



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
COLEGIO DE LETRAS HISPÁNICAS

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA:
BREVE ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS CONVERSACIONALES

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN LENGUA Y LITERATURAS HISPÁNICAS

PRESENTA:
PAOLA KARINA MARTÍNEZ ZÚÑIGA

ASESORA: DRA. MA. DE LOS A. ADRIANA ÁVILA FIGUEROA



MÉXICO, D.F. CIUDAD UNIVERSITARIA, 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

El tiempo altera todas las cosas; no hay razón para que la lengua escape de esta ley universal

— Ferdinand de Saussure

Siendo el lenguaje un indicador tan sensible de los cambios sociales, resultaría verdaderamente muy sorprendente que un fenómeno tan radicalmente innovador no tuviera su correspondiente impacto en el modo de comunicarnos. Y así puede afirmarse. El lenguaje es el corazón de Internet; la actividad de la Red es interactividad

—David Crystal

Agradecimientos

Al elaborar tu trabajo de titulación, muchas veces te amargas, pero también vives agradecido... Agradeces, principalmente, a dos tipos de personas: a las que te ayudan a organizar tus ideas, te corrigen, te escuchan cuando “te atorras” y te frustras; pero también agradeces a los que te hacen reír y olvidar por un rato toda la maraña mental en la que vives.

Gracias, miles, a la doctora Adriana Ávila, por su paciencia infinita y sus enseñanzas; por escuchar mis males y ayudarme a resolverlos, por hacer crecer en mí el amor por la lingüística. A mis sinodales por tomarse el tiempo para leerme: a la doctora Alejandra Viguera, por su amabilidad y conocimiento; a la maestra Gloria Baez por ser tan buena profesora, gracias a usted comenzó mi interés por el estudio de la lengua; a la maestra Idanely Mora por sus muchas correcciones, que hicieron más entendible esta tesis; y a mi sensei Kazuko Nagao, siempre llena de alegría, porque nunca dejó de aprender con ella, どうもありがとうございました！ Gracias también a todos los profesores que he conocido en mi paso por la carrera, por compartir con sus alumnos su pasión por la lengua y la literatura.

Gracias a mis siempre patrocinadores, mis papás, por apoyar mis decisiones. A mi mamá, que me hace sentir querida y valiosa todos los días; mi eterno ejemplo de bondad, paciencia y constancia. Y a mi papá, cuya voluntad y valentía me inspiran a ser mejor persona. A mis hermanos por los consejos de vida, a mis cuñados por ser buenos hermanos y a mis sobrinos. A mi hermanito Javis, por hacer ruido cuando intentaba escribir: más vale que te hagas famoso.

Al trío de tristes tigres que se turnaron en diferentes momentos para entretenerme y/o consolarme a su manera, mis mejores amigas: Pav, Dulce y Viri. A mis fantasmas, muy reales, que se manifiestan en letras: a la literatura escrita y leída, siempre viva. A todos los músicos que me acompañaron en mis noches de desvelo. A los zombis que protagonizaron las películas que vi. A mis guapas mascotas que me ponen de buen humor.

Gracias a los autores que cito, por sus ideas y sapiencia, por hacer florecer la lingüística en diversos campos y perspectivas. Asimismo, agradezco enormemente a mis informantes y a la comunidad cibernauta por hacer lo que hacen.

Para cerrar con broche azul y oro: a mi *alma mater*, la UNAM, por darme todo aunque nada merezco, por guiarme en mi vocación y poner en mi vida a personas más que admirables.

Gracias \ (^o^)/

Índice

INTRODUCCIÓN	6
1. INTERNET, UN CANAL COMUNICATIVO	8
1.1. De ARPANET a la comodidad del hogar: algo de la historia de internet	9
1.2. Comunicación por internet	10
1.2.1. Comunicación	10
1.2.1.1. Modelos de comunicación	12
1.2.1.1.1. Propuesta de un modelo de comunicación para la interacción por internet	17
1.2.2. Cibercomunidad: la constitución del hablante/usuario	19
1.2.2.1. ¿Qué es la ciberhabla?	21
1.2.3. Medios de interacción social por internet.....	24
1.2.3.1. Mensajería instantánea.....	39
1.2.3.1.1. <i>Facebook Chat</i>	40
1.2.3.1.2. <i>Skype</i>	42
1.2.3.1.3. <i>Windows Live Messenger</i>	45
1.2.3.1.3.1. Sobre las funciones del Messenger	46
2. LA CONVERSACIÓN ESPONTÁNEA, UNA PERSPECTIVA PRAGMÁTICA	49
2.1. Pragmática y Ciberpragmática	49
2.2. Interacciones comunicativas	52
2.2.1. Componentes del hecho comunicativo	53
2.2.2. Conversación espontánea	58
2.2.2.1. El principio cooperativo: la teoría de Grice sobre la conversación	59
2.2.2.2. Construyendo la conversación: estructura y organización	62
2.2.2.3. Fases generales de la conversación: de la apertura al cierre	67
2.2.2.4. Caracterización de la conversación espontánea	72
3. ANÁLISIS DEL CORPUS: CONVERSACIÓN POR MENSAJERÍA INSTANTÁNEA .	83
3.1. Metodología	83
3.2. Principio Cooperativo	84
3.2.1. Influencia de la tecnología en el Principio Cooperativo	85
3.2.2. Respuestas insatisfactorias: cambio de temas	89
3.3. Ciberhabla en función de lo conversacional	92
3.3.1. Rasgos fónicos	93
3.3.1.1. Sonidos de la computadora.....	93
3.3.1.2. Silencios.....	93
3.3.1.3. Onomatopeyas	94
3.3.2. Rasgos léxicos	94
3.3.2.1. Interjecciones	95
3.3.2.2. Deícticos	95
3.3.2.3. Marcadores conversacionales.....	96

3.3.3.	Rasgos sintácticos	98
3.3.3.1.	Estructuras simples	99
3.3.3.2.	Estructuras complejas	100
3.3.4.	Rasgos gráficos	100
3.3.4.1.	Organización espacial	101
3.3.4.2.	Emoticones	102
3.4.	La arquitectura de la conversación por mensajería instantánea	103
3.4.1.	Estructura y organización dialogal	103
3.4.1.1.	Turnos, LAT y pares adyacentes	103
3.4.1.2.	El sistema de toma de turnos	111
3.4.1.3.	Jerarquía de las unidades de la conversación	115
3.4.2.	Partes de la conversación: fases y categorías	117
3.4.2.1.	Apertura: preparación y apertura	117
3.4.2.2.	Desarrollo: orientación, objeto y conclusión	119
3.4.2.3.	Cierre: terminación	122
3.4.3.	Pragmática del discurso oral	124
CONCLUSIONES		128
BIBLIOGRAFÍA		132
ANEXO		135

Introducción

La comunicación por internet ha tomado un lugar importante en las relaciones interpersonales, correo electrónico, redes sociales, mensajería instantánea y salas de chat, entre otros, tienen rasgos que los distinguen tanto por el diseño y fines para los que están hechos, como por el empleo que los usuarios les dan.

De esta forma, la conversación por mensajería instantánea responde a una pragmática lingüística que toma algunos atributos propios de la interacción cara a cara, pero también toma aspectos relacionados con el medio por el que se lleva a cabo: la virtualidad. Así pues, los usuarios habrán de compensar las “carencias” del canal cibernético con ciertas técnicas, cuyo desarrollo se verá reflejado también en el proceso de la interacción.

El objetivo de esta investigación es describir algunas características conversacionales del intercambio comunicativo dado en internet a través de la mensajería instantánea. Se intenta descubrir similitudes y diferencias que este tipo de discurso tiene con las típicas conversaciones espontáneas, tales como: si es que las teorías que explican a estas últimas pueden ser aplicadas a las primeras; si es que ambas tienen los mismos componentes y si es así, cómo es que se adaptan a las tecnologías que permiten la plática entre dos individuos que comparten tiempo y no espacio.

La perspectiva lingüística nos permite estudiar lo que está pasando en los medios como el internet, pues se está volviendo un motor de cambio comunicativo imponente. Este trabajo tiene su justificación en la importancia de comprender la lengua en todas sus formas y usos; se trata de advertir la reinención que los hablantes han hecho de ella para adaptarla a los medios virtuales. A través de lo que se descubra en el presente estudio, intentaremos tener una muestra de lo que ocurre en este medio de comunicación y seremos capaces de ver qué tan diferente o parecida es una conversación presencial de una dada por mensajería instantánea; esto nos dará pautas para explicar el funcionamiento del ciclo comunicativo por internet desde una perspectiva pragmática, que involucra tanto el contexto, como a los usuarios, estructuras, etcétera.

Para analizar este tipo de discurso, se cuenta con un corpus formado por seis conversaciones realizadas por mensajería instantánea (específicamente por el desaparecido *Windows Live Messenger*), las cuales están producidas por jóvenes mexicanos, cuya edad se ubica entre los 20 y 25 años. Dichas conversaciones son proceso y producto de la interacción de dos interlocutores y su duración varía por razones que conciernen al análisis mismo: ver la relación de ésta con la

cantidad de turnos desarrollados. El corpus no sólo recupera texto sino, de ser posible, emoticones, que son necesarios para un mejor entendimiento del intercambio comunicativo.

Este tipo de corpus es de difícil adquisición debido a su carácter privado; razón por la cual, se ha recopilado con el permiso y cooperación de personas que por medio de un *software*, o sin él, guardan sus conversaciones. Cabe señalar que el estudio es sincrónico: las fechas de los textos son cercanas entre sí.

El trabajo se organiza en tres capítulos. En el primero se expone el panorama de la comunicación por internet, incluyendo una introducción a los conceptos de la *ciberhabla* y otros términos propios del entorno virtual. Se propone un modelo de comunicación que represente el ciclo de este tipo de interacciones. Asimismo, se explican las funciones de algunas aplicaciones y programas por los que se llevan a cabo las conversaciones por mensajería instantánea para ver los alcances que tienen y qué herramientas les brindan a los usuarios para emplearlas en sus pláticas.

El segundo capítulo aborda la pragmática y cómo ésta ayuda a revelar elementos de los procesos comunicativos lingüísticos; igualmente, se presenta la reciente disciplina de la ciberpragmática, término acuñado por Francisco Yus. En otra instancia, se muestran los conceptos de conversación, conversación espontánea, como prototipo de las interacciones orales. Se abre un marco teórico, que tiene como principal antecedente a Grice (Principio Cooperativo); y, por supuesto, se despliega una revisión de lo propuesto por Amparo Tusón y su relación con las conversaciones por mensajería instantánea para introducir de una manera general al fenómeno. Para cerrar el capítulo, se hace un pequeño análisis y reflexión sobre la caracterización de la conversación organizada por toma de turnos, propuesta por Sacks, Schegloff y Jefferson, aplicada en las interacciones realizadas por mensajería instantánea.

Finalmente, en el tercer capítulo, se realiza el estudio del corpus. En primer lugar, se explican algunas formas de la relación de este tipo de interacciones con el Principio de Grice; en seguida, se exponen rasgos representativos de la ciberhabla, de acuerdo con su pertinencia conversacional; y se aplica la teoría antes expuesta para desmenuzar la estructura de las conversaciones a partir de los conceptos de *turno*, *LAT* y *par adyacente*, para ver si es posible una aplicación de las reglas del sistema de toma de turnos de Sacks, Schegloff y Jefferson y, posteriormente, hacer una breve descripción de sus partes: apertura, desarrollo y cierre.

Para una referencia básica sobre el uso de los emoticones contenidos en los fragmentos del corpus, que ejemplifican datos de este trabajo, se anexa una lista al final.

1. Internet, un canal comunicativo

Hoy es difícil pensar la vida sin todo lo que significa internet; lo es aún más para las generaciones de jóvenes y niños que han crecido con el conocimiento y perfección del manejo de esta herramienta. Usamos internet para obtener información, descargar música, libros, imágenes, películas, escuchar la radio, comprar, mantenernos al tanto de lo que acontece en el mundo y estar en contacto con la gente que no tenemos cerca o frente a frente.

Hay muchas cosas que se pueden decir de Internet, pero lo que atañe propiamente a este trabajo es la parte de la convivencia social, especialmente la lingüística, es decir, cómo es que gracias al internet, como medio de comunicación, la interacción entre las personas ha ido cambiando, cómo se han modificado o permanecido las prácticas lingüísticas entre los usuarios.

En primera instancia, habría que definir lo que es internet. En la guía de David Zurdo, Fernando Acevedo y Alejandro Sicilia (1998: 1), una puntualización inicial y simple dice que internet es “un sistema mundial y descentralizado de comunicación e intercambio de información, eso sí, de proporciones ciclópeas”; pero también, de acuerdo a su estructura, es posible describirlo como un montón de redes y subredes de todos tipos y tamaños, interconectadas directa o indirectamente. Dicho intercambio en las telecomunicaciones se logra gracias a los protocolos, definidos a su vez como:

un conjunto de reglas que definen cómo ha de realizarse una comunicación entre dos equipos, cómo ha de codificarse la información, cómo ha de transmitirse y, en definitiva, todas las pautas que ambos equipos deben conocer para que la comunicación entre ambos sea efectiva, independientemente del modo de funcionamiento interno de cada uno. De este modo, en una red podemos interconectar equipos de diferentes características, marcas o tecnologías, con el único requisito de que sepan interpretar el mismo protocolo (Zurdo *et al.*, 1998: 25).

A internet le corresponde el TCP/IP (Protocolo de Control de la Transmisión/Protocolo de Internet). Se puede decir que el protocolo de comunicaciones hace que varias computadoras interconectadas empleen el mismo idioma al transmitirse la información, de modo que ésta sea reconocible por todas.

Sin complicarnos mucho, internet es la red de redes que permiten intercambios diversos, donde ningún componente es superior a otro. Asimismo, es propicio saber cuál es la historia de

internet para conocer mejor las intenciones originales de quienes lo crearon y cómo es que todo aquello terminó por estar en millones de pantallas.

1.1. De ARPANET a la comodidad del hogar: algo de la historia de internet

Zurdo, Acevedo y Sicilia (1998) cuentan que la idea de una red descentralizada se da a principios de los años sesentas, propuesta por la empresa RAD, por petición del Departamento de Defensa de los Estados Unidos. Según este concepto, ninguno de los nodos que formaran la red sería superior a los demás, por lo que, si alguno fallaba, la red podría seguir funcionando. Tras esta red, había intereses especialmente militares (en tiempos en los que la guerra nuclear era una amenaza). “La primera red construida según estas características fue un proyecto experimental llevado a cabo por el Laboratorio Físico Nacional británico en 1968” (Zurdo *et al.*, 1998: 11).

Posteriormente, surgió la red de comunicaciones aprobada por el ministerio de defensa de Estados Unidos: ARPA (Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada) desarrolló ARPANET, un sistema de comunicaciones que funcionó en 1969; sus principios básicos eran los mismos que ahora tiene Internet; su principal objetivo fue interconectar centros de investigación (cuatro nodos: UCLA, el Instituto de Investigación de Stanford, la Universidad de Utah y la Universidad de California de Santa Bárbara). Esta red era privada, nadie tenía acceso a ella libremente; el uso era sólo para militares y científicos relacionados con la investigación armamentística. ARPANET fue creciendo y en 1972 ya tenía 37 nodos que incluían uno en Gran Bretaña y otro en Noruega. Al principio, esta red utilizaba el protocolo NCP (Protocolo de Control de Red) pero sin ningún estándar de comunicaciones o norma de control. En 1974 se adoptó el protocolo TCP (Protocolo de Control de Transmisión) que finalmente derivó en el actual TCP/IP, el cual se implantó como estándar en 1983 en toda la red (Zurdo *et al.*, 1998).

Poco a poco, durante la década de los setentas, la tecnología utilizada en ARPANET se fue haciendo pública, muchos organismos internacionales comenzaron a concebir sus propias redes de comunicaciones y algunas se unieron a la gran red.

Fue también en 1983 que ARPANET dejó de ser controlada por el Departamento de Defensa norteamericano, por lo que se dividió en dos: ARPANET (de uso civil) y MILNET (de uso militar). Los administradores de ARPANET procuraron la privacidad de ésta, por ello crearon accesos

restringidos, aunque permitieron puertas de enlace con otras redes, por interés científico o tecnológico, se fueron uniendo organismos no militares.

Una de las redes de apoyo para ARPANET, y que terminó siendo el pilar de Internet, fue NSFNET, la red de la *National Science Foundation*. No obstante, en 1990 ARPANET dejó de existir. Dos años después surge la *Internet Society*, el organismo que dirige actualmente la red de redes. También en 1992, el Centro Europeo de Investigación Nuclear (CERN) puso en marcha la *World Wide Web* (WWW). Éste fue el paso decisivo para Internet, apoyado por diversas empresas e instituciones interesadas (Zurdo *et al.*, 1998: 15).

Así, la red que había tenido un contenido casi estrictamente didáctico y científico comenzó a comercializarse. Pronto se convirtió en un medio para la divulgación de información universal. Cada vez más hogares, lugares públicos y privados cuentan con el servicio de Internet en sus computadoras. Se ha vuelto un medio de comunicación masiva, pero que, a diferencia de la televisión, la radio y la prensa escrita, permite que uno mismo sea difusor de información.

1.2. Comunicación por internet

Como hemos visto, internet abrió miles de posibilidades no sólo para complementar la vida cotidiana, sino para crear una “nueva vida”. Es decir, las relaciones y la presencia de las personas en el ciberespacio han reformulado términos como el de *comunidad*, *comunicación* y *lenguaje*. En internet estamos condicionados de otros modos, nos reunimos con otra gente y nuestras prácticas lingüísticas se modifican de acuerdo a las nuevas necesidades del medio.

Por lo tanto, para estudiar las interacciones en internet, es importante conocer cómo se lleva a cabo el ciclo de la comunicación en él, cómo se constituye la identidad de los usuarios, cuáles son las principales plataformas o aplicaciones de interacción social y cómo influye todo esto en el uso de la llamada *ciberhabla*.

1.2.1. Comunicación

La comunicación se puede definir desde varias perspectivas disciplinarias, como la social, la técnica, o relacionada con la tecnología, y la lingüística, por mencionar algunos ejemplos. Dichas perspectivas son las que resultan más útiles al momento de pensar en las interacciones de persona a persona que se dan en internet, puesto que las tres afectan directamente el proceso. Ahora, es

oportuno revisar lo que es la comunicación para después ver cómo es que ésta se representa en los modelos.

Galeano (1997) identifica que la primera definición relativa a la comunicación es la que hace Aristóteles sobre la *Retórica*, al referirse a ésta como un medio de persuasión. Sin embargo, en dicha obra se advierte que la tarea de la retórica no consiste precisamente en la persuasión, sino en “reconocer los medios de convicción más pertinentes para cada caso, tal como también ocurre con todas las otras artes [...]. Además de esto, <es asimismo claro> que lo propio de este arte es reconocer lo convincente y lo que parece ser convincente [...]”, por ende, la retórica se entiende como “la facultad de teorizar lo que es adecuado en cada caso para convencer” (Aristóteles, 1994: 172-173).

De aquello se deduce que el contexto es lo que determina el carácter de los discursos, ya que no es lo mismo dar forma a un elogio que a una censura para motivar los efectos que se pretenden; por eso, Aristóteles hace un desglose de las características y requerimientos de un discurso de acuerdo a lo que se quiere causar en los receptores. Explica que “de entre las pruebas por persuasión, las que pueden obtenerse mediante el discurso son de tres especies: unas residen en el talante del que habla, otras en predisponer al oyente de alguna manera y, las últimas, en el discurso mismo, merced a lo que éste demuestra o parece demostrar” (Aristóteles, 1994: 175).

Es notable que Aristóteles tiene en cuenta la presencia de un emisor (el que ponía en práctica los mecanismos para provocar un efecto en otra persona) y un receptor (el que podía ser persuadido o no); de hecho, expone que “el discurso consta de tres componentes: el que habla, aquello de lo que habla y aquél a quien habla; pero el fin se refiere a este último, quiero decir, al oyente” (Aristóteles, 1994: 193).

La comunicación, más que definirse por sí misma, se suele definir por las funciones que tiene en la sociedad. Tal situación es porque no podemos hablar de la existencia de comunidades organizadas que interactúan, sin considerar a la comunicación y viceversa. Tuvo que haber comunicación en un momento dado para que surgiera la agrupación de personas, porque si no se pueden dirigir palabras, señas, símbolos u otras formas los unos a los otros, no habría una cohesión que originara la civilización y la cultura.

La comunicación permite establecer relaciones, organizar el ámbito social, definir pautas de conducta, otorgar o prohibir, castigar o premiar, determinar jerarquías; en otras palabras, logra que un grupo de individuos aislados, extraños entre sí, establezcan una organización –elemental o altamente sofisticada– que permite la convivencia de acuerdo con pautas preconvenidas (Galeano, 1997: 111).

Intentar esbozar el sentido de la comunicación es una labor compleja, puesto que hay muchos factores que deben tenerse en cuenta. No se trata sólo de una transferencia de información o de un intercambio de palabras, ya que a veces ni siquiera hay palabras en los encuentros que tenemos con otras personas. Además, no hay linealidad emisor-receptor, sino que existen aspectos como el ruido, los códigos, el contexto, etcétera, que permiten desarrollos como el de la inferencia o la cortesía, los cuales conllevan una necesidad de competencia lingüística y social por parte de los hablantes.

[La comunicación] es un proceso interactivo en el cual los interlocutores ocupan alternativamente una y otra posición. Por lo tanto es un proceso en el cual no interviene solamente la palabra: cuando dos personas se encuentran en situación de co-presencia, la percepción que cada uno tiene del otro es también portadora de significaciones; se apoya, sobre todo, en un conjunto de elementos, como la apariencia física, el vestido, los gestos, la mímica, la mirada, la postura; cada comportamiento se convierte en un mensaje implícito y provoca una reacción en retorno (Marc y Picard, 1992: 20).

Una vez que se entiende que la comunicación es base y pieza fundamental de la interacción social, se despierta un gran interés al respecto no sólo de los lingüistas y sociólogos, sino de los publicistas, diseñadores, productores de radio y televisión. Su estudio empezó como investigación de masas luego de la Primera Guerra Mundial, y los primeros modelos de la comunicación sólo muestran una relación de estímulo-respuesta.

1.2.1.1. Modelos de comunicación

Un modelo de la comunicación es una representación simplificada de cómo se interpreta la realidad, se describe el fenómeno de la comunicación y se estructura de tal modo que se logren explicar las relaciones entre los elementos que integran el proceso. Un modelo puede tomar diferentes formas; ello depende de la perspectiva que prevalezca, de cuáles son los componentes que más le interesan al estudioso. A partir de eso, se distinguen diferentes tipos de modelos: Marc y Picard (1992) los clasifican en técnicos, lingüísticos, psicosociológicos e interlocutivos; este último se sitúa en el encuentro de la lingüística pragmática y la psicología social. No obstante, hay elementos constantes: Galeano (1997) explica algunas de las partes del proceso comunicativo que se retoman con más insistencia en la mayoría de los modelos propuestos:

- **Información a transmitir.** Puede calificarse como verdadera o falsa; es posible que esta última lleve al fracaso de la comunicación.
- **Emisor.** Tiene conocimientos del mundo que se relacionan con su profesión, su experiencia, la información almacenada, sus gustos; posee actitudes, es decir, lo que piensa y siente respecto a ese saber, lo cual define su posición frente al mundo, por lo tanto adoptará ciertas conductas en cada circunstancia. Se expresa mediante códigos.
- **Código.** Es un conjunto de signos que significan tanto para el emisor como para el receptor; es lo que da sentido al mensaje y da forma a la expresión. Hay varios tipos de códigos: orales, escritos, icónicos, cromáticos, simbólicos, sónicos.
- **Canal.** Es la vía por la cual circula el mensaje desde el emisor hasta el receptor. Puede ser por medios naturales, como el aire, o técnicos, como los cables, las ondas o el papel.
- **Mensaje.** Es la expresión de la información que se pretende transmitir. En él se conjuntan el contenido (lo que se dice), el código (que da forma a la expresión) y el contexto.
- **Contexto.** Entorno lingüístico, social y físico del cual depende el valor del mensaje expresado. Se distinguen dos tipos de contexto.
 - Contexto cercano: lo que rodea al mensaje en el medio que lo transmite, incluyendo al mismo medio. Este contexto puede ir desde frases expresadas anteriormente, sonidos emitidos, gestos, movimientos o, en el caso de algo escrito, ilustraciones o tipografía.
 - Contexto ambiental: es todo aquello que rodea al emisor y al receptor en el momento en que se da el proceso comunicativo. Puede tratarse de las condiciones del lugar, si están cómodos, si hay mucho ruido o silencio, etcétera.
- **Receptor.** Éste es el destinatario de la comunicación. Se trata de personas seleccionadas por el emisor o de personas que acuden a él para escucharlo.
- **Información asimilada.** Constituida por los conocimientos que el receptor incorpora para sí como consecuencia del proceso comunicativo.

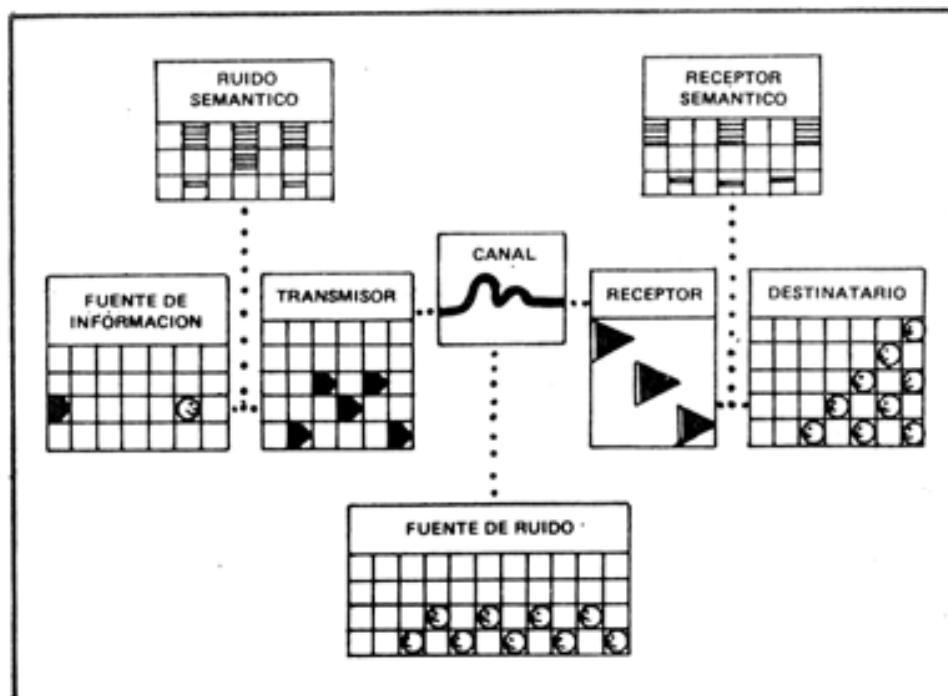
No todos los modelos aplican estas piezas sin variación, ya que cada modelo tiene diferentes enfoques, por ejemplo el modelo de experiencias compartidas. Éste expone como condiciones para la comunicación que el emisor y el receptor tengan experiencias en común, que compartan por lo menos capacidades de habla, una misma lengua y conceptos comunes; además de que el mensaje sea expresado de acuerdo a esas experiencias: “Si dos personas se van a comunicar

efectivamente, sus experiencias acumuladas tienen que producir alguna intersección sobre algún tema de mutuo interés” (Schramm, 1982: 57).

Otro modelo también muy interesante es el de Claude Shannon y Warren Weaver, en el que se integran al proceso el *transmisor* y el *receptor*. Hay, por decirlo de alguna manera, dos emisores: uno inicial y otro técnico, el primero es llamado *fuelle*, el segundo es el *transmisor*; y también hay dos receptores: el primero es el *receptor*, el segundo el *destinatario*.

☺ **Modelo de Shannon y Weaver**

En 1948, Claude Shannon y Warren Weaver elaboraron una teoría matemática de la comunicación, pensada básicamente en función de la cibernética. Dicho modelo se aplica a cualquier mensaje sin importar la significación, ya que lo que se pretende es el estudio de la información contenida gracias a la cualidad del medio en el que se desarrolla. El tiempo del envío de la información depende de la cantidad de ésta (Galeano, 1997).



1. Modelo de Shannon y Weaver (Galeano, 1997: 26)

Este modelo consta de cinco elementos principales:

- Fuente: Es el emisor inicial. Produce los signos que forman el mensaje que se va a transmitir.

- Transmisor: Es el emisor técnico. Transforma el mensaje en señales adecuadas al canal encargado de la transmisión.
- Canal: Es el medio técnico que transporta las señales codificadas por el transmisor.
- Receptor: Hablamos del receptor técnico que decodifica el mensaje para traducirlo en un lenguaje comprensible para el destinatario.
- Destinatario: Es la entidad a la que está dirigido el mensaje de la fuente.

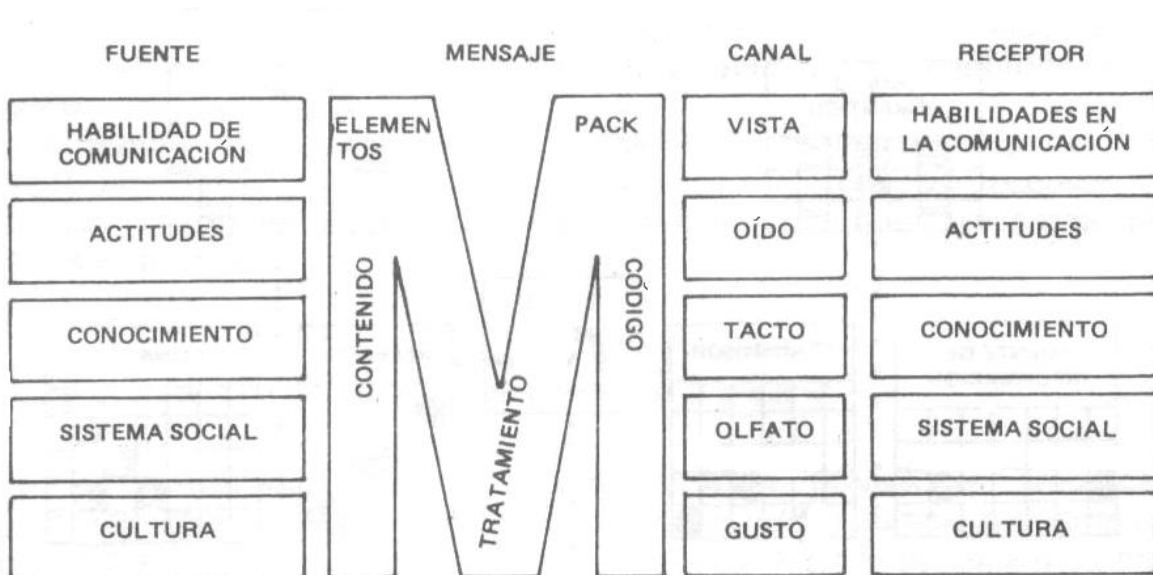
Los estudiosos dan importancia al concepto de *ruido*. Éste es un perturbador de la señal durante la transmisión. El ruido técnico dificulta, modifica o puede incluso hacer que se caiga el proceso; mientras que el no técnico proviene de cualquier otro elemento del circuito comunicativo y es producto del contexto psicosocial, de cómo la fuente tiene problemas al emitir su mensaje o cómo el destinatario puede malentenderlo.

Este modelo resulta muy útil desde la perspectiva por la que fue concebido: la tecnológica, la que incluye máquinas y telecomunicaciones, pero hay autores que no están satisfechos respecto a la explicación que éste pudiera dar sobre la comunicación humana en sí. Otros modelos se centran en las actitudes, los conocimientos, percepciones, etcétera, que las personas tienen y que influyen en la manera en la que emiten y reciben los mensajes.

En primera instancia, este modelo no atiende la perspectiva social de la interacción; es un esquema de corte ingenieril centrado en la actividad de las telecomunicaciones. Sin embargo, a este trabajo le corresponde ver el funcionamiento del lenguaje en un medio cibernético, ver cómo actúan los usuarios en estos canales comunicativos; por ello, es notable que el aspecto humano no debe quedar de lado. Aunado al modelo de Shannon y Weaver, es factible situar el de Berlo para complementar.

☺ **Modelo de Berlo**

Este modelo fue desarrollado en 1960 por David K. Berlo. En este esquema se entiende que los individuos se comunican entre ellos para influir y provocar un efecto en el otro. Para entenderse, emisor y receptor se valen de sus contextos y del dominio cognitivo que poseen (Galeano, 1997).



2. Modelo de Berlo (Galeano, 1997: 27)

Al igual que en el modelo de Shannon y Weaver, se distinguen cinco elementos principales: fuente, codificador, canal, decodificador y receptor. A su vez, la fuente y el codificador se caracterizan por cinco puntos, que también presentan el decodificador y el receptor:

1. Habilidades comunicativas. Son las capacidades de conocer los propósitos de la comunicación y de codificar los mensajes que manifiesten su intención. Estas habilidades se reflejan en el dominio del lenguaje, en sus expresiones orales y escritas.
2. Actitudes. Se refieren a tres tipos: la actitud hacia si mismo, la actitud hacia el tema que se trata y la actitud hacia el receptor.
3. Conocimiento. Se trata del que se posee respecto al tema del mensaje y al proceso de comunicación mismo.
4. Sistema social. Su ubicación en el contexto social condicionará los roles que desempeña (sus relaciones con otros).
5. Cultura. El contexto cultural en que la fuente ha sido formado. Si emisor y receptor pertenecen a contextos similares, la comunicación tendrá más posibilidades de éxito.

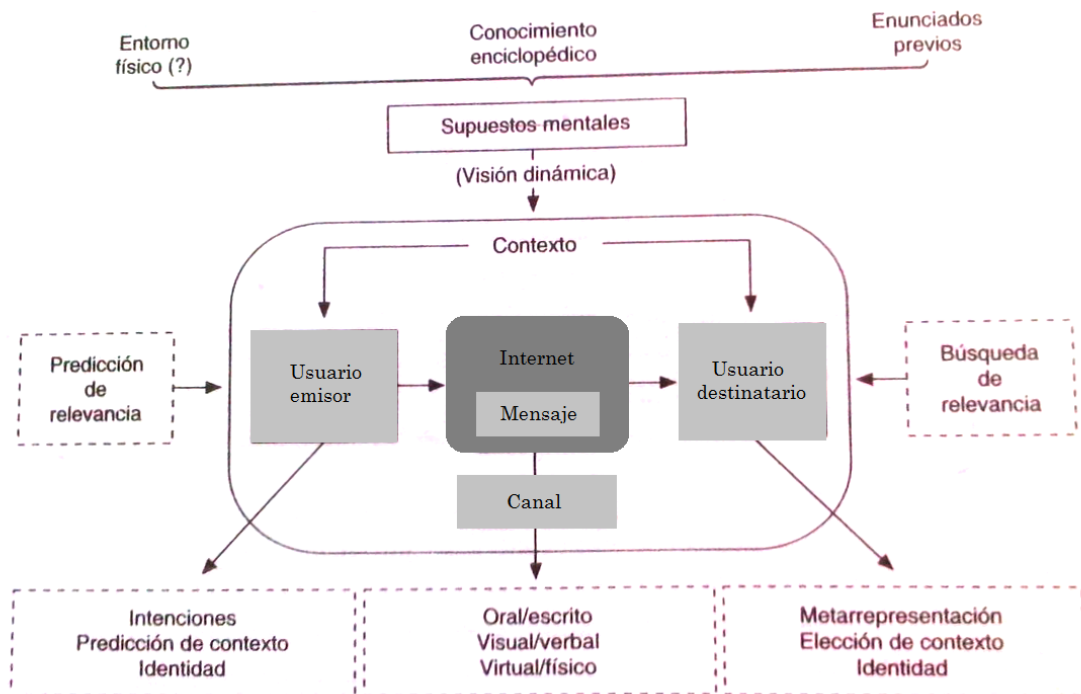
Para que haya un lazo comunicativo existe el canal. Berlo lo entiende como los cinco sentidos (vista, oído, tacto, olfato y gusto), ya que son los que ayudan al receptor a percibir todo en la situación, tanto las palabras de la fuente, como sus movimientos.

