otro, es posible que se cometan errores interpretativos que conduzcan a malentendidos.

De igual manera encontramos que los efectos no intencionados y no proposicionales de un enunciado pueden repercutir en las emociones de los destinatarios, en algunos de nuestros ejemplos de manera negativa, como cuando Y se enoja con su novio a partir de la interpretación que da a los mensajes que éste le manda.

Pero lo más interesante es que por la manera en la que la conversación se genera y se desarrolla en WA, las restricciones contextuales propias de esta aplicación, es decir, aquellos elementos que están ligados al medio por el que se produce la conversación, pueden causar los efectos arriba mencionados e intervenir en la creación de malentendidos. Por ejemplo los siguientes: la falta de internet en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona impide que se cumplan las expectativas del tiempo de respuesta; el uso del autocorrector puede hacer que se escriba una palabra no intencionada, como en Malentendidos por un error en la escritura; la ruptura de la secuencia de los mensajes o no conocer el “tono” de los mensajes, pues se puede caer en un error al malinterpretar las pistas contextuales que pueden tener distintas funciones interaccionales en una conversación. Este último punto lo reportaron nuestros informantes como la principal causa para que se generara un malentendido.

Debemos detenernos en esta cuestión ya que la ausencia de rasgos suprasegmentales del habla puede contribuir a los malentendidos, como en el ejemplo en donde no se logró interpretar el sarcasmo de manera adecuada. Además, los usuarios han tenido que recurrir a otros elementos para tratar de paliar la falta de elementos pertenecientes a la comunicación no verbal y así regular la conversación, por medio de, por ejemplo, emojis, de los que trataremos ampliamente más adelante, o incluso, pistas contextuales.

También contemplamos a los silencios como parte de la comunicación no verbal que en WA juega un papel fundamental en la interpretación, pues éstos pueden funcionar como estímulos ostensivos que maximizan la relevancia, aunque no lo sean, como podemos ver en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona. Asimismo, el retraso en la respuesta provoca que se pierda el hilo de la conversación y puede contribuir a la creación de malentendidos.

En las respuestas al cuestionario, diversos informantes reportaron que sentían inquietud o molestia si no les contestaban un mensaje o si tardaban en hacerlo, sobre todo dependiendo del contenido del mismo. Esto se relaciona directamente con la recién mencionada categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

Todos los elementos mencionados párrafos más arriba no se involucran en las conversaciones cara a cara⁴², por lo que son factores diferenciadores en la conversación escrita y generan un tipo especial de malentendido no existente en la conversación oral.

Además, a partir de nuestro análisis, pudimos constatar que la interpretación de los mensajes no depende únicamente de saber decodificar lingüísticamente una expresión, sino también de factores como la asunción de que el otro tiene algún conocimiento, la visión de mundo y las ya mencionadas emociones de los interlocutores.

Asimismo, en algunos mensajes el “empaquetamiento de las acciones” por parte del emisor fue adecuado, pero falló la interpretación por parte del destinatario; en otras, el malentendido se ocasionó porque el “empaquetamiento” fue inadecuado y, en el primer ejemplo de la categoría Malentendidos por un error en la escritura, la equivocación se aprovecha para jugar una broma.

⁴² A excepción de los silencios, pero en la conversación oral éstos se comportan de otras maneras.

Por último, puede haber malentendidos a partir de las demandas cognitivas que la interpretación de los mensajes requiere, puesto que encontramos un ejemplo en donde el destinatario no comprende el contenido de los mensajes porque parece no estar prestando atención a los mismos.

Ahora bien, debido a que estudiamos malentendidos, es natural haber encontrado diversos tipos de reparaciones en tercera posición, sin embargo, en un ejemplo están presentes a lo largo de todo el fragmento: se trata del número 2 de la categoría Malentendidos por no comprender el contenido de los mensajes. Éste se puede considerar un gran malentendido que se da en varios turnos.

Pasaremos ahora a un tema muy importante: la interpretación. Lo primero que debe hacer el destinatario es reconocer la intención del emisor para interpretar exitosamente un mensaje. Por lo tanto, si se reconoce adecuadamente se evitan los malentendidos, como podemos ver en el número 1 de Evitar malentendidos.

Veamos, a continuación, los procedimientos interpretativos (Cicourel,1999) que se realizan a la vez en los ejemplos de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje: en ninguno de los tres ejemplos se cumple la reciprocidad de perspectivas. Además, en el ejemplo 1 no se logra de manera adecuada la asunción *et cetera*; también en este ejemplo falla el sentido de ocurrencia retrospectivo y prospectivo y el “razonamiento práctico”. Este tipo de razonamiento también es deficiente en los ejemplos que componen la categoría Malentendidos provocados por la ambigüedad de una palabra.

Por otro lado, trataremos a continuación un tema fundamental para los objetivos de nuestra investigación, así como para responder una de las preguntas que guían la misma: el papel de los emojis dentro de WA y en la interpretación de los mensajes. A partir de nuestro análisis, pudimos concluir que lo que dispara la necesidad de incluir un emoji en un mensaje es

enriquecerlo con signos visuales y que queden claros los sentimientos o emociones del emisor, así como la idea que busca transmitir, es decir, la fuerza ilocucionaria (por ejemplo, sarcasmo en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje).

