

Internet Relay Chat: la presencia de la oralidad en una instancia escrita

Autor

Fabio Daniel Dandrea

El presente libro en formato PDF se constituye a partir del proceso de Investigación desarrollado por su autor en el marco del Trabajo Final de Licenciatura en Lengua y Literatura, realizado en la Universidad Nacional de Río Cuarto y dirigido por el profesor Hugo Aguilar. Oportunamente fue evaluado y aprobado por un tribunal integrado por el Directos de ese trabajo y por los profesores Patricia Maria y José Di Marco (de la Universidad Nacional de Río Cuarto).

Departamento de Lengua y Literatura
Facultad de Ciencias Humanas
Universidad Nacional de Río Cuarto
Diciembre de 2004
dptolenylit@hum.unrc.edu.ar

1. Introducción

En los últimos quince años, la tecnología ha experimentado un grado de desarrollo cuya magnitud ha generado nuevos espacios para la comunicación.

Uno de estos espacios es el *chat*. Esta denominación surge del término inglés “charlar” y coexiste con la denominación neológica “chateo”¹. También la denominación IRC (Internet Relay Chat) se utiliza para esta nueva instancia de comunicación.²

Durante el trabajo que sigue, intentaremos establecer algunas características de esta nueva instancia de comunicación. Fundamentalmente aquellas que dan cuenta de la presencia de la oralidad en una instancia que recurre a un canal escrito.

Francisco Yus postula que el chat es una posibilidad de interacción conversacional entre dos usuarios, con independencia de su ubicación física. Se trata de una conversación virtual por Internet que se caracteriza por utilizar un soporte escrito (2001: p.79).

En un trabajo que considera la importancia de la comunicación interpersonal en Internet, Gustavo Sain, define el *chat* como un sistema de mensajería por el cual los participantes “hablan” entre sí a través del teclado dentro de una “sala” de conversación. Cada sala se organiza de acuerdo con una determinada temática y permite el intercambio simultáneo entre sus participantes (2003, p.1).

Observamos – en ambas apreciaciones – que se considera el *chat* como una instancia de comunicación similar a la conversación, pero se reconoce la importancia de la mediación de un canal escrito.

Walter Ong señala que en las décadas pasadas el mundo erudito ha despertado nuevamente al carácter oral del lenguaje y a algunas de las implicaciones más profundas de los contrastes entre oralidad y escritura (1982, p.15).³

Desde esta observación, nuestro trabajo considera que en las últimas décadas se han profundizado las vinculaciones – y ya no los contrastes - entre oralidad y escritura. El *chat* es un ejemplo de estas vinculaciones.

Podríamos pensar en el *chat* como instancia intermedia entre oralidad y escritura. Debemos tener en cuenta que de las cuatro habilidades básicas para la comunicación (hablar, escuchar, escribir y leer), aparentemente sólo dos se actualizan en esta instancia: escribir y leer. Se trata de una situación particular híbrida, ya que no existe una actualización simultánea de todos los componentes de la

¹ Odón Betanzos Palacios sostiene que estos términos se originan en una utilización particular del idioma inglés por parte de hablantes del castellano. La lengua española recoge palabras del inglés, de las que entiende su significado, y sencillamente las españoliza (II Congreso Internacional de la Lengua Española, Valladolid, 2001).

² Cabe destacar que nos referimos en este trabajo a una práctica tradicional del chat. No consideramos aquí la utilización de micrófonos, cámaras de video u otros recursos multimedia, herramientas que incorporan los últimos programas de chat y que modifican las características de nuestras observaciones.

³ Para una mayor información sobre la importancia de la oralidad frente a la escritura véase Ong W., “*Oralidad y Escritura*”, México, Fondo de Cultura Económica, 1982.

comunicación: los participantes no pueden verse ni escucharse, no hay una presencia física de los interlocutores; pero el modo es del hablar y del escuchar corrientes.

Para ocuparnos en detalle de la instancia comunicativa del *chat*, trabajaremos primero la definición de proceso de comunicación y los elementos que participan de este proceso.

2. El proceso de comunicación

Básicamente, *el proceso de la comunicación se entiende como la transmisión de información de un emisor hacia un receptor, por medio de un determinado canal. El proceso supone entonces, que el emisor codifica esa información, con el recurso de algún sistema de signos convencionales, en tanto que el receptor es quien debe decodificarla* (Bernárdez, Enrique, 1982, *Introducción a la Lingüística del Texto*, Madrid, Espasa-Calpe, p.58. En: Rueda y Aurora, 2001, *Claves para el estudio del texto*, Córdoba, Comunicarte, p.15).

Esta concepción de proceso de comunicación responde al esquema de Roman Jakobson y a las observaciones que - sobre el mismo - realiza Catherine Kerbrat - Orecchioni.

A propósito de la instancia comunicativa del chat, y de los aportes de Orecchioni, es importante señalar que el ejercicio de la palabra - en términos de Orecchioni - implica una interacción, es decir que los diferentes participantes ejercen los unos sobre los otros una red de influencias mutuas.

La red de influencias mutuas se configura de una manera muy particular en el chat: los participantes crean toda una identidad mediante esta red de influencias. Recordemos que, en Internet, el anonimato constituye - según Joan Mayans i Planells - "el tesoro del internauta" (2002, p.209).

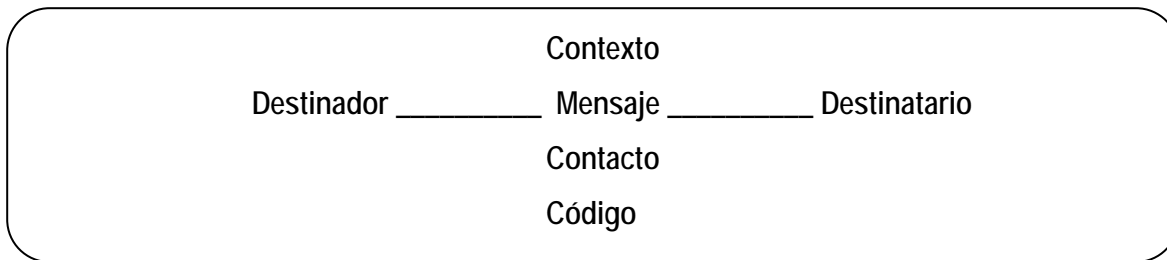
Consideramos la importancia de la noción de interacción dado que la instancia comunicativa del chat se desarrolla contemplando los elementos que Orecchioni revisa en la reformulación del esquema de Jakobson pero - fundamentalmente - se desarrolla mediante un proceso de intercambio comunicativo:

"Para que haya un intercambio comunicativo, no es suficiente que dos interlocutores (o más) hablen alternativamente, es necesario que ellos *se hablen*, es decir que se sientan comprometidos en el intercambio, y que produzcan signos de ese compromiso mutuo recurriendo a diversos procedimientos de validez interlocutoria. Los saludos, presentaciones y otros rituales "confirmadores" juegan en este sentido un rol evidente. No obstante, la validación interlocutoria se efectúa principalmente a través de otros medios más discretos aunque fundamentales". (Material curso Universidad Nacional de Rosario, p.2).