El último componente es, por supuesto, el mensaje, en el cual se ubican principalmente tres aspectos: el contenido, el tratamiento y el código. El primero es la información que la fuente ha

decidido compartir; lo segundo es la forma en que la fuente estructura el mensaje, lo cual refleja sus propósitos y actitudes, generalmente esta estructuración depende del tipo de receptor que tenga, del conocimiento del emisor sobre éste y de su relación con él; y finalmente el código, un conjunto de signos que conllevan un significado. El código es entonces el cuerpo del mensaje, gracias al conocimiento del código, fuente y receptor se comprenden.

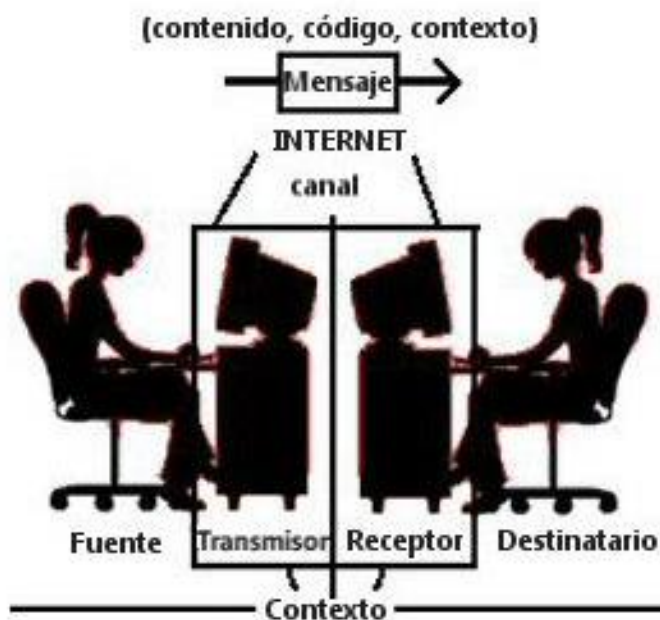
1.2.1.1.1. Propuesta de un modelo de comunicación para la interacción por internet

Una vez expuestas las características que más interesa rescatar de estos dos modelos, es conveniente retomar el esquema propuesto por Yus (2010) en el que resume elementos de lo que él llama *ciberpragmática* (de la cual se hablará más adelante). Este modelo representa los intercambios comunicativos que se llevan a cabo en la Red en sus diferentes canales (gracias al mismo internet). Aquí el contexto juega un papel importante tanto en la producción como en la recepción de información en internet, para la búsqueda de relevancia se tienen en cuenta: entorno físico, conocimiento enciclopédico, enunciados previos, etcétera, del mismo modo que ocurre en los encuentros cara a cara.



3. Esquema general de la comunicación por internet según la Ciberpragmática (Yus, 2010: 32)

También podemos construir un modelo híbrido que se asimile al funcionamiento de la comunicación por internet (en específico al de la mensajería instantánea, que es objeto de esta investigación): el de Shannon y Weaver es el que más satisface las necesidades técnicas; el de Berlo, las socioculturales. La siguiente es una propuesta de un modelo de comunicación por internet, que en un esquema aproximado podría representarse así:



4. Propuesta de modelo para la comunicación por internet (mensajería instantánea)

Como se ha explicado anteriormente, el canal puede ser entendido como el medio por el que se transportan las señales codificadas, por tanto, desde una perspectiva más cercana a lo postulado por Shannon y Weaver, el **canal** sería el internet. Si pensamos en el modelo de Berlo, los sentidos no son precisamente lo más significativo en la interacción por internet, a excepción de la vista y, en ocasiones, el oído.

El **canal**, a su vez, engloba al **transmisor** y **receptor**: las dos computadoras que codifican y decodifican las señales enviadas por los usuarios (**fuentes** y **destinatarios**). Se dice que los engloba porque los tres elementos, en conjunto, son el medio que las personas utilizan para interactuar: una computadora sin internet no les funciona, pero tampoco lo hace el internet sin computadoras (u otro tipo de dispositivo).

En nuestros **mensajes** escritos se manifiesta el **contenido**, el **código** y el **contexto**; o sea que en lo que escribimos se refleja la información que se desea compartir, codificada en un conjunto de signos. También es posible mencionar el tratamiento (que aparece en el modelo de Berlo), pues

éste es básicamente la estructura del mensaje. Asimismo, los mensajes (las participaciones) van formando un **contexto**: las frases que se van diciendo alteran el entorno cognitivo de los hablantes, esto incluye desde luego el contenido y tratamiento relevante. Por otra parte, el contexto también envuelve la situación virtual y física de los hablantes, es decir, aquello que se encuentra en sus monitores, como las otras actividades que puedan estar haciendo al momento de interactuar con otros o las cosas que encuentran en la Red y quieren compartir con su interlocutor. No obstante, el contexto también puede ser físico: aquello que rodea a los usuarios, si hay ruido, si están en un lugar donde no se sienten cómodos para hablar, si los interrumpen, etcétera.

Es importante señalar que las características que Berlo le otorga a los interlocutores (habilidades comunicativas, actitudes, conocimiento, sistema social, cultura) son algo inherente. Como se ha explicado con anterioridad, cuando nos enfrentamos al estudio de la comunicación por internet no sólo hay tecnología de por medio, sino que hay personas, cuya identidad y reunión en el ciberespacio se conforma de un modo diferente.

1.2.2. Cibercomunidad: la constitución del hablante/usuario

Es cierto que Internet es sólo una herramienta, pero también es cierto que su influencia ha sido tal que hay quienes no pueden realizar su vida cotidianamente sin él. El impacto de lo virtual en lo físico es tal, que podemos incluso hablar de una reestructuración en las relaciones sociales de las comunidades. Si se habla de una red social, pocos lo piensan tradicionalmente, mientras que muchos lo entienden en términos cibernéticos y recuerdan sitios como el famoso *Facebook*.

A mediados de la década de los sesentas, el sociólogo Marshall McLuhan habló del concepto “aldea global”, que más de treinta años después se emplearía para referirse al ciberespacio y sus usuarios: “La idea básica de aldea global implica la existencia, al menos en el interior virtual de la Red, de una nueva forma de sociedad, y por tanto de comportamiento de sus ciudadanos. En el ciberespacio ya no existen el espacio y el tiempo convencionales, ni las normas establecidas en el mundo exterior” (Zurdo *et al.*, 1998: 185).

La interacción social es primordialmente por un contacto con las personas de cara a cara. El internet ha revolucionado esto: el entorno físico y el virtual no están separados. Mucha gente, principalmente los jóvenes, han dado más importancia a sus vidas virtuales, donde los prejuicios de las apariencias físicas son opacados por el uso del lenguaje y las habilidades computacionales; además de que sus vidas son influidas por sus relaciones cibernéticas. Esto determina que la

frontera entre lo virtual y lo físico se ha debilitado, de modo que no sabemos qué tan real o falso es el entorno virtual de un usuario:

El resultado es una progresiva *virtualización* del espacio físico que hace que las tradicionales fronteras que delimitaban con claridad lo real (lo *físico*) y lo virtual se encuentren ahora desdibujadas [...] las interacciones en contextos físicos (y paralelamente las comunidades tradicionales) son cada vez menos reales para los ciudadanos del tercer milenio (son *virtualidades reales*), al tiempo que muchas relaciones virtuales poseen cada vez más peso en la vida de estas personas (Yus, 2007: 175).

Para Yus, esto lleva a la composición de un *espacio híbrido comunitario*. Comunitario, porque a pesar de que podría pensarse que la individualidad es ponderada en el ciberespacio, no es así. Hay comunidades en Internet (las cuales pueden residir hasta en la mente de la persona), que lo son porque comparten ideas, valores e intereses. Estos rasgos que convierten a un grupo de individuos en comunidad se propagan gracias a tres elementos (Yus, 2007: 177):

1. Mente humana, cuya cognición es capaz de interpretar enunciados, almacenar información comunitaria, filtrar la que es redundante, remarcar la relevante y extraer conclusiones.
2. Sistema lingüístico de comunicación compartido por la colectividad que lleve las representaciones mentales (pensamientos, emociones) a representaciones públicas (enunciados, conducta no verbal, imágenes icónicas).
3. Modelo de transmisión de ideas y valores comunicativos entre los miembros de una colectividad.

En internet, las personas se van agrupando según sus intereses e identidades, ya sea porque se conocieron en la vida real o porque su personalidad los condujo a un mismo espacio cibernético, donde pudieron interactuar y amistarse. Gracias al conocimiento adquirido que tienen sobre el lenguaje y las formas virtuales, la comunidad crece y permanece. A pesar de eso, dado que la interacción por Internet es inasible, aún se duda de qué tan válida puede ser una existencia virtual:

El medio electrónico portador de símbolos vincula de modo incomparable lo interno y lo externo. Por eso da textos pero no contextos. El portador personal, en cambio, tiene que pasar el umbral entre lo interno y lo externo, es decir, dar texto en el contexto [...] como el amigo en la conversación con su amigo (Maza, 2004: 172).

Una de las prácticas más recurridas por los usuarios de internet es la conversación en línea: amigos platicando con amigos, pero no como se da tradicionalmente (cara a cara), sino virtualmente. Maza habla de que Internet tiene dos fallos: dar textos sin contextos y cambiar la estructura mental, es decir, la forma de acercarnos al conocimiento. En parte, tiene razón, puesto que las conversaciones virtuales no tienen un contexto en el sentido al que estamos acostumbrados, además el internet ha cambiado nuestra visión del mundo, ya que podemos estar en muchos lados al mismo tiempo y conocer cosas que ni siquiera imaginamos. No obstante, el contexto que tenemos en la interacción por internet es amplio, sólo es necesario acostumbrarnos a él para apreciarlo.

Los medios electrónicos, con Internet y todo, destruyen el diálogo [...] Inclusive en la correspondencia simultánea por el correo electrónico faltan muchos elementos del diálogo: emociones, lágrimas, inflexiones de voz, reacciones espontáneas, interrupciones repentinas, tacto, risas, silencios, miradas y todas esas cosas que forman parte del diálogo y de la conversación en el mundo normal. Lo que se transmite no tiene matices (Maza, 2004: 174).

Es verdad que una conversación por internet no tiene todos los matices que una plática presencial, pero sí tiene matices, sí hay emociones, sí hay espontaneidad, risas, interrupciones, silencios, etcétera. El hecho de que no se den como los conocemos, no significa que en el registro expreso del lenguaje usado en el espacio virtual no los haya. Para notar cómo se dan las prácticas lingüísticas en las conversaciones cibernéticas es esencial acercarnos primero a los rasgos más básicos.

1.2.2.1. ¿Qué es la ciberhabla?

Ciberhabla (o *netspeak*) es un término empleado por David Crystal (2002) para referirse al habla utilizada en internet. No estamos ante un lenguaje totalmente diferente del que utilizamos en el entorno físico, es más bien esa misma lengua en un registro diferente que los usuarios han acomodado según las necesidades del ciberespacio.

La relación entre hablante y oyente (o remitente y destinatario, como se utiliza en sentido de la escritura, por ejemplo, en una carta) se ve limitada por la configuración del *software* y el *hardware* de sus computadoras, pues deben estar conectadas a internet, con versiones

actualizadas del programa a usar, con bocinas, con tarjetas de video instaladas, con configuraciones afines que les permita realizar las actividades mutuamente, etcétera. Si alguno de estos puntos falla, es probable que la comunicación se caiga o no logre todos los resultados deseados por los usuarios. Es decir, dependemos de algo externo para adentrarnos en una conversación, por eso cabe preguntarnos ¿qué tan externa es la computadora en la comunicación por mensajería instantánea?, se convierte, más que en el medio, en el espacio de la conversación que logra la contextualización.

Muchos académicos se preocupan por la influencia negativa que pudiera tener la ciberhabla en el uso de la lengua de los jóvenes (que son los más apegados a los usos tecnológicos), tanto, que llegan a verla como un deterioro o defecto, pero no es así. La ciberhabla es una reacción natural: el medio electrónico determina un cambio en la relación entre los hablantes, por ende, el lenguaje se ajusta a dicho entorno.

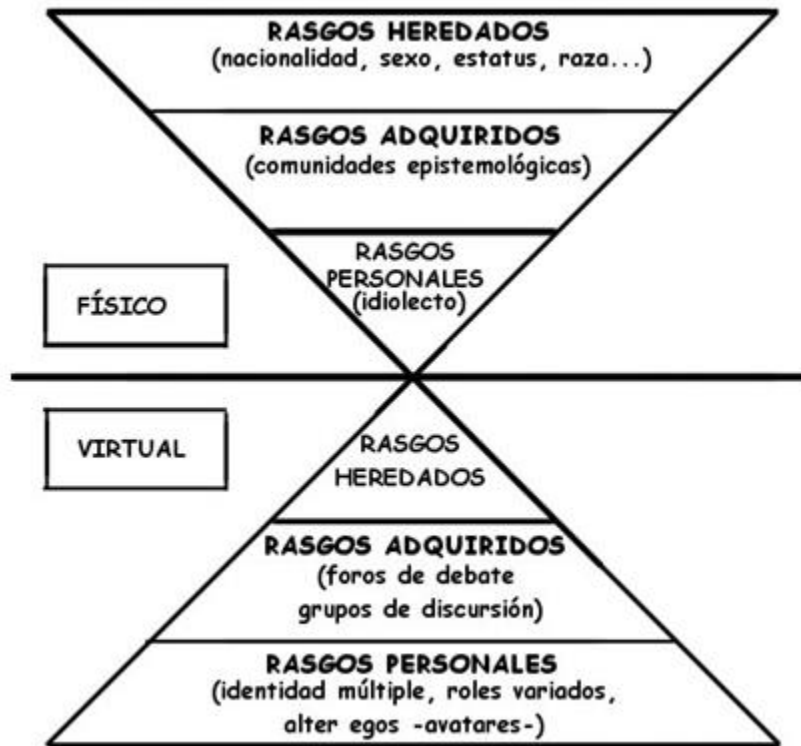
La mensajería instantánea, por ejemplo, crea contexto visual y sonoro, los hablantes también van creando contexto con sus participaciones: realizan actos de habla que forman su propio espacio a través de recursos como los emoticones¹, las acotaciones icónicas, los zumbidos y, sobre todo, la lengua misma, que a pesar de su carácter escrito, adquiere valores orales. Vale la pena mencionar cómo, según Francisco Yus, se revierten los rasgos del habla física en el habla virtual.

En el siguiente esquema (Yus, 2007: 178), se destaca que en la realidad, los rasgos heredados son la base de nuestras relaciones sociales, porque determinan nuestro entorno comunitario; pero en el espacio virtual lo más trascendente es nuestra personalidad, cómo la presentamos y la vivimos, cómo construimos nuestro perfil a partir de imágenes y enunciaciones. En ambos entornos, los rasgos adquiridos ocupan el lugar medio, porque es la comunidad a la que decidimos entrar: no es ni lo que somos por nacimiento, ni lo que construimos por identidad, diría yo que es lo que somos por decisión propia, ya que nuestra identidad nos ha llevado a elegirlo.

Esta postura es muy interesante, porque es lo que internet permite: traspasar fronteras, no existen lejanías. Las razas, nacionalidades o estatus no son algo que limite en primera instancia a los usuarios, pero aun así cabe preguntarnos si es verdad que no hay prejuicios basados en estos u otros aspectos; además, gracias a la aparente falta de límites en internet, surge el “lado oscuro”

¹ Emoticones (llamados también emoticonos o emotes), de la unión de los términos en inglés emotive e icon, son imágenes icónicas que expresan emociones; en el Messenger hay más posibilidades de personalización, por lo que suele haber imágenes animadas. En principio, eran secuencias de signos muy simples, como :), posteriormente, algunos chats automatizaron las secuencias para que al ser tecleados los signos, se cambiaran por imágenes como esta ☺

del mismo, con el fraude, crimen y mentira. Sin embargo, es cierto que lo más trascendente al construir la identidad individual en una interacción virtual es lo que dices, cómo lo dices y lo que provocas en tu interlocutor.



5. Reversión de rasgos de lo físico en lo virtual (Yus, 2007: 178)

En la ciberhabla, las reglas gramaticales y ortográficas no siempre se tienen en cuenta, y dependen de diversos factores que el hablante considere al momento de sus enunciaciones, como la facilidad, el conocimiento (el que tenga tanto de lo normativo, como de la manera en que se lleva la lengua cibernética), la motivación y la prisa. Este último punto es de suma importancia, ya que en las interacciones, el tiempo de espera debe ser lo menos posible: en las prácticas pragmáticas de una ciber conversación algunos destinatarios pueden llegar a molestarse, si no se les presta atención con prontitud.

Algunas características de la ciberhabla son: abreviaturas, elisiones coloquiales, onomatopeyas emocionales, pausas e interjecciones, pérdida de puntuación de oraciones internas y finales, desaparición del primer signo de interrogación y exclamación, uso excesivo de signos, estructuras sintácticas simples, bajo grado de formalidad, tinte subjetivo y empleo de léxico común, no sofisticado.

Como se aprecia, muchas de estas características intentan reflejar aspectos del habla cotidiana; la regla académica suele modificarse para incluir rasgos como la prosodia, las emociones, los gritos, la espontaneidad y las actitudes de los participantes. El lenguaje es su propio contexto, porque los internautas necesitan compensar lo que no está. Se distinguen tres tipos de aspectos contextuales que se deben compensar textualmente (Yus, 2001):

1. El cuerpo: Clave de identidad y anclaje físico. Los beneficios de su ausencia son la libertad corpórea y, por ende, la pérdida de prejuicios; pero dado que no hay cuerpo, no hay naturalidad de expresiones extralingüísticas. En el entorno virtual, se pueden compensar con las acotaciones icónicas.
2. Comunicación no verbal: Rasgos vocálicos como la entonación. Para compensarlos, se recurre a la deformación tipográfica (repetición fonemática, dialecto visual, uso connotado de los signos de puntuación...)
3. Comunicación no verbal visual: Gestos, posición, distancia personal (proxémica), comunicación táctil, etcétera. Los usuarios la compensan con el empleo de los emoticones.

Gracias a estas compensaciones, los hablantes y oyentes virtuales tienen información suficiente para interactuar. Es sabido que en las prácticas conversacionales de la realidad, el contexto nos salva de muchas malinterpretaciones. Eso mismo pasa con la ciberhabla, porque, aunque no lo parezca, el contexto existe y es capaz de complementar.

1.2.3. Medios de interacción social por internet

La comunicación por internet se da de diferentes formas, en diversos lugares; esto depende de lo que el usuario está buscando: de qué quiere hablar, qué quiere ver, con quién quiere encontrarse, etcétera. Existen miles de sitios y medios en internet que prestan sus servicios a los usuarios que quieren interactuar con otras personas. Cada vez más páginas dan la oportunidad a sus visitantes de comentar o compartir contenidos con sus amigos (familiares, seguidores, contactos o como los queramos llamar, según la ocasión), porque es la interacción social lo que más nutre a la Red. Por ello, es favorable enumerar, por lo menos, algunos de estos medios o sitios.

Los medios de interacción social en internet son el espacio en el que las ciber relaciones florecen: las conversaciones o discusiones dan sentido a estos lugares; pero éstos también pueden

condicionar y formar parte del contexto de dichas interacciones: el medio empleado pertenece al conocimiento de un usuario que es competente en la comunicación por internet (es decir, de un usuario que no sólo está familiarizado, sino que sabe moverse en el medio de varias maneras pertinentemente) y se vuelve parte de su entorno cognitivo.

Algunos ejemplos de estos medios de interacción son los foros, los correos electrónicos, los blogs, las redes sociales, el *chat* y la mensajería instantánea.

☺ **Foros**

Los foros son sitios en los que se reúnen grupos de personas interesadas en temas específicos, sobre los cuales se desarrollan conversaciones asincrónicas. En una misma plataforma, el administrador (el creador) puede definir varios apartados o subforos que se relacionan con el tema principal. La página [creatuforo.com](http://www.creatuforo.com)² define al foro como la representación de “un segmento de la sociedad” donde se mantienen conversaciones en torno a un tema en común o a cualquier tema de actualidad. Es curioso que este sitio (cuyo objetivo es ayudar al usuario a crear foros de modo sencillo) se refiera a este tipo de medio como “un segmento de la sociedad”, puesto que bajo el concepto de cibercomunidad, entendemos que los usuarios de internet suelen reunirse por afinidad de intereses, lo cual convierte a los foros en un lugar muy importante para conocer ciberamigos.

En la mayoría de los foros, es necesario que los usuarios se registren para poder participar. Ese registro les da la oportunidad de personalizar su perfil: elegir un avatar o imagen que los identifique, un nombre o *nickname*, una breve descripción, intereses, el lugar de origen, etcétera. Estos datos pueden ser verídicos o no, depende de la identidad que la persona se esté construyendo en el ciberespacio: lo que la haga sentir cómoda y auténtica.

Además del administrador, están los moderadores, que ayudan a que las reglas del foro se cumplan para mantener el orden en las conversaciones y en la organización de éstas en los lugares que les corresponden, asimismo cuidan la cordialidad en la convivencia habida entre los usuarios. Marcoccia brinda una definición de lo que es el foro:

Un foro organizado de forma jerárquica abierto a los usuarios interesados en un determinado tema. Los mensajes tienen la forma de mensajes de correo electrónico, que son mandados al foro y almacenados en el mismo. Los usuarios pueden leer los

² <<http://www.creatuforo.com/que-es-un-foro.html>> Consultada el 8 de noviembre de 2012.

mensajes almacenados y mandar mensajes nuevos. La dirección de Usenet que lo identifica suele relevar el contenido del mismo y define el marco de funcionamiento del foro, que es sobre todo temático (*apud*. Yus, 2010: 246).

En las siguientes capturas de pantalla, se ofrece un ejemplo de un foro activo. El tema es una serie de televisión (*The Walking Dead*), por lo que la comunidad partícipe es gente que sigue los episodios y discute sobre ellos, sobre los personajes, la historia y además, se les procura un espacio en el que pueden hablar de otras series, películas, libros, que también se relacionen con el eje temático de la serie (en este caso, los zombis), ya que de antemano se supone que es algo de interés común para estos usuarios.

En la segunda captura, se muestra cómo se ven los mensajes cuando son publicados y cómo la información de los miembros del foro se despliega a un lado para identificar de quién son los comentarios.

Fecha actual Jue, 08 Nov 2012, 07:57

Buscar temas sin respuesta • Ver temas activos

INFO SOBRE EL FORO	Temas	Mensajes	Último mensaje
Bienvenidos al FORO de WalkingDead.es Presentación de Usuarios y Normas del foro.	10	466	por Robla Dom, 04 Nov 2012, 19:52
THE WALKING DEAD - SERIE TV	Temas	Mensajes	Último mensaje
General Para temas generales sobre la serie The Walking Dead.	150	3157	por MagodeOz Jue, 08 Nov 2012, 07:38
Episodios Primera Temporada Para comentar los episodios de la primera temporada. Hay un tema por cada episodio.	6	90	por BeatrizM Mar, 16 Oct 2012, 12:45
Episodios Segunda Temporada Para comentar los episodios de la segunda temporada. Hay un tema por cada episodio.	14	1255	por Byktor18 Jue, 08 Nov 2012, 02:40
Episodios Tercera Temporada Para comentar los episodios de la tercera temporada. Hay un tema por cada episodio.	4	599	por Juanhack Jue, 08 Nov 2012, 02:57
Actores y Actrices	26	1255	por Nansi



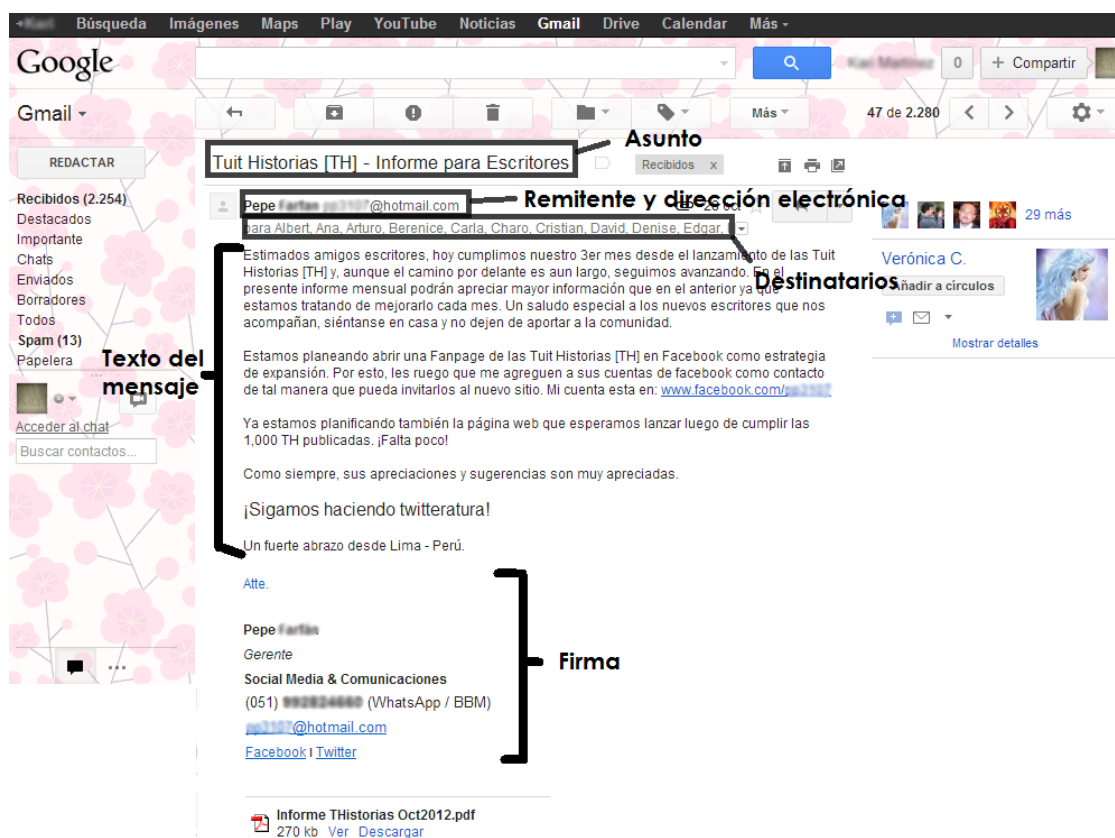
😊 Correo electrónico o *e-mail*

El correo electrónico es quizá la forma de comunicación por internet más conocida, puesto que es empleada por usuarios de todas las edades y no importa cuáles sean sus prioridades cibernéticas, ya que siempre es necesaria una dirección de *e-mail* para registrarse en otros sitios o para realizar intercambios de información con otras personas. Generalmente, el correo electrónico es visto como un medio más “serio” entre los jóvenes, que “prefieren otras formas de interacción como la mensajería instantánea, el SMS, los sitios de redes sociales, etc.” (Yus, 2010: 244).

Según Yus (2010), los elementos que identifican, estructuran y apoyan la interpretación del correo electrónico son los siguientes:

- **Llamada.** Éste es opcional, depende de si se usa un programa que emita alguna señal de que un nuevo mensaje ha llegado. Yus señala que esto es propio de una comunicación ostensiva, es decir, hacer expresa la intención de informar algo al destinatario.
- **Remitente.** La persona que envió el mensaje. Saber quién es nuestro remitente, nos ayuda a determinar qué información podemos esperar de ese emisor, si lo conocemos o tenemos una idea de quién se trata.

- **Destinatario.** La persona a la que está dirigido el mensaje. Saber que somos el único destinatario o que estamos dentro de una gran lista, nos hace reconocer si se trata de algo personal o de algo publicitario, por ejemplo.
- **Dirección electrónica.** En algunas direcciones es posible comprobar si se trata de alguien perteneciente a una institución o empresa; sin embargo, hoy en día, la mayoría de las direcciones electrónicas están registradas en sitios como *Hotmail, Gmail, Yahoo!*... sitios de fácil acceso que no nos brindan información al respecto.
- **Asunto.** Éste podría funcionar como el título de nuestro correo, es la frase que clasifica al mensaje y suele otorgar al destinatario una pista de lo que va a leer.
- **Texto del mensaje.** Aquí es donde el remitente expone todo lo que quiere decirle al destinatario.
- **Firma.** Texto que el remitente adjunta en sus mensajes automáticamente. Hay firmas que contienen datos como cargos, teléfonos, direcciones, páginas personales; esto varía de acuerdo a lo que el usuario quiere mostrar. Muchas personas prefieren agregar citas literarias, proverbios e imágenes. Es un marcador de la identidad vertida en la virtualidad.



😊 Blog

Los blogs son sitios que se caracterizan por la publicación de textos (a veces combinados con imágenes, videos y otros tipos de material multimedia) en torno a un tema, o bien a la vida del autor cuando se trata de blogs a modo de diario. Estos textos suelen manifestar el punto de vista del que escribe, por lo que es común leerlos en primera persona.

La interacción en este medio se da por la agrupación de personas que se interesan en un tema determinado (como en el caso de los foros), por lo que un bloguero puede contar con seguidores que lo leen o con ayudantes que cooperen en la producción del blog. Asimismo, los usuarios pueden comentar las publicaciones y generar así la discusión y retroalimentación. En *Ciberpragmática 2.0*, Yus cita la definición de blog dada por Vuorinen:

Un *blog* es una página web que consiste en una serie de entradas hechas por un autor, o *bloguero*. Las entradas están organizadas cronológicamente en sentido inverso [...] Normalmente las entradas consisten en el texto de la entrada, un título y una marca de hora/fecha de la publicación. Sólo las entradas más recientes aparecen en la página principal del *blog* mientras que las entradas más antiguas suelen recopilarse en un archivo para su acceso más adelante. En la actualidad, muchos *blogs* también permiten al lector mandar comentarios a entradas individuales, tal y como harían en los foros de discusión (*apud.* Yus, 2010: 120).

Además de las entradas, los blogs son contenedores de información personal, no en el sentido de teléfonos y direcciones, sino en el sentido de construcción de identidad virtual. Los blogueros suelen incluir elementos que hacen suya a la página, pero que están fuera de los textos publicados. En columnas laterales pueden aparecer cosas como el perfil del autor, música, enlaces de interés y, por supuesto, blogs recomendados o amigos; este último es un factor que enriquece las relaciones sociales en este medio para favorecer la existencia de una cibercomunidad.

Sobre la personalización de los blogs, Vanoli (2008) habla de una distinción en tres tipos, que va de acuerdo con las capacidades del usuario para manejar las herramientas que la tecnología le brinda. El primero sólo sabe usar lo que la plantilla ofrece (abrir el blog y publicar entradas); el segundo sabe rastrear y emplear aplicaciones que le sirvan para mejorar su página (como contadores de visitas, música, *gadgets*, juegos), puede modificar códigos básicos para tener un mejor control; el tercero es el que maneja lenguajes de programación y otras herramientas de diseño que le permiten personalizar totalmente su plantilla.

Es natural que el encuentro con uno mismo nos lleve al encuentro en la sociedad. Así, la personalización y la formación de la identidad se relacionan con la pertenencia a una comunidad. Esto es lo que pasa con los blogs, puesto que no sólo depende del creador, sino de los lectores que un sitio pueda ganarse. Vanoli (2008) advierte tres categorías: los que presuponen un público general y anónimo (blogs orientados a la venta; blogs que dan información y noticias no dadas por los medios convencionales; y blogs vinculados a la intermediación cultural y artística); los que surgen con la existencia azarosa de un público (lectores anónimos de cualquier tipo); y los blogs cuyo uso es propio de comunidades virtuales reunidas en torno a una afinidad (se ligan con el saber o gusto en determinados temas, prácticas, etcétera).

Yus expone también lo que Evan Williams, creador de *Blogger*, menciona sobre los blogs: “Para mí, el concepto de blog se refiere a tres cosas: Frecuencia, Brevedad, y Personalidad. (...) Este concepto ha evolucionado a lo largo del tiempo, pero ya desde el principio de que lo que era significativo de los blogs era el formato, no el contenido” (Yus, 2010: 126). *Blogger* es una herramienta de gran utilidad para todos aquellos cibernautas que quieren crear un blog; los creados por medio de *Blogger* se alojan en Google bajo el dominio blogspot.com; junto con *WordPress*, es el servicio más popular entre los blogueros.

Para armar un blog, *Blogger*, por ejemplo, brinda plantillas con las que el usuario puede estructurar lo que quiera que su página contenga. En gran medida, estos componentes son reconocidos por los lectores para identificar que el sitio web que visitan se trata de un blog. Yus llama a este reconocimiento “esquema mental interiorizado del blog”³ y distingue los elementos que refuerzan la interacción: entradas (con sus comentarios y enlaces), blogs recomendados, rastreo de actividad en el blog, compartición de enlaces permanentes, tablón de notas y correo electrónico del autor (Yus, 2010: 135-136). En el siguiente ejemplo, se destacan las partes del blog que hacen énfasis en la interacción (sólo los que dicho ejemplo contiene):

³ Yus (2010: 126-131) hace un despliegue de los rasgos que conforman este “esquema mental interiorizado”, dichos rasgos son: el diseño general del blog, color de fondo y tapiz, referencia al bloguero, la palabra blog, secciones del blog, tipo de letra de las entradas, elementos en las entradas, enlaces, archivo y anuncios.

ENCUÉNTRAME EN...

DL EN FACEBOOK

A 1.262 personas les gusta Devorando Libros.

MARTES, 24 DE JULIO DE 2012

Querido Diario (19) ¿Vacaciones? ¿Eso qué es?

Conexión con redes sociales

Hace más de un mes os dije que volvía para quedarme, que me veríais mucho el pelo... y llevo dos semanas sin bloguear (ni leer, ni nada). Ante todo, un **gran lo siento**, devoradores. Pero desde que acabaron los exámenes servidora se puso a buscar trabajo como una loca (que no veáis como han subido los precios de la matrícula de la universidad, leches ☹) y hace un par de semanitas la suerte estoy sonreirme: ¡tengo trabajo! No es el trabajo de mi vida, pero desde luego estoy agradecida de haber encontrado algo, que tal y como está la cosa hoy en día...

A lo que iba: **está claro que me puedo olvidar de las vacaciones en lo que queda de año** (más aun trabajando los sábados u_u'), y **también que no voy a poder bloguear ni leer tanto como me gustaría**. Dadme una semanita más para acabar con unos líos que tengo entre manos y amoldarme al trabajo, y os prometo que entonces intentaré que el blog tengo algo más de vida (me da taasaanta pena tenerlo abandonado ☹☹).

BUSCA LO QUE QUIERAS *O*

¡ESCRÍBEME, QUERIDO DEVORADOR!

Preguntas, propuestas, quejas, sugerencias, dudas, peticiones de reseñas, afiliaciones, novedades editoriales... No lo dudes, sea lo que sea te responderé encantada.

[Mail de la devoradora](#)

¿TE UNES AL CLUB DE DEVORADORES?

Miembros (1274) Más »

¿Ya eres miembro? [Iniciar sesión](#)

Quizás también le interese:

LinkWithin

ESCRITO POR *Dreamer* A LAS 12:05 14 MORDISCOS

ETIQUETAS: QUERIDO DIARIO

¡SUSCRÍBETE!

Recibe las letras de esta devoradora en tu bandeja de entrada ✨

DEVORANDO LIBROS

REVISTA SIETE LETRAS

BOOK TOUR ESPAÑA

ETIQUETAS

Entradas y comentarios

DOMINGO, 8 DE JULIO DE 2012

El hombre marcado ~ Peter V. Brett

- Título: El hombre marcado
- Título original: *The Painted Man*
- Autor: Peter V. Brett
- Serie: La Saga de los demonios #1
- Publicación: Mayo 2009
- Editorial: Minotauro
- Páginas: 520
- Precio: 19 €

LA DEVORADORA ESCUCHA...