De esta manera, se incluyen emojis cuando se considera que el mensaje verbal por sí solo no es suficiente para que una idea quede clara. También funcionan como un mecanismo de cortesía cuando la imagen del destinatario se puede ver amenazada y tienen funciones sociopragmáticas e interaccionales al regular los intercambios conversacionales.

Asimismo, encontramos que algunas veces conviven emojis y emoticones, pero son más frecuentes los primeros. Además, no todos los emojis que se usaron son caritas, algunos son objetos, como biberones, o palomitas para indicar que se “dejó en visto” a alguien. También encontramos la repetición del mismo emoji para añadir énfasis a la idea que se busca comunicar.

En algunos ejemplos los mensajes del tipo “te amo” iban acompañadas de emojis de cariño, por lo que la idea se presenta de manera redundante.

Como podemos ver, los emojis se encuentran presentes en la gran mayoría de nuestros ejemplos, puesto que en una conversación gran parte de lo que se comunica se apoya en elementos no verbales, como posturas y gestos; por lo tanto, en la conversación escrita es necesario encontrar estrategias para sustituirlas. Así, los emojis son elementos semióticos muy poderosos que contribuyen al sentido del intercambio comunicativo.

En algunos casos se negocia el significado de los emojis, como por ejemplo “😞” que aparece en el ejemplo 2 de Uso particular de emojis, que se toma como si fuera una palabra para representar una emoción; esto nos da una idea de que el significado de los emojis entra en un proceso de negociación o de asimilación a partir de lo que un usuario ve que hacen otros, o en el caso del ejemplo que compone la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra

persona, se negocia el código y se usan únicamente emojis durante algunos turnos en el intercambio. En ambos ejemplos hay una facilidad compartida.

En cuanto a los aspectos sociopragmáticos, los emojis que encontramos están relacionados con el contenido verbal; pueden darle un matiz amigable a la interacción, como una manera de hacer menos abrupta las despedidas o, como ya señalamos, reforzándolas.

Por otra parte, en los resultados del cuestionario, el total de informantes reportó que incluyen emojis en sus mensajes y lo hacen para que sea más claro el mensaje y así evitar malentendidos. Estos usos de los emojis son similares a los que encontramos tras el análisis de nuestros ejemplos.

Además, hemos de resaltar que, aunque no hubo una única respuesta en el significado de ninguno de los emojis, todas las interpretaciones que hicieron los informantes apuntan hacia el mismo tipo de emoción positiva o negativa. Por lo tanto, es muy probable que los usuarios sí reconozcan el tipo de emoción que un emoji busca representar, aunque su significado no esté estandarizado o unificado.

Por lo tanto, a partir de todos nuestros resultados, podemos concluir que, debido a que los emojis funcionan como indicadores de sentimientos, intensificadores de la fuerza ilocucionaria y como mecanismo de cortesía, la presencia de estos elementos puede ayudar a evitar malentendidos a partir de la malinterpretación de la fuerza ilocucionaria de un mensaje y de las emociones del emisor.

Ahora bien, con nuestro estudio también logramos encontrar cómo se pueden evitar los malentendidos en WA a partir de algunas estrategias que realizaron los usuarios. En un par de ocasiones los interlocutores sí se percatan de que puede haber un malentendido a partir de algún elemento dentro del mensaje, por lo que buscan medios para prevenirlo, como, por ejemplo, autocorrecciones o autorreparaciones para evitar que se genere un malentendido o preguntas

para corroborar que hubieran comprendido de manera adecuada la intención del mensaje. Esto responde a lo que Cicourel (1999) señala: ante la duda de que haya reciprocidad en las perspectivas, tanto emisor como destinatario harán esfuerzos para normalizar las posibles discrepancias.

Por otro lado, cuando nuestros informantes dijeron haber tenido malentendidos en WA, señalaron que, para solucionarlos, tuvieron que recurrir a una comunicación más directa (cara a cara o por teléfono), pues en la conversación escrita es difícil transmitir de manera precisa aquello que sentimos o pensamos; en nuestros ejemplos muchos de los malentendidos se resolvieron a partir de la reformulación o explicación del contenido del mensaje problemático por parte del emisor.

Pasando a otros aspectos, cabe mencionar que el tipo de acto de habla que más apareció en nuestros ejemplos fue asertivo, mientras que los infortunios que se generaron fueron a partir de una mala comprensión. Asimismo, en la mayoría de los malentendidos hay un efecto ilocucionario deficiente por parte del destinatario, lo que contribuye a la generación del malentendido en cuestión.

También encontramos que en los malentendidos muchas veces influía el estado del ámbito común y de la atención conjunta de los interlocutores. Así, cuando falla el conocimiento que comparten (o creen compartir) al momento del intercambio comunicativo, los interlocutores pueden ir por rumbos distintos y no intencionados por el emisor.