Como señalábamos antes, Orecchioni retoma el esquema de la comunicación de Roman Jakobson y lo reformula a partir de la incorporación de nuevos elementos (1986, pp.17-38).

Creemos interesante revisar el esquema de Jakobson - desde la crítica y la reformulación de Orecchioni - dado que muchas de las observaciones que la autora realiza tienen una incidencia significativa en la instancia comunicativa del chat.

El esquema de Jakobson enumera los siguientes elementos constitutivos:

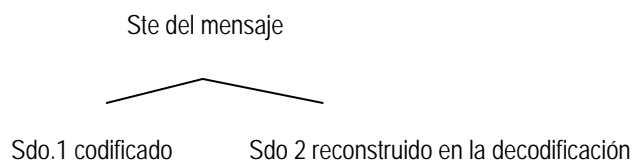


Enrique Aurora y Nelly Rueda explican cada uno de estos elementos (op. cit., pp. 16-17):

1. El *destinador* (emisor o alocutor) es el sujeto que produce o codifica el mensaje;
2. El *destinatario* (receptor o alocutario) es quien decodifica el mensaje;
3. El *mensaje* es aquello que transmite el destinador al destinatario en el acto de la comunicación;
4. El *contacto* (o canal) es el medio físico a través del cual el mensaje pasa del emisor al receptor;
5. El *código* es el sistema de signos al cual se recurre para transmitir el mensaje. Puesto que en este caso nos referimos a la comunicación lingüística, el código no será otro que el lenguaje o, para ser más precisos, la lengua utilizada en la situación comunicativa de que se trate. Por otra parte, para que la comunicación pueda hacerse efectiva, es condición esencial que el código sea común al destinador y al destinatario;
6. El *contexto* (o referente) es la realidad extralingüística a la cual hace referencia el mensaje.

Orecchioni señala que este esquema no considera suficientes elementos y, luego de revisarlo, propone una reformulación del mismo. Su primera observación es para "la homogeneidad del código" (1986, p.23):

"Esta idealización teórica que implica el hecho de identificar la competencia del hablante con la del oyente (postulado del modelo "neuro") no es tan "legítima" como lo estima Lyons (1978, p.71); por el contrario, es preciso admitir que la comunicación se funda sobre la existencia, no de un código, sino de dos idiolectos; por consiguiente, el mensaje mismo se desdobra, al menos en lo que concierne a su significado. En efecto, si se define a la competencia como un conjunto de reglas que especifican "cómo los sentidos se aparean a los sonidos" (Chomsky) y si asumimos que esas reglas de correspondencia Ste-Sdo varían de un idiolecto a otro, y dado que el signifiante de un mensaje permanece invariable entre la codificación y la decodificación, es preciso admitir que en el intervalo que separa ambas operaciones el sentido sufre muchos avatares:



No es verdad, pues, como parece decirlo Jakobson (siempre según Fuchs y Le Goffic) que el mensaje pase en su totalidad "de mano en mano sin sufrir alteraciones en la operación."

Esta observación es crucial para la instancia comunicativa del chat, ya que el código de éste es particular y su uso para la producción e interpretación difiere, de acuerdo con cada uno de los participantes.⁴

Otro problema que Orecchioni detecta es “la exterioridad del código” (ibid. , p.24):

“Aún cuando la modalidad de existencia del código en la conciencia de los enunciadores sigue siendo misteriosa, es seguro – y la presentación chomskyana mejora en este punto la de Saussure y la de Jakobson – que sólo funciona como “competencia implícita” de un sujeto (conjunto de aptitudes que éste ha internalizado)...Se podría incluso considerar que cada uno de los dos idiolectos incluye dos aspectos: competencia desde el punto de vista de la producción frente a competencia desde el punto de vista de la interpretación...Nosotros preferimos la siguiente presentación: llamaremos “competencia de un sujeto” a la suma de todas sus posibilidades lingüísticas, al espectro completo de lo que es susceptible de producir y de interpretar.”

En la instancia comunicativa del *chat* la competencia del sujeto – y, por consiguiente, la existencia del código en su conciencia – es el punto que permite, o no, el desarrollo de la comunicación misma. Dado que el código es particular, las competencias que exige su utilización también lo son.

Orecchioni reconoce otra particularidad del proceso de comunicación en lo que denomina “universo del discurso” (ibid., p.25):

“Es inexacto, en efecto, representarse al emisor como alguien que para confeccionar su mensaje elige libremente tal o cual ítem léxico, tal o cual estructura sintáctica, tomándolos del stock de sus aptitudes lingüísticas y abreva en este inmenso depósito sin otra restricción que “lo que tiene que decir”. Aparecen limitaciones suplementarias que funcionan como otros tantos filtros que restringen las posibilidades de elección (y orientan simétricamente la actividad de decodificación); filtros que dependen de dos tipos de factores:

- (1) las condiciones concretas de la comunicación;
- (2) los caracteres temáticos y retóricos del discurso, es decir, grosso modo, las restricciones de “género”...

Llamaremos “universo del discurso” al siguiente conjunto:

- (1) (situación de comunicación); (2) (limitaciones estilístico-temáticas)”.

Es interesante reflexionar sobre la situación comunicativa que se genera en el chat: los enunciados adoptan las características de la oralidad⁵ pero recurren a un canal escrito. Dado que se trata de una situación comunicativa de tipo informal las limitaciones estilístico-temáticas que señala Orecchioni no tienen mayor incidencia en esta instancia: lo característico de este “género”⁶ es que no presenta restricciones.

⁴ Simplemente tomaremos aquí las observaciones de Orecchioni para el esquema de Jakobson. No desarrollaremos en esta parte las particularidades del código del chat – ni de ninguno de los restantes elementos del esquema de comunicación, trabajo que aparece más adelante en esta tesis.

⁵ Observaremos, más adelante, que este aspecto se cumple sobre todo en cuanto al tipo de negociaciones que los participantes establecen.

⁶ Como género, entendemos que el chat es un híbrido entre el género de la oralidad y el de la escritura.

Señalamos que no presenta restricciones en relación a las limitaciones que podrían surgir de otros ámbitos de comunicación (por ejemplo, en una clase de determinadas características, el participante no podría abordar cualquier tema, tan sólo aquel que es pertinente para el desarrollo de la clase).

El *chat*, sin embargo, presenta restricciones en lo que se refiere al manejo del código que se utiliza. En el desarrollo de este trabajo observaremos, inclusive, cómo ese manejo del código limita la participación de quienes no han adquirido la suficiente práctica.

En virtud de estas observaciones, la autora propone una reformulación del modelo original considerando nuevos elementos (ibid. , pp. 25-26):

"A las competencias estrictamente lingüísticas (y paralingüísticas), en las dos esferas del emisor y el receptor, agregamos:

- sus determinaciones psicológicas y psicoanalíticas, que desempeñan evidentemente un papel importante en las operaciones de codificación / decodificación...
- sus competencias culturales (o "enciclopédicas", el conjunto de los conocimientos implícitos que poseen sobre el mundo) e ideológicas (el conjunto de los sistemas de interpretación y de evaluación del universo referencial) que mantienen con la competencia lingüística relaciones tan estrechas como oscuras y cuya especificidad contribuye todavía más a acentuar las divergencias idiolectales.