VALORACIÓN RESEÑAS

Acantillado Aguilari Aladen Alamat Albert Espinosa Alessandro D'Avenia Alex Flinn Alfaguara Almuzara Amélie Nothomb Anagrama Anaya Andrea Semple Anissa B. Damón Aniversario Anna Gavalda Anne-Laure Bondoux Arthur de Jeufosse Atlantis Autopublicación Babylon Barcelona Becca Fitzpatrick Begoña Oro Beth Fantaskey Blanca Turatsky Blanca Álvarez Blog Blog Tour Blogosfera Blogouniversario Book Tour bookandyou Brian Williams Bruño Bárbara G. Rivero Care Santos Carme Riera Carmen Pacheco Carmen Reid Carolina Lozano Carolyn MacCullough Cassandra Clare Cat Patrick Charles Benoit Chelsea Quinn Yarbro Chris Wooding Claudia Gray Concursos Concursos DL cornelia Punkte Craig Sivey Cristina Carretero Crónica César Fernández García Círculo rojo Cóctel

cuando la oscuridad se cierne sobre el mundo, una extraña niebla emerge de la tierra. Los hambrientos abismales, demonios a los que no se puede herir con armas corrientes, toman horribles formas para alimentarse de los vivos. Cuando el sol se pone, los pocos humanos supervivientes no pueden hacer otra cosa que refugiarse tras símbolos mágicos cuyo origen se ha perdido y rezar por que su protección dure una noche más. Aunque no siempre fue así. Hubo un tiempo en que hombres y mujeres combatieron a los abismales en igualdad de condiciones. Hubo un tiempo en que, bajo el mando del legendario Liberador y armados con poderosos símbolos, los hombres presentaron batalla a los demonios... y acabaron con su avance. Ahora, tres jóvenes supervivientes de los feroces ataques de los demonios se enfrentarán a lo imposible: ir más allá de las débiles defensas que ofrecen los símbolos para cuestionar todo lo que conocen en una desesperada búsqueda por recuperar los secretos del pasado. Juntos, se enfrentarán a la

PÁSATE POR...

☺ **Redes sociales: Facebook y Twitter**

La llamada Web 2.0 es la red del *prosumidor*, término proveniente de las palabras productor y consumidor, acuñado por McLuhan y Nevitt en los años setenta (Yus, 2010: 139). Esta red les ha dado la oportunidad a los usuarios de crear, compartir, distribuir. El principal ejemplo de esto son los sitios de redes sociales, en las cuales se incluyen *MySpace*, *Google+*, *Facebook*, *LinkedIn*, entre otros. También se podrían incluir los blogs (más que nada por su rama interactiva) y sitios como el alojador de videos *YouTube*. Por otro lado, tenemos a *Twitter*, una red social que bien puede definirse (e incluso catalogarse) como *microblogging* (publicación de mensajes breves).

Todos estos sitios se utilizan de diferentes maneras y tienen diversos fines, por lo que un mismo usuario puede estar registrado en todos, pero estar más activo en aquellos que satisfagan mejor sus necesidades o en los que esté más cómodo, es decir, el usuario puede encontrar un nicho de amistades o contactos, que lo hagan sentir parte de una cibercomunidad; por ejemplo, un *fandom* (fanáticos de algún libro, serie, película, banda, etcétera) o un grupo de personas que compartan los mismos intereses (profesionales o de pasatiempo). De este modo se van formando las redes sociales⁴, puesto que estos sitios nos ayudan a encontrar gente afín a nosotros.

Los sitios de redes sociales pueden ser definidos de la siguiente forma:

Son servicios basados en la web que permiten a sus usuarios relacionarse, compartir información, coordinar acciones y en general, mantenerse en contacto. Estas aplicaciones son la nueva forma en la que se representa nuestra red social, pero también son el modo en el que se construye nuestra identidad *on-line* y el cauce mediante el que se agrega y comparte nuestra actividad en la red (Orihuela, 2008: 58).

Así pues, hoy en día las redes sociales son el método más popular no sólo para los individuos, sino para las empresas e instituciones, de estar en contacto con la cibercomunidad. Estos sitios “permiten reconstruir o mantener, en el mundo virtual, los vínculos que alguna vez se establecieron en el mundo físico” (Orihuela, 2008: 59), además de crear vínculos nuevos.

No obstante, tal como en los blogs, para pertenecer a un grupo, el individuo define su identidad virtual por diversos métodos, uno de ellos es la personalización de su perfil: la información dada es el contexto previo que los demás tienen para comprender las actitudes,

⁴Yus (2010: 138) prefiere llamar a estos medios de interacción SRS (Sitios de Redes Sociales) para distinguirlos de las redes sociales como las conocemos fuera del ciberespacio. Por ello, determina que los SRS son los soportes que “ofrecen opciones muy favorables para la creación y desarrollo de redes sociales, pero no son equiparables a éstas”.

valores, ideas, de alguien; posteriormente, las interacciones mismas, y lo que el usuario decida publicar, serán los elementos que contribuyan a expandir el contexto y que, por lo tanto, permita interacciones más logradas e interpretaciones más certeras. Pero esa información debe ser mutuamente manifiesta: así los entornos cognitivos mutuos de los usuarios podrán extenderse y solaparse, logrando una comunicación efectiva (Yus, 2010).

En este punto del tiempo, en el que la tecnología nos rebasa, dos de las redes sociales más importantes son *Facebook* y *Twitter*. La primera con un sinfín de aplicaciones y la segunda con una alta velocidad para difundir la información.



Facebook fue creado en el 2004 por Mark Zuckerberg, su origen “está ligado a la búsqueda de un modo efectivo de mantener el contacto entre los miembros de una promoción universitaria más allá de la orla o del libro con las fotos de la promoción (*facebook*)” (Orihuela, 2008: 59). De ser un

sitio para la Universidad de Harvard, pasó a ser uno mundial, disponible para cualquier usuario dueño de una cuenta de correo electrónico.

El éxito del sitio de Zuckerberg tal vez se deba a las muchas propiedades que se le han ido agregando con el tiempo. *Facebook* aglutina servicios que antes tenían que buscarse por separado, en él se pueden compartir enlaces, texto, imágenes, videos, interactuar con comentarios y con mensajería instantánea, dejar mensajes privados, etcétera. Su funcionamiento es básicamente el explicado anteriormente de acuerdo al de una *red social*.

Por su parte, el *microblogging Twitter* fue creado en el 2006 y es un claro ejemplo de cómo los cibernautas pueden lograr la modificación de los medios de interacción, gracias a los usos que hacen de ellos. Grossman define este sitio como:

Un servicio en línea que puede usarse para mandar notas (de 140 caracteres o menos) al mundo a través de la Red, mensajería instantánea y SMS. Lo usan para comentar lo último que están haciendo, comiendo, viendo, sintiendo, etc., a su familia, amigos y cualquiera que los esté siguiendo (“seguir”, en la jerga de *Twitter*, significa suscribirse para recibir mensajes –o *tweets*– de un usuario concreto) (*apud. Yus, 2010: 158*).

En un principio *Twitter* atendía a la pregunta “¿Qué estás haciendo?”, pero en la actualidad, esta red social ha crecido en muchos sentidos. En primera instancia, surgieron los *Retweets* (una forma de volver a publicar lo que alguien más escribió) y las *menciones* que sirven para entablar conversaciones, etiquetar a alguien o hacer comentarios sobre el *tuit* de otra persona; estas últimas se señalan con la anteposición del símbolo arroba al nombre del usuario: @usuario. Estas herramientas fueron ideadas por la gente, por lo que fueron incluidas por los encargados del sitio.

Además de seguir a personas en concreto, se pueden ver los *tuits* de un *hashtag* o un *trending topic*. El *hashtag* es una etiqueta que se forma con una o más palabras encadenadas, precedidas por el símbolo #, un usuario las usa cuando quiere aportar o comentar algo referido al tema representado por la etiqueta; mientras que los *trending topics* son las palabras, frases o *hashtags* más empleados en un determinado momento (el usuario puede elegir los TT de la región del mundo que quiera).



A mucha gente *Twitter* le parece un sinsentido, puesto que a quién le interesaría saber qué es lo que está haciendo otra persona en cada instante de su vida, mas la verdad es que los *tuiteros* más respetados y queridos son los que no utilizan el sitio para eso. De hecho, han nacido formas como la *tuitatura*, microficciones que sin superar los 140 caracteres, cuentan historias de diversos

géneros; dentro de estas posibilidades, existen también los *poetuits*, por mencionar sólo algunos ejemplos. La *tuitera* ha reunido a un conjunto de personas que se dedican a su creación y análisis, convirtiéndola en un fenómeno literario que se relaciona directamente con la tecnología, la interactividad en internet y las formas de adaptar la lengua en una red tan aparentemente limitada y tan capaz como ésta.

☺ **Chat**

Como hemos visto, existen diferentes medios para interactuar en internet y aún falta recordar dos de los más conocidos: el *chat* y la mensajería instantánea. A primera vista es posible que ambos servicios se confundan por todas las similitudes habidas entre ellos; sin embargo, son dos cosas diferentes.

El *chat* es la comunicación escrita realizada en tiempo real, donde el texto es enviado a través de dispositivos conectados a una red como internet. Los grupos o salones de *chat* dan acceso a todas las personas sin distinción, por tal motivo, lo más probable es que no se conozcan entre sí. Además, los enunciados enviados pueden ser vistos por más personas, ya que, aunque existe la opción de hablar en privado (entre dos personas), lo más característico es la interacción de mucha gente en un solo *chat room*.

Para participar en un *chat*, hay que entrar a una página web que ofrezca el servicio; no se necesita una cuenta de correo, pero sí un *nickname* o apodo que llame la atención de las demás personas. El *chat* se da dentro de un canal de conexiones IRC (siglas de *Internet Relay Chat*), y las páginas que lo ofrecen suelen organizar los salones de conversación temáticamente (amor, literatura, cine, etcétera), por género, por edades o por países. Cuando los hay, los emoticones empleados suelen ser más simples que los de los programas de mensajería instantánea.

Es pertinente advertir que el término *chat* no sólo designa a este medio interactivo, sino a la actividad de platicar por internet. *Chat* viene del inglés y significa 'conversación' (*to chat* es el verbo para 'hablar con alguien, conversar'); por eso, cuando alguien dice que *está chateando*, no se refiere a que esté usando específicamente el servicio de *chat*, sino que puede estar interactuando por otro medio como la mensajería instantánea.



Baron (*apud.* Yus, 2010: 172) señala que el origen del *chat*, como lo conocemos hoy, se dio en 1988, cuando un estudiante de la Universidad de Oulu, en Finlandia, llamado Jarkko Oikarinen, creó un programa conocido como *Internet Relay Chat*, el cual pasó a ser de dominio público a principio de los años noventa. Éste se trata de llevar a cabo una “comunicación en tiempo real de varias personas que reciben y envían mensajes a otros usuarios que se encuentran en la misma habitación (el término habitación define el espacio que ocupan las comunicaciones de los usuarios y al que pueden, o no, tener acceso más usuarios) [...]” (Zurdo *et al.*, 1998: 70).

Uno de los rasgos más característicos del *chat* es el anonimato. Así como el propio internet puede liberar al hablante de los prejuicios a los que está sujeto en el estado físico, el *chat* puede liberar a los usuarios de su nombre. Esto propicia mayor espontaneidad a la hora de expresarse, pero, lamentablemente, hay personas que se escudan bajo dicho anonimato y perjudica a terceros.

Las interacciones en el *chat* están sujetas al *software* en las que se llevan a cabo. Por ello, las estrategias conversacionales se ven afectadas, es como meter a un grupo de personas en una habitación para que hablen sobre el mismo tema, mas se empiezan a formar diálogos que se interrumpen unos con otros: “normalmente los enunciados de todos los usuarios conectados en ese momento, unidos a los mensajes generados de forma automática por el programa informático, convergen sin orden aparente en una única habitación” (Yus, 2010: 180).

En los *chat room*, los mensajes avanzan rápidamente, por lo que no da tiempo de leerlos todos. Un usuario debe ser veloz en sus emisiones, puesto que puede quedarse atrás y perder a sus interlocutores: al no haber respuesta pronta, éstos se interesarán por otras conversaciones.

Yus (2010) advierte éste y otros problemas en la interpretación y relevancia de las conversaciones por *chat*: enunciados truncados o divididos en varias intervenciones (entre las cuales se insertan mensajes de otros usuarios, lo cual causa interrupciones), dolencia en la sucesión temporal y espacial en la producción/recepción de los mensajes, pérdida de interés, aparente caos, etcétera.



Seguir una conversación en este medio es muy difícil si no se tiene cierto conocimiento en las prácticas que los usuarios han desarrollado, además, las formas de contexto no son tan abundantes como en otros ejemplos (blogs, foros, redes sociales), puesto que estamos frente a desconocidos y así como es complicado seguir el hilo de la conversación, resulta igual formarnos una imagen de nuestros interlocutores. El *chat* es básicamente texto y su encanto “se encuentra precisamente en su ‘estrechez de banda’, esto es, en su característica exclusividad textual” (Mayans, *apud*. Yus, 2010: 179); sin embargo, el uso del texto es muy rico, puesto que a través de él se manifiesta otro tipo de información, en un intento muy pertinente de compensar la ausencia

de lo visual y lo auditivo, información con la que sí contamos en nuestro contexto en una conversación cara a cara; dicho asunto conciernen no sólo al *chat*, sino a la mensajería instantánea.

1.2.3.1. Mensajería instantánea

La mensajería instantánea también se trata de la comunicación en tiempo real entre dos o más personas, basada en texto, pero a diferencia del *chat*, tiene más recursos para formar la privacidad, puesto que se puede seleccionar con quién se desea hablar. Las personas agregadas a la lista de contactos suelen ser conocidos y son los únicos con los que se puede conversar (sólo ellos tienen permiso de contactar con el usuario), es decir, tenemos más control de nuestra propia cibercomunidad en este medio, así nos evitamos a la gente con la que no se desea tener relación. Además, este servicio ofrece más personalización para que el usuario haga de su cuenta algo más cercano a su propia identidad (selección de colores, fuente, emoticones personalizados, funciones extra, entre otras opciones, todo depende del *software* empleado).

Aunado a esto, para hacer uso de la mensajería instantánea es necesario contar con una cuenta de correo e instalar un programa (un cliente de mensajería instantánea) que permita al usuario conectarse con sus amigos que también han seguido esos pasos. La mayoría de estos programas muestran el estado de disponibilidad que tienen los contactos para entablar una conversación: pueden ir del “Disponible” al “No conectado”, éste último puede emplearse cuando el usuario sólo quiere ver quién está conectado para después decidir si realiza la interacción o lo deja para otro momento.

Yus (2010), enlista otras diferencias entre la mensajería instantánea y el *chat*. Explica que en la mensajería instantánea, la interacción es, sobre todo, de “uno a uno”, que genera avisos (en forma de ventanas luminosas y/o sonoras) cuando alguien se conecta o manda mensajes al usuario, que los intercambios habidos en ella suelen ser un complemento de las relaciones presenciales (cara a cara), que hay más usos de emoticones, etcétera.

Es manifiesto que la tecnología influye en cómo se resuelven las interacciones por internet. Así en la mensajería instantánea, las opciones utilizables serán variadas, dependiendo de qué programas o aplicaciones usamos para comunicarnos.

En los años ochentas, la mensajería instantánea daba primeros pasos con *Talk*, el cual es un servicio que permite comunicarse por internet con otro usuario, también en tiempo real, en una conversación mantenida por el intercambio de mensajes. Es un sistema exclusivo para dos

personas. Para usarlo, se necesita que los proveedores de ambos usuarios cuenten con el servicio *Talk* (originalmente sólo disponible en el sistema operativo UNIX/LINUX). Cuando alguien quiere hablar con otra persona, ejecutará la instrucción “talk” más el nombre del usuario, el símbolo de arroba y el nombre del servidor. Cuando se inicie la sesión, la pantalla se dividirá en dos: en la parte de arriba aparecerán las participaciones propias; en la de abajo, las del otro usuario. Posteriormente, se lanzó el *ircII* para UNIX, de Michael Sandrof, como una ampliación de *Talk*. Éste fue el primer programa comercializado para el uso del IRC (Zurdo *et al.*, 1998).

Más tarde, en 1996, la mensajería instantánea surgió con más hincapié a partir de la creación de ICQ: Mirabilis, una compañía israelí, creó un *software* llamado ICQ (cuyo nombre proviene de “I Seek You”, “Yo te Busco” en inglés). Éste permitía ver si alguien estaba en línea y, en ese caso, enviarle y recibir mensajes de él o de otros. Luego se le agregaron otras características, como el envío de archivos y la revisión de *e-mail* (Fernández, 2001).

Luego del éxito de ICQ, otras empresas lanzaron sus propios clientes de mensajería, como AOL, *Microsoft* y *Yahoo!*, el más joven de todos estos. Incluso, AOL compró Mirabilis al mismo tiempo que atendía *AOL Instant Messenger* (AIM). En el comienzo de los “mensajeros”, uno de los mayores problemas era la conectividad de unos con otros, es decir, los usuarios de un cliente de mensajería no podían comunicarse con los de otro (Fernández, 2001). Pero esos inconvenientes se han ido resolviendo. Uno de los primeros acuerdos se dio con la interoperabilidad habida entre *Yahoo! Messenger* y *Windows Live Messenger*, que en su momento fueron los dos más usados.

Entre todos los clientes de mensajería instantánea, sin duda, el parteaguas fue el *Windows Messenger* de *Microsoft*, posteriormente conocido como *Windows Live Messenger*. No obstante, y a pesar de la gran popularidad de la que gozó, otros “mensajeros” le quitaron el trono. El rey de los sitios de redes sociales, *Facebook*, y el creciente servicio de videollamadas, *Skype*, se han posicionado en los gustos de los cibernautas con sus opciones de mensajería instantánea.

1.2.3.1.1. Facebook Chat

Como se señaló arriba, los sitios de redes sociales pueden englobar diversas aplicaciones, lo cual hace que con menor esfuerzo, el usuario tenga varias herramientas a la mano. *Facebook* brinda varias opciones a sus cibernautas: publicaciones de texto, imagen, video, comentarios, mensajes privados, encuestas, juegos, recordatorios, organización de eventos (con envío de las invitaciones incluido), sincronización con otras redes y sitios y, por supuesto, *Facebook Chat*.

Facebook Chat se integró a la red social en el 2008 y aunque el nombre es “chat”, si lo comparamos con los rasgos mencionados en el apartado anterior, sus características lo clasifican dentro de la mensajería instantánea, puesto que:

- ✓ Es sobre todo interacción de “uno a uno”,
 - ✓ Avisa al usuario cuando alguien le está mandando mensajes,
 - ✓ Se usa con amigos o conocidos: con los usuarios que ya pertenecen a nuestra red social en *Facebook*, por lo que hay más control sobre la lista de contactos,
 - ✓ Las posibilidades de contextualización y personalización se dan en el perfil de usuario.
- Además se ha integrado la opción de videollamada.

Sin embargo, no exige la instalación de un programa⁵, sino que se lleva a cabo en la misma página de *Facebook*. Ésta es quizá la característica que le ha ayudado a sobresalir: menor esfuerzo. Además, la contextualización que el sitio ofrece ayuda no sólo en la búsqueda de relevancia, sino en la creación de temas de conversación y en la viabilidad del estado *multitasking* o multi-tarea (Yus, 2010: 217), es decir, la utilización simultánea de varias aplicaciones en una misma sesión de uso de la computadora. En palabras casi exactas de un usuario: uno está chismoseando las fotos de los demás y habla sobre ellas en el *chat* y además se puede publicar al mismo tiempo.

Facebook logró integrar las videollamadas recientemente, gracias a la conjunción con el servicio de *Skype*, el cual, además de consolidarse por la comunicación en audio y video, ofrece al usuario la opción de mensajería instantánea.

⁵ En el año 2012, se incluyó *Facebook Messenger*, que es la misma aplicación de *Facebook Chat* pero en forma de un programa que hay que instalar para poder seguir las conversaciones (y notificaciones de otras actividades) desde el Escritorio de la computadora, sin entrar a la página de la red social. <<https://www.facebook.com/about/messenger>>



1.2.3.1.2. Skype

Los avances tecnológicos relacionados con la comunicación por internet no sólo han hecho que disminuya el uso del correo tradicional, sino el del teléfono mismo, especialmente cuando se trata de llamadas de larga distancia.

Skype fue fundado en el año 2003⁶ y es el servicio por internet que ha crecido gracias a la capacidad de realizar llamadas de voz a través de su *software*, con tarifas muy bajas (o incluso gratis). No obstante, los requerimientos son algo más complejos que en la telefonía tradicional⁷, ya que para llamar por Skype, es necesario que ambos usuarios cuenten con una computadora, auriculares o altavoz, micrófono, el programa instalado correctamente (actualizado y configurado), y conexión de alta velocidad a internet, además de una cuenta activa en Skype, que se elabora fácilmente, sólo con seguir los pasos que se van indicando en el proceso.

Este software es un modelo P2P (*peer to peer*), lo cual significa que en él, “el flujo de voz circula entre los extremos intervinientes como cualquier otro tráfico de datos sin la mediación de ningún servicio que intermedie en la comunicación [...] La red se convierte en un mero transportista” (Castejón, 2005: 43-44).

Las llamadas de voz no son lo único que ofrece Skype; también se pueden hacer videollamadas, las cuales conllevan un mayor grado de información contextual, por lo cual hoy en

⁶ Para leer más: *About Skype*, página oficial de la aplicación. <<http://about.skype.com>>

⁷ En la página de Skype en español, se advierte incluso que éste no es remplazo de la telefonía tradicional por lo que no puede usarse en casos de emergencia. <<http://www.skype.com/intl/es/home/>>

día se erigen como una de las formas de interacción por internet que más se acerca a la naturalidad de la conversación cara a cara. Sin embargo, aún hay aspectos que las alejan de dicha naturalidad, como las fallas técnicas (pérdidas de conexión, por ejemplo) y el hecho de que la pantalla no muestra elementos que forman parte del entorno del interlocutor (Yus, 2010: 242).

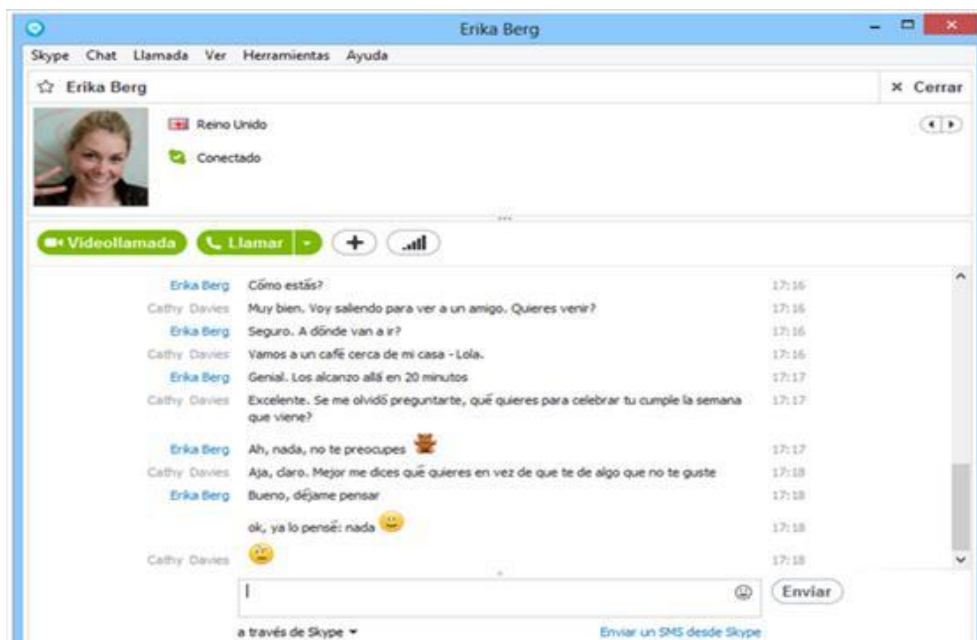


La inclusión de audio y video en las interacciones significa la revelación de información sobre el estado e identidad del usuario, quién de nuevo es atado a un nombre y cuerpo, por ello es común que algunos o muchos prefieran recurrir a la conversación escrita:

Nuestra opinión es que, a pesar de estos avances, muchos usuarios siguen refugiándose en la seguridad de la comunicación escrita, excepto en interacciones con personas que pertenecen a sus redes sociales físico-virtuales y no hay, por lo tanto, problema en revelar información que ya es conocida de antemano por los demás, como ocurre con el popular servicio de telefonía por internet *Skype* (Yus, 2010: 177).

La palabra es el medio ideal para desarrollar nuestra identidad en el ciberespacio. La escritura no muestra nuestra cara, pero sí nuestras ideas: ese es el fuerte de todos los medios de interacción que hemos mencionado hasta ahora, incluyendo la mensajería instantánea, la cual es también uno de los servicios que ofrece *Skype* a sus usuarios.

La mensajería instantánea de *Skype* no es tan completa como la de otros programas. Aún no hay posibilidades de personalizar colores o emoticones, por ejemplo; mas cumple las funciones primordiales. Su empleo es sencillo⁸: hay contactos, una caja para teclear los mensajes que se desean enviar, emoticones predeterminados y, si se instala una aplicación extra, llamada *Messenger Plus! for Skype*, se agregarán más propiedades, como el envío de sonidos o la grabación de las conversaciones.



Hay opciones que hacen diferentes las conversaciones por *Skype*: la que más llama la atención, de acuerdo a los fines de este trabajo, es el hecho de que se pueden borrar o modificar los mensajes que ya han sido enviados, pero solo durante unos minutos después de haberlo hecho. Esto aleja a las conversaciones dadas por este *software* de las características de un discurso oral (de lo cual se hablará más adelante).

Sin duda alguna, *Skype* es un programa muy completo e innovador; aunque su mensajería instantánea se puede perfeccionar en lo que respecta a efectos de personalización, los usuarios encontraron una fascinación por dicho servicio, bien por su calidad de video y audio, o bien por sus varias opciones para comunicarse.

⁸ Para conocer una guía detallada de cómo usar la mensajería instantánea de *Skype*, véase: <<https://support.skype.com/es/faq/FA3271/envio-de-mensajes-instantaneos-windows>>

Tal ha sido su popularidad, que en el 2011, *Microsoft* adquirió la aplicación por 8.5 millones de dólares y en el 2012 se dio a conocer su integración con *Windows Live Messenger*, lo cual desembocaría en una desaparición de éste. Ahora los usuarios pueden entrar a *Skype* con su cuenta de *Messenger*, cuya desconexión comenzó en el primer trimestre del 2013. No obstante, debido a los agujeros en la mensajería instantánea de *Skype*, se cree que muchos usuarios buscarán otros “mensajeros”, como *Google Talk*, *WhatsApp Messenger*, *AIM* (BBC Mundo, 2012).

Aún con su desaparición, *Windows Live Messenger* es reconocido como uno de los revolucionarios de la comunicación por internet, con sus múltiples opciones de uso y capacidad de conexión con otros clientes de mensajería, como *Yahoo! Messenger*, y redes sociales como *Facebook*.

1.2.3.1.3. *Windows Live Messenger*

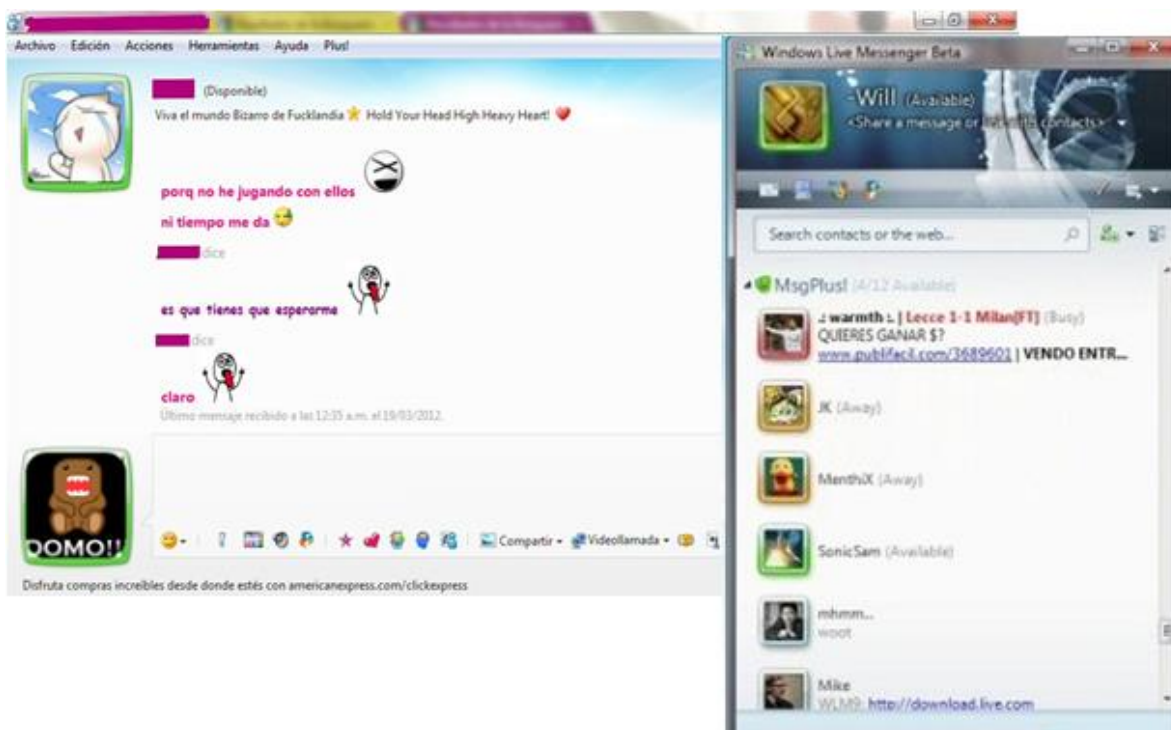
El más conocido como *Messenger* surgió el 22 de julio de 1999, bajo el nombre de *Windows Messenger*, creado por *Microsoft* (BBC Mundo, 2009). En un principio, como la mayoría de los “mensajeros”, ya contaba con muchas propiedades:

enviar/recibir mensajes, ver cuándo el otro está escribiendo la respuesta, servicios de telefonía de Voz/IP integrado, comunicación de voz punto a punto, SMS (en EEUU y Canadá), *chat*, intercambio de archivos, verificación de e-mails, Integración con juegos compatibles con DirectPlay, agrupación de contactos bajo grupos comunes, cambio del nick en tiempo real, skins, alertas programadas, soporte para firewalls, y demás (Fernández, 2001: 5).

El crecimiento de este *software* se dio rápidamente y a pasos grandes. “Después de los dos primeros meses del lanzamiento, el programa ya tenía 2,5 millones de usuarios. Seis meses después ascendieron a 4,5 millones de usuarios al mes y, al año, ya eran 18 millones”, en el 2009 alcanzó los 323 millones de usuarios en todo el mundo, con México como el cuarto país con más usuarios (BBC Mundo, 2009).

La comunicación se daba principalmente por texto y emoticones muy simples y acotados. Las prácticas de los usuarios comenzaban a desarrollarse, por lo cual, el “mensajero” también debía incrementar las opciones brindadas a sus adeptos para satisfacer sus necesidades de personalización y contextualización. Otra de las limitaciones era que sólo se podía emplear con los que usaran el mismo *software*, con una cuenta de *Hotmail*, y que sólo funcionaba con el sistema

operativo de *Windows*⁹. *Microsoft* no dejó de actualizar el sistema, arregló varios de los inconvenientes y abrió el campo de posibilidades para los internautas: se incluyó la compartición de imágenes, las videollamadas, los emoticones personalizados, etcétera.



1.2.3.1.3.1. Sobre las funciones del *Messenger*

Es pertinente mencionar algunas características de este mensajero instantáneo, puesto que delimitan el alcance comunicativo del mismo: los usuarios se sirven de ellas para ir construyendo sus interacciones.

- **Interoperabilidad con *Yahoo! Messenger*:** usuarios de ambos clientes pueden conectarse entre sí, si usan las versiones más recientes de los mismos.
- **Envío de mensajes a contactos no conectados:** lo cual no afecta la sincronía de las conversaciones, sino que es sólo una función extra.
- **Cambio de avatares, *display* o imágenes para mostrar:** que no deben ser necesariamente una fotografía de la persona.

⁹ Esto, aunado a la popularidad del *Messenger*, fomentó que se desarrollaran otros clientes como aMSN, muy parecidos al de *Microsoft*, pero con mayor interoperabilidad: pensado inicialmente para los usuarios de LINUX que se quisieran conectar con sus amigos de *Windows* y *Mac*.

- **Conexión con webcam y micrófono:** cuyo uso permite al *Messenger* funcionar también en videoconferencias; en caso de usar sólo la transmisión de imagen, la comunicación sigue dándose por escrito.
- **Integración de emoticones:** el usuario puede agregar sus propias imágenes y asignarles la secuencia de signos preferida para que aparezcan cuando ésta sea tecleada. Generalmente, los archivos animados (extensión .gif) son los más requeridos, ya que son más expresivos.
- **Sincronía con reproductor musical:** el *Messenger* se coordina con reproductores multimedia como *iTunes* y *Windows Media Player* para que el título de la canción que está siendo escuchada se publique como parte del mensaje para mostrar que va debajo del *nickname* del usuario. De tal modo que en la ventana principal, y en las de conversaciones, esta información será visible para todos los contactos.
- **Transferencia de archivos:** Desde documentos escritos hasta archivos de música y video.
- **Visualización de imágenes:** En una conversación, los usuarios pueden compartir sus imágenes. Las fotografías se mostrarán en la ventana de la plática y pueden ser guardadas en la computadora, si así se desea hacer.
- **Juegos:** Los usuarios no sólo pueden conversar, también pueden jugar en línea.
- **Reproducción de sonidos:** Existen sonidos que expresan algunas emociones como enojo, alivio, amor, etcétera, que al ser seleccionados, se reproducirán para los dos hablantes.

Éstos son rasgos muy importantes en la interacción por *Windows Live Messenger*, puesto que forman parte del contexto que se va formando mientras se desarrolla la conversación por mensajería instantánea. Es remarcable que todos estos elementos no los alcanza ningún *chat*; por tal motivo, las prácticas en los servidores de *chat* ya no son tan comunes, más bien se recurre a ellas cuando los usuarios prefieren hablar con gente desconocida. “El *chat* va perdiendo fuerza y, como se verá, el futuro de la comunicación cibernética parece estar destinado al *Messenger*: mucho más personal, afectivo, y con muchas más opciones para usar” (Cabedo, 2009: 3).

Sin lugar a dudas, lo que más atrae en las aplicaciones de mensajería instantánea es la cercanía que se forma, gracias a las oportunidades de contextualización y al conocimiento que se tiene sobre nuestros contactos; podríamos decir que hay más seguridad y privacidad, esto porque cualquier persona puede dirigirnos la palabra en el *chat*; pero en la mensajería somos más selectivos y nos sentimos más completos, esa es la razón de que suele decirse que el *chat* es el

primero en ser usado por alguien que comienza a usar el internet, “una vez [que] se domina el medio y se va conociendo gente, se acrecienta la necesidad de desplazarse a un lugar más privado y con más posibilidades” (Cabedo, 2009: 6).

La mensajería instantánea es altamente efectiva, comunicativamente hablando, cuando se domina el lenguaje utilizado por los usuarios. No todos recurren a los mismos rasgos, algunos estarán más apegados a la norma académica, y otros se reinventarán totalmente, tal como sucede en el habla de entornos físicos. Sin embargo, existen ciertas características que predominan en la ciberhabla y que permanecen constantes en la mayoría de los usuarios.

Por más de diez años, *Windows Live Messenger* fue el rey de la mensajería instantánea, y uno de los programas que más ha influido no sólo en el desarrollo de otros servicios, sino en las formas de comunicación por internet. Por ello, el corpus recopilado para este trabajo es proveniente de este “mensajero”; no obstante, el análisis bien puede ser aplicado a conversaciones dadas en otros clientes de mensajería, como el mismísimo *Facebook Chat* y *Skype*.

2. La conversación espontánea, una perspectiva pragmática

Tanto en el estado físico como en el virtual, una de las formas de interacción social más recurrentes es la conversación. Gracias a ella, somos capaces de relacionarnos con los demás, puesto que podemos decir y escuchar cosas que nos unen a otras personas; nos convertimos en emisores y destinatarios de enunciaciones. Estos intercambios pueden verse desde una perspectiva pragmática, pero cuando las mismas se llevan a cabo en el ciberespacio, nos topamos con un nuevo campo de estudio lingüístico que analiza estos elementos: la ciberpragmática.