De esta manera, si es deficiente el ámbito común local y la atención conjunta, la interpretación de los participantes de lo que está sucediendo es distinta y no se logra ver el evento comunicativo de la misma manera, por lo que ocurren malentendidos.

Otras cuestiones que no están presentes de manera adecuada en nuestros ejemplos son el contexto del enunciado, las convenciones metasociales y metaconversacionales y el

conocimiento anterior enciclopédico. Sin embargo, este conocimiento es compartido en el ejemplo 1 de la categoría Evitar malentendidos y esto ayuda a que no haya ningún problema en la comunicación de los participantes en la conversación.

De la misma manera, después de nuestro análisis encontramos que las máximas que no se completan adecuadamente en los malentendidos están directamente relacionadas con la causa de los mismos, así, por ejemplo, si hay un mensaje que no es claro o incluso ambiguo, hay una violación a la máxima de manera. También encontramos violaciones a las máximas de cantidad, relación y calidad. Aunque las máximas no son prescriptivas sino descriptivas, la violación a las mismas contribuyó a la generación de malentendidos.

Los tipos de implicaturas que encontramos fueron no convencional conversacional particularizada y convencionales, estas últimas debido a que algunos mensajes fueron ambiguos.

Un caso particular lo encontramos en el ejemplo 1 de Malentendidos por un error en la escritura, pues M construye dos implicaturas al mismo tiempo: que los últimos minutos de la clase provocan sueño, pero también que S no quiso decir “sueños” y por eso pudo hacer una broma con su amigo.

También encontramos que algunas implicaturas se generan porque se viola abiertamente una máxima por parte de los emisores.

Por otro lado, en algunos malentendidos el emisor no genera un estímulo que maximice la relevancia y, por lo tanto, el destinatario no construye la inferencia necesaria para recuperar la intención comunicativa, debido a que la interpretación más relevante para él o para ella fue la que le involucró un menor coste de procesamiento.

Al no generar inferencias adecuadas no se infieren metas probables que hayan motivado el comportamiento del emisor y por eso surgen malentendidos. Sin embargo, encontramos en

nuestra investigación que en la categoría Evitar malentendidos, se logra descifrar de manera adecuada la meta que motivó el comportamiento del emisor en cuestión.

También encontramos que las inferencias en nuestros ejemplos se forman a partir de a) supuestos equivocados que llevaron a los destinatarios a una conclusión inadecuada y b) a partir del propio CCD de uno de los interlocutores.

En algunos casos el malentendido surge a partir de que el destinatario construyó una hipótesis incorrecta; en cambio, como ya vimos, en el ejemplo 1 de la categoría Evitar malentendidos, el destinatario formuló una hipótesis correcta que fue concorde con la intención comunicativa del emisor.

En otros ejemplos, al aplicar el Principio Comunicativo de Relevancia, para el destinatario es más relevante un estímulo que no era el intencionado por el emisor y por lo tanto llega a una conclusión equivocada a partir de sus propios supuestos de lo que está ocurriendo durante el intercambio.

Trataremos ahora el tema de la cortesía. A partir de nuestro análisis encontramos que el tipo de cortesía más común en nuestros ejemplos es la positiva, sobre todo a través de la extensión metafórica de la intimidad mediante groserías o palabras de cariño como *mija* o *mijo*. En los casos donde hubo cortesía negativa de manera indirecta, el destinatario debió de interpretar los actos potencialmente amenazadores, como sucede en el ejemplo 2 de Malentendidos por falta de claridad en el mensaje.

Otro mecanismo de cortesía positiva fue la deformación textual de palabras que podrían resultar ofensivas como *burra* por “burris” o *mensa* por “mensis” y se utilizaron elementos no verbales, como pistas contextuales, con las que el destinatario indicó que su imagen pública se estaba viendo amenazada.

Nos detendremos ahora en otro aspecto que se relaciona directamente con uno de los objetivos de esta tesis, así como con una de las preguntas que la guían: cómo funciona la interacción en WA cuando hay malentendidos. Tras nuestro análisis encontramos que algunos malentendidos se generaron porque para el destinatario fue difícil reconocer la conducta del emisor.

Ya hemos mencionado que nos basamos en el concepto de *interaction engine* de Levinson (2006b) para estudiar cómo es la interacción cuando ocurren malentendidos en una conversación en WA, por lo que a continuación retomaremos qué sucede con cada uno de los elementos que lo componen.

1. Simulación del mundo mental del otro. Esta característica no funciona adecuadamente cuando no se logra identificar las intenciones del emisor, como en el caso 2 de la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje; por el contrario, es adecuada en el primer ejemplo de Evitar malentendidos, por lo que, para prevenir malentendidos, se debe prestar atención al contenido de los mensajes y a la intención del emisor.

2. Interacción cooperativa. No funciona de manera correcta cuando encontramos una falta de coherencia en la redacción, como en la categoría Malentendidos por falta de claridad en el mensaje.

3. Las acciones cruciales pueden ser realizadas mediante la lengua o inferidas o transmitidas indirectamente: en nuestros ejemplos se utilizan emojis para marcar la fuerza ilocucionaria de un enunciado o cuando se transmite una idea completa mediante el uso de estos elementos.