Los modelos de competencia lingüística explicitan el conjunto de conocimientos sobre su lengua que tienen los sujetos; pero cuando esos conocimientos se movilizan con vistas a un acto enunciativo efectivo, los sujetos emisor y receptor hacen funcionar reglas generales que rigen los procesos de codificación y decodificación y cuyo conjunto, una vez explicitado, constituiría los "modelos de producción y de interpretación"...

- Los modelos de producción / interpretación se apoyan sobre el modelo de competencia y su propósito es hacerlo funcionar. Pero todos los hechos que son pertinentes en la competencia no son recuperados de la misma manera por aquellos dos modelos...
- A la inversa, otros factores, distintos de la competencia lingüística, entran en juego en la constitución de los modelos de producción / interpretación: competencia cultural e ideológica, datos situacionales, etc."

La incorporación de nociones tales como "modelos de producción y de interpretación" es muy importante para nuestro trabajo. El *chat* se configura como instancia comunicativa en función de estos dos modelos y son las características de los mismos las que definen el éxito – o no – de la comunicación.

Proponemos, entonces, considerar - como válido a los fines de este trabajo - el esquema de la comunicación que se constituye a partir de las observaciones de Kerbrat-Orecchioni. Entendemos que este esquema es el que mejor responde al proceso de comunicación que se establece en el *chat*.

Proponemos también resaltar la importancia de la noción de interacción, ya que en esta instancia comunicativa el esquema de la comunicación debe considerarse como "proceso de ida y vuelta".

3. Internet Relay Chat: una nueva instancia de comunicación.

Para continuar nuestro trabajo, pretendemos en esta parte sintetizar algunos aspectos sobre el chat (en tanto nueva instancia de comunicación) y presentar algunos datos - a modo de reseña histórica - que nos permitan comprender mejor sus particularidades.

Francisco Yus señala lo siguiente, a propósito del chat (op.cit. pp.79-82):

"Una de las posibilidades que ofrece Internet es la interacción conversacional entre los usuarios con independencia de su ubicación física, la posibilidad de generar redes interactivas para el intercambio sincrónico de información en tiempo real. La conversación virtual por Internet, conocida coloquialmente como chat (tomado del término inglés, charlar), es una conversación oral en un soporte escrito, una nueva forma de comunicación con sus propios códigos de funcionamiento..."

Entre las características generales del chat se destacan las siguientes (Rintel y Pittam, 1997. En: Yus, Francisco, *Ciberpragmática*, Barcelona, Ariel, 2001):

1. Los usuarios se dan a conocer mediante apodos.
2. La interacción se lleva a cabo solo de forma textual.
3. Es anónimo (la mayor parte de la información personal *real*/puede manipularse)
4. La interacción tiene lugar en áreas llamadas canales.
5. Los usuarios pueden estar ubicados de manera geográficamente dispersa, pero convergente en el mismo diálogo.
6. Los enunciados están limitados a (un máximo general de) cuatro líneas de texto en cada participación.
7. Los mensajes no son archivados, como sí ocurre con el correo electrónico.
8. Es asincrónico en tiempo real; en general, los participantes están presentes en una misma interacción (tiempo real), pero escriben y mandan sus mensajes tras leer los mensajes escritos por los otros usuarios (asincrónico).
9. Los mensajes generados automáticamente por el sistema se intercalan en los mensajes enviados por los usuarios, creándose un área común en la que se genera el texto de las distintas interacciones.
10. Por problemas de la red informática, puede haber un lapso de tiempo más o menos amplio entre el envío de un mensaje y la recepción de su contestación.
11. Todo el mundo puede leer los mensajes mandados por los demás usuarios, a menos que se haya creado un área privada de interacción.
12. Los usuarios pueden entablar múltiples interacciones, públicas y privadas, de forma simultánea.

13. No es necesario que los usuarios se conozcan entre sí para entablar una conversación.

14. Los usuarios pueden entrar y salir de diferentes canales a voluntad.

Las características del *chat* que los propios usuarios encuentran más positivas (según una encuesta) son las siguientes: (a) la inmediatez del intercambio con múltiples personas distantes geográficamente; (b) su aspecto lúdico, su función de entretenimiento; (c) la capacidad de recrear o alterar la propia identidad del usuario (Labrosse, 2000); y (d) es un modo de acentuar o enmascarar aspectos de la personalidad que el usuario considera positivos o negativos, respectivamente. (Lameiro y Sánchez, 1998. En: Yus, Francisco, *Ciberpragmática*, Barcelona, Ariel, 2001).

La posibilidad de presentar estas características permiten una definición general acerca de la instancia comunicativa del *chat*.

En Internet encontramos múltiples páginas que se refieren a las características del *chat*. Dado que la mayoría de las que observamos rescatan, sobre todo, el aspecto técnico (que no resulta relevante para nuestro trabajo), decidimos presentar la siguiente información:

"El IRC, acrónimo de Internet Relay Chat, es un sistema de conversación en línea para usuarios de internet. Para poder participar solo es necesario disponer de un programa cliente de IRC, muchos de los cuales se encuentran de forma gratuita o shareware, y una conexión a Internet que ofrezca este servicio, por regla general, si el proveedor de Internet ofrece servicio de **w.w.w.** se puede también acceder al IRC.

El IRC permite que múltiples usuarios se reúnan simultáneamente en tertulias o debates, en los cuales cada uno va expresando sus opiniones de forma escrita y en tiempo real; esta es la diferencia fundamental entre IRC y las llamadas NEWS, estas últimas se asemejan más a una publicación en la que cada usuario lee lo que han escrito los demás, pudiendo él insertar su artículo en espera de que sea leído mas tarde, cuando le llegue al resto de suscriptores.

Para participar en IRC solo es necesario conectarse a Internet en la forma habitual, ejecutar el programa cliente de IRC, y acceder a alguno de los muchos servidores repartidos por todo el mundo. Gran cantidad de estos servidores se encuentran conectados entre si, dando acceso de este modo a una red aún mayor, y por tanto a un mayor número de participantes.

Las tertulias de IRC se reúnen en torno a grupos, rooms, canales,... no importa como se los llame, el concepto es el mismo, varios usuarios conversando simultáneamente sobre los más diversos temas. Existen canales muy específicos en los que se intenta debatir sobre un tema concreto, canales creados para agrupar simplemente a usuarios de un mismo idioma o cultura y charlando sobre cualquier tema, o simples reuniones de amigos. Cualquier usuario puede abrir un canal a su gusto, llamarlo como desee si en esa red no existe ya otro canal con ese mismo nombre, y simplemente esperar a que lleguen otras personas.

El interés para crear un canal puede ser variado, incluso es posible hacer que el canal sea secreto y no aparezca en la lista de canales disponibles, siendo sólo accesible a aquellas personas que ya conocen previamente de su existencia; también se puede hacer que un canal sea sólo para invitados; se limite a un máximo de participantes; esté moderado y sólo tengan la palabra las personas autorizadas a ello (www.ciudadfutura.com/chatmania, 2001)."