2.1. Pragmática y Ciberpragmática

La lingüística nos permite el estudio de la lengua en sus niveles fonético, morfosintáctico, semántico, etcétera, pero para un análisis más completo, llega a requerirse de la inclusión de elementos extralingüísticos, los cuales pueden ser reconocidos gracias a la pragmática. A grandes rasgos, de una manera muy general, la pragmática se encarga del estudio del uso de la lengua en relación con los hablantes y las circunstancias del acto comunicativo. No obstante, varios pragmatistas están de acuerdo en que es muy difícil definir y delimitar este campo; Levinson (1989), por ejemplo, afirma que el centro del problema definicional es que

el término pragmática abarca tanto los aspectos de la estructura del lenguaje dependientes del contexto como los principios del uso del lenguaje y su comprensión, que tienen poco o nada que ver con la estructura lingüística [...] los pragmatistas están específicamente interesados en la interrelación entre la estructura del lenguaje y los principios del uso del lenguaje (Levinson, 1989: 8).

Frente a las diversas opiniones sobre la definición de esta disciplina, Bertucelli (1996) expone dos vertientes: la pragmática como otro nivel de la lingüística y como una perspectiva que engloba. La primera es la “visión componencial”, en la cual se ubica a la pragmática dentro de un cuadro jerárquico, que se acomoda por niveles de complejidad creciente; las disciplinas que se encuentran por debajo de la pragmática, se encierran bajo el término de “gramática”: ambos lados se mantienen alejados el uno del otro en este enfoque. Como resultado, hay un rechazo por los

elementos 'no controlables' de la interacción lingüística, que se suponen irrelevantes para una teoría pragmática.

La segunda vertiente es la propuesta por Verschueren (*apud*. Bertucelli, 1996), que ve a la pragmática como una perspectiva del estudio lingüístico. Esto es porque el uso de la lengua consiste en hacer elecciones por razones lingüísticas o extralingüísticas, dependientes de la situación comunicativa en la que nos encontramos. Dichas elecciones se reflejan en todos los niveles del lenguaje y nacen de la exigencia de adaptar forma y contenido del mensaje de acuerdo con efectos que el hablante pretende a través del reconocimiento de su enunciación. Entonces, la pragmática se concibe como una perspectiva que interviene en los demás niveles.

Para Teun A. van Dijk (1996), la pragmática se ocupa de estudiar las condiciones bajo las cuales las expresiones lingüísticas son aceptables, apropiadas u oportunas, es decir, las reglas y condiciones necesarias para la idoneidad de un enunciado (o acto de habla) en un contexto en particular. Se estudian las relaciones entre texto y contexto, o sea entre la estructura textual y la situación comunicativa ligada a ella. Además del enunciado, al contexto pertenecen categorías como la de hablante y oyente, la acción que efectúan al emitir o escuchar un enunciado, el sistema lingüístico que emplean y lo que conocen sobre el acto de habla y sus finalidades, además de sus actitudes (como relaciones sociales) frente a normas, obligaciones y costumbres sociales. Tales elementos determinan estructura e interpretación del enunciado.

Asimismo, Escandell (1993) expone varias definiciones en las que pretende simplificar en cierta medida los nudos que se forman al hablar sobre la pragmática. En sí, explica que este campo estudia los principios que coordinan el uso del lenguaje en la comunicación, las condiciones que determinan el empleo de enunciados concretos por hablantes concretos en situaciones concretas, así como la interpretación dada por los destinatarios.

La pragmática es, por tanto, una disciplina que toma en consideración los factores extralingüísticos que determinan el uso del lenguaje, precisamente todos aquellos factores a los que no puede hacer referencia un estudio puramente gramatical: nociones como las de emisor, destinatario, intención comunicativa, contexto verbal, situación o conocimiento del mundo, van a resultar de capital importancia (Escandell, 1993: 16).

La consideración de estos elementos extralingüísticos, aunada al interés por explicar la adaptabilidad de la lengua en determinadas enunciaciones, entre otros hechos, son la razón del por qué la pragmática es adecuada para comprender el desarrollo de las interacciones. Incluso, en el *Análisis de la conversación* de Tusón, se toma como base primordial esta disciplina.

Sin embargo, como hemos visto en el capítulo anterior: hay interacciones que salen del molde. Las nuevas tecnologías ofrecen diferentes modos de socializar. En internet se llevan a cabo varios tipos de intercambios comunicativos, todos dependientes de los medios que son empleados para realizarlos. Por ende, cabe preguntarnos si la pragmática puede estudiar estas interacciones; la respuesta es sí, pero es gracias a una reformulación llamada ciberpragmática.

Francisco Yus desarrolla la ciberpragmática, un nuevo campo que se encarga del análisis del uso del lenguaje en el ciberespacio con un enfoque pragmático. Aunque hace hincapié en la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson, Yus (2010) no descarta la posibilidad de incluir otras teorías y aspectos propios de la pragmática.

En *Ciberpragmática 2.0*, se exponen algunos intereses de esta disciplina, por ejemplo: observar cómo se usa e interpreta la información en el contexto de internet, cómo los usuarios recurren a dicha información para entender lo que los demás teclean, determinar hasta qué punto las propiedades de los distintos medios de interacción por internet influyen en la estimación de la relevancia, cómo intervienen éstas en el cálculo de los efectos cognitivos generados y en el esfuerzo mental que supone su obtención. Aunado a lo anterior, es conveniente decir que otro de los principales objetivos de la ciberpragmática es examinar el desafío que supone, para los usuarios de internet, compensar la falta de oralidad de la comunicación virtual.

Igualmente, la ciberpragmática plantea algunos supuestos sobre la comunicación en internet: los emisores poseen intenciones comunicativas y escriben sus mensajes con la expectativa de que sean interpretadas correctamente por los usuarios destinatarios; los cibernautas recurren a estrategias inferenciales para interpretar los mensajes de la Red; los usuarios esperan que los destinatarios sean capaces de tomar la información necesaria del contexto. De estos supuestos, se deduce que las interacciones por internet no son tan diferentes de las dadas en situaciones cara a cara; no obstante, hay un último supuesto que condiciona todos los anteriores: las cualidades de los varios medios de comunicación por internet influyen en el cómo los usuarios acceden a la información contextual.

A pesar de las diferencias, las interacciones del entorno físico comparten muchos puntos con las del entorno virtual, tal es el caso de algunos componentes del hecho comunicativo y de las principales características de las conversaciones espontáneas.

2.2. Interacciones comunicativas

Como se ha expuesto, la “comunicación” es básicamente un proceso en el que emisor y receptor se transmiten información gracias al conocimiento común de un código, en cuyo desarrollo intervienen otros elementos que ayudan a la interpretación efectiva o que la alteran; mientras que la “interacción” es definida por el DRAE (2001) como la “acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones, etc.”

Desde la perspectiva de las relaciones humanas, se propone que “la interacción tiene lugar cuando una unidad de acción producida por un sujeto A actúa como estímulo de una unidad de respuesta en otro sujeto, B, y viceversa” (Maisonneuve, *apud.* Marc y Picard, 1992: 14).

Teun van Dijk (1996) habla de la relación entre acción e interacción. Señala que los sucesos son modificaciones de un estado (inicial) en otro (final), que pueden darse en varias fases por una serie de estados intermedios, tales series continuas son denominadas procesos. Las acciones son entonces un tipo de sucesos, en el que llevamos a cabo un hacer de manera consciente y controlada, teniendo un propósito o intención; van Dijk diferencia estos dos conceptos.

El propósito es la finalidad y la intención es una especie de plan o estado mental necesario para el hacer posterior de una persona: “una intención se refiere únicamente a la ejecución de un hacer, mientras que un propósito se refiere a la función que este hacer o esta acción pueda tener” (van Dijk, 1996: 85).

El éxito de una acción se logra cuando el estado final del hacer coincide con el intencionado. Asimismo, es importante mencionar que el carácter intencional de las acciones se manifiesta en la necesidad de la interpretación para ser comprendidos; son, pues, comparables con los significados. Por esta razón el no-hacer intencional también se percibe como una acción. De ello, van Dijk deduce que la actuación social es la interacción:

que se define como una serie de acciones en las que varias personas se ven implicadas alternativa o simultáneamente como agentes. Al lado de los requisitos previos ya mencionados para el buen logro de las acciones se impone también una serie de requisitos sociales, a saber, convenciones de distinta especie [...] una interacción es exitosa cuando el resultado coincide con las intenciones de las personas en cuestión [...] la condición previa para el logro de una interacción es que tengamos, como mínimo, un acceso parcial al conocimiento, los deseos, las intenciones y los propósitos de nuestros interlocutores (van Dijk, 1996: 89).

Van Dijk aclara que los actos de habla son acciones, porque hacemos algo al emitir un enunciado con una intención conscientemente; controlamos y damos forma a lo que decimos. Además, en una interacción lingüística, nuestros actos deberán cumplir ciertos principios de cooperación que cuiden del proceso.

En el capítulo anterior, se descubre la comunicación como la base para la organización de una sociedad: el ser humano como ente social se logra gracias a las mismas interacciones en las que éste participa. Los encuentros interpersonales suponen una situación y caracterización social de los interactuantes, además de un contexto que aporta códigos, normas y modales que regulan y hacen posible la comunicación; así pues, toda relación se inscribe en una “institución” que conlleva roles, valores, finalidades y modelos comunicativos, factores que contribuyen a una ritualización de las relaciones sociales (Marc y Picard, 1992: 16-17).

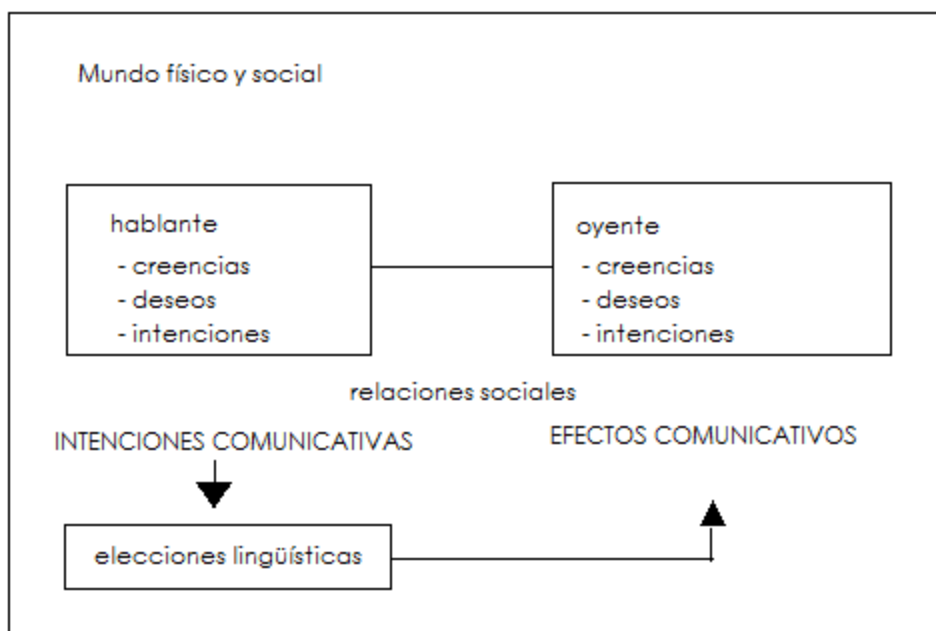
Es posible ver cómo los intercambios tienen un marco: el dónde, cómo, con quién, cuándo... suceden es lo que determina rasgos de las mismas; son los componentes mismos los que pueden ayudar a caracterizar una interacción que constituye un hecho o evento comunicativo.

2.2.1. Componentes del hecho comunicativo

Los elementos de una interacción comunicativa pueden considerarse de distintas formas, pero la perspectiva suele ser parecida, puesto que se pone énfasis en la situación de los hablantes, qué los impulsa a expresarse de ciertas maneras, en qué condiciones sociales están sumergidos, etcétera. Por su parte, Bertucelli (1996) señala que la interacción verbal presume la coordinación de, mínimo, dos sistemas funcionales: el del hablante y el del oyente, y que

el concepto de uso lingüístico presupone el de una interacción comunicativa o de diálogo. La adaptabilidad y la variabilidad se producen en cuanto existe un objeto al que se dirige el acto de comportamiento: el diálogo es pues, desde la perspectiva pragmática, un carácter estructurante del lenguaje (Bertucelli, 1996: 109).

Visto así, la interacción es condicionada por el mundo físico y social, y por los vínculos entre los participantes; de este modo, el hablante optará por ciertas formas sobre otras al expresarse para adaptar su mensaje. “Los objetos de adaptación están mínimamente representados por los componentes fundamentales de la interacción. Estos últimos figuran en el esquema siguiente” (Bertucelli, 1996: 111):



6. Esquema: componentes de la interacción (Bertuccelli, 1996: 111)

Por otro lado, Marc y Picard (1992) desglosan lo que llaman “estructura de la interacción”, en la cual ubican cuatro niveles de comunicación. El primero es el de sentido y significación: donde éste es la significación lingüística explícita de los enunciados, y aquél es la intencionalidad implícita, la acción que se busca ejercer en el receptor. El segundo es el de contenido y relación: donde se refleja la información, opiniones, juicios, sentimientos, que el mensaje transmite, así como el hecho de que se intenta instaurar cierto vínculo entre los interlocutores. El tercer nivel es la relación de lugar: en el que se manifiesta qué posición desea ocupar el emisor y qué posición le otorga al otro; puede determinarse por el estatus, roles e identidad social o por el lugar subjetivo que cada uno toma en correspondencia con el otro (este último factor dominará más en los encuentros informales). Finalmente, el cuarto nivel es el de la simetría y complementariedad: los interactuantes pueden adoptar posiciones de iguales (donde un comportamiento en uno de los partícipes acarrea otro sensiblemente idéntico en el receptor) o diferentes pero complementarias (aunque los mensajes son de distinta naturaleza, se ajustan unos con otros).

Escandell (1993) enlista algunos componentes del sistema que dan cuenta del uso del lenguaje en la comunicación; los divide en materiales, que son entidades objetivas y descriptibles externamente, y relacionales, que son conceptualizaciones subjetivas que surgen por las relaciones entre los elementos. Entre los primeros, se encuentran:

- **Emisor.** Produce intencionalmente una expresión lingüística oral o escrita. Sujeto real, con conocimientos, actitudes y creencias, que establece relaciones con su entorno.
- **Destinatario.** Es a quien se dirige el enunciado: el emisor lo evalúa para construir un mensaje adecuado. Puede ser alguien conocido o prefigurado.
- **Enunciado.** Expresión lingüística producida por el emisor y construida según un código lingüístico. No se define gramaticalmente, sino dentro de la teoría pragmática, por ser una unidad del discurso: una secuencia lingüística concreta emitida en una situación comunicativa. Se evalúa con criterios pragmáticos, como adecuado o no, efectivo o no.
- **Entorno** (o situación espaciotemporal). Circunstancias del *aquí y ahora* que influyen en las elecciones del hablante y se reflejan en la forma de los enunciados; constituye una base para la interpretación de los mismos.

Entre los componentes relacionales, se ubican los siguientes:

- **Información pragmática.** Son los conocimientos, creencias, supuestos... de alguien en un momento de la interacción. Escandell (1993) señala que siguiendo a van Dijk, se puede decir que la información pragmática consta de tres subcomponentes: general (conocimiento del mundo, sus rasgos naturales y culturales), situacional (conocimiento derivado de lo que los participantes van percibiendo en la interacción) y contextual (derivado de las expresiones lingüísticas precedentes en el discurso).
- **Intención.** Actitud, finalidad u objetivos que subyacen a una enunciación dirigida a un interlocutor específico.
- **Distancia social.** Relación entre interlocutores, dada por el hecho de pertenecer a una comunidad social; establece el grado de acercamiento entre ellos.

Otra propuesta interesante es la de Hymes (*apud*. Tusón, 1997), quien estudió los hechos comunicativos a partir de ocho componentes que permiten su caracterización: situación, participantes, finalidades, secuencia de actos, clave, instrumentos, normas y género. Éstos se pueden vincular con el desarrollo de una conversación espontánea o, en específico, con la realizada por mensajería instantánea.

i. Situación

Comprende tanto la localización espacial con sus fronteras externas (límites del lugar físico) e internas (organización interna del espacio que afecta la comunicación) como la localización temporal con sus fronteras externas (principio y fin del hecho comunicativo) e internas (que permiten distinguir secuencias comunicativas incrustadas en el evento global); asimismo se incluye la escena o atmósfera psicosocial, que nos permite asociar a una organización espaciotemporal unos hechos comunicativos y no otros.

En las conversaciones por mensajería instantánea, la noción de tiempo sigue funcionando casi igual que en las interacciones presenciales, mientras el lugar físico se difumina, puesto que se da una situación determinada por circunstancias virtuales. El *software* que permite los encuentros es el lugar que se nos brinda: las fronteras externas son, de alguna forma, el internet; las internas, el *Messenger*, cuyos rasgos acuerdan la atmósfera psicosocial. Sabemos que los eventos dados ahí son conversaciones espontáneas con alto grado de informalidad que cuentan con sus propias técnicas de turno de habla, donde, generalmente, ambos participantes tienen el mismo poder.

ii. Participantes

Son las personas que intervienen en la interacción. Para la descripción del hecho comunicativo se toman en cuenta las características psicosociales (edad, estatus, papeles, repertorio verbal, bagaje de conocimientos, entre otras) que sean relevantes; por ejemplo, el papel ayuda a construir y depende de la situación, ya que todas las personas tienen varios papeles y seleccionará el que sea necesario o deseado. Asimismo, interesa la relación habida entre los participantes y la manera en que se organizan (constelación).

Los usuarios de la mensajería instantánea pueden ser muy diversos, pero los más frecuentes son los que buscan un tipo de conversación informal; además, como hemos visto, el internet hace que las personas se deslinden, poco o mucho, de lo que son en el entorno físico “real”, por lo que los papeles que desempeñan no suelen determinarse por el estatus o clase, sino por la edad, sexo y, principalmente, por las relaciones existentes entre ellos.

iii. Finalidades

Constan de los objetivos de la interacción y de los productos obtenidos, que pueden coincidir o no con los primeros. Pueden ser de tipo social o institucional y particular o individual. Cuando las

finalidades de los participantes no coinciden, se inicia una negociación que resulta satisfactoria para uno, para ambos o para ninguno.

Como en las conversaciones cara a cara, las finalidades pueden variar en las dadas por mensajería instantánea, depende de los deseos de cada persona; puede ser que uno tenga el interés de pasar el tiempo platicando, pero su interlocutor sólo esté ahí para hacer acto de presencia.

iv. Secuencia de actos

Esto se relaciona con la estructura y organización de las interacciones, al modo en que se presentan, cambian o desarrollan los temas. (Sobre la estructura de la conversación espontánea, se expondrá más adelante)

v. Clave

Es el tono o el grado de formalidad/informalidad del intercambio comunicativo que se determina dentro de un *continuum*, por lo cual puede haber conversaciones semi-informales. La mayoría de las conversaciones por mensajería instantánea tienden a un tono ligero, en broma, simple o informal. En estos casos, algo que ayuda a evidenciar el grado es qué tan lejos o cerca de la norma académica está el habla empleada por el usuario, es decir, entre menos recursos de “deformación” se usen (como la repetición de signos, abreviaciones, emoticones, elisiones, onomatopeyas y otros rasgos de la ciberhabla), se apreciará un mayor grado de formalidad.

vi. Instrumentos

Aquí se incluyen el canal (medio a través del cual circula el mensaje), formas de hablar (parte del repertorio verbal elegido) y los elementos cinésicos y proxémicos, además de las vocalizaciones. Como se explicó en el primer capítulo, el canal es internet, en donde las conversaciones escritas oralizadas se dan por el medio manual, visual y, en ocasiones, auditivo. Aunado a esto, las vocalizaciones y otros elementos se adaptan a los intercambios por mensajería instantánea, valiéndose de los recursos que el *software* brinda y de las capacidades de los usuarios.

vii. Normas

Se refiere tanto a las de interacción, que regulan la toma de palabra, como a las de interpretación, que se vinculan con los marcos de referencia compartidos que permiten descifrar lo que se dice y

lo que no, en este tipo de normas se basa el funcionamiento de las implicaturas, cortesía y la realización de los procesos de inferencia.

En las conversaciones por internet, la aplicación de estas normas también depende del programa o plataforma que se utiliza, puesto que cada medio de interacción tiene sus propias reglas (vinculadas con la interfaz y objetivos de cada sitio). El contexto juega un papel muy importante en la interpretación y se configura con otro tipo de elementos virtuales que ayudan al usuario a conocer mejor a su interlocutor y, por lo tanto, a interactuar adecuadamente con él.

viii. Género

Es el tipo de hecho comunicativo, caracterizado por la perspectiva sociocultural que tiene en cuenta las secuencias discursivas dominantes en la interacción y ciertos usos lingüístico-comunicativos. En el caso de este trabajo, el tipo de hecho es la conversación espontánea, donde la secuencia dominante es dialogal y se distingue por cierta organización, estructura y características que pueden tener un equivalente muy similar en las conversaciones por mensajería instantánea.

2.2.2. Conversación espontánea

El DRAE (2001) define *conversación* como la “acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras”; además señala acepciones que, aunque en desuso, caracterizan el evento interactivo: “Concurrencia o compañía. // Comunicación y trato carnal, amancebamiento. // Habitación o morada.”

Conversar es un acto que nos identifica como parte de una sociedad, de un mundo en el que las relaciones interpersonales son la base del desarrollo común y personal. Cuando no platicamos con alguien, nos sentimos fuera de un todo. Nos sirve para muchas cosas: desde pedir información simple, como pedir la hora, hasta pedir información trascendente, como pedir matrimonio. La palabra crea y la conversación nos puede dar colegas, amigos, enemigos, etcétera.

Amparo Tusón (1997) expone que el término conversación a veces designa a cualquier tipo de interacción oral, pero que cada uno se caracteriza por diferentes aspectos, como los grados de formalidad, la determinación, los participantes, etcétera. Por esto, *conversación* funciona mejor como el sinónimo de *conversación espontánea*, es decir, no planificada.

Desde una perspectiva pragmática, conversar requiere de conocimientos y habilidades que cualquier usuario de la lengua va adquiriendo conforme lo practica. La conversación trae consigo implicaturas que requieren de procesos de inferencia para interpretar lo que se escucha (pues en la mayoría de los casos lo que uno dice, el otro no debe tomarlo literal). Asimismo, las formas de comportarse dependen de con quién, en dónde y cuándo se interactúa: una conversación espontánea no tiene el mismo desarrollo cuando se realiza entre dos desconocidos que cuando se da entre dos amigos del alma.

Los hablantes no sólo cuentan con elementos lingüísticos para expresar sus intenciones, pensamientos y emociones en una conversación, también tienen elementos cinésicos, proxémicos, vocalizaciones, entre otros, que les sirven para comunicar sin decir nada. En conjunto, estos últimos son muy característicos de las interacciones cara a cara, es decir, comúnmente, no son propios ni de la escritura ni de las conversaciones por teléfono (excepto por las vocalizaciones), por mencionar algunos ejemplos. No obstante, existen formas de comunicación que, aunque no se dan cara a cara, se las ingenian para incorporar de algún modo todos estos aspectos; éste es el caso de las conversaciones por mensajería instantánea.

Así como las conversaciones espontáneas, las interacciones por mensajería instantánea se llevan a cabo sin planificación y se desenvuelven dependiendo del contexto e interlocutores; además conjuntan los elementos lingüísticos, paralingüísticos y extralingüísticos para implicar y ser interpretadas. Como se verá más adelante, estas prácticas tienen mucho en común, tanto por sus partes y organización, como por su lenguaje.

Para que una conversación (típica o por mensajería instantánea) se dé, los hablantes deben quererlo, pues saben que el interactuar es cosa de dos y que, por lo tanto, tendrán que ser partícipes de la construcción de la plática, no sólo observadores. A partir de este conocimiento común a todo usuario competente de la lengua, Grice propone el Principio Cooperativo, con el cual intenta revelar el mecanismo del juego conversacional.

2.2.2.1. El principio cooperativo: la teoría de Grice sobre la conversación

Uno de los autores más importantes para el estudio de la conversación es Herbert Paul Grice (1975), quien manifiesta que debe haber lugar para una lógica no formalizada, un tanto

asistemática, ya que las reglas de los expedientes formales pueden no ser efectivas para su contrapartida natural. De esta lógica parten conceptos como el de implicatura.

Cuando decimos algo, no siempre hablamos lógicamente. Detrás de nuestras expresiones se llegan a esconder otros significados. Para explicar este ejercicio lingüístico, Grice habla de tres términos: “implicar”, “implicatura” (lo que implica) e *implicatum* (lo implicado). Por otro lado, “decir” se emplea en el sentido de que lo que se dice se encuentra ligado con el significado convencional de las palabras; aunque, a veces, este significado convencional determina lo que se implicó y nos ayuda a identificar lo que se dijo. A esto se le llama *implicatura convencional*.

Otro tipo de implicaturas son las *no-convencionales*, las cuales se dividen en *conversacionales*, que se vinculan con los rasgos del discurso, y las *no conversacionales*, que tienen que ver con aspectos sociales. Los rasgos generales del discurso, relacionados con las implicaturas, responden a su vez a una serie de máximas que parten del **Principio Cooperativo**, según el cual los participantes de una conversación están dispuestos a participar en el proceso comunicativo. Dentro de este principio se distinguen cuatro categorías:

Cantidad: que tiene que ver con la cantidad de información aportada.

1. “Haga usted que su contribución sea tan informativa como sea necesario”,
2. “No haga que su contribución resulte más informativa de lo necesario”.

Cualidad: “Trate usted de que su contribución sea verdadera”.

1. “No diga usted lo que crea que es falso”,
2. “No diga usted aquello de lo cual carezca de pruebas adecuadas”.

Relación: “Sea relevante”, o como ha sido traducida también, “vaya usted al grano”.

Modo: respecto al cómo se dice algo, “sea usted perspicuo”.

1. “Evite usted ser oscuro al expresarse”,
2. “Evite usted ser ambiguo al expresarse”,
3. “Sea usted escueto (y evite ser innecesariamente prolijo)”,
4. “Proceda usted con orden”.

Igualmente, podemos encontrar otro tipo de máximas como el ser educado o cortés, que también generan implicaturas no-convencionales.

Para Grice, las conversaciones comparten características con otro tipo de transacciones cooperativas: las partes tienen un objetivo común inmediato, las contribuciones de los

participantes son dependientes unas de otras, y además se reconoce que la transacción debe continuar adecuadamente hasta que se acuerde en darle fin. Desde esta perspectiva, bajo el supuesto de que las personas tienen interés por el proceso y resultados de una conversación, se aprecia el Principio Cooperativo como algo razonable.

Cuando se violan las máximas, es posible llegar a equívocos. Pero también al romper deliberadamente una máxima, manteniendo el Principio Cooperativo, se genera una implicatura conversacional; esto es lo que Grice llama *explotar una máxima* (procedimiento por el cual se dejan de lado ciertas máximas para implicar algo, utilizando una figura discursiva o tropo).

Grice expone diversos ejemplos en los que podemos entender la relación de las implicaturas con el cumplimiento y violación de las máximas: la ironía, metáfora e hipérbole se llevan a cabo al pasar por alto la máxima de cualidad, “no diga usted lo que crea que es falso”; hay otras que se generan al desobedecer la máxima de relación para evitar seguir los temas que no se quiere tocar o que son impertinentes; por otro lado, los principios de modo se infringen cuando se es ambiguo a propósito, o cuando se es oscuro para evitar que la información llegue a oídos de terceros.

Es natural que las máximas propuestas por Grice se rompan en toda conversación que sea interesante y “normal”, puesto que dicha ruptura también genera sentido. El seguimiento del Principio Cooperativo y la disolución o respeto por las máximas, aunado al surgimiento de las implicaturas, hacen de la conversación un intercambio exitoso, un proceso de dos.

El Principio de Grice establece que si va a haber una interacción, es porque ambas partes tienen desde el principio la intención de llevar a cabo el proceso comunicativo; mientras se dé el Principio, la conversación podrá continuar. Asimismo, la interpretación que hagamos de las implicaturas del otro, nos ayudará a determinar si aquél quiere seguir o detener el intercambio.

Las conversaciones por mensajería instantánea tienen también sus formas de cumplir o no con estas máximas, además de poseer sus métodos de implicación e inferencia. No obstante, debido a que no se cuenta con un contexto “palpable”, es difícil decir hasta qué punto puede un investigador analizar por este marco teórico. Resulta más sencillo cuando contamos con las ventajas de lo que Tusón llama “observación participante”, que permiten “conocer mejor las intenciones y las presuposiciones con que actúan las personas que conversan” (Tusón, p. 106), así como el conocimiento de precio o fondo (*background knowledge*).

A pesar de la dificultad de un análisis de ese calibre, es pertinente mencionar la importancia del Principio de Cooperación en este tipo de conversaciones. El hecho de que los interlocutores tengan la voluntad de participar y construir una interacción es lo que logra el éxito comunicativo.

Por otro lado, Crystal (2002) expone cómo se rompen las máximas de Grice en los intercambios por internet. La de calidad se infringe porque generalmente no conocemos a las personas con las que hablamos, así que no sabemos qué tan falso o no es su discurso e identidad; la de relevancia se viola, por ejemplo, en un grupo de chat, donde los temas cambian rápido y no se sigue un hilo temático; el quebrantamiento de la de cantidad se relaciona con el *lurking* (sólo miran, pero no contribuyen) y el *spamming* (envío masivo de mensajes); finalmente, el rompimiento de la máxima de manera se refleja en el desorden del chat, la baja calidad de las páginas web y la falta de selectividad y competencia en el teclado y en la misma ciberhabla.

No obstante, Crystal (2002) no incluyó a la mensajería instantánea en su estudio. Los ejemplos con los que él ilustra el cumplimiento o violación de las máximas difieren en dicho medio, sobre todo, en las interacciones de uno a uno: el *lurking* no se da en la plática, pero puede darse antes, cuando el usuario inicia sesión como “No Conectado” para ver quién está disponible; el *spam* no es común, ya que los contactos suelen ser conocidos, de ahí que usualmente sí haya idea de qué tan falso o cierto es su discurso e identidad. Además, gracias a que se trata de intercambios entre dos personas, hay mayor control en el orden y relevancia de la conversación.

Algunas prácticas relacionadas con la teoría de Grice en las conversaciones por mensajería pueden ser las siguientes: 1) cuando un hablante nos envía un mensaje, inferimos que quiere iniciar una conversación; 2) cuando cambia de tema, adecuándose a nuestros intereses, inferimos que quiere mantener el intercambio; 3) cuando comienza a formular expresiones de cierre o despedida, inferimos que la interacción está finalizando. Es de éste y otros modos, que el Principio de Grice nos ayuda a entender cómo se forma una conversación y qué partes la componen.

2.2.2.2. Construyendo la conversación: estructura y organización

La conversación, por ser una interacción, necesita que al menos dos personas intercambien información, por lo que se dice que es dialogal: hay una organización a partir de turnos. Tusón (1997) define al turno como la toma de la palabra que se distribuye mediante diferentes estrategias, distinguidas por los LAT: lugar apropiado para la transición. Cuando hay un LAT, es momento de que otro comience a hablar. Si hay más de dos participantes, la palabra será del que primero la tome; eso si el que tenía la palabra anteriormente no ha seleccionado a nadie para sucederlo. Los LAT pueden ser de naturaleza sintáctica, léxica, prosódica, gestual o directa, es decir, ceder la palabra al interlocutor con una pregunta, por ejemplo.

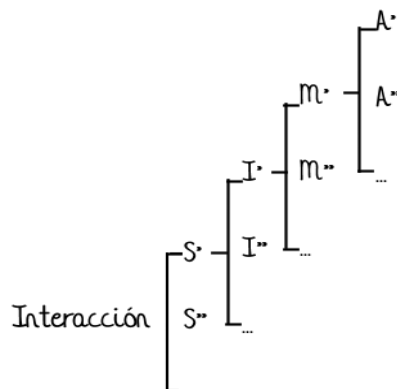
Para Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) el turno y los lugares de transición son fundamentales en el sistema de organización conversacional que ellos proponen, el cual se basa en unas reglas generales que explican la distribución y coordinación de turnos:

- 1) En el LAT inicial de cualquier turno
 - a) Si el hablante en turno elige al siguiente, éste último tendrá los derechos y obligaciones de tomar la palabra. La transición se lleva a cabo luego de la selección.
 - b) Si no se selecciona quién será el siguiente, cualquiera tiene la oportunidad de autoseleccionarse. El primero en hablar adquiere los derechos del turno y la transferencia ocurre en ese momento.
 - c) Si no hay selección del siguiente y nadie más se autoselecciona, el hablante en turno puede continuar.
- 2) Cuando se ha aplicado 1(c), en los siguientes LAT se operarán las reglas (a)-(c) hasta que se logre la transición de los derechos a otro hablante.

A veces, un LAT no es un LAT, pero es interpretado como tal, de este modo surge un solapamiento: alguien comienza a hablar, porque cree que era su turno de hacerlo. O el caso contrario: un LAT no es entendido, por lo que se produce un intervalo.

Respecto a los turnos, es importante mencionar los llamados *pares adyacentes*, que son dos turnos sucesivos en los que la existencia del primero crea la expectativa del otro. Ese es el caso de: saludo – saludo, pregunta – respuesta, ofrecimiento – aceptación/rechazo, agradecimiento – minimización, etcétera.

Para adentrarse en la estructura de la conversación, Tusón (1997: 61-62) se remite a otros autores como Coulthard y Kerbrat-Orecchioni. Figura un modelo que representa la jerarquización en unidades de mayor a menor que configuran una conversación. Las unidades son: interacción, secuencia, intercambio, intervención o movimiento y acto.



7. Jerarquía de la estructura de la conversación (Tusón, 1997: 61)

- **Interacción:** es toda la conversación, desde la apertura hasta el cierre.
- **Secuencia:** se delimita por aspectos relacionados con el tema, cambios en la actividad discursiva o en la constelación de los interlocutores.
- **Intercambio:** unidad dialogal mínima, compuesta de dos turnos o más.
- **Intervención o movimiento:** cada aportación de los participantes; es la unidad máxima desde la perspectiva monologal.
- **Acto:** cada función ilocutiva e interactiva en los movimientos. Una intervención puede tener uno o más actos.

Debido a las diferencias entre la conversación cara a cara y la dada en mensajería instantánea, algunas concepciones de las unidades explicadas pueden variar; éstas se complementan y mezclan con otro tipo de identificación enunciativa, etiquetada bajo la terminología de Baron (*apud.* Yus, 2010), la cual se ejemplifica abajo con fragmentos pertenecientes al corpus:

- **Unidad de transmisión:** cualquier mensaje enviado por mensajería al pulsar la tecla *enter*. Pueden ser desde emoticones o expresiones simples hasta oraciones complejas o párrafos.

(i)

(06:10 p.m.) X: awww 🥺
 (06:10 p.m.) Y: 😊

(ii)

(06:22 p.m.) X: *aparte k la rola k kantan es mi maximo* 😏

- **Enunciado:** oración (III) o fragmento de oración (iv) en la mensajería instantánea; cuando se trata de fragmentos, estos pueden ser completados en otra unidad de transmisión.




(iii)

(06:07 p.m.) X: yo pensaba q ibas disfrazado como Michael en el video de Bad 🤡





(iv)

(06:41 p.m.) X: *mientras el cuida el ganado* XD


- **Secuencia:** Transmisiones enviadas en cadena (una tras otra) por el mismo interlocutor; la del ejemplo equivale a tres unidades de transmisión.

(07:20 p.m.) X: entendí mal la pregunta 
 pensé que ya te tenían un trabajo 
 yo estoy condenada con la SEP 

- **Cierre:** serie de transmisiones que dan por terminada la conversación. En el siguiente ejemplo del corpus, X inicia el cierre, que se distingue por el marcador *bueno*; luego de este indicio hay más transmisiones que desembocan en la despedida y en la desconexión al programa de mensajería. Posteriormente, se recibe la despedida de Y, quien la envió cuando X ya había cerrado sesión.

(07:29 p.m.) X: bueno iré a molestar a mi hermano 
 ... [transmisiones conversacionales subsiguientes]
 (07:30 p.m.) X: bueno ahora sí  me voy 
 (07:31 p.m.) X: bye 
 [Fin de la conexión]
 [Nuevo inicio de sesión]
 (09:47 p.m.) Y: Sale

- **Ruptura de enunciado:** división de un enunciado en dos o más transmisiones.

(06:02 p.m.) X: *t keria*
dcir k si ia viste fotos en el face 
d lo k me disfraze este jalowin

- **Par de enunciados divididos:** dos transmisiones en secuencia que gramaticalmente forman parte del mismo enunciado. Éste término es muy parecido al de ruptura de enunciados, pero en aquél se hace enfoque en la acción, mientras que en éste se resalta la unidad bipartita.