4. La interacción debe ser cooperativa. En algunos ejemplos no queda clara qué acción está realizando el emisor y, por lo tanto, ésta no puede llevar a cabo su cometido.

5. Algunos malentendidos se producen cuando no se cumplen las expectativas sobre el curso que una interacción debería de seguir, como en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

6. Toma de turnos. Aunque haya ruptura de secuencias y enunciados que contribuyan a la generación de malentendidos, todas las conversaciones en WA están organizadas alrededor de la toma de turnos.

7. La interacción es constantemente modulada, como podemos ver en todos los casos donde hay reparaciones en tercera posición.

8. Toda interacción, incluida la conversación escrita, está caracterizada por una expectativa de respuesta en el tiempo cercano. Si esto no sucede puede sorprender y se generan hipótesis acerca de la falta de respuesta, como en el ejemplo de Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

9. La interacción en WA es multimodal, ya que está formada por texto y elementos semióticos que son fundamentales para lograr una comunicación exitosa.

10. Parece ser que la interacción en WA tiene las propiedades que se consideran universales de la comunicación humana.

A partir de todo lo anterior, podemos concluir que estudiar la interacción en WA a partir del *interaction engine* es pertinente ya que los elementos cruciales para la interacción humana, como la simulación del otro simulándonos a nosotros mismos, también están presentes en la conversación por WA, y, cuando no se desarrollan de manera adecuada, pueden surgir malentendidos.

Por lo tanto, encontramos que en WA hay un tipo especial de interacción que tiene que ver con las propias características de la aplicación, a saber: puede haber fallas en la interacción

cooperativa, que se manifiesta en la falta de coherencia en la redacción. También se interrumpen secuencias de los emisores y por lo tanto las ideas quedan incompletas; puede haber una expectación no cumplida en cuanto al desarrollo de la conversación a partir de inferir que el interlocutor estaba siendo grosero o por no comprender el sarcasmo, y una modulación en la interacción a partir de reparaciones en tercera posición. Además, las conversaciones se rigen por una expectativa de respuesta en un tiempo cercano.

Así, de nuevo, consideramos que la mayoría de los malentendidos que analizamos no se hubieran generado de manera oral.

En cuanto a los aspectos sociopragmáticos, podemos afirmar que los malentendidos que encontramos se comportan de esa manera para esa población en particular, sin embargo, es posible que, si nuestros ejemplos fueran de conversaciones entre personas con características distintas que tuvieran otro tipo de relación, hubiéramos encontrado malentendidos distintos de categorías diferentes, o bien, de las mismas categorías, pero que se comportaran de otro modo.

Ahora bien, como ya indicamos, no nos atreveríamos a afirmar que encontramos normas culturales y lingüísticas a partir del estudio sociopragmático que realizamos, pero sí podemos recuperar algunas características que se pueden enmarcar dentro de estas normas y que responden a la relación existente entre los interlocutores:

- Gran presencia de elementos de cortesía positiva para suavizar y volver más amables, mediante deformaciones textuales, palabras que podrían resultar ofensivas. Usar este tipo de unidades señala que entre los interlocutores existe una relación cercana y de confianza.
- Uso de emojis de afecto (“🥰” o “❤️”) para reforzar despedidas o de manera redundante después de expresiones de cariño como “te amo”.
- Expectativa de conversación sincrónica o de respuesta rápida. Como vimos, este elemento forma parte del *interaction engine* (Levinson, 2006b); además, gracias a la

hiperconexión digital que tenemos y al grado de cercanía entre los participantes en la conversación, hay una exigencia en torno a la rapidez con la que se debe de contestar a los mensajes que nos llegan por WA. Si esta expectativa no se cumple, se pueden detonar emociones negativas, tal como vimos en las respuestas al cuestionario y en la categoría Malentendidos por tardar en contestar a la otra persona.

- También encontramos la presencia de una relevancia relajada, generalmente a partir de la no adyacencia de mensajes, que puede jugar un papel en los malentendidos, pues a los interlocutores parece no preocuparles que haya una relevancia óptima porque estaban teniendo una conversación recreacional por WA.

Asimismo, encontramos que los aspectos sociopragmáticos también están presentes de distintas maneras dentro de los malentendidos, gracias a la relación de amistad y de confianza existente entre los interlocutores.

Por otro lado, hay un fracaso pragmático en el ejemplo 2 de la categoría Malentendidos por un error en la escritura, ya que M considera que S le está coqueteando cuando en realidad únicamente le está preguntando su opinión sobre el aeropuerto. Sin embargo, en otros ejemplos se evita el fracaso pragmático, como en la categoría Evitar malentendidos.

Haremos ahora una referencia al breve análisis que realizamos sobre los tipos de onomatopeyas de risa que encontramos en WA. Entre mayor número de sílabas tenga la onomatopeya o esté más mal escrita, parece ser más genuina; además, consideramos que las risas con la sílaba *ja* y con la sílaba *ji* están restringidas al contexto de la conversación, puesto que se puede considerar que tienen distintos grados o significados expresivos⁴³. Asimismo, las onomatopeyas de risa pueden funcionar como una especie de marcador discursivo o como muletilla dentro de la conversación.