En cuanto a la historia del chat, Gustavo Sain ha resumido algunos datos (op. cit. 2003, p.1):

"La historia del IRC (Internet Relay Chat) comienza a mediados de la década de 1960 en los Estados Unidos, una época donde la informática era un área experimental en el ambiente científico e Internet el sueño de los que imaginaban una conexión mundial de computadoras. Los primeros intentos de interconexión se establecieron a través de los llamados BBS (Bulletin Board System o Sistema de Tablón de Anuncios) un

medio de transmisión de datos donde sus usuarios podían comunicarse entre sí en tiempo diferido a través del ordenador. El BBS constituyó el primer medio de comunicación digitalizado de la historia e inauguró el surgimiento de las llamadas “comunidades virtuales”. A través de un módem y una conexión telefónica, los abonados a este servicio podían enviar mensajes a otros usuarios – mediante un sistema de mensajería similar al correo electrónico -, descargar ficheros para la instalación de software y acceder a “forums”, un servicio donde se podía obtener información relacionada sobre diversos temas. En 1988, a Jarkko Oikarinen, un estudiante de ingeniería electrónica, administrador de **Oulo-Box**, la BBS del Departamento de Ciencias de Procesos de la Información de la Universidad de Oulu, en Finlandia; se le ocurrió diseñar un sistema de charla “on line” (en tiempo real) para los usuarios de la BBS, basándose en un programa creado por el finlandés Jukka Phil, llamado MUT (Multi User Talk o Sistema Multiusuario de Charla) por el cual las diferentes personas podían comunicarse entre sí simultáneamente. El trabajo de Oikarinen entonces, estuvo basado en ampliar la cantidad de canales para crear un nuevo medio de comunicación interactivo y grupal. Una vez unidos los conceptos de “canales múltiples” y de comunicación “on line” se dio origen al IRC como nuevo medio de comunicación interactiva. Para que el programa adquiriera difusión, Oikarinen logró instalarlo en universidades finlandesas y suecas y en ciudades del sur de Finlandia. Los primeros servidores fuera de Escandinavia aparecieron en Estados Unidos, en las ciudades de Denver y Oregon. Los usuarios de estos servidores podían chatear con usuarios de Finlandia y Suecia, dando inicio a las primeras “charlas” intercontinentales de la historia. Pero el uso de las redes IRC comenzó a ganar popularidad con la apertura comercial de Internet y el consecuente ingreso masivo de usuarios de todo el mundo. Dos acontecimientos históricos contribuyeron a este proceso: 1) La Guerra del Golfo de 1991; por la cual los usuarios de la web se conectaban a las redes IRC para obtener información “on line” de los últimos acontecimientos ocurridos, y 2) El desmembramiento de la antigua Unión Soviética en 1993, tras un golpe de estado producido ese mismo año. A partir de ese momento los servidores del mundo vieron a esta particular forma de comunicación una buena fuente de ingresos.

La popularización del IRC produjo el surgimiento de programas “amigables” para acceder a las redes del IRC. Estos programas se denominan “clientes” y para que la comunicación se establezca correctamente deben estar conectados a un servidor. En julio de 1996, ocho años después de la creación del IRC, cuatro jóvenes israelíes fundan su propia empresa con el objetivo de brindar a los diferentes usuarios de chat un programa acorde a sus necesidades. La empresa Mirabilis Inc. lanza al mercado, cuatro meses después de su fundación, la primera versión del ICQ (I Seek You, algo así como “yo te busco”), el programa más utilizado de la red en la actualidad, iniciando una técnica novedosa de localización y comunicación en internet. Recién en 1998, cuando la compañía América On Line adquirió las propiedades de Mirabilis Inc. Surge ICQ Inc.; la empresa más grande proveedora de software de IRC del mundo (Gustavo Sain, 2003).”

Esta breve reseña histórica nos permite apreciar lo reciente de la nueva instancia de comunicación. La popularidad de la misma, sin embargo, aumenta día a día y su práctica ha generado una particular manera de comunicarse, sobre todo para los jóvenes.

Dado que nuestra tarea se refiere a la presencia de la oralidad en esta práctica que recurre a un canal escrito abordaremos, a continuación, algunas cuestiones teóricas sobre la conversación.

4. La conversación y el chat: aspectos teóricos.

Las semejanzas que se observan entre chat y conversación pueden verificarse desde los distintos estudios que se han ocupado de la conversación. Catherine Kerbrat-Orecchioni señala algunas características para la conversación que pueden ser perfectamente aplicables a la instancia del chat (Material curso Universidad Nacional de Rosario, p.4):

“La conversación tiene la característica de implicar un número relativamente restringido de participantes, cuyos roles no están predeterminados, que detentan todos en principio los mismos deberes y derechos (la interacción es de tipo “simétrica” e “igualitaria”), y que no tienen otro fin reconocido más que el solo placer de conversar. En síntesis, su carácter es familiar e improvisado: los temas abordados, la duración del intercambio, el orden de los turnos, todo se va determinando “golpe a golpe”, de manera relativamente libre – relativamente, ya que aún las conversaciones más anárquicas en apariencia, de hecho obedecen a ciertas reglas de fabricación,

aunque permitan a los interlocutores un margen de maniobras netamente más extendido que el de otras formas más "restringidas" de intercambios comunicativos."

Estas características de la instancia comunicativa de la conversación son compartidas por el *chat*.

Una particularidad del *chat* es que se trata de un espacio plagado de irregularidades. Pero las mismas son portadoras de un significado particular que debe interpretarse en el marco del propio código del *chat*.

Cuando Orecchioni se refiere al material verbal (en el marco de la conversación), rescata el valor de la lengua oral desde la funcionalidad de su "aparente desorden" (op.cit., p.14):

"El lenguaje verbal se realiza bajo su forma oral: admitiendo la verdad de esta evidencia, la lingüística moderna no siempre ha extraído las consecuencias metodológicas de la misma. Uno podría mostrar también que es sobre lo escrito, admitido como norma, que se han realizado generalmente las descripciones sintácticas, y la espontaneidad de lo oral ha sido considerada a menudo como un subproducto del lenguaje, así lo demuestra la actitud que la gramática tradicional adopta frente a lo que considera como los "fracasos" característicos de la palabra ordinaria.....Bajo el aparente "desorden" de la oralidad espontánea, en hecho se esconden regularidades de naturaleza diferente a las que se observan en la escritura, ya que son de diferente naturaleza las propias condiciones de producción y recepción del discurso. Y si uno ha sido ciego ante esas regularidades, que hoy en día descubre el análisis conversacional, es sin duda por haberse acostumbrado demasiado a "acomodarse" exclusivamente al discurso escrito".

Las observaciones de Orecchioni nos llevan a pensar inmediatamente en las irregularidades del *chat*. Inclusive debemos considerar si efectivamente se trata de irregularidades o de características de un nuevo código

Un nuevo punto de contacto está constituido por **la interacción** (habíamos señalado la importancia de este concepto a propósito de la reformulación del esquema de la comunicación de Jakobson, por parte de Orecchioni). Según la definición de W. Labov y D. Fanshel, "una interacción es una acción que afecta (altera o mantiene) las relaciones propias y del otro en la comunicación frente a frente".