(06:34 p.m.) X: a mi no me gusta mucho se le ve mas grande la nariz
i las orejas 🙄

Todas las conversaciones del corpus presentan los casos descritos por la terminología de Baron y se relacionan estrechamente con la organización espacial, uno de los rasgos de la ciberhabla, que se describirá en el siguiente capítulo.

Como se ha manifestado, se aprecia la posibilidad de que estos términos se complementen o se correspondan con los que explican a las conversaciones espontáneas convencionales (cara a cara). El ejemplo más notable es el de “cierre” que también aparece en lo expuesto por van Dijk.

Según Teun van Dijk (*apud.* Moreno Fernández, 1998: 165) toda conversación tiene una macroestructura (estructura global, donde queda organizada como un todo) y una microestructura (en el que aparecen los enunciados individuales y sus relaciones: turnos, secuencias de éstos). En la macroestructura se identifican categorías que se corresponden con funciones cumplidas por unidades lingüísticas y paralingüísticas, y que Moreno Fernández (1997: 165-166) dispone en el siguiente esquema:



8. Macroestructura de la conversación, a partir de la propuesta de van Dijk (Moreno Fernández, 1998: 165)

- **Preparación.** Pretende establecer la comunicación.
- **Apertura.** Marca el inicio formal de la conversación; se divide en dos subcategorías: el saludo y los preliminares (turnos de preparación para las fases centrales, se manifiestan, por ejemplo, en preguntas sobre la salud, la familia, etcétera).
- **Orientación.** Serie de turnos que preparan el desarrollo de un tema de conversación. Se da con procedimientos como las preguntas, peticiones o comentarios.
- **Objeto de la conversación.** Desarrollo de uno o más temas y de la función pragmática de los enunciados.
- **Conclusión.** Turnos que cierran un tema de conversación.
- **Terminación.** Se distinguen dos subcategorías: preparación de la despedida (suele servir para la planificación de un próximo encuentro) y despedida (cierre formal de la interacción).

Esta forma de estructurar la conversación claramente puede simplificarse en tres partes: apertura (preparación y apertura), desarrollo (orientación, objeto de la conversación y conclusión; categorías que pueden repetirse cíclicamente) y cierre (terminación). Dichas partes se corresponden con las que Tusón (1997) propone.

2.2.2.3. Fases generales de la conversación: de la apertura al cierre

Como todo, la conversación espontánea tiene un principio, un desarrollo y un final. La duración de la misma y las expresiones con que se da cada una de sus partes dependen de los interlocutores y del contexto que los determine. Cada hablante implicará en sus participaciones lo que desee comunicar: si desea interactuar con otro, si desea continuar el intercambio, si desea terminarlo e irse. Hay distintas formas de reconocer si alguien quiere hablarnos o cortarnos.

☺ **Apertura: ¡Holaaa!**

El inicio de la conversación se puede dar de distintas formas. Amparo Tusón (1997) señala los saludos, las preguntas y las exclamaciones como las principales fórmulas para abrir una plática, aunadas a las invitaciones directas como “Tenemos que hablar”, “¿Puedo hablar contigo?”, etcétera.

Muchas veces los saludos sólo cumplen con la función fática o con una manifestación propia de la cortesía; pero otras veces, conllevan la intención de platicar largo y tendido. Si una persona nos saluda de lejos mientras continua caminando, no hay intención alguna de conversar; si nos saluda efusivamente y se nos planta enfrente, es claro que quiere conversar.

Erving Goffman (*apud.* Moreno Fernández, 1998: 167-168) señala que las conversaciones tienen una estructura participativa en la que hay rituales de acceso (rutinas de expresiones que forman parte de las pláticas diarias y que se repiten según convenciones sociales y comunicativas). Entre estos rituales incluye los saludos y despedidas; y entre los saludos se distinguen tres tipos: a) *de paso*, producto de la intersección rutinaria de los individuos; b) *de sorpresa*, cuando la frecuencia de contacto y el lugar no son los habituales; c) *de apertura*, marcan el inicio del diálogo.

Tusón (1997) distingue que cuando hay intención de interactuar, puede haber un “hola” con alargamiento vocálico, entonaciones descendentes o ascendentes, gestos amables como la sonrisa, e incluso podemos llegar a provocar que nuestro camino converja con el de la persona con la que queremos comunicarnos. En cuanto la persona reconozca la intención, responderá afirmativamente o cerrará el canal.

Con las preguntas pasa casi lo mismo. El “¿cómo estás?” suele adquirir rasgos fáticos, es decir, al hablante no le interesa saber cómo está su interlocutor, sólo lo pregunta por mera costumbre o cortesía para mantener el canal abierto aunque lo vaya a cerrar muy pronto, por ello, la respuesta casi siempre es “Bien, ¿y tú?”. Pero si realmente le interesa saber cómo está su receptor, insistirá. Preguntas de otro tipo también pueden servir para abrir una conversación. El contenido de éstas depende de la relación entre los participantes y el contexto.

Las exclamaciones como “¡cuánto tiempo sin verte!” o incluso vocalizaciones como “¡Ah!” contienen implícita la intención de conversar. A veces las exclamaciones intentan además llamar la atención del otro. Sea cual fuere el método, la competencia pragmática y conversadora de los individuos sabrá reconocer las señales.

Asimismo, en el inicio de las conversaciones, los participantes se pondrán de acuerdo con el tono (grado de formalidad-informalidad), el tema y las finalidades. También decidirán qué papel activarán, qué imagen aceptarán de los demás y qué tomarán como conocimiento compartido.

Los elementos pueden variar en la apertura de una plática. Levinson (1989) expone, por ejemplo, algunos rasgos o partes básicas de una llamada telefónica, donde la sección de apertura comprende desde que el teléfono suena y, por diferentes métodos, los hablantes se identifican mutuamente. Schegloff (*apud.* Levinson, 1989: 297) sugiere que el timbre del teléfono es una

apelación, la primera parte de un par de adyacencia al cual le corresponde una contestación. Levinson apunta además que las secuencias de apelación-contestación son el preludio de algo y que se espera que el que llama produzca más para la interacción, como la razón de su llamada.

En las conversaciones por mensajería instantánea, es muy fácil reconocer que alguien quiere hablar con nosotros: simplemente nos enviará un mensaje, el cual equivale, de cierta forma al timbre del teléfono en el ejemplo de Levinson. Dicho mensaje puede ser un saludo, una exclamación, un zumbido, un emoticón, una pregunta. No faltarán los casos de los usuarios que sólo busquen molestar (popularmente conocidos por la comunidad virtual como *trolls*) y para hacerlo acudirán, por ejemplo, al envío de zumbidos.

Al recibir el primer mensaje de alguien, se abre una ventana en nuestro monitor. Esta apelación en forma de mensaje también toma rasgos de lo que Yus (2010) llama comunicación ostensiva: hacer expresa la intención de informar algo al destinatario.

Una vez que alguien ha tomado la iniciativa de platicar con otro, puede recibir una afirmativa o una negación: su interlocutor continuará la plática o cerrará el canal con explicaciones como “ay, justo ya me iba a desconectar” o simplemente se desconectará (lo cual es descortés, pero tiene la ventaja de la posibilidad de argumentar “problemas técnicos” como “se fue la luz”). Este tipo de cierres del canal de interacción son los que tienen la implicatura y depende del usuario interpretarlos como un “no quiere hablar conmigo” o un “me dice la verdad”.

☺ **Desarrollo: mantener la conversación**

Cuando se ha iniciado exitosamente la interacción, queda la opción de continuarla si así se desea. Si los hablantes así lo disponen, tendrán que ponerse de acuerdo en mantener o cambiar el tema, el tono, las finalidades, los papeles que jueguen cada uno (aspectos que se decidieron en la apertura de la conversación) y además deberán asegurarse de que quede claro lo que dicen.

Para ponerse de acuerdo, se puede hacer de forma explícita, no obstante, lo usual es expresarlo por medio de implicaturas que se resuelven a través de procesos de inferencia. Este tipo de implicaturas son conocidas también como lo que Gumperz (*apud.* Tusón, 1997: 45) llama convenciones contextualizadores: un conjunto de piezas verbales y no verbales que actúan como indicios que deben ser interpretados para reconocer el sentido de lo que está pasando y así hacer aportaciones relevantes a la conversación.

¿Qué quiere decir relevante? Pertinente: la interpretación “desencadena un mecanismo cognitivo de búsqueda de sentido a lo que escuchamos, se elabora una hipótesis que, si funciona,

hace que avance la interacción y, si no funciona, se elabora otra, pero siempre intentando que el proceso de búsqueda sea el más rentable posible” (Tusón, 1997: 47). A esto se refiere la teoría de la relevancia de Sperber y Wilson, que a su vez se relaciona con la tercera máxima de Grice.

Relevante es mencionar también la cortesía, que se caracteriza, por una parte, con el empleo de enunciados indirectos, cuya fuerza ilocutiva no coincide con el significado literal o referencial. Cuando somos corteses podemos dar una orden en forma de pregunta: “¿Podrías guardar silencio?”, por ejemplo; es entonces que debemos aplicar procesos de inferencia para buscar el significado, ser relevantes y no contestar: “Ahora no puedo, tal vez más tarde” (Tusón, 1997: 48).

Siguiendo el ejemplo de Levinson (1989) sobre la conversación telefónica, tras la apertura está la primera rendija temática, cuyo contenido se interpretará como la razón principal de la llamada; posterior a eso, los temas deben adaptarse a los anteriores y presentarse, por lo general, en un momento adecuado, “natural”. La coherencia temática se construye en varios turnos con la colaboración de los interlocutores y, según el autor, es interesante estudiar cómo se introducen, cómo se tienen por “fuera de lugar”, cómo se evitan, etcétera; lo cual se relaciona con las implicaturas y otros elementos de orden pragmático.

Las conversaciones por mensajería instantánea son también un desarrollo continuo de implicaturas e inferencias pero se valen de otros mecanismos para producirlas. Como se verá en el siguiente capítulo, la ciberhabla compensa sus carencias presenciales con rasgos como los emoticones. Estos pueden resultar ambiguos en ocasiones, pero en otras servirán para realizar una interpretación más certera de lo que se está diciendo.

Los emoticones son de suma importancia, ya que el no ponerlos representa para algunos usuarios una falta de cortesía. Además, expresiones como “que te vaya bien” pueden cambiar con el emoticón. No es lo mismo escribir “que te vaya bien :)” a “que te vaya bien →”. Por otro lado, una carita feliz puede significar sarcasmo cuando se pone en medio de una pelea.

☺ **Cierre: ¡Nos vemos después!**

Para finalizar la conversación, existe la opción de hacerlo directamente: “Me tengo que ir, nos vemos luego”, y la de hacerlo en forma de negociación; Schegloff y Sacks (*apud*. Tusón, 1997) observan que este tipo de cierres tienen cuatro fases:

- 1) Ofrecimiento de cierre;
- 2) Aceptación del ofrecimiento;
- 3) Despedida;

4) Despedida y cierre.

La aparición de fórmulas como “bueno” es muy común en los cierres conversacionales. Éstas implican el ofrecimiento que será aceptado (en los casos exitosos) para posteriormente dar lugar a la despedida con expresiones típicas: “adiós”, “nos vemos”.

Aunque se expone éste como método de negociación, en realidad toda la conversación lo es. Cada vez que un hablante tenga la iniciativa de hacer algo (cambiar tema, cambiar tono), se atenderá a la aceptación o rechazo de su interlocutor.

Levinson (1989) explica que la conclusión debe situarse de modo que ninguno de los participantes se vea obligado a callar mientras todavía tenga cosas que decir: tanto las apresuradas como las lentas conllevan inferencias inoportunas sobre las relaciones sociales entre los interlocutores. Asimismo, propone un esquema general de la sección de conclusiones en una llamada telefónica:

- a) Conclusión de un tema, generalmente de uno implicativo de conclusión (por ejemplo, hacer planes, enviar saludos).
- b) Uno o más pares de turnos de paso con elementos de pre-conclusión como “okay”, “de acuerdo”.
- c) Si es conveniente, una referencia a la apertura, a la razón de la llamada, como una comprobación: “Bueno, sólo quería saber cómo estabas”, seguida de otro intercambio de elementos de pre-conclusión.
- d) Intercambio final de despedidas.

Como en toda fase de la conversación espontánea por mensajería instantánea, ésta se ve condicionada por la tecnología: el funcionamiento del *software*, el *hardware*, el servicio de internet y, por supuesto, la energía eléctrica. Por tal, hay casos en los que ni siquiera hay despedida. Cuando la hay, no se diferencia mucho de las que se han explicado anteriormente: las hay directas, cortantes, de acuerdo o negociación, dependen del contexto y el éxito que esté teniendo la interacción, además de la relación entre los usuarios.

2.2.2.4. Caracterización de la conversación espontánea

Son 14 los rasgos que Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) proponen para caracterizar una conversación espontánea de acuerdo al sistema de turnos de habla. Amparo Tusón (1997: 68) los enumera de la siguiente manera:

1. El cambio de hablante es recurrente. La conversación es dialogal.
2. Generalmente, no habla más de una persona al mismo tiempo.
3. Los solapamientos (dos o más participantes hablan a la vez) son comunes pero breves.
4. Las transiciones más comunes entre turnos son las que se dan sin intervalos ni solapamientos, o las que se producen con un breve intervalo.
5. El orden de los turnos de palabra no es fijo.
6. La duración de los turnos no es fija, tiende a un equilibrio.
7. La duración de la conversación no se especifica previamente.
8. Lo que se dice no se especifica previamente.
9. La distribución de los turnos de palabra no se especifica previamente.
10. El número de hablantes puede variar.
11. El discurso puede ser continuo o discontinuo.
12. Existen técnicas para la distribución de los turnos.
13. Se utilizan diferentes unidades formales de construcción de los turnos (una palabra, una frase, una oración).
14. Existen mecanismos para reparar los errores o transgresiones en la toma de la palabra.

Si se confrontan estas características con el desarrollo de las interacciones por mensajería instantánea, es posible darse cuenta de las similitudes que hay entre ambos tipos de procesos comunicativos. Es entonces que podemos darle la etiqueta de *conversación espontánea* a las que se dan por mensajería instantánea. En seguida se expone brevemente cómo funciona cada uno de estos 14 rasgos, aplicados al tipo de conversación de la que se ocupa este trabajo.

1) Cambio de hablante (+)¹⁰

La posibilidad de cambiar de hablante está dentro de la construcción de cada turno: sin importar que unidad se emplee para construir un turno, éste podrá lograr un lugar de transición en el que

¹⁰ Frente a cada característica, empleo el signo (+) para señalar que dicho rasgo funciona al aplicarlo a la mensajería instantánea, (-) cuando no, y (+/-) cuando su funcionamiento varía, dependiendo de diversos factores.

se ceda la palabra a otro. Así tenemos que en la mensajería instantánea se requiere por lo menos de dos hablantes/usuarios para que la cesión de turnos pueda llevarse a cabo. Es dialogal al igual que la conversación espontánea.

2) Habla una persona a la vez (+/-)

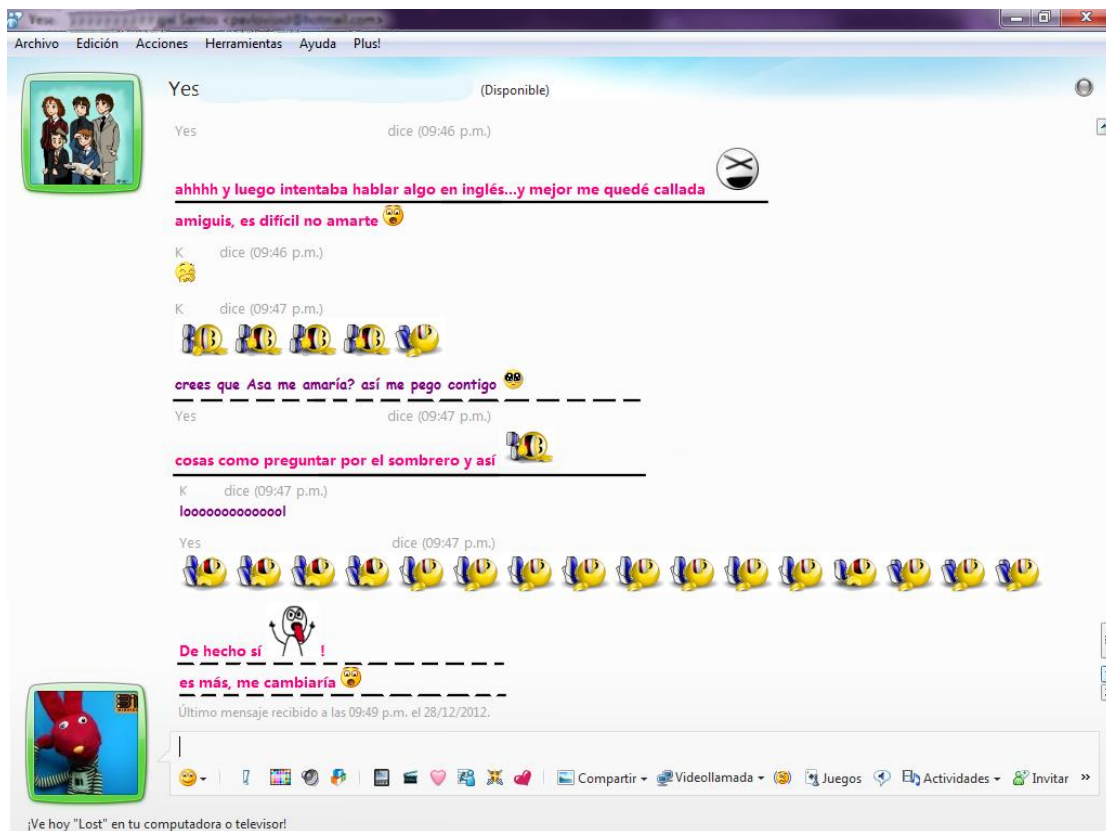
El sistema reparte un solo turno para un solo participante, alternativamente, y cualquier hablante adquiere el derecho de hablar cuando es su turno de hacerlo. Por su carácter escrito, en la conversación por mensajería instantánea, en ocasiones los usuarios pueden “hablar” al mismo tiempo, es decir, escriben al mismo tiempo, pero al momento de que las participaciones aparecen en la pantalla, el texto se organiza de tal manera que nunca se mezclarán los discursos. Sin embargo, por lo general, un hablante escribirá sólo hasta que su interlocutor le haya respondido.



3) Solapamientos comunes, pero breves (+)

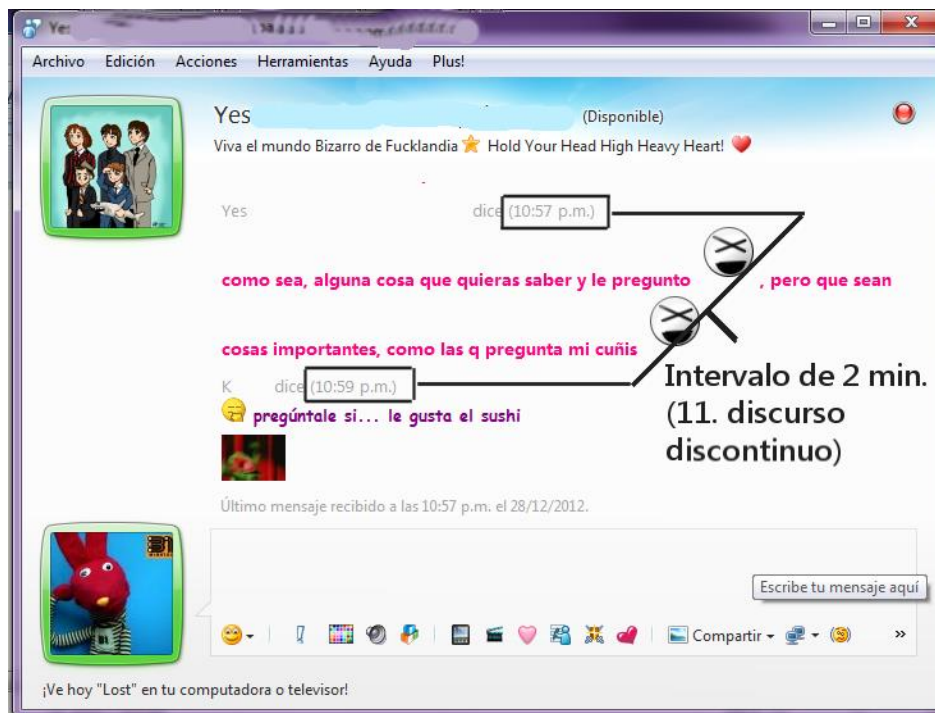
Suele darse cuando los participantes “compiten” por el turno siguiente: empiezan a hablar al revelarse un lugar oportuno para la transición, lo cual resulta en comienzos simultáneos. También pueden ocurrir entre el final de un turno y el inicio del otro, esto incluye cuando el segundo interlocutor intenta dar una respuesta al mismo tiempo que el primero completa lo que estaba diciendo. Los solapamientos son comunes en los lugares de transición.

Encontrar un solapamiento en una de las conversaciones que conciernen a este trabajo es difícil. Éstos se dan cuando los hablantes mandan sus participaciones al mismo tiempo. Cuando esto pasa, es posible que los discursos choquen en un cambio de temas o que uno de los hablantes responda a algo que el otro ya daba por perdido (debido a que su interlocutor tardó en manifestarse). Al percatarse de los solapamientos, los hablantes corrigen: ya sea unificando el tema, regresando al anterior o manejando los dos hábilmente (como en el siguiente ejemplo, donde el subrayado indica las participaciones que se corresponden), de tal forma que sus discursos vuelvan a entrar en sintonía.



4) Transiciones sin intervalos ni solapamientos o con intervalos breves (-)

Este tipo de transiciones son las más comunes en una conversación, junto con las que se distinguen por un ligero solapamiento o intervalo. Sin embargo, la forma más común de una transición en la mensajería instantánea es el "silencio", o sea, cuando el hablante deja de enviar mensajes. Ante esa falta de actividad, el receptor comprende que es su turno de participar. Los intervalos pueden ser breves o no; si son prolongados, eso puede llegar a tomarse como descortesía.



5) Turnos sin orden fijo (+)

Para la distribución de turnos, se proveen varias opciones y cada una puede favorecer a distintos hablantes, por tal, el orden tiende a variar. Según las reglas que proponen los mismos Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), la prioridad es que el participante en turno elija al siguiente.

Asimismo, en las conversaciones por mensajería, el orden de los turnos se va determinando según la situación, el interés en los temas, la satisfacción de las respuestas del interlocutor, etcétera. Si no se recibe respuesta o ésta es muy escueta, el hablante puede seguir tomando la palabra para buscar el interés del otro, o puede dar por terminada la interacción.

6) Duración de los turnos no es fija, hay equilibrio (+)

Así como hay disponibilidad en cuanto a las unidades enunciativas empleadas, la duración o tamaño de los turnos puede variar, dependiendo de cuáles sean esas unidades seleccionadas. Aunado a esto, está la posibilidad de que el usuario de la palabra tenga la oportunidad de producir más de una participación y/o unidades, por ejemplo, en ausencia de un segundo hablante, el primero se autoseleccionará.

Igualmente, en las interacciones por mensajería, no hay una duración de turnos específica o fija. Los interlocutores participan tanto como se lo permitan ellos mismos y la situación. Asimismo, en una conversación exitosa, donde el interés sea equilibrado, la duración de los turnos también lo

será. Como en las conversaciones cara a cara, existe la selección de unidades y los turnos se acrecentarán o no, dependiendo de ello.

7) Duración no especificada previamente (+)

El cierre de las conversaciones, y por lo tanto su duración, se da de acuerdo al curso de la misma. Uno de estos intercambios por internet puede durar poco o mucho, desde minutos hasta horas, tal como una plática común. Esto depende de los usuarios, pero generalmente no es algo que se especifique previamente. Habrá casos en los que alguno diga “sólo puedo quedarme unos minutos”, porque acaso esté determinado por su propio contexto, por ejemplo, que esté en un café internet y el tiempo o el dinero se le haya agotado.

8) Lo que se dice no se especifica previamente (+)

Aunque el contenido no es preestablecido, hay elementos que desembocan en respuestas esperadas, por ejemplo, los primeros turnos suelen manifestar saludos y los siguientes turnos son determinados por los anteriores; de esta manera, las primeras partes de los llamados pares adyacentes dan pauta de lo que puede ser dicho después.

A veces, en la mensajería instantánea, el tema se puede determinar previamente, como cuando un grupo de estudiantes se cita para reunirse virtualmente y así discutir sobre un trabajo en equipo. Sin embargo, aún en esos casos, el tema puede irse moviendo según los intereses de los involucrados, de tal modo que no es algo fijo que pueda estancarse en algo que se haya acordado previamente.

9) Distribución de los turnos no especificado previamente (+)

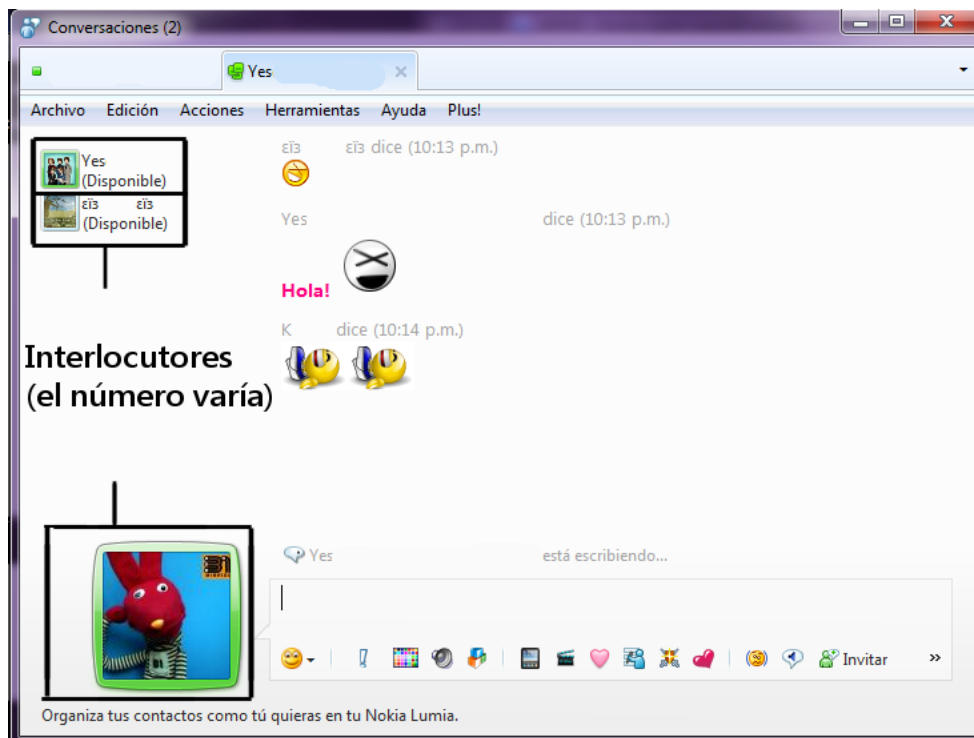
Todos los participantes que no estén haciendo uso de la palabra en el momento tienen probabilidades de ser el siguiente. La distribución se lleva a cabo según las elecciones que los hablantes tomen, por lo que, tanto cara a cara como virtualmente, cualquiera de los interlocutores puede seguir en turno. Pero, al igual que en los puntos anteriores, esto se determina gracias al desarrollo de la interacción misma.

10) Número de hablantes varía (+/-)

En las conversaciones hay mecanismos para la integración y salida de participantes, no obstante, aunque no hay un límite de interlocutores en el sistema, son más favorecidas las que tienen menos; esto se relaciona con el hecho de que en un turno sólo se contemplan dos hablantes: el

que está ejerciendo la palabra y el siguiente. De hecho, cuando hay demasiadas personas, lo común es que los que no consiguen participar, se reúnan en una segunda conversación.

En la mensajería instantánea, es cierto que el número de hablantes puede variar, pero eso depende del *software* o aplicación que empleen los usuarios para sus interacciones. Si tomamos como ejemplo *Windows Live Messenger*, se pueden formar grupos de varias personas; pero en otros como *Facebook Chat*, los encuentros pueden verse limitados. Además es importante saber que una persona puede sostener varias conversaciones al mismo tiempo, o sea, hablar con dos o más personas, pero cada una en una ventana diferente.



11) Discurso continuo o discontinuo (+)

Es continuo cuando, con mínimo solapamiento o intervalo, sigue a través de los lugares de transición, ya sea por otro hablante o por el mismo. Es discontinuo cuando el emisor se detiene y nadie inicia un turno nuevo, lo cual genera un lapso de silencio. Cuando el siguiente ha sido seleccionado por el primero y hay un silencio breve, se reconoce como una pausa de preparación para la respuesta.

Los intervalos son marcas para la transición de turnos y, cómo hemos visto, en ocasiones la duración es prolongada, pero eso no significa que la conversación por mensajería termine, es propio de su carácter discontinuo, el cual los hablantes sabrán "reparar" al seguir la plática con el

mismo tema o con uno nuevo. Como ha señalado Yus (2010), este tipo de interacciones permiten realizar otras actividades mientras son desarrolladas, cosa conocida y disculpada por los usuarios, lo cual se manifiesta en la discontinuidad del discurso. Además, el intervalo es el método de transición más efectuado en la mensajería (ver ejemplo de la característica 4).

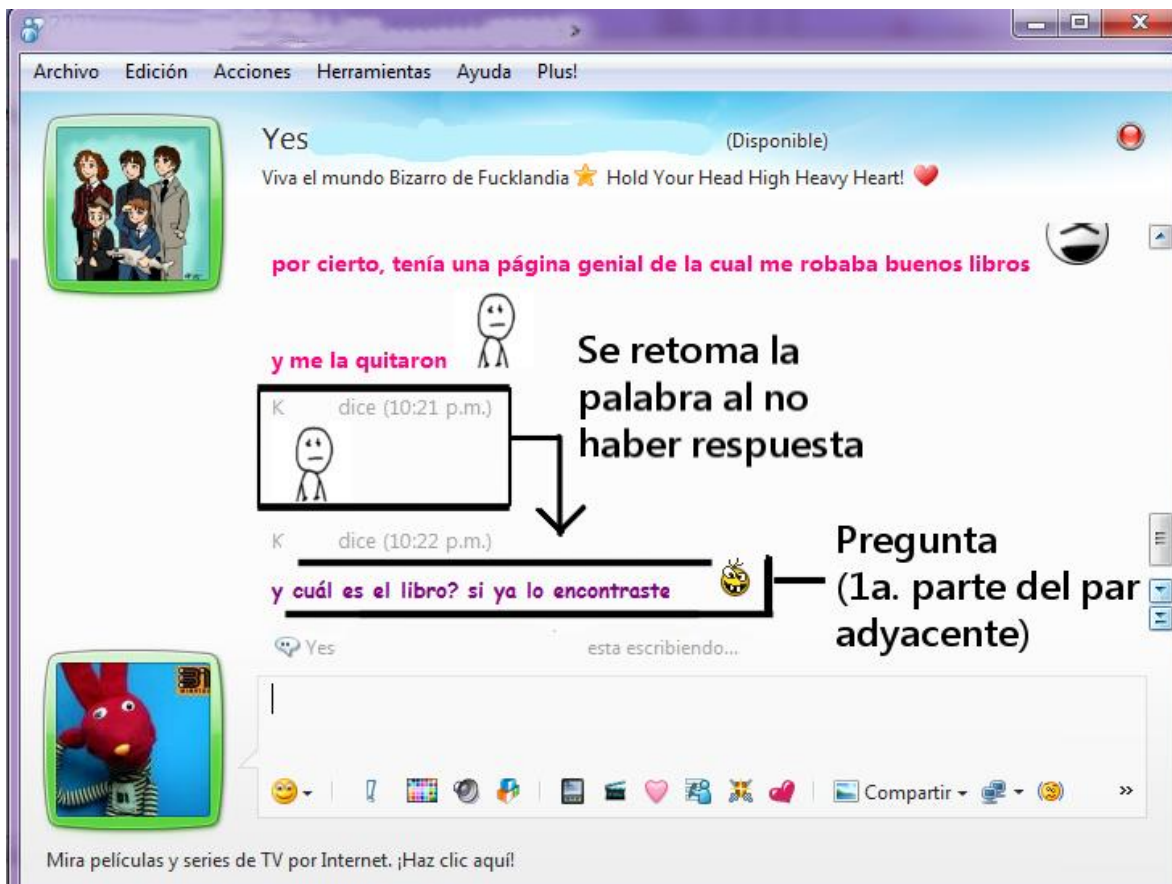
12) Técnicas para la distribución de los turnos (+)

Estas técnicas van desde lo más simple u obvio como las preguntas dirigidas a alguien en concreto, la cual es la primera parte de un tipo de par adyacente, por lo que se espera que en el siguiente turno, dicha pregunta sea respondida (como segunda parte del par). Entre los pares adyacentes también están los saludos, invitación-aceptación/rechazo, etcétera; y suelen ser dirigidos a alguien, pues la dirección es el método más efectivo para la selección del siguiente hablante.

Asimismo, las preguntas de una palabra, que sirven como técnicas de reparación (por ejemplo: “¿qué?”), seleccionan al hablante anterior para ser el subsecuente. Aunado a esto, las preguntas de coletilla (o *tag questions*) se reconocen como otra forma de seleccionar al hablante siguiente; es un modo de cerrar un turno, que generalmente da pie a la retroalimentación.

Por otro lado, la forma básica de autoseleccionarse es hablar primero: quien quiera el siguiente turno y los derechos que ello conlleva tendrá que iniciar lo más pronto posible en el próximo lugar de transición que perciba. Expresiones como *bueno*, *entonces*, *pero*, *y*, son recursos para el inicio o apertura del turno, que pueden ser entendidas como estrategias de uso importante en la organización de las participaciones.

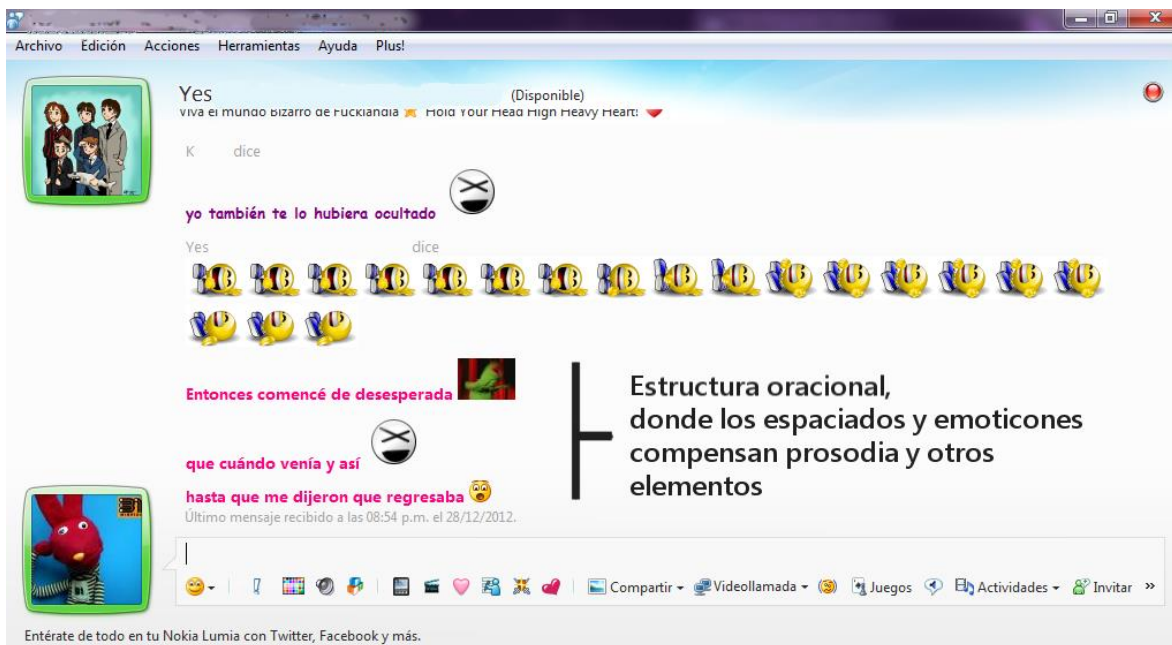
Algunas de estas técnicas funcionan también en las conversaciones por mensajería instantánea, especialmente la dirección de preguntas o primeras partes de los pares adyacentes. Generalmente, en las pláticas donde sólo hay dos interlocutores, la distribución de los turnos se da dependiendo de diferentes mecanismos reflejados en las respuestas o en los silencios. Cuando alguien deja de participar, es la señal para que otro lo haga. Cuando alguien no tiene más que decir al respecto, por lo cual sólo coopera con una onomatopeya (como la risa “jaja”) o con un emoticón, también es señal para que el otro tome la palabra; a menos que ese otro no tenga por respuesta satisfactoria dicha participación, entonces el hablante tendrá que volver a tomarla, como se aprecia en el siguiente ejemplo:



13) Diferentes unidades formales de construcción de los turnos (+)

Sin importar qué unidades se empleen y qué teorías se usen para describirlas, tienen puntos de posible complementación. Se reconocen unidades oracionales, léxicas y elementos fonéticos como los paralingüísticos, que ayudan en la expresión e interpretación de los enunciados.