⁴³ Explorar ese tema es muy interesante, sin embargo, excede los objetivos de la presente investigación.

También hay que señalar que no todos los malentendidos causan problemas entre los interlocutores o la conversación se entorpece de manera negativa: en algunos casos se aprovecha que se escribió mal una oración o una palabra para hacer bromas, probablemente debido a que los interlocutores son amigos y también porque se sabe que es común que haya este tipo de errores en WA.

Ahora nos gustaría centrarnos en los alcances que no estaban contemplados en los objetivos principales y en las limitaciones de la investigación. Comencemos por los primeros. A partir de esta investigación logramos identificar seis categorías distintas de malentendidos, usos particulares de emojis dentro de la interacción conversacional y estrategias para evitar malentendidos.

También encontramos diferentes causas para la generación de malentendidos, pues generalmente son multifactoriales, así como que en algunos intervienen factores más sociales, más cognitivos o de ambos tipos. De la misma manera, analizamos, desde distintas teorías pragmáticas, qué elementos entran en juego en los malentendidos y la importancia que tiene cada uno de ellos para que la comunicación resulte exitosa.

Por último, encontramos algunas características sociopragmáticas que se manifiestan en las conversaciones escritas del grupo social que estudiamos: estudiantes de licenciatura de Ciudad Universitaria.

En cuanto a las limitaciones, es posible que las interpretaciones que hayamos hecho no se ajusten en su totalidad a lo que el emisor tenía intencionado cuando emitió un mensaje, ya que no tenemos manera de corroborarlo con los propios interlocutores, e incluso, los lectores, al revisar los ejemplos, pudieron haber encontrado otras que pueden ser igualmente válidas.

Además, no contamos con el contexto de la conversación, es decir, no conocemos con precisión aquello de lo que hablan. Así, nosotros podemos ver las conversaciones como una

fotografía: es un momento en la interacción entre dos personas, pero no podemos ver nada que esté fuera de los límites del papel de foto, como las condiciones en las que se está desarrollando el intercambio, el estado de ánimo que tienen los interlocutores previo a contestar los mensajes, el estado de la relación entre ellos, etc. Por lo mismo, no podemos saber si las conversaciones son la continuación de un tema que se discutió en persona o si se continuará de esta manera.

Para terminar, y dejando de lado los alcances y las limitaciones, nuestra investigación puede sentar las bases para estudios futuros: actualmente muchas empresas tienen chats creados por Inteligencia Artificial para comunicarse con sus clientes, por lo que si se conocen patrones en las conversaciones y se tiene claro en dónde puede haber problemas en la comunicación, será posible formular mensajes lo suficientemente claros para que la interacción entre la máquina y las personas esté lo más libre posible de problemas, lo que se traduzca en una mayor satisfacción por parte del consumidor.

También sería interesante continuar investigando sobre las funciones que tienen las distintas onomatopeyas de risa en WA y sus diferentes valores o grados expresivos. A pesar de que en el estado de la cuestión de la presente tesis presentamos ya un estudio al respecto⁴⁴, consideramos que sería pertinente explorar qué sucede en el español mexicano.

Del mismo modo, continuar con estudios acerca de las interpretaciones de los silencios como estímulos ostensivos, abonaría al campo de la investigación sobre relevancia en medios de comunicación por internet. Finalmente, y a partir de las constantes mejoras que se le hacen a la plataforma de WhatsApp, se podría continuar con el estudio de los malentendidos, para comprobar así si con éstas se han reducido los problemas en la comunicación o si más bien han surgido nuevos.

⁴⁴ Hecho por Petitjean y Morel en el 2017.

7. Referencias

- ÁLVAREZ, I. (2011). El ciberespañol: características del español usado en Internet. En L. A. Ortiz-López (Ed.), *Selected Proceedings of the 13th Hispanic Linguistics Symposium*, (pp.33-41). Cascadilla Proceedings Project. <http://www.lingref.com/cpp/hls/13/paper2473.pdf>
- AUSTIN, J. L. (2018). *Cómo hacer cosas con palabras. Palabras y acciones*. Paidós.
- BACH, C. y Costa Carreras, J. (2020). Las conversaciones de wasap: ¿Un nuevo género entre lo oral y lo escrito? *Revista Signos. Estudios de lingüística*, 53 (104), 568-591.
- BAKHTIN, M.M. ((1986) (1999). The problem of speech genres. En Jaworski, A., Coupland, N. (Eds.). *The Discourse Reader* (pp.121-132). Routledge.
- BARON, N. S. (2013). Instant messaging. En Herring, S.C, Stein, D., Virtatnen, T. (Eds.). *Pragmatics of computer-mediated communication, (Handbooks of Pragmatics. Vol. 9)* (pp. 135-162). Mouton de Gruyter
- BLANCHE-BENVENISTE, C. (1998). *Estudios sobre la relación entre oralidad y escritura*. Gedisa.
- BLUM-KULKA, S. ((1997) 2000). Pragmática del discurso. En T. A. van Dijk. (Comp.) *Estudios del discurso: introducción multidisciplinaria. El discurso como interacción social (Vol.2)* (pp.67-99). Gedisa.
- BROWN, P. y Levinson S. C., (1987). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- CALERO Vaquera, M. L. (2014). El discurso del WhatsApp: entre el Messenger y el SMS. *ORALIA*, (17), 85-114.
- CASSANY D. ((1987) 1988). *Describir el escribir. Cómo se aprende a escribir*. Paidós.