Así como Orecchioni define a la conversación como un espacio de interacción, entendemos que el chat cumple con las mismas condiciones y que responde plenamente al concepto de interacción. Señala Orecchioni (op.cit., p.2):

"El ejercicio de la palabra implica una interacción, es decir que a lo largo de cualquier desarrollo comunicativo, los diferentes participantes, que llamaremos "interactuantes" ejercen los uno sobre los otros una red de influencias mutuas, hablar es intercambiar y es cambiar intercambiando. Para que haya un intercambio comunicativo, no es suficiente que dos interlocutores (o más) hablen alternativamente; es necesario que ellos se hablen, es decir que se sientan comprometidos en el intercambio, y que produzcan signos de ese compromiso mutuo recurriendo a diversos procedimientos de validez interlocutoria. Los saludos, presentaciones y otros rituales "confirmadores" juegan en este sentido un rol evidente."

Aceptando – entonces – que se trata de un espacio de interacción cabe ahora preguntarnos por el tipo de interacción. Existen interacciones verbales (que se realizan principalmente a través de medios verbales, como las conversaciones), interacciones no verbales (circulación, danzas, deportes grupales, etc.) e interacciones mixtas, que combinan acciones verbales y no verbales igualmente indispensables para el desarrollo de la comunicación.

El *chat* se integra en las denominadas interacciones verbales. Existen diferentes tipos de interacciones verbales. Kerbrat-Orecchioni (op.cit., p.3) observa - a propósito de la conversación - que la familia de las interacciones verbales es numerosa y diversa (op.cit., p.3):

"Uno encuentra en ella, entre otros ejemplos, las conversaciones familiares, las conversaciones de todo género, las entrevistas, los debates, las transacciones comerciales, los intercambios didácticos, los encuentros científicos, las reuniones de trabajo, las audiencias judiciales, las conferencias diplomáticas... Primera tarea entonces para el análisis de las interacciones: intentar la realización de un inventario y una tipología, sobre la base de criterios tales como:

- la naturaleza del sitio (marco espacio-temporal);
- el número y la naturaleza de los participantes, sus respectivos estados y roles, y el tipo de contrato que los liga;
- el objetivo de la interacción;
- su grado de formalidad y su estilo (más serio o lúdico, conflictivo o consensuado...)"

En el marco de este inventario, el chat ocuparía un lugar propio que sería equiparable a cualquier instancia de conversación ya que cumpliría con los criterios para formar parte del inventario.

Esta perspectiva permite considerar las interacciones verbales desde su funcionamiento: "no tanto las relaciones que se establecen entre los diferentes constituyentes del texto conversacional, sino de aquellas que se construyen a través del intercambio verbal, entre los mismos interactuantes" (op.cit., p. 25).

En este punto queremos trabajar con una de las particularidades del chat: **la identidad de los participantes**. Una identidad que se construye tan sólo por la interacción de los participantes.

En su trabajo, Gustavo Sain señala (2001, p.2):

"Dentro del IRC, la ausencia de un marco compartido y las características impersonales de la escritura como medio de comunicación hacen de la identidad de sus participantes una incógnita. A diferencia del resto de los medios de comunicación de la red, el chat no brinda indicios certeros de la subjetividad de los individuos ya que éstos se relacionan entre sí por medio de frases desvinculadas de contexto que nada informan acerca de los atributos de su personalidad...Los individuos ocultos bajo los "nicknames" construyen diferentes representaciones virtuales que pueden variar de acuerdo a los fines comunicacionales propuestos por cada uno de ellos."

Para trabajar la cuestión de la **identidad** proponemos un análisis que desarrollaremos a partir de una grilla de indicadores explícitos e implícitos. Profundizaremos esta cuestión en la segunda parte de nuestra tarea.

La interacción entre los participantes genera la identidad de los mismos. Esta interacción se desarrolla mediante negociaciones que son del mismo tipo que las negociaciones conversacionales. Se trata, en definitiva, de una serie de relaciones interpersonales que se asemejan bastante a las desarrolladas en la conversación.

Orecchioni desarrolla primero – en el marco de la conversación - las relaciones horizontales (op.cit., p.26):

"Esta dimensión nos remite al hecho de que, en la interacción, los partenaires presentes pueden mostrarse más o menos "ceranos" o, al contrario, "lejanos": el eje de la relación horizontal es un eje gradual orientado, por un lado hacia la **distancia**, y por el otro, hacia **la familiaridad y la intimidad**.

El estado de esta relación en un intercambio específico, depende, a la vez de las características "externas" e "internas" de la interacción, según el siguiente principio, que puede aplicarse también a todas las formas que puede tomar la relación interpersonal:

1. Toda interacción se desarrolla dentro de un cierto marco y objetivo, en presencia de personas determinadas, con propiedades particulares, y con algún tipo de ligazón socio-afectiva: estos son **los datos externos** (o contextuales) de la interacción, fijados desde su apertura.
2. En este marco va a tener lugar un cierto número de acontecimientos, y va a ser intercambiado **un cierto número de signos** (verbales, para verbales y no verbales): estos son **los datos internos**.
3. Los comportamientos producidos por la interacción están seguramente determinados en gran parte por los datos externos; pero lo importante es que no lo están totalmente: **las presiones contextuales dejan a los interactuantes un cierto margen de maniobra (cuya extensión varía según el tipo de interacción emprendida)**. Es decir, que la relación es generalmente negociable, y por otra parte negociada entre los participantes de la interacción; los comportamientos conversacionales (como el uso del tuteo, o la producción de un orden) pueden ciertamente reflejar ciertas relaciones existentes a priori entre los interlocutores, pero ellos pueden también confirmarlas, contestarlas, verlas constituirse o invertirlas, gracias a la manipulación de ciertas unidades consideradas pertinentes, unidades que denominaremos "**relacionemas**". Así pues:
 - Desde el punto de vista del funcionamiento de la conversación: los interlocutores intercambian permanentemente toda suerte de "**relacionemas**", que deben considerarse a la vez como indicadores y constructores de la relación interpersonal.
 - Desde el punto de vista descriptivo: la tarea del analista consiste en atrapar estos diferentes relacionemas; en ver cómo funcionan en el discurso, y en reconstituir el sistema que subyace a los mismos."

Llegamos – entonces – al punto que nos interesa para establecer las características de las negociaciones en el marco del chateo: **el concepto de relacionema**. En la segunda parte de este trabajo consideraremos esta noción para caracterizar las negociaciones que se desarrollan.

Catherine Kerbrat – Orecchioni ha trabajado en forma detallada la instancia comunicativa de la conversación. Para interpretar de una manera más acabada la presencia de la oralidad en la instancia comunicativa del *chat*, creemos que es conveniente retomar algunos puntos que desarrolla esta autora (Adaptación "Les negociations conversationnelles" – Kerbrat- Orecchioni, Verbum VII, 2-3):

"El discurso debe ser concebido como el producto de un proceso interactivo, basado en el establecimiento de cierto número de acuerdos, que a veces se hacen espontáneamente, a veces necesitan en cambio la intervención de procedimientos de transacción o de negociación"

Resumimos, a continuación, los aspectos centrales de este aporte teórico.