En las conversaciones que nos ocupan, también existen distintas unidades para construir la interacción: se puede ir desde una extensa explicación formulada por diferentes oraciones, hasta un simple emoticón que resuma una impresión respecto a lo que el otro dijo.



14) Mecanismos para reparar errores o transgresiones en la toma de palabra (+)

Preguntas como “¿quién, yo?”, expresiones como “disculpa”, dejar de hablar de súbito cuando se hace simultáneamente junto a alguien más, etcétera, son técnicas directas para reparar estos problemas de organización y distribución de los turnos. Algunos mecanismos son intrínsecos al sistema cuyos problemas hay que reparar: cuando el hablante en turno sigue produciendo porque nadie más continúa el discurso, se considera una forma de reparación.

Las correcciones de los demás hacia el hablante actual se dan cuando éste haya terminado, aunque algunas veces pueden ocurrir dentro del mismo turno con alguna pequeña interrupción. Levinson (1989) explica que las enmiendas ayudan a la comprensión de los enunciados, reparan malentendidos, errores de audición o no audición; pueden ser autoiniciadas (forma no marcada o preferida) o iniciadas por otro; también existe la posibilidad de que la acción o no acción (como el silencio) del receptor haga caer en cuenta al emisor de algún error y recurra a la autoenmienda.

En la mensajería instantánea, cuando hay un solapamiento o se toma la palabra cuando el otro aún la está usando, el usuario suele recuperar el tema del que el otro estaba hablando, así enmienda su error y muestra interés (puesto que su error pudo ser interpretado como descortesía o como desinterés). Las marcas de interrupción como “disculpa” no son recurrentes en este tipo de conversaciones, sobre todo si se da entre amigos o cercanos, pero sí suele indicarse si no se ha entendido el o los enunciados con preguntas como “¿qué?”. Cuando hay comienzos falsos entre las participaciones del otro, este último dejará de hablar para que el otro comience. Como éstas,

hay otras prácticas que se van desarrollando para subsanar solapamientos, transgresiones, etcétera.



Gracias a las herramientas proporcionadas por los programas y aplicaciones de mensajería instantánea y a la adaptación de las técnicas de interacción por parte de los usuarios, las pláticas llevadas a cabo en este medio poseen muchas de las particularidades de una conversación cara a cara. En ambos tipos de conversación hay cambio de hablantes, habla una persona a la vez, hay breves solapamientos, los turnos no tienen un orden ni duración fija; además, ni la duración de la conversación, ni lo que se dice, ni la distribución de los turnos se especifica previamente; el número de hablantes puede variar (dependiendo del *software* empleado), el discurso puede ser continuo/discontinuo, hay técnicas para la distribución de turnos, hay diferentes unidades formales de construcción de turnos y mecanismos para reparar errores o transgresiones. No obstante, el único rasgo que la mensajería instantánea no cumple definitivamente es el de tener transiciones sin intervalos ni solapamientos, ya que estas conversaciones se realizan con

constantes silencios, generalmente causados por el *multitasking* (realización de varias tareas a la vez) o las fallas técnicas.

Es trascendental que el *software* condiciona aspectos de la conversación, como se ha destacado en el primer capítulo. Pero no sólo éste es el responsable del proceso de la interacción, también los usuarios, conforme tengan experiencia y costumbre, se adaptan y crean mecanismos (sin ser convenciones conocidas y únicas, sino prácticas comunicativas que se adquieren como competencias lingüísticas) que ponen en marcha al momento de conversar.

Además de la caracterización del hecho comunicativo y de la conversación misma, hay otros aspectos a analizar, como la actuación del Principio Cooperativo, la organización y la estructura de la interacción, particularidades que se revisarán en el siguiente capítulo.

3. Análisis del corpus: la conversación por mensajería instantánea

En los capítulos anteriores se han expuesto varios aspectos sobre el proceso de las conversaciones por mensajería instantánea, por ejemplo cómo se aplican en ellas las características propuestas por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), además de algunos movimientos dados por parte de los hablantes en la conversación. En este capítulo se ahondará en tres puntos fundamentales para la explicación de la conversación desarrollada en este tipo de medio virtual.

Primeramente, se hablará sobre el Principio Cooperativo de Grice (1975), cómo es que éste opera o no sobre las pláticas incluidas en el corpus, qué tan importante es para su funcionamiento, cómo influye la tecnología en este tipo de interacciones, cómo responden los usuarios y qué tan satisfactorias son esas respuestas para sus interlocutores de acuerdo a este Principio.

Posteriormente, la determinación del ajuste de conceptos como turno y LAT en este tipo de interacciones ayudará en el análisis de las partes de la conversación por mensajería instantánea. Se ubican las fases generales (apertura, desarrollo, cierre) para ir descubriendo la presencia de las categorías más particulares. Esto llevará a conocer la estructura de la conversación por mensajería, tanto en el sentido de la conversación presencial, como en el sentido de las interacciones virtuales.

Finalmente, se expondrán brevemente rasgos de la ciberhabla que actúan para lograr ciertos efectos en el desarrollo conversacional. Se ejemplifican casos de representación fónica, léxico, sintácticos y, posteriormente, de acuerdo con los parámetros propuestos por Oesterreicher (1996) y lo previamente descubierto en el corpus, se exponen algunas particularidades pragmáticas de las conversaciones por mensajería instantánea.

3.1. Metodología

Para analizar este tipo de discurso, se cuenta con un corpus formado por seis conversaciones dadas en mensajería instantánea, las cuales están producidas por jóvenes mexicanos de entre 20 y 25 años de edad. Dichas conversaciones son proceso y producto de la interacción de dos interlocutores.

Este tipo de corpus es de difícil adquisición debido a su carácter privado; razón por la cual, se ha recopilado con el permiso y cooperación de personas que por medio de un *software*, o sin él,

guardan sus conversaciones. En la colección del corpus se intentó la recuperación de texto y, de ser posible (si se ha permitido la instalación de un *software* que logre capturarlos), emoticones. Para guardar la privacidad de los informantes, los nombres han sido sustituidos con letras. Cabe señalar que el estudio es sincrónico: las fechas de los textos son cercanas entre sí.

La extensión de las conversaciones elegidas varía, esto con el fin de ejemplificar cómo se desarrollan en diferentes casos: por qué algunas son más cortas que otras (así como pasa en las interacciones cara a cara).

El “mensajero” en el que se llevan a cabo estas conversaciones es *Windows Live Messenger*, del cual se habla en el primer capítulo. No obstante, este análisis puede servir también para las pláticas dadas en otras aplicaciones como *Facebook Chat* y *Skype*, entre otros, siempre que se tengan en cuenta las características del “mensajero” utilizado.

3.2. Principio Cooperativo

Como se ha expuesto en el capítulo anterior, el Principio Cooperativo fue acuñado por Grice (1974) para explicar cómo se construye el proceso conversacional por parte de dos o más interlocutores. Según este Principio, para que haya una interacción comunicativa es necesario que los participantes estén dispuestos a realizarla por lo que seguirán participando hasta que se acuerde un final. Las contribuciones serán dependientes unas de otras, por eso las respuestas de los interlocutores toman en cuenta lo expresado en turnos anteriores. Bajo estas características, Grice equipara la conversación con una transacción cooperativa.

En la mensajería instantánea, el Principio Cooperativo funciona de manera similar, pero existen factores que ayudan a conservarlo o a alterarlo. En este apartado se describirán algunas formas en las que actúa dicho Principio. Básicamente se exponen dos:

- Qué indica el estado de los usuarios (una herramienta brindada por el *software*), según las condiciones en las que se encuentra éste para interactuar y cómo la tecnología puede alterar el Principio; por ejemplo: qué significa que un hablante esté como “Disponible” o como “Inactivo o Ausente” y cuáles son los efectos de la desconexión en la plática.
- Qué tipo de respuestas escuetas resultan en un cambio de tema (e incluso en la aparición de largos intervalos), al producir una insatisfacción en la expectativa del interlocutor de acuerdo al Principio.

3.2.1. Influencia de la tecnología en el Principio Cooperativo

Todas las conversaciones tienen una señal de inicio; cuando se intenta entablar la interacción, el interlocutor puede responder afirmativamente o negativamente a dicha señal, lo cual conlleva su deseo o condición de cumplir o no el Principio Cooperativo. En las conversaciones por mensajería instantánea, hay una ventaja: la información de disponibilidad del usuario.

Los programas de mensajería instantánea dan al usuario la oportunidad de señalar qué tan dispuestos están a seguir el Principio Cooperativo, a través de los *estados*. Un estado es una frase que acompaña al nombre del usuario, la cual indica su disponibilidad para iniciar o seguir una conversación; dicha frase suele acompañarse a su vez de un color u otro tipo de señal.

En el corpus se encontraron casos muy interesantes de cómo el *software* (*Windows Live Messenger* en este caso) influye en el desarrollo del Principio Cooperativo en la conversación, de acuerdo a los estados de los interlocutores.

☺ **Conectado/Disponible**

Si una persona está conectada al “mensajero” como “Disponible” significa que está dispuesta a llevar a cabo una interacción con otro, es decir, a cumplir el Principio de Cooperación. Este estado no se señala en las conversaciones recopiladas, puesto que el *software* no lo tiene en cuenta a menos que alguien lo ponga luego de haber estado “No Conectado”, “Ausente” o “No Disponible”.

El siguiente ejemplo es un fragmento que sólo indica el cambio de estado a “Conectado”, no obstante, será explicado mejor posteriormente:

(05:15 p.m.) **Y ha cambiado su estado a Conectado**

(05:18 p.m.) Y: tu novio Juan Son está tuitenado
 cada cosa jajajajaja

Antes cabe señalar que cuando alguien está “disponible”, pero no atiende oportunamente a sus interlocutores, comienza la especulación: el usuario se pregunta si la persona no está de humor para conversar o simplemente está realizando otras actividades al mismo tiempo (*multitasking*), lo cual es muy propio en la mensajería instantánea.


☺ **No Disponible**

Este estado advierte que el usuario no está dispuesto a llevar una conversación plena, ya que está realizando otras actividades o está ocupado conversando con alguien más. El cambio a “No Disponible” puede ser automático: *Windows Live Messenger* mostraba ese estado cuando se activaban ciertas ejecuciones que utilizaban la pantalla completa, como ver un video o una presentación; al terminar, el usuario aparecía como “Disponible” otra vez.

En el corpus, sólo uno de los hablantes empleó este señalamiento; curiosamente, se trata de la conversación 2, la cual es la de mayor duración de acuerdo a lo que se verá más adelante. Esto hace pensar que el estar “No Disponible” es el motivo del bajo número de turnos en dicha conversación, pero las constantes modificaciones en su estado, nombre y mensaje personal dificultan la explicación de sus verdaderas razones:

(08:13 p.m.) X: no sabía que ahí daban esa carrera, qué cosas!
y qué tal está?

(08:13 p.m.) Y ha cambiado su estado a No Disponible

(08:13 p.m.) Y: pues voy empezando  padre padre
tienes faceboke?

☺ **No Conectado/Invisible**

No iniciar sesión en un cliente de mensajería instantánea hace que ante nuestros contactos aparezcamos como “No Conectado”; sin embargo, dicho estado no es siempre consecuencia de ello; esta aparente indisponibilidad puede ser usada para que al ingresar, seamos “invisibles”.

El siguiente ejemplo es el presentado para ilustrar el estado “Conectado”, pero aquí se expone más completo. En él se aprecia que Y inicia sesión como “No Conectado” y al encontrar alguien con quién poder entablar una plática, cambia su estado a “Conectado”. Posteriormente X cambia su estado a “Ausente”, de ello se podría deducir que no está presente o que no quiere interactuar, pero su constante participación da la pista para descubrir que su cambio de estado pudo relacionarse con el hecho de ocultarse ante los demás para prestar más atención a este interlocutor.

(05:13 p.m.) X: obedece a la chenchis..XD

(05:13 p.m.) Y ha iniciado sesión (No conectado)

(05:13 p.m.) Y: jajajajajajaja
me encanta q me dejes mensajes para joderme



y los vea cuando me conecto

(05:15 p.m.) Y ha cambiado su estado a Conectado

(05:18 p.m.) Y: tu novio Juan Son está tuitenado
cada cosa jajajajaja

(05:18 p.m.) X ha cambiado su estado a Ausente

(05:20 p.m.) X: hay si se esta batiendo
XDXD

☺ Ausente/Inactivo

Éste indica un alejamiento de la computadora o dispositivo por el cual se lleva a cabo la interacción virtual. Los usuarios pueden no cambiar sus estados cuando se apartan, por lo que algunos programas (incluido *Windows Live Messenger*) toman esa función: cambian el estado a “Inactivo” o “Ausente” cuando no hay actividad en el teclado o ratón por un tiempo determinado o cuando el protector de pantalla se ejecuta.

En el siguiente fragmento se aprecia cómo el usuario (o el programa) cambia el estado cuando no está frente a la computadora, y vuelve a “conectarse” al regresar. La plática se retoma sin dificultades, ya que el texto está presente como referencia del detalle:

(07:10 p.m.) X: pk 🙄
ya me tienesu n trabajo 🙄
sólo para saber 🙄

(07:11 p.m.) Y: Dios, qué genial 🙄
en dónde 😊

(07:14 p.m.) X ha cambiado su estado a Inactivo
(07:19 p.m.) X ha cambiado su estado a Conectado
t pregunto

(07:19 p.m.) X: k si ia me tienes un trabajo
i x eso me preguntas 🙄



Hacer mal uso de los cambios de estado (lo cual incluye cambiarlos excesivamente) hace que los interlocutores se confundan. En la conversación 2, uno de los usuarios va de un estado a otro constantemente, lo cual hace dudar sobre la razón del por qué lo hace: si es para llamar la atención a la manera de una señal intermitente, si es por cuestiones técnicas o porque de verdad

tiene la necesidad de cambiarlo; dicho usuario no sólo modifica su estado, sino su nombre y su mensaje personal, lo cual sugiere que los cambios de estado tienen como motivo la primera opción; sin embargo, los largos intervalos que hay en la interacción sugieren la tercera opción.

Asimismo, es pertinente decir que su comportamiento conversacional causa conflicto en su interlocutor, quien busca llamar su atención y continuar la plática:

(08:55 p.m.) **X ha cambiado su estado a Ausente**
... [transmisiones conversacionales subsiguientes]
(09:05 p.m.) X: Oki
(09:13 p.m.) Y: y qué tanto haces, Vicky Victoria?
(09:21 p.m.) X: Cenando
y e ske fui a mi pc peor no kier imprimir la conde

Es posible apreciar que, como todo lo involucrado en las conversaciones dadas por este medio, el Principio también se ve influido por la tecnología: si ésta falla, los hablantes intentarán repararla para cumplir la cooperación, aunque no siempre es posible rescatar la conexión inmediatamente. Los problemas técnicos son muy comunes en este tipo de conversaciones, afectan la comunicación como el ruido podría afectar una interacción presencial. Los cambios de estado avisan al usuario si algo falla, si su interlocutor se desconecta; pero eso no asegura que la plática se reanude con éxito cuando se supere la complicación: aunque los hablantes pretendan cumplir el Principio Cooperativo, la tecnología puede no estar de su lado.

(06:45 p.m.) X: k mal pero supongo que de un tiempo para aca ya estaba muy mal de salud
(06:46 p.m.) **Y ha cerrado sesión**
(06:47 p.m.) **Y ha iniciado sesión (No Conectado)**
(06:47 p.m.) **Y ha cambiado su estado a Conectado**
(06:47 p.m.) Y: ayy esta cosa, xd
(06:48 p.m.) Y: decía que sí, no? Igual por eso ya no regreso a dar clase
 qué feo!
(06:52 p.m.) Y: Dolce? 

Además de las fallas técnicas que pudieran presentarse, existe otro tipo de causas que provocan intervalos, como la falta de atención o atracción en algún tema que se refleja en respuestas insatisfactorias.

3.2.2. Respuestas insatisfactorias: cambio de temas

Uno de los factores más importantes para el desarrollo de una conversación es el interés que los interlocutores tengan, conservando el Principio Cooperativo. Para mantenerlo, los usuarios recurren al cambio de temas, pero ¿cuándo es pertinente cambiar el tema?, ¿cómo sabemos que nuestro compañero de plática está listo? Las respuestas insatisfactorias son una señal, quizá algo cortante, que indica que el tema no está llamando la atención del usuario o que tal vez ya dijo todo lo que tenía que decir al respecto.




Por respuesta insatisfactoria me refiero a la participación que no llena la expectativa cooperativa del interlocutor, por ser muy escueta o superficial y que por lo tanto, llevan a un intervalo en la conversación (pasan minutos antes de que ésta se retome) y a un cambio de tema en el siguiente turno. A su vez este siguiente turno tiene dos posibilidades: la palabra es tomada por el otro hablante o la palabra es tomada por el mismo que ha dado la respuesta insatisfactoria.

En el siguiente cuadro se ordenan los tipos de respuestas insatisfactorias encontradas. Primero se clasifican de acuerdo al tipo de unidad que usan (los emoticones encontrados son del tipo “sonrisas”) y posteriormente se dividen según quién toma la palabra luego de su aparición, es decir, quién es el que cambia el tema. Cabe señalar que algunas respuestas son acompañadas por la onomatopeya de risas; y algunas expresiones de acuerdo son ilustradas con un emoticón, pero lo que se cuenta es la frase de acuerdo, debido a que ésta es la que prevalece por encima de la grafía:


Tipos de respuestas insatisfactorias	1	2	3	4	5	6	Total	Porcentaje
Emoticones	2	-	-	-	-	-	2	25%
Expresiones de acuerdo	-	4	1	-	-	1	6	75%
Total	2	4	1	-	-	1	8	100%

Quién toma la palabra luego de la respuesta insatisfactoria	1	2	3	4	5	6	Total	Porcentaje
El mismo hablante que hizo tal intervención	1	2	-	-	-	-	3	37.5%
Su interlocutor	1	2	1	-	-	1	5	62.5%
Total	2	4	1	-	-	1	8	100%

En el siguiente ejemplo se observa una respuesta insatisfactoria representada por dos emoticones (y el acrónimo *lol*, *laughing out loud*); se aprecia que dicha respuesta, marcada en negritas, produce un intervalo y motiva un cambio de tema.

- jajajajaja
- (05:38 p.m.) X: así es 
pues no, no se ve muy lindo el niño 
pero bueno xD
Demonios, tendré hijos feos si sigo hablando o.O
- (05:38 p.m.) Y: **lol**
XDXD

- (05:41 p.m.) X: dice mi hermano q hay un nerd
q te hace la tarea en la unimex

Por otra parte, la respuesta insatisfactoria del siguiente fragmento es una expresión que indica “de acuerdo”, este tipo de respuesta representa el 75% del total encontrado en el corpus. Al igual que en el anterior, le procede un intervalo y un cambio de tema:

- (09:04 p.m.) X: te aviso por face (ya vi que sí estamos en el feis ) por si
no te encuentro, pero yo creo que sí xd
- (09:05 p.m.) Y: **Oki**
- (09:13 p.m.) X: y qué tanto haces, Vicky Victoria?

En los dos casos anteriores, el interlocutor responde; toma la respuesta marcada como válida, aunque no satisfaga su expectativa de participación para continuar el tema, sino que lo toma como una señal para cambiarlo. Este tipo de contestación representa la mayoría de lo encontrado en el corpus, con un 62.5%. El otro 37.5% son los casos en los que el que retoma la palabra es el mismo usuario que dio una respuesta insatisfactoria: al no haber respuesta, luego de un intervalo, el hablante comprende que su participación pudo sonar cortante o desinteresada para su receptor, por lo que continua el discurso, buscando la atención del otro, como en el ejemplo de abajo, o dando por terminada la interacción por diversas razones.

- (09:35 p.m.) X: y es el segundo semestre tons?
- (09:36 p.m.) Y: **Sep**

(09:49 p.m.) Y: y tu ke me cuentas

Dentro de las respuestas insatisfactorias no se cuentan las intervenciones escuetas, los intervalos por sí solos u otras formas de cambio de tema, ya que, como se ha estado viendo a lo largo del trabajo, dichos casos pueden deberse a otro tipo de factores: no todas las respuestas escuetas traen consigo un silencio incómodo, ni todos los intervalos se manifiestan por una respuesta insatisfactoria.

Cabe indicar que, aunque en este trabajo no se realizó un análisis a partir de las máximas conversacionales que integran el Principio Cooperativo de Grice (pues resulta poco económico para los intereses de este estudio), es importante apuntar el hecho de que el uso de éstas en la mensajería instantánea es similar al que se lleva a cabo en una conversación cara a cara, puesto que lo más interesante se da cuando dichas máximas se rompen en beneficio de las implicaturas. En el corpus, el Principio es y debe ser una constante para el éxito de la interacción; sin embargo, ello no significa el cabal cumplimiento de las máximas.

Hay que considerar que en estas conversaciones prevalece una actitud lúdica, por lo que tanto la máxima de cualidad como la de cantidad constantemente se ven incumplidas en favor de un juego comunicativo ocurrido, en parte, gracias a la ciberhabla.

Otro ejemplo destacable es la máxima de modo, que expone: “sea usted perspicuo”, evite ser oscuro y ambiguo, sea escueto, no innecesariamente prolijo, proceda con orden. Pero ¿qué es la claridad en un lenguaje lleno de emoticones, onomatopeyas emocionales y expresiones abreviadas que aunque no todos entienden son parte fundamental de la llamada ciberhabla? De esta forma un emoticón puede o bien esclarecer la intención del *hablante* o bien, si esa marca no es reconocible para el receptor, generar oscuridad y/o ambigüedad en el mensaje. Asimismo, las abreviaciones, elisiones, “dedazos”, etcétera, se relacionan con la inmediatez con que algunos usuarios reaccionan al interactuar por este medio; dan preferencia a la prontitud de la respuesta sobre otros aspectos como el perfeccionamiento ortográfico o gramatical de los enunciados.

Benítez (2008: 57) sugiere que es más adecuado respetar las convenciones de la escritura para que el interlocutor tenga más facilidad al leer, si no se está seguro de que éste será capaz de entender. En este caso, el Principio Cooperativo se divide en dos vertientes que dependen de las costumbres cibernéticas de los usuarios: inclinarse por la espontaneidad o por la regla gramatical. Es importante señalar que ambas posibilidades no están peleadas; en el corpus se encontraron

usuarios que tardaban en responder y aun así su discurso no se apegaba a la norma escrita o no se prestaba mucho cuidado a lo tecleado, como el usuario del siguiente ejemplo:

(09:40 p.m.) X: y e ske fui a mi pc peor no kier imprimir la conde

Mientras que otros, hábilmente, manejan un discurso claro y matizado con rasgos propios del lenguaje en internet, como los hablantes de este fragmento:

(09:40 p.m.) X: jajaja es como nuestro "lado oscuro"

(0:41 p.m.) Y: sí
por eso me encantó platicar contigo
no todos en la facultad entienden un xD

En el ejemplo anterior se encuentran características de la ciberhabla, como onomatopeyas emocionales, organización espacial y emoticones, los cuales son algunos de los rasgos que se expondrán en seguida.

3.3. Ciberhabla en función de lo conversacional

En este apartado se incluye una exposición del uso de algunos rasgos propios de la ciberhabla empleada en las conversaciones por mensajería instantánea, recopiladas en el corpus. Estas características se presentan como una especie de técnicas que intentan reflejar el habla de una conversación cara a cara en diferentes niveles lingüísticos: fónico, léxico, sintáctico, todos relacionados con la práctica en sí.

Éstos son sólo una parte de todos los elementos que pueden encontrarse en la ciberhabla; se han incluido aquellos que reflejan una función más clara en su relación con el estado conversacional de estas interacciones.

Clasificación	Elementos de la ciberhabla	Cantidad de turnos que los contienen en cada conversación						Total
		1	2	3	4	5	6	
Fónico	Sonidos de computadora	-	1	-	-	-	-	1
	Silencios (señalados gráficamente)	3	3	2	-	2	9	19
	Onomatopeyas	39	5	7	2	1	49	103
Léxico	Interjecciones	3	9	4	-	1	12	29
	Deícticos	60	67	32	6	13	141	319
	Marcadores conversacionales	11	12	3	2	1	23	52

Sintáctico	Estructuras simples	67	71	33	8	14	141	334
	Estructuras complejas	24	25	13	1	4	73	140
Gráfico	Organización espacial	54	34	22	4	7	122	243
	Emoticones	47	41	21	4	10	171	294

3.3.1. Rasgos fónicos

Dentro de esta categoría se engloban las características que representen cualquier fenómeno relacionado con el sonido; ya sean los sonidos creados por la computadora (a través del *software Messenger*) o los reflejados en las intervenciones de los usuarios.

3.3.1.1. Sonidos de la computadora

Para ser más precisos, estos se refieren a los llamados zumbidos (ofrecidos por *Windows Live Messenger* y otros *software*), un timbre que se reproduce al ser seleccionado por el usuario para llamar la atención de su interlocutor, provocando movimiento en la imagen del monitor; existen otro tipo de herramientas de este tipo, pero no se encontraron casos al respecto.

Los zumbidos mantienen una función directamente pragmática. En el siguiente ejemplo puede verse cómo el zumbido es empleado para atraer al interlocutor, el cual se ha ausentado por unos minutos. Sin embargo, el *software* impide el envío de varios zumbidos inmediatos, puesto que eso favorece la existencia de un lapso en el que el usuario pueda responder.

(08:14 p.m.) X: creo que sí, no?

(08:20 p.m.) X: Vickyyyyyyyyyyy

(08:20 p.m.) **Has enviado un zumbido**
No puedes enviar tantos zumbidos seguidos

3.3.1.2. Silencios

Gráficamente, hay silencios que se representan con puntos suspensivos. En las conversaciones que han sido analizadas, se encuentra que este recurso es significativo, ya que puede sustituir la puntuación común (si hablamos de escritura) y/o elementos prosódicos (si hablamos de oralidad). En las oraciones que se organizan con puntos suspensivos, los elementos que quieren destacarse pueden indicarse al ser precedidos o sucedidos por puntos suspensivos.

- jajaaja siiii .. i aclaro
- (06:09 p.m.) X: no es burla
es un homenaje
- (06:10 p.m.) Y: lo sé, lo sé 🤔

Los silencios también se representan con los intervalos, es decir, los tiempos vacíos que hacen discontinuo el discurso. En la primera parte de este capítulo, se expuso cómo estos silencios suelen ser precedidos por respuestas insatisfactorias y sucedidos por un cambio de tema; asimismo, los intervalos pueden deberse a las formas de uso de este tipo de medios interactivos y al *multitasking* realizado por los usuarios.

3.3.1.3. Onomatopeyas

Éstas designan al hecho lingüístico y figura retórica en la que los elementos fónicos de una palabra imitan, sugieren o reproducen acústicamente la realidad que significan. Se consideran básicamente las onomatopeyas emocionales, es decir, aquellas que intentan reflejar los sonidos emitidos por un hablante al interactuar con otro, pero que no llegan a ser interjecciones; el sonido de la risa es el más encontrado en el corpus, pero también hay onomatopeyas de duda o molestia, silencio y repulsión.

En el siguiente fragmento los *jajaja* manifiestan el tono de broma que los hablantes mantienen, además de funcionar como reacciones que incluso ocupan su propio lugar como intervenciones de un interlocutor: en este caso X ocupa su turno para *reírse* de lo *dicho* por Y:

- (05:56 p.m.) X: me saludas a tu caeme bien 🤔
jajajajajaja
- (05:57 p.m.) Y: obedece a la UNIMEX
la mmm,,,,
wack
jajajajaja
- (05:57 p.m.) X: **Jajajajajajajaja**


3.3.2. Rasgos léxicos

En la conversación espontánea, existen elementos léxicos muy comunes, como las interjecciones, los deícticos y los marcadores conversacionales. Dichos elementos llevan una estrecha relación

con los efectos provocados en las interacciones del corpus: reflejan reacciones sobre lo leído, construyen un aquí y ahora compartido por los interlocutores, expresan opiniones, etcétera.

3.3.2.1. Interjecciones¹¹

Son expresiones que manifiestan una emoción, un sentimiento, una actitud, un comentario o una impresión súbita y espontánea; funcionan para llamar la atención del interlocutor y para indicar que no sólo se está siguiendo el hilo de una conversación, sino que dicha plática produce efectos en el usuario. En el corpus se hallaron interjecciones de sorpresa, entendimiento, alivio, ternura, desdén y desilusión. Las interjecciones no responden a un carácter ortográfico, basta con que representen el sonido que los usuarios procuran, como en el siguiente ejemplo:

(05:36 p.m.) X: 
ahí
ahí ya estaba vieja jajajaja

(05:36 p.m.) Y: **ha** si
si eras

3.3.2.2. Deícticos


Estos son elementos que dependen de la situación de enunciación para adquirir significado. Se sitúan en un aquí y ahora, en un contexto concreto, desde una perspectiva egocéntrica. Los hay de espacio, tiempo, persona y discurso; en el corpus se hallaron estos distintos tipos de deícticos, pero sin duda los que vale la pena resaltar son los que determinan la conversación como un espacio en el que se ubican los interlocutores: el programa de mensajería instantánea se convierte en un tipo de café o lugar en el que los usuarios se pueden encontrar, no físicamente, pero sí virtualmente, es entonces un espacio que se vuelve punto de referencia. Esto se refleja en el siguiente ejemplo con la intervención de X, quien dice a Y: “te dejo”.

(05:56 p.m.) X: jajaja pero bueno
te dejo

(05:56 p.m.) Y: ok!!

¹¹ Inicialmente, las interjecciones fueron clasificadas en el apartado de rasgos fónicos, ya que el límite entre éstas y las onomatopeyas emocionales es difuso; sin embargo, el DRAE (2001) define la interjección como una clase de palabras, por ello se ha optado por incluirlas entre los rasgos léxicos.




Lo mismo pasa en el fragmento de abajo, donde hay varios deícticos de lugar, expresados por los verbos *ir* y *venir*, además del adverbio *aquí*:

- (08:21 p.m.) X: si no **vienes**, me robo a Depp! 
- (08:22 p.m.) Y: ke paso
no depp e smiop si no **voy** a
- (08: 22 p.m.) X: pues **aquí**, al msn

Los deícticos de discurso son abundantes, puesto que se refieren a elementos que los propios hablantes van mencionando. Tanto con sus palabras, como con las herramientas disponibles en el ciberespacio (incluidas las ofrecidas por *Windows Live Messenger*), los usuarios van construyendo su propio contexto; tal es el caso que vemos a continuación, donde se hace referencia a un video alojado en *YouTube*:

- (05:29 p.m.) X: <http://www.youtube.com/watch?v=KBHq53Mi784&feature=fvw>
ya viste **este** video?
jajaja geo se trauma

Los deícticos del siguiente ejemplo se refieren a fotos compartidas a través del *software* “mensajero”:

- (06:07 p.m.) X: ve **esa**
n **sta** se ve un poko la bandera k llevaba en la playera 
- con razón 
- (06:07 p.m.) Y: yo pensaba q ibas disfrazado como Michael en el video de Bad 

3.3.2.3. Marcadores conversacionales

Los marcadores discursivos son las unidades lingüísticas que hilvanan las intervenciones de los interlocutores: enlazan dos elementos discursivos en una relación argumentativa, estructuran la información y ayudan a organizar el discurso; también modifican o expresan la posición del hablante y encaminan la interpretación del oyente.

Dentro de estos marcadores, los conversacionales son los usados particularmente en las interacciones dialogales y se pueden clasificar en cuatro grupos: de modalidad epistémica,

relacionados con el conocimiento que tienen o no los hablantes sobre los enunciados emitidos; de modalidad deóntica, vinculados al carácter volitivo manifestado de acuerdo al discurso; enfocadores de alteridad, sitúan al hablante con respecto a su interlocutor; y los metadiscursivos conversacionales, que organizan la información o mantienen el turno dentro de la conversación (Galué, 2002: 29).

En el corpus se encontraron marcadores conversacionales de modalidad epistémica: *la verdad, claro, obvio, exacto*; de modalidad deóntica: *bueno, ok, órale, sale*; y enfocadores de alteridad: *mira, oye, ¿verdad?, ¿no?*


Los marcadores más empleados fueron *bueno, ok* y *oye*. Como se ha mencionado anteriormente, la expresión *bueno* es usual en la formulación de despedidas, en la negociación del cierre de conversaciones, y en los inicios de turno; desde el punto de vista de los marcadores de modalidad deóntica, esto implicaría una aceptación del discurso dado y un ofrecimiento afectivo que manifiesta la voluntad de finalizar la interacción, como en el siguiente ejemplo:

(05:56 p.m.) X: jajaja pero **bueno**
te dejo
(05:56 p.m.) Y: **ok!!**
(05:56 p.m.) X: nos vmos

El marcador epistémico *la verdad* puede conducir a conclusiones y aparece en las respuestas, para dar credibilidad y honestidad, ante una pregunta previa:

(09:29 p.m.) X: tú sabes dónde queda el parque de los coyotes?
(09:29 p.m.) Y: O_o no, **la verdad** noç
(09:30 p.m.) X: u.u

En el fragmento de abajo, *la verdad* funciona como un marcador deóntico, puesto que más que señalar un grado de certeza, Y responde con acuerdo a las intervenciones de X; por su parte, el enfocador de alteridad *oye* interpela y atrae la atención del interlocutor a información nueva (cambio de tema):

(05:41 p.m.) X: la próxima vez le pago jajajajaja 

(05:41 p.m.) Y: **la verdad**
XDxD

(05:42 p.m.) Y: jajaja **oie** tenemos una suerte
me dijo mi prima hace rato que ya la peli esa ya la quitaron

Abajo, *oye* funciona de modo similar al caso expuesto anteriormente, además de introducir un enunciado declarativo/interrogativo que cierra con un enfocador de alteridad, formulado como pregunta de coletilla, que cede la palabra al interlocutor:

(08:28 p.m.) X: **oyee** y acabas de cumplir años, **verdad?!** 🙄
recuerdo que es en enero! 🙄

(08:30 p.m.) Y: *sep ayer*

En el siguiente ejemplo, *mira* abre la intervención del hablante para exponer su posición, interpellando a su receptor:

(07:02 p.m.) X: se armarán los chismes 🙄

jajaja jajaja

(07:02 p.m.) Y: 🙄
no kreo

espero q no 🙄

(07:02 p.m.) X: **mira**, más allá de q pase lo q pase o q no pase 🙄

(07:03 p.m.) X: no me gustan ese tipo de chismes 🙄

3.3.3. Rasgos sintácticos


En las conversaciones espontáneas, la sintaxis de las oraciones no es muy elaborada; por el contrario, son simples, ya que la subordinación hace que el oyente se pueda perder de alguna información o significado contenido en el mensaje. Por ello, las oraciones utilizadas suelen ser cortas y tienden a estructurarse por coordinación. Asimismo, cuando conversamos, no redactamos, por lo que ni los signos de puntuación ni los párrafos no son prioridad en las interacciones por mensajería instantánea: desde un punto de vista pragmático, dichos aspectos no son necesarios, ya que se conciben de otras maneras.

Por eso, dentro de los rasgos sintácticos se consideran las estructuras simples y complejas para equiparar estos tipos en las conversaciones; además de la pérdida de signos de puntuación.