- CLARK, E.V. (2015). Common Ground. En MacWhinney, B. y O' Grady, W. (Eds.). *The Handbook of Language Emergence* (pp. 328-353). Wiley Blackwell. DOI:10.1002/9781118346136
- CICOUREL, A. V. (1999). Interpretative procedures. En Jaworski, A., Coupland, N. (Eds.). *The Discourse Reader* (pp.89-96). Routledge.
- COMPANY Company, C. (Ed.) (2010). *Diccionario de Mexicanismos*. Siglo XXI.
- DORANTES, A., et al. (2018). Sociolinguistic Corpus of WhatsApp Chats in Spanish among Colleague Students – Data Paper. *Proceedings of the Sixth International Workshop on Natural Language Processing for Social Media* (pp. 1-6). Association for Computational Linguistics. <https://aclanthology.org/W18-3500.pdf>
- DÜRSCHIED, C. y Siever, C.M. (2017). Beyond the Alphabet- Communication with Emojis. En Antos, G., Niehr, T. y Spitzmüller, J. (Eds.). *Handbook of Language Evaluation in the Public Sphere* (pp. 309-332). Mouton de Gruyter. DOI: 10.1515/9783110296150-014
- EL Colegio de México, A.C. (Ed.). *Diccionario del Español de México* (DEM). <http://dem.colmex.mx>.
- EMOJIPEDIA. <https://emojipedia.org>
- ENFIELD, N.J. y Sidnell, J. (2014). Language presupposes an enchronic infrastructure for social interaction. En Lewis, J., Knight, C. y Dor, D. (Eds.). *The Social Origins of Language*, (pp.92-104). Oxford University Press.
- ESCANDELL, M. V. (2013). *Introducción a la Pragmática*. Ariel.
- FLORES-SALGADO, E. y Castineira-Benitez, T. A. (2018). The use of politeness in WhatsApp discourse and move 'requests'. *Journal of Pragmatics*, (133), 79-92.

GUMPERZ, J. J. y Cook-Gumperz, J. (1982a). Introduction: language and the communication of social identity. En Gumperz, J.J. (Ed.), *Language and social identity* (pp. 1-21). University of Cambridge.

_____ y Cook-Gumperz, J. (2003-2005). Language, Culture and Miscommunication. *Kroeber Anthropological Society Papers*, 91, 6-24.

GUMPERZ, J. J. (1982b). *Discourse strategies*. Cambridge University Press.

_____ (1990). Conversational Cooperation in Social Perspective en Costa, D.J. (Ed.), *Proceedings of the Sixteenth Annual Meeting of the Berkeley Linguistics Society*, (pp. 429-441), Berkeley Linguistics Society.
http://linguistics.berkeley.edu/bls/previous_proceedings/bls16S.pdf

_____ ((1977) 1999). Sociocultural knowledge in conversational inference. En Jaworski, A., Coupland, N. (Eds.). *The Discourse Reader* (pp.98-106). Routledge.

_____ (2001). Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective. En Schiffrin, D., Tannen, D. y Hamilton, H. E. (Eds.). *The Handbook of Discourse Analysis* (pp. 215-228). Blackwell Publishers.

GRICE, H.P. (1975). Logic and Conversation. En Cole et al. *Syntax and semantics 3: Speech arts* (pp. 41-58). University College London for the Pragmatic Theory Online Course.

HERRING, S. C. (2013). Relevance in computer-mediated conversation. En Herring, S.C, Stein, D. y Virtatnen, T. (Eds.). *Pragmatics of computer-mediated communication, (Handbooks of Pragmatics. Vol. 9)* (Bublitz, W., Jucker, A.H., Schneider, K.P., eds.) (pp. 245-268). Mouton de Gruyter.

LABOV, W. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. University of Pennsylvania Press.