I – Los objetos de la negociación.

El intercambio conversacional es una realidad compleja, que funciona en diferentes niveles e integra diversos aspectos; todos pueden, en la medida en que el acuerdo respecto de ellos no haya sido establecido de entrada, prestarse a negociaciones.

a) La forma de la interacción.

Ocurre, a veces, cuando la conversación se entabla con un extranjero, que se tenga que debatir previamente acerca de la lengua con la cual podrán comunicarse más cómodamente.

Pero incluso en la situación más común, en la que los interactuantes pertenecen a la misma comunidad lingüística, pueden ser necesarios algunos acomodamientos: corresponden al "tono", el estilo – más o menos distante o íntimo, formal o familiar, sostenido o suelto – del discurso intercambiado: en el caso, por ejemplo, en el que no se establezca inmediatamente un consenso acerca del uso del tuteo, una negociación, explícita o implícita, será necesaria para que lleguen, al cabo de un período más o menos largo de confusión y tergiversaciones, a una especie de "modus dicendi" (negociación que afecta tanto a los comportamientos paraverbales como verbales).

Estos acomodamientos tienen que ver también con el tipo de intercambio que se entabla (charla familiar, discusión, entrevista, debate...). Es decir que los participantes en todo intercambio verbal deben ponerse de acuerdo acerca de las reglas formales que rigen el juego verbal particular a que pretender jugar.

b) El contenido de la interacción.

1) El tema del intercambio: En una situación de comunicación dada, ciertos temas son apropiados y otros no. Aunque el paradigma de temas posibles sea más o menos abierto, nunca se habla de "cualquier cosa". (Habría que distinguir interacciones con tema libre versus impuesto, por el contexto institucional o una instancia exterior: con tema único versus múltiple; o la conversación familiar que se distingue por su carácter libre y pluritemático).

No se trata aquí de considerar los diferentes factores que intervienen en las operaciones de selección del tema (inicial o no), ni los diferentes procedimientos que permiten su introducción, su clausura, sus fluctuaciones y su metamorfosis (por encadenamiento o por ruptura brusca).

Basta para nuestro propósito señalar que la manipulación de los temas discursivos puede, de diversas maneras, prestarse a negociación.

Negociación referida a los "territorios conversacionales".

Cada interactuante dispone de un dominio de competencia que le es propio y sobre el cual puede en principio ejercer su derecho a la palabra. Los conjuntos temáticos constituyen entonces especies de territorios sobre los cuáles se prohíbe al otro caminar.

Así, en las consultas médicas hospitalarias, el médico y el enfermo reinan sobre espacios discursivos distintos (el enfermo tiene el derecho conversacional sobre los datos de su biografía, los síntomas experimentados en otros momentos, etc., y el médico sobre todo lo que corresponde al saber propio de su especialidad). Pero Lacoste, por ejemplo, señala que estos dos espacios se presentan en realidad como “dos conjuntos vagos y fluctuantes” y que, por lo tanto, “diversas tentativas se hacen, de una y otra parte, para desplazar las fronteras de esos territorios”, tentativas que pueden ser consideradas como tantas otras negociaciones territoriales.

Negociación referida a la introducción o la clausura de un tema dado: cuando el locutor L2 no está de acuerdo con L1 para abordar un tema o para considerar “agotado” el objeto de su intercambio anterior.

Negociación referida al enfoque de un tema, el ángulo desde el cual conviene abordarlo y tratarlo.

Al analizar una interacción que se desarrollaba entre el responsable oficial de una institución educativa y los educadores, Francois Flahault reconoce, más allá del acuerdo referido al tema a tratar en común (el funcionamiento de la institución) un malentendido de otro tipo: los docentes querían tratar el tema en términos de experiencia práctica, mientras que el responsable pretendía hablar del mismo en términos de saber teórico. En las situaciones de este tipo se da, por lo tanto, también perturbación en la interacción.

2) Los signos intercambiados.

Isabel – *Damos a menudo diversos nombres a las cosas. Las que son espinas para mí, usted las llama rosas.*

(Corneille, La ilusión cómica)

Damos a menudo diversos nombres a las cosas: al ser nuestras competencias léxicas al comienzo heterogéneas, en este nivel son necesarios ciertos ajustes y éstos corresponden tanto a “cosa” como al “nombre”.

Atribuir un nombre a una cosa es hacer coincidir los semas que se le imputa al significante y las propiedades que se identifican en el objeto al que debe denotar (dado que al Sgte. X se vincula para mí el Sgdo. Y y que el referente Z posee tal conjunto de propiedades, tengo el derecho de llamar a Z “X”). Vemos así cómo son solidarias las negociaciones referidas a los tres componentes del triángulo semiótico: la negociación del Sgte. presupone, o desemboca en, la negociación del Sgdo. y correlativamente del referente pues las definiciones “de palabras” y “de cosas” son difícilmente dissociables. (“Primeramente hay que saber qué es la liberación de la mujer” significa tanto que hay que saber cuál es el sentido de la expresión “liberación de la mujer” como cuáles son las características del referente correspondiente).

Hay casos en que las divergencias observables en los comportamientos denominados de L1 y L2 son sólo un asunto de palabras (Valmont en *Les liaisons dangereuses*: “Hacia algunos días que estábamos de acuerdo, Mme. de Tourvel y yo, sobre nuestros sentimientos; sólo discutíamos sobre las palabras. Era siempre, en realidad, su amistad que respondía a mi amor, pero este lenguaje convencional no cambiaba el fondo de las cosas”). En otros, en cambio, hay que interrogar el análisis del referente, y en caso de conflicto denominativo la primera tarea es intentar localizar el origen: si no estamos de acuerdo en hablar de “socialista” o “fascista” respecto de un régimen

político, ¿esto se debe a que no atribuimos el mismo sentido a las palabras “fascista” o “socialista” o a que no estamos de acuerdo con el régimen en cuestión?. Por otra parte, aunque estos dos planos funcionen en simbiosis, el discurso intercambiado puede focalizarse en uno u otro de ellos. Por eso, F. Jacques opone el diálogo “semántico” al diálogo “referencial”: el primero “procede a la elucidación del sentido” y el segundo “tiende a establecer la existencia (o la identidad) de la cosa” .

Estas consideraciones me autorizan a pensar sucesivamente tres formas de negociación sobre el signo:

- **Negociación que se focaliza en el significante.**

Tal negociación puede presentarse como un rechazo radical por parte de L2 del término propuesto por L1 (“Rechazo ese término”) o su reemplazo por una palabra más apropiada (“Llamás a eso un auto?. Es una catramina”). Puede referirse al significante como tal (su pronunciación, su nivel de lengua) o más globalmente a su adecuación al referente: la negociación del significante es entonces correlativa de las del significado y el referente.

Ejemplo:

“Te decís de izquierda. Pero para mí no lo sos. Para mí ser de izquierda es combatir todas las formas de opresión. Y vos, hay opresiones que las justificás”.