3.3.3.1. Estructuras simples

En las interacciones cara a cara, las estructuras sintácticas empleadas son más simples que en la escritura. Son habituales todos los tipos de coordinación: copulativas, distributivas, adversativas, ilativas, disyuntivas y declarativas, y también son recurrentes las frases y expresiones cortas, entre otras. En el corpus se encontraron diferentes tipos de estructuras simples, las cuales superan en número a las oraciones subordinadas.

(06:13 p.m.) X: *tienes k ver phineas y ferb 😊*
es mi cartoon favorito 😊
jajajaja

(06:13 p.m.) Y: *llevo días encerrada y ya no sé ni quién soy* 
ya lo he visto 😬
y ya me gusta 🙄

(06:13 p.m.) X: *el lunes vi 3 hrs ssguidas 😬*
d phineas 😬

Asimismo, la organización espacial (cuyas características se verán en el siguiente apartado) juega un papel importante en la presentación de estas estructuras: al presionar *enter*, el usuario puede separar los elementos de la oración e incluso ahorrarse los conectores, como en el siguiente ejemplo donde ambas partes pueden conectarse con la conjunción adversativa “pero”.

(12:19 a.m.) X: *ya duérmete*

(12:19 a.m.) Y: **eso quisiera -_-**
[PERO] estoy terminando unas cosas para mañana

3.3.3.2. Estructuras complejas

Se consideran estructuras complejas todo tipo de oraciones subordinadas, las cuales son más frecuentes en el discurso escrito que en el oral. En el corpus se encontraron varios casos de subordinación, sin embargo fue un número menor que el de oraciones coordinadas.

El tipo más encontrado de estas estructuras fue el de las sustantivas objetivas directas, o sea, oraciones que funcionan como complemento directo del verbo principal. Verbos como *decir*, *pensar*, *suponer*, son los que más regían a este tipo de oraciones en el corpus:

(05:43 p.m.) X: la de black swan es la mera

esa sí

(05:43 p.m.) Y:

y **supongo q** va a demorar más



En el siguiente ejemplo también se encuentra una oración adjetiva, además de la objetiva directa:

(05:41 p.m.) X: **dice** mi hermano **q** hay un nerd
q te hace la tarea en la unimex

(05:41 p.m.) Y: Lol

Así como la organización espacial llega a modificar las oraciones coordinadas, también puede hacerlo con las subordinadas, separa sus elementos e incluso puede ahorrar los conectores:

(05:29 p.m.) X: qué dijo xDD

(05:29 p.m.) Y: **dice que** le causo asco!!
yo le **dije que** me dio risa
XDXD

(05:30 p.m.) X: a mi igual
[PORQUE] no es mi hijo jajajaja

3.3.4. Rasgos gráficos

En este rubro se consideran los elementos visuales, representados en imágenes, formas y espacios. Por un lado, se destaca la organización espacial, cuyas funciones en el ciberhabla conversacional abarcan diversos puntos, desde la compensación de la prosodia, la estructuración de las

enunciaciones, la presencia constante en el diálogo, entre otras cosas; y por otra parte, están los famosos emoticones.

3.3.4.1. Organización espacial

Podría pensarse que en las conversaciones por *Messenger*, el espacio no tiene muchas posibilidades de organización, no obstante, hay un fenómeno significativo. Cuando un usuario presiona la tecla *enter*, el mensaje es enviado, por lo que puede que no envíe las oraciones completas: muchas personas mandan por partes su intervención.

La organización espacial es un recurso gráfico que apoya la oralidad del lenguaje empleado en estas conversaciones. Se valen de esta organización para *pronunciar* sus oraciones. Cada vez que se da *enter*, es como hacer una pausa o apartar las secciones, de modo que no necesiten signos de puntuación para redactar sus mensajes: la inmediatez, el ahorro de espacio y tiempo, son razones para la desaparición de algunos de estos signos. Además de la organización espacial, otros recursos como los emoticones, espacios, alargamientos, etcétera, han sustituido en cierta medida la puntuación, pues estas formas cuentan además con otras funciones que sirven en el desarrollo de la conversación, lo cual los hace más eficaces.

(08:00 p.m.) X: *ke milagrazo
ahora si años
sin hablar ocntigo
ke t pasa heeeeeee*

A pesar de ser un rasgo visual, es posible decir que de cierta forma manifiesta un intento por compensar la prosodia del lenguaje; asimismo, la organización espacial funciona para no perder el interés de los interlocutores: mandar partes pequeñas nos da presencia constante en el discurso, mientras que mandar un párrafo largo y estructurado nos tomaría más tiempo, tiempo en el cual podemos perder la atención del otro. Además, organizar espacialmente es más sencillo que utilizar los signos de puntuación, por lo tanto es más eficaz en este tipo de conversaciones.

(05:23 p.m.) X: *pues = ya na más falta darle forma a eso y yap
lo que si no c
si sacamos alguna cita de internet
tiene que ir ahi en el escrito?*

(05:24 p.m.) X:

(05:24 p.m.) Y: *según dijo q sí*

(05:24 p.m.) X: amm

(05:24 p.m.) Y: la dirección de la página
el mio es como un resumen/síntesis (?)
es todo menos un ensayo
es algo
es una porquería 🙄

En el ejemplo anterior se puede apreciar, además de lo ya explicado, que la respuesta de Y a la pregunta de X se separa por un *enter* del resto de su discurso. La organización espacial funciona también como separador de temas.

3.3.4.2. Emoticones

De todas las características del lenguaje del chat y de la mensajería instantánea, los emoticones son quizás los más estudiados. Definimos como «emotición» a las pequeñas imágenes estáticas o animadas que representan alguna emoción, acción, sentimiento, pensamiento... que enriquezca el significado de los mensajes escritos. Sin embargo, aunque se trata de elementos gráficos, los emoticones influyen en el ámbito pragmático de estas conversaciones, ya que su uso determina ciertas conductas extralingüísticas que complementan los matices en los mensajes de los interlocutores:

(09:43 p.m.) X: bah!!
él no sabe el poder de las caritas o.ó

(09:44 p.m.) X: estoy seguro que si cervantes lo hubiera sabido tendríamos ilustrado el quijote xD

Igualmente, los emoticones pueden no sólo ilustrar las enunciaciones, sino que llegan a formar parte de la estructura, tomando el lugar que le correspondería a las palabras:

(06:58 p.m.) X: qué trauma 🤪

(06:58 p.m.) Y: y el we kon kara de 🤪

(06:58 p.m.) X: exacto 🙄

3.4. La arquitectura de la conversación por mensajería instantánea

Como hemos visto, llevar a cabo una conversación involucra diferentes aspectos. A partir del Principio Cooperativo se construye un edificio, expresado con la ciberhabla, que relaciona palabras, enunciados, oraciones, secuencias, etcétera, hasta su unidad mayor: la interacción misma.

En este apartado se analiza la base del intercambio comunicativo en la mensajería instantánea desde conceptos como *turno*, *LAT* y *par adyacente*, dentro de las reglas propuestas por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), para después explicar cómo se desarrolla la conversación a través de las diferentes fases (Tusón, 1997) y categorías (van Dijk, *apud.* Moreno Fernández, 1998) propuestas para una interacción cara a cara.

3.4.1. Estructura y organización dialogal

El diálogo es la plática dada entre dos o más personas que expresan sus ideas, alternadamente; para una conversación se necesitan al menos dos individuos, los cuales tomarán la palabra en distintas ocasiones, según sea su turno. Asimismo, dicha interacción comunicativa se sostendrá, gracias a las unidades que los propios hablantes conciben con sus intervenciones.

3.4.1.1. Turnos, LAT y pares adyacentes

En la mensajería instantánea, el **turno** puede determinarse como las intervenciones de los usuarios y medirse por el tipo de respuestas que dan: la duración y longitud de un turno varía, dependiendo de las unidades que el hablante use, tal como pasa en las situaciones cara a cara. Por ello, en el corpus es fácil distinguir los turnos que conforman una conversación: temáticamente se relacionan con los anteriores (a menos que se trate de un cambio de tema); en un solo turno pueden llevarse a cabo varios actos (responder preguntas anteriores, hacer otras preguntas, hacer comentarios sobre turnos previos, expresar reacciones con palabras, onomatopeyas, interjecciones, emoticones, etcétera); si no hay cambio de hablante o de tema que marque los turnos, los intervalos son otro de los parámetros para definirlos.

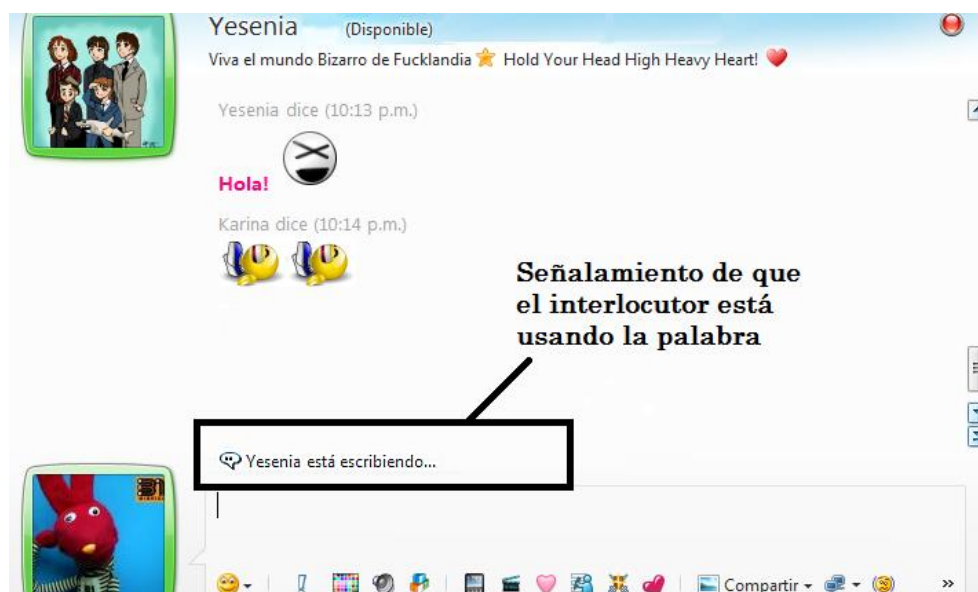
La siguiente es una tabla donde se presentan el número de turnos y la duración de cada conversación perteneciente al corpus. En ella se destaca que un factor no determina al otro, es decir, el que una interacción dure más no significa que tendrá más turnos, puesto que las fallas

técnicas, la elaboración de otras tareas al mismo tiempo que la plática y el desequilibrio de intereses influyen en el desarrollo conversacional; como ejemplo concreto de ello, se observa que en la conversación 2 la duración es máxima, pero la cantidad de turnos no supera el de una interacción de menos duración, como la número 1:

Conversación	1	2	3	4	5	6
Duración	44 min.	2 hrs. 35 min.	24 min.	4 min.	11 min.	1 hr. 29 min.
Número de turnos	90	79	44	8	15	189
Promedio de duración por turno	0.48 min.	1.96 min.	0.54 min.	0.5 min.	0.73 min.	0.47 min.

Según lo mostrado en el cuadro, el promedio de duración por turno en cada conversación varía desde 0.47 hasta 1.96 minutos, lo que hace que el promedio general sea de 0.77 minutos; en cinco de las conversaciones, esta duración se mantiene cercana, pero la número 2 rebasa la cifra por más de un minuto: se trata de una conversación poco fluida y con intervalos considerables.

Por otra parte, los **LAT** se distinguen comúnmente por los silencios habidos entre cada intervención o turno. El modo más certero de percatarse de la existencia de un LAT se da cuando un usuario deja de *hablar*: el programa le avisa a la otra persona que su interlocutor está usando la palabra con un letrero del tipo “X está escribiendo...”, después aparecerá el texto que haya sido escrito y enviado; si no hay dicho letrero, significa que nadie está usando la palabra, por lo tanto ésta puede ser tomada por cualquiera de los dos:



En las conversaciones cara a cara, vocalizaciones y expresiones funcionan para pedir la palabra, pero es difícil asegurar que en la mensajería instantánea, los LAT puedan manifestarse en forma de interjecciones, onomatopeyas o emoticones; estos recursos tienen funciones más relacionadas con reacciones a los mensajes del interlocutor que con los LAT. Por otra parte, los pares adyacentes sí logran desempeñar una cesión de palabra.

Los **pares adyacentes** son dos turnos sucesivos en los que el primero determina la expectativa del segundo; por ejemplo, lo ideal es que toda pregunta tenga una respuesta. No obstante, el par puede interrumpirse por otras intervenciones o la segunda parte puede no llegar.


En el examen del corpus se encontraron pares adyacentes de saludo-saludo, pregunta-respuesta, ofrecimiento-aceptación/rechazo, petición-aceptación/rechazo, apelación-contestación, disculpa-aceptación/rechazo y cumplido-aceptación/rechazo.

☺ **Pregunta-respuesta**

Dentro de todos los tipos de par adyacente, las preguntas con sus respectivas respuestas fueron los más frecuentes, con un 75.6%. En el siguiente fragmento se muestra uno de los ejemplos más cercanos al prototipo del par:

(08:23 p.m.) X: ya viste al de el turista?

(08:24 p.m.) Y:

no,  un día de estos la veré
es que no me gusta cómo actua la Jolie ↪↪

Sin embargo, hay pares adyacentes que pueden ser más complicados, en el sentido de que responden más abiertamente a la naturaleza de la mensajería instantánea, en específico el uso de la ciberhabla; rasgos como los emoticones llegan a jugar un papel importante en los pares adyacentes, aún más trascendente que en el ejemplo anterior. En el siguiente fragmento, el emoticón y la onomatopeya funcionan como elementos de retención que indican que el usuario ha olvidado la respuesta a la pregunta de X:

(09:55 p.m.) X: en que colonia vives????

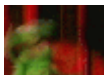
Pregunta


(09:55 p.m.) Y: D!
Mmm

(09:56 p.m.) Y: darío martínez

Respuesta

Mientras que en este otro ejemplo, el emoticón de Y funciona como respuesta a la pregunta de X; esto se deduce porque X responde también con un emoticón de sorpresa al comprender que su suposición era errónea:

(06:03 p.m.) X: eres Michael Jackson 
o me equivoco 😊? **Pregunta**

(06:03 p.m.) Y:  **Respuesta**

(06:03 p.m.) X: 😲

(06:04 p.m.) Y: *kreo k viste fotos ekivokadaS* 😞


😊 **Petición-aceptación/rechazo**


Esta clase de par adyacente es la segunda más frecuente en el corpus, con un total del 10.1%. Dicho porcentaje, a su vez, se puede dividir en tres tipos de peticiones, ordenados a continuación:

Tipo de petición-aceptación/respuesta	Casos encontrados	Porcentaje
En tono de broma	5	62.5%
Cesión de palabra en forma de petición	2	25%
Solicitud de una acción	1	12.5%

El siguiente ejemplo es un caso representativo de cómo las bromas toman forma de petición; en tal caso, la onomatopeya toma el lugar del verbo que incluye la solicitud:

(08:33 p.m.) X: y cuántos cumpliste?

(08:34 p.m.) Y: 22'  tu shhh no sabes **[1] Petición**

(08:34 p.m.) X: ok, no digo nada... tú sigues de 18  **[1] Aceptación**

Después de la broma expuesta arriba, el hablante Y vuelve a hacer una petición, pero esta vez se trata de una que funciona como cesión de palabra, en la que le pide a X que le cuente sobre lo que ha hecho durante el largo tiempo en el que no se comunicaron:



(08:35 p.m.) Y: se y tu kuentame ke has hecho **[2] Petición**
 porke nu se kuantu tendr ake no habalo contigo


(08:36 p.m.) X: Pus no he hecho mucho... no'más con la escuela xd **[2] Aceptación**

Finalmente, en otra parte de la misma conversación 2, Y realiza otro tipo de petición; en esta ocasión le dice a X que lo siga en *Twitter*, a lo que Y responde con una aceptación:

(09:00 p.m.) X: Oyeee y tienes tuiterrrr?

Sep

(09:02 p.m.) Y:  ni lo uso **[3] Petición**
 sígueme
 ya me metere mas seguido

(09:03 p.m.) X:  tons te buscaré **[3] Aceptación**

😊 **Apelación-contestación**


En tercer lugar de frecuencia está este tipo de pares adyacentes con un 7.6%. En el fragmento de abajo, la apelación viene acompañada por un zumbido; ambos con la intención de llamar la atención del interlocutor:

(08:20 p.m.) X: Vickyyyyyyyyyyy **Apelación**


(08:20 p.m.) Has enviado un zumbido
 [...]


(08:22 p.m.) Y: ke paso **Contestación**

No obstante, hay quienes no consideran la apelación-contestación un par como tal, sino un preliminar de algo más, como en el siguiente ejemplo, donde la apelación precede a una pregunta:

(07:09 p.m.) X: oye  **Apelación**

(07:09 p.m.) Y: eo **Contestación**

(07:09 p.m.) X: cuándo egresas oficialmente?  **Pregunta**

(07:09 p.m.) Y: pues con el pinche servicio k me dieron **Respuesta**
 hasta agosto 

☺ **Cumplido-aceptación/rechazo**

Estos pares adyacentes están en cuarto lugar de frecuencia, con un 2.5%. Abajo se muestra uno de los dos casos de cumplido, el cual tiene como respuesta un rechazo:

(08:36 p.m.) X: ya este es oficialmente mi último semestre y empiezo con la tesis y el servicio social

(08:37 p.m.) Y: 😬 ya bien fregona **[1] Cumplido**

(08:37 p.m.) X: nahhh! 🙄 **[1] Rechazo**

☺ **Saludo-saludo**

Los pares de saludo-saludo tienen la misma frecuencia que los de cumplido: un 2.5%. Éstos se encuentran obviamente en la apertura de las conversaciones y son acompañados por preguntas sobre el estado de los interlocutores:

(09:25 p.m.) X: Hola ;;D **Saludo**

(09:25 p.m.) Y: hola!!
como estas???

(09:25 p.m.) X: súper, y tú? **[1]Respuesta y [2]Pregunta**

(09:26 p.m.) Y: igual **[2]Respuesta**

☺ **Ofrecimiento-aceptación/rechazo**

Finalmente, está este tipo de par adyacente, cuyo porcentaje es de un 1.3%. El siguiente es el único caso encontrado en el corpus; en él hay una respuesta de aceptación:

(05:45 p.m.) X: deja ver si la consigo rentada y la vemos XDXD **Ofrecimiento**

(05:45 p.m.) Y: así me parece mejor jajajaja **Aceptación**

es decir, no suele haber cambios de expectativa, pero las conversaciones que los tienen conciben el mismo bajo número de ellos. Asimismo, cabe señalar que el par pregunta-respuesta, además de ser el más frecuente de los tipos, es el que más cambios de expectativa posee:



Cambio de expectativa en pares adyacentes	1	2	3	4	5	6	Total
Saludo-saludo	-	1	-	-	-	-	1
Pregunta-respuesta	-	-	-	-	1	1	2
Apelación-contestación	-	-	-	-	1	-	1
Cumplido-aceptación/rechazo	-	-	-	-	-	1	1
Agradecimiento-minimización	-	1	-	-	-	-	1
Total	-	2	-	-	2	2	6




Los cambios de expectativa en los pares del corpus pueden deberse a causas de distinta naturaleza; en el corpus se distinguen tres causas: a) por aspectos propios de cualquier tipo de conversación: el interlocutor genera una respuesta que reemplaza a la esperada o prototípica, la primera parte del par no es considerada importante o surge una interrupción o solapamiento con información más sobresaliente (66.7%); b) por aspectos dados en la mensajería instantánea: la intervención no es vista o se pierde entre varios mensajes (16.7%); y c) por factores relacionados con las fallas técnicas: principalmente desconexión a internet o al programa de mensajería o por problemas con la recepción y envío de mensajes (16.7%).

- a) El siguiente es un ejemplo de cambio de expectativa de par, consecuencia de la primera causa explicada (aspectos dados en todo tipo de conversaciones). En este caso, la pregunta 3 queda sin ser contestada debido a la respuesta 2 (ambos actos se manifiestan en el turno de X); por su parte, Y expone curiosidad ante tal intervención, lo cual lo hace dejar de lado la pregunta 3:

(06:42 p.m.) Y:	Cómo estás?	[1]Pregunta
(06:42 p.m.) X:	bien ... muy feliz y tu[?]	[1]Respuesta
(06:42 p.m.) Y:	por qué tan feliz?	[2]Pregunta
(06:43 p.m.) X:	yo 🙄 tengo una mala noticia cual?	[3]Pregunta
		[2]Respuesta
		[4]Pregunta



- b) En el siguiente fragmento hay un par adyacente que funciona bien, pero también hay una pregunta que no obtiene respuesta; esto se da cuando el receptor pasa por alto una intervención que se encuentra sumergida entre otros mensajes, cosa que suele pasar en las interacciones por mensajería instantánea, segunda causa de cambio de expectativa:

(06:21 p.m.) X: *no t exitas con el comercial* 
d la nueva temporada  **[1]Pregunta**

(06:21 p.m.) Y: se me olvidaba, la próxima semana 
claro que sí 
es el 18  **[1]Respuesta**
[2]Pregunta

- c) Finalmente, las fallas técnicas pueden interrumpir la comunicación, ya sea cerrando la sesión de los interlocutores o evitando que los mensajes lleguen a su destino. La apelación del ejemplo de abajo no recibe contestación; X se da cuenta de la ausencia de su interlocutor, por lo que decide interpelarlo, pero al no obtener respuesta, la interacción termina:

(06:48 p.m.) X: decía que sí, no? igual por eso ya no regreso a dar clase

(06:52 p.m.) X:  qué feo!
Dolce?  **Apelación**

Es posible notar la importancia de los pares adyacentes en la cesión de la palabra, como manera de seleccionar a alguien para que se exprese. Asimismo, hemos visto que la mensajería instantánea puede manejarse de acuerdo a turnos y, en forma más limitada, LAT, por lo cual es pertinente analizar si este tipo de conversaciones se adecuaba al sistema de turnos.

3.4.1.2. El sistema de toma de turnos

Gracias a la presencia de turnos y LAT en la mensajería instantánea, podemos pensar que las reglas del sistema de Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) son aplicables a este tipo de interacción, con ellas es posible definir quién puede reclamar los derechos del turno. Dichas reglas trabajan, básicamente, a partir de la cesión o la retoma de la palabra.

☺ **Regla 1. En el LAT inicial de cualquier turno**

- a) Si el hablante en turno elige al siguiente, éste último tendrá los derechos y obligaciones de tomar la palabra. La transición se lleva a cabo luego de la selección.**

En las conversaciones por mensajería instantánea, esta regla se aplica en los turnos en los que se halla la primera parte de cualquier tipo de par adyacente: desde preguntas hasta peticiones de cesión de palabra, expuestas en el primer apartado de este capítulo.

En las interacciones del corpus, sólo dos interlocutores participan, por lo tanto uno selecciona al otro; no hay más hablantes de dónde elegir. Cabe señalar que Casalmiglia y Tusón (1999) llaman a este mecanismo de cambio de turno una heteroselección.

En el siguiente ejemplo, X hace una pregunta y agrega un comentario, que posteriormente provocará otra pregunta de su interlocutor. En el primer turno, X hace una heteroselección al ceder la palabra a través de la primera parte de un par adyacente que requiere una respuesta; el hablante Y responde en el segundo turno y, a su vez, vuelve a hacer una heteroselección al preguntarle algo a X; finalmente, en el tercer turno, X responde y agrega un comentario:

(05:29 p.m.) X: <http://www.youtube.com/watch?v=KBHg53Mi784&feature=fvw>
ya viste este video?
jajaja geo se trauma

(05:29 p.m.) Y: ya xDDDDDDDDDDDD
qué dijo xDD

(05:29 p.m.) X: dice que le causo asco!!
yo le dije que me dio risa
XDXD

- b) Si no se selecciona quién será el siguiente, cualquiera tiene la oportunidad de autoseleccionarse. El primero en hablar adquiere los derechos del turno y la transferencia ocurre en ese momento.**

En las pláticas analizadas, prevalece una alternancia de turnos, es decir, el hablante X le sigue a Y, Y le sigue a X y así sucesivamente. Por lo cual, si no hay heteroselección por medio de un par adyacente, lo usual es que se autoseleccione para tomar la palabra aquél que ha fungido como receptor en el turno anterior. Tal caso pasa en el siguiente fragmento, donde no hay primeras partes de pares adyacentes:

(05:24 p.m.) Y: el mio es como un resumen/sintesis (?)
 es todo menos un ensayo
 es algo 🤔
 es una porquería 🤔

(05:25 p.m.) X: si el vio =
 jajaja

(05:25 p.m.) Y: apenas si cité tres cosas

(05:25 p.m.) X: solo puse una que otra cosa del libro

(05:25 p.m.) Y: Jajajajajajaja

Puede decirse que al inicio de la interacción, también hay una aplicación de esta regla, ya que el primero en enviar un mensaje es el primero en usar la palabra, sin haber una selección previa:

(06:41 p.m.) X: hola!
 k milagro encontrarte conectada!!!!

En el siguiente fragmento, el inicio de la interacción se da gracias a un mensaje que fue enviado cuando uno de los participantes no estaba conectado. En este caso también se puede decir que fue X quién tomó la palabra primero al mandar dicho mensaje, ya que provocó que Y siguiera la conversación al conectarse. Es obvio que, al conectarse Y, X también estaba en línea, lo cual fue la pauta para que se desarrollara una interacción a partir de ese mensaje dejado:

(05:13 p.m.) X: obedece a la chenchis..XD

(05:13 p.m.) Pav! ha iniciado sesión (No conectado)

(05:13 p.m.) Y: jajajajajajaja
 me encanta q me dejes mensajes para joderme 🤔

(05:15 p.m.) y los vea cuando me conecto 🤔
 Pav! ha cambiado su estado a Conectado

Cuando el turno anterior contiene una respuesta insatisfactoria, el hablante al que le correspondería hablar puede no hacerlo, puesto que dicha intervención escueta no le es suficiente. En ese caso, el otro interlocutor tendría que autoseleccionarse y retomar la palabra, o sea, continuar su turno.

c) Si no hay selección del siguiente y nadie más se autoselecciona, el hablante en turno puede continuar.

En las conversaciones del corpus, esta regla se aplica cuando no hay respuesta de lo que se ha dicho: el hablante puede autoseleccionarse y retomar la palabra. Puede haber o no una apelación para llamar la atención del que no responde. El fragmento de abajo presenta una aplicación de esta regla, donde luego de un intervalo, no hay respuesta, por lo que X continúa su turno:

(09:32 p.m.) X: pero no había intentado el google maps

(09:39 p.m.) X: xD yo llegué al foro porque tiene una sección de "literatura y poesía"

Bajo esta regla se incluyen los casos en los que el hablante ha dado una respuesta insatisfactoria para su interlocutor sin recibir respuesta de éste, por lo cual debe tomar la palabra de nuevo y mostrar interés, como en el siguiente ejemplo:

(09:35 p.m.) X: y es el segundo semestre tons?

(09:36 p.m.) Y: **Sep**

(09:49 p.m.) Y: y tu ke me cuentas

Hay turnos que sólo se forman por emoticones u onomatopeyas, pero que no generan intervalos ni cambios de tema, ya que no son en sí respuestas insatisfactorias, sino que se trata de reacciones que acompañan el turno del otro interlocutor; sin embargo, se toman en cuenta como turnos, porque ocupan un lugar en la conversación, interrumpiendo el discurso ajeno. En este caso bien podemos hablar de una alternancia de turnos o de una continuación de la toma de la palabra.

Como ejemplo concreto, en el siguiente fragmento, *Y se ríe* en su turno; si dicho turno no se considerara como tal, habría una aplicación de la regla 1c por parte de X:

(09:31 p.m.) X: xDD
pensaba en la guía roji

(09:32 p.m.) Y: jajaja

(09:32 p.m.) X: pero no había intentado el google maps

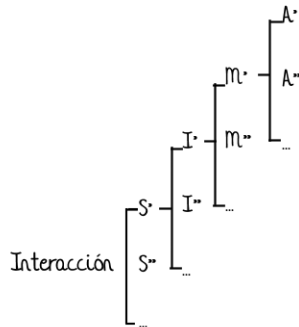
- ☺ **Regla 2. Cuando se ha aplicado 1c, en los siguientes LAT se operarán las reglas (a)-(c) hasta que se logre la transición de los derechos a otro hablante.**

Tal como en las conversaciones del mundo físico, si en la mensajería instantánea sólo habla uno, no hay interacción, por ello deberán aplicarse las reglas anteriores hasta que otro de los participantes tome la palabra.

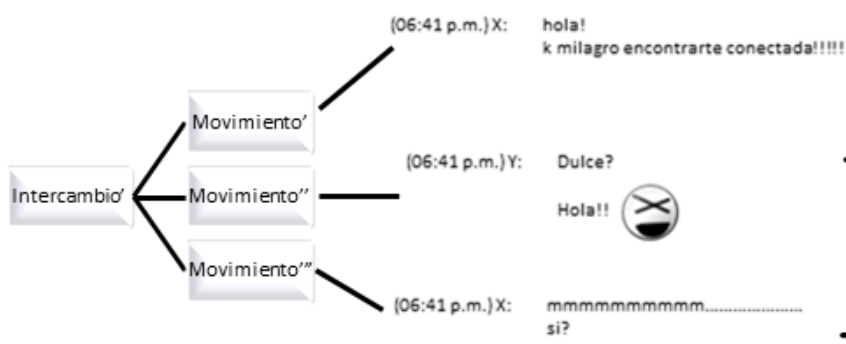
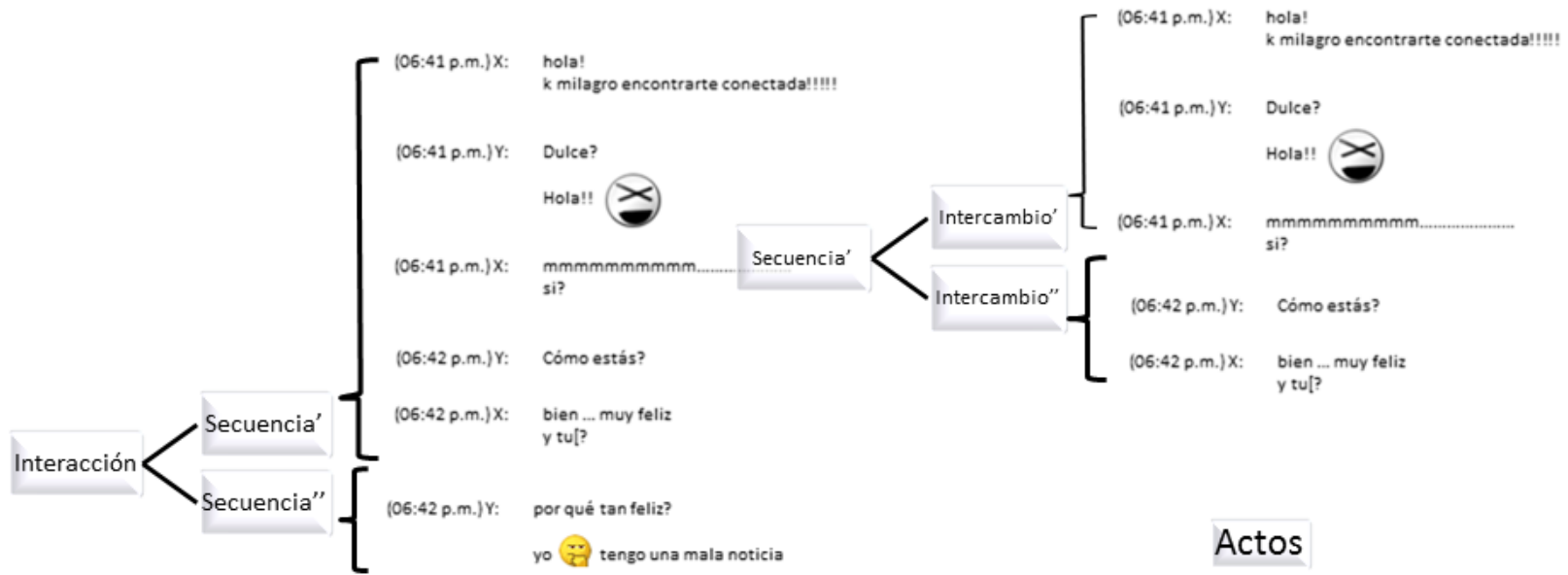
Como se aprecia, con un ajuste de parámetros, las reglas de Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) son aplicables a las conversaciones por mensajería instantánea, aunque no tan claramente como lo serían en una interacción cara a cara.

3.4.1.3. Jerarquía de las unidades de la conversación

Los turnos y pares adyacentes también forman parte de las unidades jerárquicas que Tusón (1997) dispone en un modelo que va de mayor a menor. Dichas unidades han sido expuestas en el capítulo anterior y son: interacción, secuencia, intercambio, intervención o movimiento y acto; se acomodan de acuerdo a este esquema:



Para aplicar esta jerarquización en conversaciones de mensajería instantánea, hay que tener en cuenta las características de este tipo de comunicación. En el siguiente esquema se acomoda un fragmento inicial de una de las interacciones, compuesto por una secuencia y el inicio de otra; las intervenciones o movimientos son entendidos como los turnos y los actos se correlacionan con los intercambios. De esta forma podemos notar intercambios como, por ejemplo, los saludos en los turnos 1 y 2, la apelación en 2 y la reacción ante esa incertidumbre en 3, entre otras cosas.



Actos

- Primera parte del saludo; éste es de sorpresa, usual cuando hay poca frecuencia de contacto o el lugar no es habitual.
- Y se asegura de con quién está interactuando por medio de una apelación.
Segunda parte del saludo
- Contestación a la apelación (funciona como un ofrecimiento para iniciar la plática).
Por su parte, la onomatopeya es una reacción a la incertidumbre demostrada en el turno anterior.

3.4.2. Partes de la conversación: fases y categorías

Tusón (1997) divide la conversación en tres fases, pero dentro de éstas se pueden encontrar las categorías de van Dijk (*apud.* Moreno Fernández, 1998), que a su vez cuentan con subcategorías. Todas estas partes en las que una plática se disecciona se encuentran explicadas en el capítulo anterior, pero en este apartado se analiza la composición de las conversaciones recopiladas en el corpus para determinar cómo se ajusta dicha teoría a la mensajería instantánea.

3.4.2.1. Apertura: preparación y apertura

Desde los primeros turnos, en la apertura, los usuarios “se ponen de acuerdo” sobre los grados de formalidad, temas y papeles que tomarán durante la interacción. Como se ha notado en los fragmentos, el tono de todas las conversaciones del corpus es informal, el papel de los hablantes es de igualdad y los temas varían en cada caso.

Hay que recordar que la apertura de la conversación incluye dos categorías: preparación y apertura, esta última se forma del saludo y los preliminares. En la mensajería, los tipos de apertura son muy variados; algunos usuarios se saltan los formalismos y entran de lleno en el tema, mientras que otros siguen encontrando importante el protocolo del “Hola”.

Por un lado, todas las conversaciones analizadas cumplen con la categoría de preparación. Ésta se entiende como la pretensión de establecer el contacto comunicativo; en el caso de la mensajería instantánea, la preparación va desde conectarse al programa, configurar preferencias y seleccionar un interlocutor. No obstante, las subcategorías de apertura no son constantes en las conversaciones del corpus. En el siguiente cuadro se exponen los tipos de apertura encontrados:

Conversación	Apertura	Tipo de apertura (saludo y preliminares)
1	-	Un mensaje enviado anteriormente funciona como introductor de un breve eje temático, por lo cual, no hay una apertura propiamente manifestada.
2	+	La interacción comienza con una apelación (de sentido desconocido, puesto que el emoticón no es visible, debido a una falla técnica). Posteriormente hay un saludo que es respondido con expresiones de sorpresa por el encuentro y reclamos de ausencia (en tono de broma).
3	+	Par adyacente de saludo-saludo acompañado por preguntas sobre el estado de los hablantes.

4	-	El peculiar desarrollo de esta conversación se explica mejor como una despedida. Desde el punto de vista de la apertura, no hay saludos ni preliminares.
5	+	Par adyacente de saludo-saludo, también acompañado por preguntas sobre el estado de los interlocutores.
6	+	Los emoticones funcionan como reacciones del encuentro. Después de éstos, hay una introducción al primer eje temático a través de una pregunta.