- LEVINSON, S.C. (2006a), Cognition at the heart of human interaction. *Discourse Studies*, 8 (1), 85-93.
- _____ (2006b). On the Human "Interaction Engine". En Enfield, N.J. y Levinson, Stephen C. (Eds.). *Roots of Human Sociality. Culture, Cognition and Interaction* (pp. 39- 69).
- _____ (2016). Speech acts. En Huang, Y. (Ed.). *Oxford Handbook of Pragmatics* (pp. 1-29). Oxford University Press. DOI:10.1093/oxfordhb/9780199697960.013.22.
- LÓPEZ Neira, É. (2009). *Caracterización de las funciones de los emoticones en interacciones virtuales de chat abierto* [Tesis de licenciatura, Universidad Javeriana]. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/5833>
- LÓPEZ Quero, S. (2013). La conversación escrita en internet: caracterización pragmalingüística. *Sintagma: revista de lingüística*, 25, 77-92.
- _____ (2017) Conversación escrita y conversación oral: análisis comparativo. *Tonos Digital. Revista de Estudios Filológicos*, 32, 1-34.
- MARMARIDOU, S. (2011). Pragmalinguistics and sociopragmatics. En Bublitz W., Jucker, A. H. y Schneider, K. P. (Eds.). *Foundations of Pragmatics, (Handbooks of Pragmatics. Vol.1)* (Bublitz, W., Norrick, N. R. (Eds.), (pp. 77-106). Mouton de Gruyter.
- MÁRQUEZ Reiter, R. y Placencia, M. E. (2005). *Spanish Pragmatics*. Palgrave Macmillan.
- MARTÍN Gascueña, R. (2016). La conversación guasap. *Pragmática Sociocultural / Sociocultural Pragmatics*, 4 (2), 1-27. Berlín: De Gruyter, DOI: 10.1515/soprag-2015-0010.
- MARTÍNEZ Sánchez, J.M. (2007). Emoticonos o la codificación emotiva de la comunicación hipertextual. *Revista Digital Universitaria*, 8 (8), 2-18.

PETITJEAN, C. y Morel, E. (2017). 'Hahaha : Laughter as a resource to manage *WhatsApp* conversations. *Journal of Pragmatics*, 110, 1-19.

POMERANTZ, A. y Fehr, B.J. (2000). Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido. En T. A. van Dijk. (Comp.) *Estudios del discurso: introducción multidisciplinaria. El discurso como interacción social (Vol.2)* (pp.101-140). Gedisa.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española (DLE)*. <https://dle.rae.es>

RUBIO-ROMERO, J. y Lamo de Espinosa Perlado, M. (2015). El fenómeno *WhatsApp* en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Icono 14*, 13 (2), 73-94.doi:10.7195/ri14.v13i2.818.

SAMPIETRO, A. (2016a). Exploring the punctuating effect of emoji in spanish *Whatsapp* chats. *Lenguas Modernas*, (47), 91-113.

_____ (2016b). Emoticonos y multimodalidad. El uso del pulgar hacia arriba en *WhatsApp*. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (69), 271-295.
<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/asampietro.pdf>

_____ (2016c). *Emoticones y emojis: Análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual* [Tesis doctoral, Universitat de València].
<https://roderic.uv.es/handle/10550/53873>

SEARLE, J. (1994). *Actos de habla. Ensayo de filosofía del lenguaje*. Planeta-Agostini.

SCHEGLOFF, E. A. (1987). Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction. *Linguistics*, 25, 201-218.

TERBORG, R. y García Landa, L. (2011). La máxima facilidad compartida como presión determinante. En Terborg, R. y García Landa, L. (Coords.). *Muerte y vitalidad de las*

lenguas indígenas y las presiones sobre sus hablantes (pp. 259-273). ENALLT. DOI: <https://doi.org/10.22201/enallt.01852647p.2011.54.493>

_____ y Acosta Fuentes, R. (2013). Personas que hablan una misma lengua o personas que comparten conocimiento. ¿Es conveniente el concepto de lengua para analizar conversaciones bilingües? *Llengua, Societat i Comunicació*, (11), 91-98 <http://revistes.ub/index.php/LSC/>

_____ y Velázquez, V. (2019). Common Knowledge in Conversation of Bilinguals and the Ecology of Pressures. The Complex Processes of Using Language and Learning to Coordinate Actions with Other Speaker. En Massip-Bonet, À. et al. (Eds.). *Complexity Applications in Language and Communication Sciences* (pp. 171-184). Springer Nature Switzerland AG. https://doi.org/10.1007/978-3-030-04598-2_10

THURLOW, C y Poff, M. (2013). Text messaging. En Herring, S.C, Stein, D. y Virtatnen, T. (Eds.). *Pragmatics of computer-mediated communication, (Handbooks of Pragmatics. Vol. 9)* (Bublitz, W., Jucker, A.H., Schneider, K.P., eds.) (pp. 163-190). Mouton de Gruyter.

TOMASELLO, M. y Carpenter, M. (2007). Shared intentionality. *Developmental Science*, 10 (1), 121-125. DOI: 10.1111/j.1467-7687.2007.00573.x.

WIKIPEDIA. Qué es WhatsApp. <https://es.wikipedia.org/wiki/WhatsApp>. Consultado el 20 de abril de 2020.

WILSON, A. (1993). A pragmatic device in electronic communication. *Journal of Pragmatics*, 19, 389-398.

_____ (2004). When Contextualization Cues Mislead: Misunderstanding, Mutual Knowledge, and Non-Verbal Gestures. *California Linguistics Notes*, XXIX (1), 1-4. https://english.fullerton.edu/publications/clnArchives/pdf/wilson_ambiv_nvc.pdf

WILSON, D. y Sperber, D. (2006). Relevance Theory. En Horn, L. y Ward, G. (Eds.). *Handbook of Pragmatics* (pp. 607-632). Blackwell Publishing.