- **Negociación que se focaliza en el significado.**

Pueden realizarse en forma implícita o explícita (recurriendo a enunciados tipo “definición”). Puede ser solicitado por L2, efectuado espontáneamente por L1 que se anticipa a un cuestionamiento posible, o surgir a partir de un dis-funcionamiento de la comunicación. Todos los aspectos del sentido pueden estar sujetos a negociación – ya se trata del sentido de una palabra en la lengua, de su valor en el discurso o del tenor global del enunciado. Hay que señalar que cuanto más vago sea un valor semántico, más problemático será su estatuto y más aleatoria su decodificación. (por ejemplo, en el caso de sobrentendidos, insinuaciones y otros contenidos implícitos).

- **Negociación referida al referente discursivo y, por lo tanto, a la adecuación del significante.**

- “Es una verdadera grosería.

- No, en absoluto. Es todo, salvo una grosería. Es un acto de vandalismo y de subversión”. (Luis Bunel, Mon dernier soupir).

Hablar es describir una realidad compleja y fluctuante con la ayuda de un código lexical vago y de nociones “plásticas”. Por otra parte denominar las cosas es al mismo tiempo constituir las. **Milan Kundera** lo señala a propósito de la expresión “país del Este”: “Al rebautizarlos como ‘países del Este’ se justifica (geográfica e históricamente) su desplazamiento forzado en la esfera de una cultura que le es totalmente extraña...Una inexactitud, anodina en apariencia, se ha vuelto una de las mistificaciones de este siglo”.

Alain Finkelkraut lo muestra al analizar el par "genocidio/holocausto": la elección de un significante no es nunca inocente; más aún "no hay conflicto de intereses o de poder que no sea también una batalla por la denominación. Dictar su ley es imponer su vocabulario, y a la inversa, imponer su vocabulario a la opinión es dar un paso hacia la victoria".

No es asombroso entonces que sean tan frecuentes las negociaciones sobre los signos: esta frecuencia está a la altura de la complejidad de los mecanismos denominativos y de la gravedad de lo que está en juego en la denominación. Aunque su exceso pueda llevar a paralizar el intercambio, aunque la compulsión metalingüística pueda en algunos casos llegar a ser patológica, estas negociaciones son legítimas e indispensables por dos razones fundamentales:

- porque el sentido no es un dato inmutable sino un producto interactivo: "Es sólo en el movimiento del diálogo que el sentido de las palabras se vuelve lo que es y que se construye la referencia"(F. Jacques).
- porque los actos de denominación constituyen ya una especie de argumentación embrionaria (para Grize es la etapa preliminar de toda "esquematización" discursiva) y porque la negociación sobre los signos desemboca necesariamente en la de las opiniones.

- **La Negociación de las opiniones.**

Habría que considerar aquí el conjunto de los procedimientos argumentativos (explícitos e implícitos) a los cuales recurren los interactuantes para construir una esquematización e intentar imponerla a su(s) interlocutor(es). Pero en el marco de un artículo no podemos hacerlo. Lo que sí queremos señalar es que la mayoría de las investigaciones sobre el tema se sitúan en una perspectiva esencialmente monológica (cuáles son las estrategias empleadas por un argumentador para convencer o persuadir a su argumentatario?) y que las cuestiones pertinentes en una perspectiva interactiva son algo diferentes: cómo llegan los interlocutores, a partir de posiciones inicialmente divergentes, a instaurar entre ellos un consenso total o parcial?, cómo se expresan los acuerdos y se enuncian los desacuerdos?, cuándo se puede decir que tiene éxito una negociación de opinión (que L1 impone sus puntos de vista a L2, o que encuentran juntos una solución de compromiso)?, ¿qué ocurre cuando esta negociación fracasa (paso a la metacomunicación – ponerse a debatir, no el contenido de la argumentación sino las reglas formales que la rigen – o cambio de terreno)?.

- **La Negociación de las estrategias de acción.**

Las negociaciones de opinión tienden siempre a la modificación de las "enciclopedias" (sistemas de saberes y creencias) de uno u otro de los interactuantes y por eso afectan sobre todo a los enunciados asertivos. Pero los directivos pueden dar lugar a negociación: negociación entonces de las estrategias de acción y de las conductas a adoptar.

- **La Negociación de las estructuras de interacción.**

- a) Negociaciones referidas a los turnos de habla. En la mayoría de los casos el flujo del habla se distribuye armoniosamente entre los diversos participantes. Pero este resultado milagroso se obtiene gracias a mini-negociaciones permanentes o violentas.
 - b) Pero una conversación no es una simple sucesión de turnos; ella se presenta como una organización jerárquica constituida por unidades de rango variable ("transacciones", "intercambios", "intervenciones", "actos"), como una construcción que elaboran en común los interactuantes, a veces al precio de ciertos tironeos ya que cada participante intenta imponerle al otro su propia organización de la conversación. Esto da lugar a negociaciones cuyas huellas se pueden localizar en el tejido conversacional bajo forma de "zonas de turbulencia". Por ejemplo: L1 pretende cerrar un intercambio, lo que L2 considera como prematuro e injerta así en la intervención precedente una prolongada inesperada.
- La Negociación de las "identidades" y de las "relaciones de ubicación".

Pasamos finalmente del nivel del funcionamiento interno de la interacción a sus aspectos externos que corresponden a la naturaleza y al estatus de los interactuantes.

- a) La negociación de las identidades

Para Watzlawick los mensajes verbales tienden esencialmente, cualquiera sea su contenido, a imponer "cierta definición de sí mismo", a decir al otro "Es así que me veo", lo que apela a un: "Es así como yo te veo". La definición que **x** propone de sí a **y** puede recibir tres tipos de repuestas:

- (1) **La confirmación:** **y** acepta la definición de **x**.
- (2) **El rechazo:** **y** rechaza o cuestiona esta definición.
- (3) **La negación:** la definición propuesta no es ni siquiera registrada, lo que equivale a decir al otro "diabólicamente": "Usted no existe".

Si toda negociación es superflua en el primer caso y generalmente desesperada en el último, ella es en cambio pertinente en el último, como lo señala por su parte Argyle: "Si P es categorizado por los otros de una manera que es diferente de la forma en que él se categoriza, esto será experimentado como discordante y dará lugar a dificultades en la comunicación". Intervienen entonces ciertos procedimientos que permiten el ajuste de esas "categorizaciones": "Los interactuantes tratan de establecer un 'consenso de trabajo' en el cual algunas de las percepciones se acuerdan".

En otros términos, los interactuantes intentan imponer de sí...cierta imagen, cierta 'identidad', y esto por medios explícitos ("soy su profesor de lingüística") o implícitos: Sacks cita el intercambio a bordo de un avión:

Pasajero: ¿Tiene cigarrillos?

Azafata: No, no vendemos más. (nosotros)

El "nosotros" indica que responde en tanto que profesional, empleada en una compañía aérea. Ha sido categorizada como "azafata" y responde a esta categorización. Si hubiera pensado que el

pasajero la consideraba como una extranjera, y no como una azafata, habría podido ofrecerle uno de sus propios cigarrillos.

Esta imagen varía por supuesto, para una misma persona, con los contextos interaccionales, ya que debemos representar distintos papeles. Estas variaciones se efectúan esencialmente, según Coffman o Schenkein, según el eje "persona pública/persona privada".