Por lo visto en el cuadro, se deduce que en el corpus, al comienzo de la interacción, lo más común es un intercambio de saludos o reacciones (del tipo par adyacente o similar, incluidos los envíos de emoticones). Respecto a ello, es pertinente decir que en la mensajería instantánea no son frecuentes los saludos de paso, nombre que Goffman (*apud.* Moreno Fernández, 1998) da a los saludos rutinarios o de cortesía, ya que éstos no buscan abrir una plática con el otro, y cuando uno está conectado a un programa de mensajería, es porque pretende pasar un rato de interacción con sus contactos.

El siguiente es el fragmento inicial de una de las conversaciones, que ejemplifica una apertura desplegada por el par adyacente saludo-saludo:

(09:25 p.m.) X: Hola ;;D

(09:25 p.m.) Y: hola!!
como estas???

(09:25 p.m.) X: súper, y tú?

(09:26 p.m.) Y: igual

En la conversación 6, la apertura es mínima, pero existe; para estos hablantes, no es necesaria una ceremonia de saludos para empezar una interacción con éxito. Los emoticones representan impresiones del encuentro y la onomatopeya es, a su vez, una reacción al envío de los mismos:

(06:02 p.m.) X: 🙄

(06:02 p.m.) Y: jajajajajajajaja

(06:02 p.m.) X: t keria
dcir k si ia viste fotos en el face 🙄
d lo k me disfrazo este jalowin

(06:02 p.m.) Y:

Dios, lo sabía



sabía que algo así me ibas a decir
sí ya la ví



En contraste, el siguiente caso ilustra cómo una conversación puede comenzar sin ningún tipo de apertura: la plática inicia por un elemento que X envió cuando Y no estaba conectado; lo cual hace que esta intervención funcione como el primer eje temático:

(05:13 p.m.) X: obedece a la chenchis..XD

(05:13 p.m.) Y ha iniciado sesión (No conectado)

(05:13 p.m.) Y: jajajajajajaja

me encanta q me dejes mensajes para joderme

(05:13 p.m.) Y:

y los vea cuando me conecto



3.4.2.2. Desarrollo: orientación, objeto y conclusión

Después de la apertura (máxima o apenas esbozada), los usuarios se mueven por diversos temas, a menos que la interacción sea cortada en los primeros intercambios. Una conversación exitosa depende de varios aspectos, incluido el Principio Cooperativo y la inserción oportuna de temas; es decir, de cómo los interactuantes mantienen o cambian temas, papeles, tonos y de que quede claro lo que dicen o implican.


En el corpus analizado, los ejes temáticos son variados, pero el tono y los papeles suelen ser constantes: la informalidad permite a los usuarios hacer bromas, hablarse de “tú” todo el tiempo, ser despreocupados con aspectos gramaticales, utilizar palabras altisonantes, etcétera. Por otra parte, si nos centramos en el manejo de los temas, se pueden distinguir tres formas de hacerlo:


- a) Cambios fluyentes (67.5%), dados por la introducción natural de un tema nuevo gracias a la relación habida entre éste y el tema anterior, por el surgimiento de una idea espontánea o por la conclusión del tema precedente. En el siguiente ejemplo, se realiza el cambio con la expresión “hablando de...”:

(06:21 p.m.) X: o d Sue Silvester!!





tmb vi uno x aii

(06:21 p.m.) Y: 

(06:21 p.m.) X: k se disfrazo 
 un famoso
 k se disfrazo
 d sue


(06:21 p.m.) X: oiee pav hablando d glee

(06:21 p.m.) Y: sí 


b) Cambios por evasión de otro (2.5%), es decir, cuando el mismo usuario cambia el tema inmediatamente para eludir otro con una respuesta escueta:



(08:13 p.m.) X: no sabía que ahí daban esa carrera, qué cosas!
 y qué tal está?


(08:13 p.m.) Y ha cambiado su estado a No Disponible

(08:13 p.m.) Y: **pues voy empezando**  **padre padre**
tienes faceboke?

c) Cambios con intervalos (30%), como los que surgen a partir de respuestas insatisfactorias; casos expuestos en la primera parte de este capítulo, relacionada con el Principio Cooperativo.














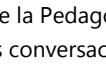




jajajajaja

(05:38 p.m.) X: 
 así es
 pues no, no se ve muy lindo el niño 
 pero bueno xD
 Demonios, tendré hijos feos si sigo hablando o.O

(05:38 p.m.) Y: **lol**
XDXD


(05:41 p.m.) X: dice mi hermano q hay un nerd
 q te hace la tarea en la unimex

El desarrollo de la conversación tiene como subcategorías la orientación, el objeto y la conclusión, los cuales se pueden repetir varias veces a lo largo de la interacción. El siguiente fragmento es una secuencia temática donde se señalan estas subcategorías:

(07:20 p.m.) X:	y ahora ando viendo en dónde haré la maestría 	}	Orientación
	q comenzaré el próximo año 		
(07:21 p.m.) Y:	 en europa 		
(07:21 p.m.) X:	quisiera  en la Unimex -_-	}	Objeto
(07:22 p.m.) X:	no manches, la licenciatura en Inglés de la Unimex demora 5 años 		
(07:22 p.m.) Y:	 <i>pero tu kieres maestría</i> <i>no licenciatura no</i> 		
	espera, no puede ser tanto 	}	Objeto
(07:23 p.m.) X:	pues sí pero 		
	me gustaría estudiar a fondo Idiomas  ... [transmisiones conversacionales subsiguientes] a ver si en dos años 		
(07:25 p.m.) X:	 estudio Idiomas  tú sabes q eso de la Pedagogía -_- ... [transmisiones conversacionales subsiguientes]	}	Conclusión
(07:28 p.m.) X:	 pero igual no tengo más q hacer  no sé en qué gastar mi tiempo xD		
(07:29 p.m.) Y:	<i>pues si es algo k kieres</i> <i>no lo dejes</i> 		
(07:29 p.m.) X:	nop 		

3.4.2.3. Cierre: terminación



Todo lo que empieza tiene que terminar: el cierre es el broche final de una interacción; éste se puede dar directamente o con indicios y disculpas. De acuerdo al esquema de Moreno Fernández (1998, basado en van Dijk), la terminación se conforma por dos subcategorías: la preparación y la despedida. En el corpus, la preparación puede distinguirse a partir del ofrecimiento de cierre, el cual suele mostrarse con fórmulas iniciadas con el marcador conversacional “bueno” o más directamente. Los tipos de cierre encontrados se muestran en la siguiente tabla:

Conversación	Cierre	Tipo de cierre (preparación y despedida)
1	+	Ofrecimiento de cierre directo, con referencias a temas anteriores y despedidas.
2	+	Despedida unilateral directa en forma de mensaje.
3	-	Comunicación interrumpida.
4	+	Breve interacción con función de despedida, que incluye ofrecimiento.
5	-	Comunicación interrumpida.
6	+	Ofrecimiento de cierre antes y después de un breve intercambio sobre un nuevo tema, cierre final con despedidas.




Según esta información, el final de la mayoría de las conversaciones del corpus se conforma por un cierre con sus subcategorías de preparación y despedida; pero las fallas técnicas pueden provocar un corte en la conexión, lo cual tiene como resultado la ausencia de un cierre adecuado.

El 50% de las pláticas contiene un ofrecimiento de cierre. En el siguiente fragmento, perteneciente a la conversación 1, se señalan las partes propias de un cierre de acuerdo a lo expuesto en el capítulo anterior; este ejemplo puede explicarse con elementos de ambos y dejar fuera a otros; asimismo, este fragmento es largo, responde al dicho “El que mucho se despide, pocas ganas tiene de irse”, por lo que constantemente hay ofrecimientos de cierre y aceptaciones:

(05:49 p.m.) X:	ya me voy debo ir a comer pizza	}	Ofrecimiento de cierre
(05:50 p.m.) X:	con mis grandes amigos del inglés		
(05:50 p.m.) Y:	jajajajajajajajaja OK! enjoy it! xD	}	Aceptación del ofrecimiento
...	[transmisiones conversacionales subsiguientes]		
(05:56 p.m.) X:	jajaja pero bueno te dejo	}	Nuevo ofrecimiento
(05:56 p.m.) Y:	ok!!		
(05:56 p.m.) X:	nos vmos	→	Aceptación
		→	Despedida

(05:56 p.m.) Y:	me saludas a tu caeme bien jajajajajaja		} Referencia a un tema anterior
(05:57 p.m.) X:	obedece a la UNIMEX la mmm,,,, wack jajajajaja		
(05:57 p.m.) Y:	Jajajajajajajaja		
(05:57 p.m.) X:	chaooo !!		} Despedidas
(05:57 p.m.) Y:	bye!! xD [Fin de la conexión]		

Gracias al carácter escrito de la mensajería instantánea, el discurso está dispuesto para que los usuarios lo vean cuando así lo requieran. Cuando alguien se ausenta y el otro debe irse, basta un mensaje de despedida; eso es lo que pasó en el cierre de la conversación2:

(10:22 p.m.) X:	me ire a  no tardo
(10:23 p.m.) Y:	wenop, vas  si ya no toy, nos vemos luego, eh!! 
(10:39 p.m.) Y:	Ya me voy, Vicky! Nos vemos luego... prometo conectarme más seguido! :*

Un caso único es el de la conversación 4, cuyo cierre forma el cuerpo principal; éste va de la mano con el breve desarrollo de un tema, el cual a su vez funciona como una despedida. Este diálogo perteneciente al corpus se da después de medianoche, por ello se deduce que a X le pareció curioso ver conectado a Y a esa hora, pero al exponer que era por trabajo, ambos acuerdan terminar la interacción. En este caso, la conclusión del tema es también la conclusión de la conversación:

(12:19 a.m.) X:	ya duérmete	} Ofrecimiento de cierre
(12:19 a.m.) Y:	eso quisiera -- estoy terminando unas cosas para mañana	
(12:19 a.m.) X:	ok teacher	} Aceptación

(12:20 a.m.) Y:	jajajaja buenas noches 🤗 sopas	}	Despedida
(12:22 a.m.) X:	ponle cosas para que uses su mente perversa		
(12:22 a.m.) Y:	trataré 🙅	}	Referencia a tema anterior (es posible señalarlo como objeto)
(12:23 a.m.) X:	no has de poder		
(12:23 a.m.) Y:	jajajajaja nop 🤔	}	Conclusión

Ha quedado claro que las interacciones de este tipo quedan sujetas a la tecnología, por lo que en algunos casos, los problemas técnicos pueden cortar el canal e interrumpir la interacción; en estas circunstancias, es común que no haya cierres, como en la conversación 5:

(06:46 p.m.)	X ha cerrado sesión
(06:47 p.m.)	X ha iniciado sesión (No Conectado)
(06:47 p.m.)	X ha cambiado su estado a Conectado
(06:47 p.m.) X:	ayy esta cosa, xd
(06:48 p.m.) X:	decía que sí, no? igual por eso ya no regreso a dar clase
(06:52 p.m.) X:	👉 que feo! Dolce? 🤔

Una vez expuestas la organización y estructura de la conversación, cabe señalar cómo estos aspectos se ven involucrados en la praxis del discurso; su construcción (que incluye también al lenguaje) puede tomarse en cuenta dentro de ciertos parámetros que explican el funcionamiento de una pragmática del discurso conversacional, el cual se representa como prototipo de la interacción oral. Aunque estamos frente a una conversación llevada a cabo por el medio escrito, sería interesante aplicar dichos parámetros para descubrir más características conversacionales de la mensajería instantánea.

3.4.3. Pragmática del discurso oral

En “Pragmática del discurso oral” de Wulf Oesterreicher (1996) se entiende por discurso a todo enunciado o secuencia de ellos que para funcionar comunicativamente actualizan la tradición histórica de diferentes tipos de modelos discursivos, ya que para producir un discurso comprensible y competente no es suficiente el saber idiomático. Un discurso tiene que funcionar dependiendo de los contextos y usos en los que se inserte, los cuales van a modificar la

presentación y estructuración que el hablante les dé. La pragmática presta gran atención a la relación habida entre los interlocutores y los discursos.

Oesterreicher señala que en una interacción verbal, entran en contacto por lo menos dos personas que asumen los papeles de locutor y alocutor, puede haber una distribución fija de papeles, como en una carta, pero también se puede aceptar la libre alternancia de turnos, como en una conversación. Además, los interlocutores se sitúan siempre en campos deícticos, usan varios tipos de contextos y se encuentran en determinadas situaciones sociales y relaciones emocionales. Este discurso se refiere a objetos de la realidad física, social o psicológica.

El autor expone diez parámetros que definen la interacción oral desde una perspectiva pragmática, éstos sirven de apoyo para determinar detalles relacionados con la praxis de la conversación por mensajería instantánea, teniendo en cuenta todo lo analizado anteriormente sobre el corpus:

- **Privacidad:** definido por el número de interlocutores y por la existencia de un público. A diferencia del *chat*, la mensajería instantánea es de carácter privado, y las conversaciones realizadas son generalmente entre dos interlocutores (como las recopiladas en el corpus).
- **Intimidad:** depende de la experiencia comunicativa anterior y del conocimiento mutuo. Dado que en la mensajería, el usuario puede elegir con quién comunicarse, que lo más usual es que sus interlocutores sean conocidos y que sus relaciones cibernéticas en este medio sean una extensión de las habidas en el mundo físico, es posible afirmar la intimidad en los discursos reunidos en el corpus.
- **Emotividad:** puede ser provocada por el alocutor (afectividad interpersonal) o por el objeto de la comunicación (afectividad o expresividad 'objetiva'). Según lo analizado en apartados anteriores, rasgos como los emoticones y los marcadores conversacionales reflejan afectividad por los interlocutores y/o por los referentes del discurso.
- **Tema implantado:** es el grado de inserción en un contexto situacional de la enunciación; la inserción es máxima en acciones acompañadas por palabras, y mínima en abstracciones. Se ha expuesto que el contexto en estas interacciones se forma por varios aspectos: por la situación física de los hablantes, las intervenciones en el diálogo, la compartición de elementos en el ciberespacio. De acuerdo a estos componentes, es posible decir que el tema es implantado; sin embargo, el espacio físico de los hablantes puede pesar mucho en las interacciones, afectando su participación en la plática, y si aun así tal factor no es mencionado, no formaría parte del

contexto del otro usuario, por lo cual resta pensar qué tan implantado es el tema cuando hay dos entornos diferentes y uno de ellos no corresponde con el discurso.

- **Proximidad del referente:** se trata del grado de proximidad o distancia de las personas u objetos mencionados en el discurso, en relación con el *ego-hic-nunc* del locutor. Gracias al análisis de los deícticos, se entiende que el “mensajero” puede verse como un lugar de encuentro en el aquí y ahora, por lo que las referencias pueden estar cerca o no: si se hace mención de algo que está en el contexto físico de uno solo de los participantes, no hay proximidad mutua, pero si se hace referencia a una de las imágenes o videos que están siendo compartidos en pantalla, sí la hay.
- **Cara a cara:** es la posición local y temporal de los interlocutores que especifica el tipo de contacto. Las conversaciones por mensajería instantánea que forman el corpus no emplean la opción de videollamada o transmisión de imagen desde cámara web, sino que se basan sólo en las intervenciones escritas; por lo que no siguen el parámetro cara a cara (y aunque usarán dichas herramientas, seguirían sin estar en la misma posición local).
- **Cooperación:** se refiere al papel del receptor en la producción. Engloba tanto la cooperación verbal (preguntas, correcciones, informaciones suplementarias), como los grados de atención y de reacción (miradas, expresiones mímicas, posiciones del cuerpo, risas). Volviendo al Principio Cooperativo, se rescata que éste funciona de modo distinto en los “mensajeros”, sin embargo, sí hay un grado de cooperación constructiva cuyo grado puede variar de usuario a usuario.
- **Diálogo:** se define por la posibilidad y frecuencia con la que los participantes toman espontáneamente la posición de locutor. En la mensajería instantánea, según sus técnicas de turnos y LAT, los usuarios comparten la palabra e intercambian posición emisor/receptor para construir el diálogo.
- **Espontaneidad:** depende del nivel de libertad de participación y de comportamiento entre los interlocutores. Por el alto grado de informalidad de este tipo de interacciones, la espontaneidad es uno de los rasgos más destacables en las conversaciones del corpus. Se puede notar gracias a los temas y actitudes, pero también a cómo puede haber “errores de dedo” en las intervenciones: esto quiere decir que no son revisadas minuciosamente antes de ser mandadas, sino que son enviadas al instante.
- **Fijación del tema:** éste es el grado de fijación y determinación del tema. En una conversación común el tema se va moviendo según los intereses de los participantes; así mismo pasa en las

dadas a través de la mensajería instantánea, pues se poseen técnicas y señales para cambiar el tema cuando uno o los dos interactuantes prefieren hablar de otra cosa.

Según Oesterreicher, todos los puntos admiten un *continuum*, excepto el parámetro de “cara a cara”, por lo que la oralidad queda reflejada con el valor máximo de dichas escalas (menos en el punto de “fijación del tema”, cuyo valor máximo corresponde a la escritura). Al aplicar estos parámetros en las conversaciones analizadas, podemos formar un cuadro que muestre los resultados encontrados: las conversaciones presentan siete rasgos orales, uno escrito y dos que disponen un grado medio en el *continuum*.

RASGOS PRAGMÁTICOS	CÓDIGOS		CONVERSACIÓN POR
	ORALIDAD	ESCRITURA	MENSAJERÍA INSTANTÁNEA
Privacidad	+	-	+
Intimidad	+	-	+
Emotividad	+	-	+
Tema implantado	+	-	+/-
Proximidad del referente	+	-	+/-
Cara a cara	+	-	-
Cooperación	+	-	+
Diálogo	+	-	+
Espontaneidad	+	-	+
Fijación del tema	-	+	-

Desde este punto de vista, las conversaciones por mensajería instantánea manifiestan un alto grado de oralización, aunque su base escrita deja huella en algunos aspectos. Sin embargo, más allá de decir que estamos frente a una dicotomía escrito-oral, es preferible tratar estas interacciones como un ajuste lingüístico muy interesante en todos sus niveles, que es empujado por razones principalmente pragmáticas.

Conclusiones

En este trabajo se describieron algunas de las características conversacionales existentes en las interacciones comunicativas dadas por mensajería instantánea; se incluyeron básicamente tres aspectos: la actuación del Principio Cooperativo, rasgos de la ciberhabla como mecanismo comunicativo y compensativo de otras carencias, y partes de la estructura y organización de este tipo de discurso. Después de haber realizado la investigación bibliográfica y de haber analizado las conversaciones recopiladas, podemos resumir lo siguiente:

La comunicación por internet elimina barreras que lo físico impone, como el tiempo o la distancia, pero también se presentan en ella otro tipo de limitaciones que deben ser compensadas con creatividad. La reformulación de *comunidad* y *habla* en conceptos como *cibercomunidad*, *aldea global*, *ciberhabla*, etcétera, es motivada por la aparición de nuevos medios de interacción, que a su vez son influidos por los usuarios, quienes reflejan su identidad a partir de las herramientas que se les proporcionan y de la forma en que se expresan sin estar necesariamente condicionados por los rasgos heredados (raza, nacionalidad, género); e incluso puede haber una reinención.

Asimismo, queda claro que al hablar de un modelo de comunicación por internet, hay que tomar en cuenta factores tecnológicos (Shannon y Weaver) y factores humanos (Berlo) para lograr una representación más cabal del fenómeno, en la que satisfagamos los diferentes procesos, tanto los de las máquinas, como los de las personas.

La lengua humana tiende a reformularse cuando el entorno lo requiere. Hoy en día, los avances tecnológicos nos hacen necesitar otro tipo de conocimientos y competencias; hay una necesidad de reconocer las características del medio que utilizamos (foros, blogs, *chat*, mensajería instantánea). Cuando estamos frente a la computadora con la intención de interactuar, los conocimientos adquiridos sobre el uso y función de estos espacios nos harán capaces de hacerlo; ello, a su vez, nos lleva a desarrollar lo que puede llamarse competencia ciberpragmática.

Los programas y aplicaciones de mensajería instantánea facilitan opciones y posibilidades que soportan la adaptación de las técnicas de interacción por parte de los usuarios; gracias a ello, las pláticas llevadas a cabo en este medio poseen muchas de las particularidades de una conversación cara a cara. Como se ha visto, varias de las teorías que explican la conversación espontánea común pueden aplicarse a la mensajería instantánea, ya que es posible ver este fenómeno desde una perspectiva pragmática que involucre la naturaleza del medio, incluyendo al contexto, a los

usuarios o hablantes y al lenguaje empleado por ellos. Por tal motivo, surgen autores como Yus (2001, 2010), con la *ciberpragmática*, que ponen su atención en estas formas de comunicación.

Además, es posible ver que, a pesar de las diferencias, las conversaciones por mensajería se componen por un hecho comunicativo (Hymes, *apud*. Tusón, 1997) en el que, por ejemplo, la situación espacial se rehace de tal manera que el ciberespacio y el *software* se convierten en lugares de estadía e interacción; donde los papeles desempeñados por los participantes no se limitan por ubicación o estatus, sino por las relaciones (no) afectivas habidas entre ellos; y donde la clave, entendida como tono de formalidad o informalidad, se desarrolla gracias a elementos visuales y sonoros que forman una especie de código no acordado inserto en la *ciberhabla*.

Por otra parte, gracias a la aplicación de la caracterización de Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), se descubrieron varios rasgos de la mensajería instantánea que la acercan a lo que se denomina conversación cara a cara, puesto que en ambos tipos: hay cambio de hablantes, se necesita de una cesión de palabra, organizada por turnos, para que el diálogo se desarrolle y ambos tienen indeterminación en los temas, distribución, orden y duración de los turnos, ya que ninguno de estos aspectos se especifica previamente. Del mismo modo, las unidades de construcción empleadas pueden variar: van desde emoticones y onomatopeyas hasta estructuras más complejas como las oraciones subordinadas presentadas en la narración de anécdotas.

No obstante, es importante tener en cuenta las limitaciones o posibilidades del *software*, ya que éste influirá en el hecho de que el número de hablantes pueda variar o no. La tecnología y el uso de ésta influyen en la formulación de técnicas para la distribución de turnos (donde los intervalos son el mejor procedimiento para ceder la palabra, además de los pares adyacentes) y en los mecanismos para la reparación de errores o transgresiones en la toma del turno (como dejar de escribir cuando el otro lo está haciendo).

Aunado a ello es importante mencionar que el único rasgo que la mensajería instantánea no cumple es el de tener transiciones sin intervalos ni solapamientos, ya que estas conversaciones se realizan con constantes silencios, causados por el *multitasking* (realización de varias tareas al mismo tiempo), las fallas técnicas o el simple hecho de tener que esperar mientras el otro escribe. Por esta razón el discurso puede ser continuo o discontinuo.

Finalmente, en el tercer capítulo se describieron algunas formas en las que el Principio Cooperativo de Grice (1975) funciona en este tipo de conversaciones. Se encontró que, cuando es usado adecuadamente, el *estado* es una forma de indicar la disponibilidad de los usuarios para cooperar en un intercambio comunicativo. De este modo, generalmente, el que está “Disponible”

está dispuesto a conversar y el que está “Ausente” o “Inactivo” se ha alejado de su computadora, pero gracias al carácter escrito de la plática, el discurso puede ser revisado y continuado sin contratiempos. Sin embargo, también se halló que un mal empleo de esta herramienta puede confundir a los interlocutores y causar una mala impresión de nosotros como conversadores.

Para comprender mejor la importancia del Principio Cooperativo, se propuso el término de *respuesta insatisfactoria*, la cual es una intervención escueta que rompe la expectativa del receptor y que, por lo tanto, causa un intervalo y un cambio de tema. Se encontró que en el corpus, la mayoría de este tipo de respuestas se compone por una expresión de acuerdo, como “ok” o “sí” y que el turno siguiente es tomado, también en la mayoría de los casos, por el interlocutor que no ha generado esa respuesta.

En internet, el código lingüístico ha sido reestructurado en algo que Crystal (2002) bautizó como *ciberhabla (Netspeak)*, cuyo propósito es compensar lo que le falta al contexto virtual, constituir un escenario en el que no falte el lado humano de la interacción. En el corpus predominaron los turnos que contenían estructuras simples y deícticos; este último de gran importancia con respecto a la construcción de un aquí y ahora donde los usuarios se encuentran e interactúan a la distancia, pero como si estuvieran en un mismo lugar. Además se encontró, por ejemplo, que al emplear emoticones y marcas conversacionales, se muestra un estado afectivo que al mismo tiempo construye claridad en las intervenciones.

Otra de las características sobresalientes fue la organización espacial, que suple funciones pragmáticas, sintácticas e incluso cuestiones de prosodia: organiza ideas, separa temas, ahorra conjunciones, mantiene la presencia del interlocutor en el discurso, sustituye signos de puntuación, etcétera. Dicho concepto puede pulirse en futuros trabajos que estudien las interacciones por éste u otros medios virtuales, ya que vale la pena ver su alcance.

A partir de la observación de estos rasgos, el texto de Oesterreicher (1996) ayudó en la descripción de parámetros pragmáticos que involucran a un discurso oral como la conversación cara a cara. Tal recuento de elementos determinó que en al menos siete de los diez aspectos, la mensajería instantánea lleva un funcionamiento similar al de esas pláticas espontáneas.

En cuanto a la estructura y organización dada a partir de los turnos, se concibe que la cantidad de éstos no se relaciona proporcionalmente con la duración de las conversaciones y que el promedio general de tiempo por cada turno es 0.77 minutos. Los LAT se determinan principalmente por silencios o intervalos y por la existencia de primeras partes de un par adyacente, cuya mayor parte está representada por el tipo pregunta-respuesta, con un 75% de los

casos encontrados en el corpus; también se hallaron pares adyacentes de saludo-saludo, ofrecimiento-aceptación/rechazo, petición-aceptación/rechazo, apelación-contestación, disculpa-aceptación/rechazo y cumplido-aceptación/rechazo.

Gracias a la presencia de turnos, LAT y pares, se entiende que tanto el sistema de toma de turnos de Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), como la jerarquización de unidades de Tusón (1997) son aplicables a la mensajería instantánea.

Asimismo, el análisis de las partes y categorías resultó en que la apertura no tiene tanta importancia como la tendría una conversación cara a cara, ya que en la mitad de los casos la apertura se ve reducida a un intercambio de emoticones o incluso se desvanece ante la mención del primer eje temático. Por otra parte, en el desarrollo, el cambio de temas se da de tres formas: fluidamente, por evasión o por intervalo, estos últimos relacionados con las respuestas insatisfactorias. Con respecto a los cierres de las interacciones, éstos se pueden ver afectados por una falla en la conexión, lo cual desemboca en la ausencia de los mismos, como ocurrió en dos de las conversaciones analizadas. No obstante, en la mitad de las muestras sí hubo un ofrecimiento de cierre que se desarrolló en conclusiones exitosas.

Este trabajo es una pequeña aportación al enorme campo de estudio de la lengua en internet. La aplicación de la lingüística en este medio es relativamente reciente, por lo que aún no hay información suficiente sobre algunos de los temas involucrados, por ejemplo, hay diversos artículos referentes al *chat*, pero no a la mensajería instantánea, más personal y cercana al prototipo conversacional. Por ello, conceptos mencionados aquí, como *respuestas insatisfactorias* y *organización espacial* son perfeccionables. Desde este punto valdría la pena pensar en nuevos estudios sobre las prácticas conversacionales en internet desde la perspectiva pragmática y sociolingüística, principalmente; pues como vemos, el internet es un tema muy importante en la lingüística, en el que debe ahondarse sin miedo a ver “deformada” la lengua, porque más bien la encontraremos “reformulada”, competente y dispuesta a comunicar.

Nada queda intacto en internet. Ni las páginas más famosas están exentas de la desaparición. Hoy en día unos cuantos distraídos usan *Hi5* o *MySpace*, mientras todos sus amigos ya están en *Facebook*; pero en el futuro, éste podría ser desplazado por un mejor sitio de red social. Bien queda el ejemplo de *Windows Live Messenger* que después de ser el cliente de mensajería instantánea más popular no tuvo más opción que unirse a *Skype* con la esperanza de formar un nuevo imperio dentro de los medios de interacción instantánea por internet.

Bibliografía

- ARISTÓTELES. (1994): *Retórica*, Int., trad. y notas Quintín RACIONERO, Madrid: Gredos (Biblioteca Clásica Gredos, 142).
- BBC Mundo. (2012): "R.I.P. Messenger: ¿qué pasará con mis contactos?", 7-11-2012. <http://www.bbc.co.uk/mundo/noticias/2012/11/121107_tecnologia_messenger_rip_aa.shtml>
- . (2009): "Messenger: 10 años cambiando hábitos", 22-7-2009. <http://www.bbc.co.uk/mundo/ciencia_tecnologia/2009/07/090722_messenger-aniversario.shtml>
- BERTUCCELLI PAPI, Marcella. (1996): *Qué es la pragmática*, Barcelona: Paidós.
- BENÍTEZ, Magali. (2008): *Cibermaneras. Comunicación, cortesía y consejos de convivencia en la Red*, Barcelona: Gestión 2000.
- CABEDO, Adrián. (2009): "Consideraciones gráficas y lingüísticas del lenguaje cibernético: el chat y el Messenger", *Tonos digital: Revista electrónica de estudios filológicos*, 18. <<http://www.tonosdigital.es/ojs/index.php/tonos/article/view/341/240>>
- CASALMIGLIA, Helena y TUSÓN Amparo. (1999): "Discurso oral", en *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, Barcelona: Ariel, 18-51.
- CASTEJÓN MARTÍN, Luis. (2005) : "Skype: ¿en qué lugar quedan las operadoras con la telefonía P2P?", *Bit*, 149. <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1112874>>
- CHARAUDEAU, Patrick y MAINGUENEAU Dominique, ed. (2005) *Diccionario de análisis del discurso*, trad. Irene AGOFF, Buenos Aires: Amorrortu.
- CRYSTAL, David. (2002): *El lenguaje e internet*, Madrid: Cambridge University.
- . (2005): *La revolución del lenguaje*, trad. F. MUÑOZ DE BUSTILLO, Madrid: Alianza.
- DIJK, Teun A, van. (1996): *La ciencia del texto. Un enfoque interdisciplinario*, México: Paidós (Paidós Comunicación, 5).
- ESCANDELL, Ma. Victoria. (1993): *Introducción a la pragmática*, Barcelona: Anthropos; Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia (Autores, textos y temas. Lingüística: 5)
- FERNÁNDEZ, Marcelo. (2001): "Mensajería Instantánea en Internet", Laboratorio de redes de la Universidad Nacional de San Juan, Argentina. <<http://www.tyr.unlu.edu.ar/tyr/TYR-mi/MI-Fernandez.pdf>>











- FERRARI, Ricardo. (2008): "Ni oral, ni escrito: La sociabilidad del chat", en Marcelo URRESTI (comp.), *Ciberculturas juveniles: los jóvenes, sus prácticas y sus representaciones en la era de Internet*, Buenos Aires: La Crujía, 183-203.
- GALEANO, Ernesto César. (1997): *Modelos de comunicación. Desde los esquemas de "estímulo-respuesta" a la comunicación "contingente"*. Buenos Aires; México: Macchi.
- GALUÉ, Dexy. (2002): "Marcadores conversacionales: una análisis pragmático", *Boletín de Lingüística*, 18, Universidad Central de Venezuela. <http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_bl/article/view/1434>
- GRICE, H.P. (1975): "Lógica y conversación", en L.M. VALDÉS (comp.) *La búsqueda del significado*, Madrid: Tecnos, 1991.
- LEVINSON, Stephen C. (1989): *Pragmática*, vers. castellana África RUBIÉS MIRABET, Barcelona: Teide.
- MARC, Edmond y PICARD, Dominique. (1992): *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicaciones*, trad. Antonio LAJE. Barcelona: Paidós (Grupos e instituciones, 46).
- MAZA, Enrique. (2004): "Reflexión sobre Internet", en *Medios de comunicación: realidades y búsquedas*, México: UCM, 168-176.
- MORENO FERNÁNDEZ, Francisco. (1998): *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona: Ariel.
- OESTERREICHER, Wulf. (1996): "Pragmática del discurso oral", en BERG, W.B. *Oralidad y argentinidad...*, Tübingen: Narr, 1-17.
- ORIHUELA, José Luis. (2008): "Internet: la hora de las redes sociales", *Nueva Revista*, 119, octubre, pp. 57-62. <http://dspace.unav.es/dspace/bitstream/10171/2962/1/nueva_revista_08.pdf>
- RAMÍREZ PEÑA, Luis Alfonso. (2008): *Comunicación y discurso: La perspectiva polifónica en los discursos literarios, cotidianos y científicos*, Bogotá: Palabra Magisterio.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2001): *Diccionario de la lengua española*, 22ª ed. Madrid, España. <<http://www.rae.es/rae.html>>
- SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. A. y JEFFERSON, G. (1974): "A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation", *Language*, 50, diciembre, pp. 696-735. <<http://www.liso.ucsb.edu/Jefferson/Systematics.pdf>>
- SCHRAMM, Wilbur. (1982): *Hombre, mensaje y medios. Una perspectiva de la comunicación humana*, versión española de Alberto VILLALBA, Madrid: Forja.
- TUSÓN VALLS, Amparo. (1997): *Análisis de la conversación*, Barcelona: Ariel.













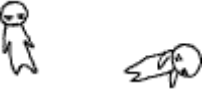

- VANOLI, Hernán. (2008): "La superficie blog. Usos, géneros discursivos y sociabilidades ante la imaginización de la palabra", en Marcelo URRESTI (comp.), *Ciberculturas juveniles: los jóvenes, sus prácticas y sus representaciones en la era de Internet*, Buenos Aires: La Crujía, 225-244.
- YUS, Francisco. (2001): "Ciberpragmática. Entre la compensación y el desconcierto", *Archivo del Observatorio para la Cibersociedad*. <<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=42>>
- . (2007): *Virtualidades reales: nuevas formas de comunidad en la era de internet*, Alicante: Publicaciones de la Universidad de Alicante.
- . (2010): *Ciberpragmática 2.0: nuevos usos del lenguaje en Internet*, Barcelona: Ariel.
- ZURDO, D.; ACEVEDO F. y SICILIA A. (1998): *Internet*, Madrid: Paraninfo.

Anexo

Lista de emoticones

En esta lista se incluyen los emoticones usados por los informantes, que aparecen en los fragmentos utilizados para ejemplificar en este trabajo, los datos encontrados en el corpus. Los emoticones, las interpretaciones pueden ser variadas, dependiendo del contexto; no obstante, en esta lista se anotan los significados más comunes o convencionales. Asimismo, algunos emoticones son animados y el *software* que los guardó en el historial de conversaciones los capturó en su forma estática, por ello un emoticón suele aparecer en diferentes posiciones, a pesar de ser el mismo. En la columna correspondiente se incluyen las distintas capturas de la animación que aparezcan en los fragmentos.

Clasificación / Significado	Emotición	Significado específico / Notas
Felicidad Sonrisas Risas Carcajadas		Sonrisa
		
		
		Cuando esta sonrisa se representa sólo con letras, el carácter “D” puede repetirse con la intención de reforzar la emoción representada por el emoticón.
	xD	
		
	XD, xD, xd	
		Carcajada
	Lol, lol lol 🔄	Acrónimo de la expresión en inglés <i>laughing out loud</i> , “reírse a carcajadas”. En el segundo caso, en un emoticón animado, las letras se mueven para formar una sonrisa.
		Sonrisa pícaro
	Sonrisa y movimiento de cejas	
	Expresión de emotividad, ternura o ilusión	
	.gif animado de la Rana René, resalta exaltación o tonos de broma.	

		Risa burlona o “malvada”
Sorpresa y desconcierto		Sorpresa
		Sorpresa
		Sorpresa
	O_o	Confusión, desconcierto
	o.ó	Sorpresa, desconcierto
		Desconcierto
Tristeza y desánimo		Lágrimas, llorar, tristeza
	--	Desánimo
	u.u	Desánimo, tristeza
	D:	Desesperación, susto
Guiños		Guiño
	::D	Guiño; la repetición del signo punto y coma refuerzan la expresión.
Molestia o incomodidad		Pena, dubitativo
		Molestia, tristeza
		Pensativo, dubitativo
		Fastidio, cansancio, hartazgo, molestia, etcétera.
Acciones y más		Sorpresa, emoción, exaltación, felicidad, susto, etcétera.
		Desmayo, sorpresa, decepción, reacción a cuando alguien no entiende algo, como un chiste.
		Baño, bañarse