YUS, F. (1997). Pragmática del malentendido. En Vázquez Orta, I. y Guillén Galve, I (Eds.). *Perspectivas pragmáticas en lingüística aplicada* (pp.105-111). Anúbar.

_____ (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Ariel

_____ (2008). Estrategias lingüísticas de los hablantes en la Red en *Lenguas y Culturas Hispánicas en Internet* (Ponencia invitada). Madrid.
http://cedros.edaddeplata.org/docactos/4443/Texto_Original/Texto_Original044430010.pdf

_____ (2010). *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Ariel.

_____ (2017). Contextual constraints and non-propositional effects in WhatsApp communication. *Journal of Pragmatics*, 114, 66-86.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.pragma.2017.04.003>.

8. Apéndice. Cuestionario para conocer sobre las prácticas de los usuarios en WhatsApp

SEXO:

EDAD:

SECCIÓN 1: FRECUENCIA DE USO

1. ¿Cuántas veces al día te conectas a *WhatsApp*?

- a) Tres o menos.
- b) Entre cinco y más.
- c) Diez o más.

SECCIÓN 2: NOTAS DE VOZ

2. ¿Mandas notas de voz? Si contestas de manera afirmativa pasa a las preguntas 2.1 y 2.2.

- a) Sí
- b) No

2.1 ¿Con qué frecuencia?

- a) De una a tres veces al día.
- b) Más de tres veces al día.
- c) De una a tres veces a la semana.
- d) Más de tres veces a la semana.

2.2 ¿En qué ocasiones?

- a) Cuando no puedo escribir, por ejemplo, voy en la calle.
- b) Tengo algo que contar que es muy largo.
- c) Cuando la otra persona también me manda notas de voz.
- d) Otro:

SECCIÓN 3: EMOJIS

3. ¿Usas emojis en tus mensajes? Si contestas de manera afirmativa pasa a la pregunta 3.1.

- a) Sí
- b) No

3.1 ¿En qué casos?

- a) Para acompañar mi mensaje y hacerlo más enfático.
- b) Para expresar con mayor exactitud o claridad lo que siento.
- c) Para marcar que se trata de una broma.
- d) Para suavizar algún mensaje que puede resultar sensible para mi interlocutor.

e) Cuando no sé bien qué contestar y sólo pongo el emoji.

4. ¿Alguna vez has tenido algún problema con alguien porque malinterpretó un emoji que le hayas mandado?

- a) Sí.
- b) No

5. ¿Cómo se interpretan los siguientes mensaje si van a acompañados de los emojis que se muestran?

5.1. Voy a comer.



- a) Algo muy rico.
- b) Ahorita no puedo contestar, te escribo después.
- c) Las dos anteriores.
- d) Otro:

5.2. Al final ya no me llamaron de la entrevista de trabajo.



- a) Estoy resignado.
- b) No entiendo qué pasa.
- c) No me importa lo que pasa.
- d) Otro:

5.3. No llegues tarde, vamos a pedir pizza para cenar.



- a) Se me antoja cenar pizza.
- b) Tengo sueño.
- c) Otro:

5.4. El chico que me gusta llegó y me saludó de beso.



- a) Me siento avergonzada.
- b) Me siento sorprendida.
- c) Me siento emocionada.
- d) Todas las anteriores.
- e) Otro:

5.5. Ya es muy tarde y mi hermano todavía no llega.



- a) No sé qué está pasando.
- b) Estoy preocupada.
- c) No me importa que no haya llegado.
- d) Otro:

5.6. Según que mañana regresamos a la CDMX.



- a) No creo que eso vaya a pasar.
- b) No me quiero regresar a la Ciudad.
- c) Otro:

5.7. Recibí los resultados de tus exámenes.



- a) Estoy feliz por tus resultados.
- b) Gracias por enviármelos.
- c) No te preocupes, yo te ayudaré a estudiar.
- d) Otro:

5.8. Diana me invitó a su casa.



- a) Ya me la ligué.
- b) Me invitó a mí y a ti no.
- c) Otro:

5.9. No terminé mi tarea



- a) Hice algo malo.
- b) Me siento nervioso por eso.
- c) Me da vergüenza no haberla hecho.

5.10. Mañana es el examen de mate.



- a) Tengo que estudiar mucho todavía.
- b) No entiendo nada.
- c) Las dos anteriores.
- d) Otro:

SECCIÓN 4: PRÁCTICAS SOCIALES Y MALENTENDIDOS

6. ¿Te sientes ansioso si no te responden o tardan mucho en hacerlo?

- a) Sí
- b) No
- c) Depende del mensaje
- d) Depende de la persona a la que le haya escrito

7. ¿Has tenido algún problema con alguna persona cercana a ti (pareja, familia, amigos) por algún malentendido que haya surgido a partir de una conversación que tuvieron por *WhatsApp*? ¿Cómo fue y cómo lo solucionaste?

8. ¿Cómo prefieres comunicarte?

- a) *Vía Whatsapp.*
- b) Mediante llamada.
- c) En persona