Hay que agregar también que:

- La identificación de su interlocutor es indispensable si uno quiere "apuntar" bien con su discurso.
- No es fácil que el interlocutor puede "maquillar" su identidad, aunque sea por mimetismo, por temor a ser descubierto.
- Pero uno puede caer en la trampa del disfraz, sobre todo si está enceguecido por algún delirio obsesivo (aquella para quien todo individuo del sexo masculino sólo puede definirse como un enamorado-que-le-hace-la corte, o los paranoicos que no ven al otro más que como un enemigo que complota y lo persigue):
- Al mismo tiempo que definen su estatus mutuo, los interactuantes especifican la naturaleza de su relación: la negociación de las identidades desemboca en las que se llaman "relaciones de ubicación". (Flahault).

b) La negociación de ubicaciones.

El problema de las ubicaciones es tratado generalmente con la ayuda de una metáfora especial de: "un interactuante se dirá que ocupa una "posición alta" (dominante), de otro, "baja"; salvo que se encuentren en el "mismo nivel".

Estas posiciones están parcialmente determinadas por el contexto institucional. Para Bordieu lo están enteramente ya que los comportamientos lingüísticos reflejan un orden social anteriormente constituido. Pero yo pienso, en cambio, que no todo está jugado fuera del lenguaje, ya que en el transcurso de una interacción las cartas pueden estar redistribuidas y que las ubicaciones son negociables permanentemente. Entre las prácticas discursivas y sus condiciones socio-institucionales, la relación es dialéctica: los comportamientos semióticos están determinados por las relaciones de poder, al mismo tiempo que lo constituyen (así, para dar un orden eficazmente hay que más o menos autorizado a hacerlo; pero por el solo hecho de darlo, el ilocutor pretende ejercer sobre su ilocutario un dominio que podía no poseer al comienzo).

Esta constitución /redistribución permanente de las ubicaciones en el transcurso de la interacción se efectúa por medio de "taxemas" (marcadores de ubicación) que son de naturaleza heterogénea: paraverbal (postura, mirada, prosodia) o verbal (problema de las "iniciativas" y de los actos del lenguaje llevados a cabo por uno u otro).

Las ubicaciones son asignadas por estos diferentes taxemas, pero al mismo tiempo dependen del resultado de todas las negociaciones consideradas precedentemente (se ubicará en una posición alta aquel que podrá iniciar y clausurar los temas e intercambios, imponer su vocabulario y su

interpretación de los enunciados, etc.). La negociación de las ubicaciones integra todas las otras formas de negociación, y este último aspecto de los funcionamientos interaccionales es jerárquicamente superior a los anteriores.

II – Los medios de la negociación

a) Su ubicación en el desarrollo de la integración.

Es por cierto en la frase inicial de la interacción cuando la densidad de esos mecanismos de ajuste es más fuerte: los interactuantes deben tratar de ponerse en la misma "longitud de onda" y de proceder en común a lo que muchos conversacionalistas llaman "la definición de la situación". En este momento se concentran y son decisivas (sobre todo cuando los interactuantes se conocen poco) las negociaciones referidas a las "imágenes" e "identidades", las "ubicaciones" y las "relaciones", como el protocolo y lo que se juega globalmente en el intercambio. Estas negociaciones "dan el tono" y determinan en cierta medida el resto de las operaciones. Pero en cierta medida solamente. Ya que, como lo hemos visto, los turnos de habla pero también los temas, los signos, las opiniones, deben negociarse constantemente: las negociaciones se diseminan a todo lo largo de la trama conversacional hasta la última de ellas, es decir hasta la clausura de la interacción.

b) Las modalidades de la negociación y las técnicas a las cuales recurren.

Varían sensiblemente según el tipo de negociación y el tipo de interacción. Por una parte conviene recordar que los instrumentos de la negociación pueden ser de naturaleza verbal o paraverbal (importancia de los hechos de naturaleza prosódica, proxémica, postural, mimo-gestual).

Por otra parte conviene introducir las distinciones siguientes:

- 1) Negociaciones que intervienen sólo entre los co-conversacionalistas versus negociaciones que recurren a una instancia exterior (arbitraje de una tercera persona autorizada, intervención de un "conductor de juego" distribuidor de los turnos, etc.).
- 2) Negociaciones que se efectúa de manera explícita, a través de enunciados metalingüísticos o metacomunicativos, versus de manera implícita (tratándose por ejemplo del tuteo, se puede oponer la técnica que adopta la forma de una consigna o proposición explícita " ¿ Y si nos tuteáramos ? " a la que consiste en utilizar subrepticamente el "tú" esperando que el otro adopte por mimetismo un comportamiento similar).
- 3) Negociaciones pacíficas versus violentas.

c) El resultado de la negociación.

Pueden presentarse diferentes casos:

- (1) L1 y L2 modifican sus actitudes y alcanzan un compromiso satisfactorio.
- (2) Uno de los dos interactuantes acepta alinearse con las posiciones del otro.

- (3) Los dos quedan fijos en sus posiciones iniciales.
- (4) Uno de los dos “de lleva la palma” gracias a un abuso de autoridad o a un golpe exitoso.

En (1) y (2) se hablará de **éxito** de la negociación y en (3) y (4) de **fracaso**.

En (3), ya que la situación está bloqueada se podría creer que la interacción está condonada, Es verdad que tratándose de temas y de turnos es necesario que las negociaciones se lleven a cabo para que la interacción pueda continuar. Pero no ocurre lo mismo en las negociaciones acerca de los signos y de las opiniones. Frente a un desacuerdo irreductible se puede continuar, cambiando de terreno y hablando de otra cosa (si las divergencias no son demasiado graves o fundamentales).

Habría que distinguir también entre el resultado de negociaciones puntuales y el resultado global de la interacción, ya que las diversas negociaciones no tienen necesariamente el mismo desarrollo y son sólo parcialmente solidarias. De allí las dificultades de establecer un balance global.

En una conversación todo se agita y fluctúa. Nada está totalmente jugado y los equilibrios que se realizan son sólo precarios y provisionarios. Por otra parte esta es la condición para que la interacción sobreviva ya que la muerte la acecha por los dos costados: un fracaso demasiado radical de la negociación puede traer consigo la muerte de la interacción, pero también un éxito demasiado perfecto vuelve vana la comunicación.”

Los aportes de Orecchioni en la adaptación de Coulthard Malcom, también son útiles para caracterizar a esta instancia (Adaptación “**An Introduction to Discourse Análisis**”, 1984, Cap. 4, p.56/95).

“D. Hymes estableció que en etnografía del habla debe procederse como si todo discurso tuviera características formales y se manifestara en géneros distintos. En la conversación, los primeros estudios de este género se desarrollaron en el marco de la etnografía del habla, pero con un interés más etnográfico que lingüístico. Sacks y sus colaboradores, por ejemplo, se interesaron en la conversación porque la consideraban un modelo fácilmente formalizable de interacción social.

Los turnos

Un hecho básico en la comunicación es que los roles de hablantes y oyentes se intercambian, y esto sucede con pocas superposiciones y pocos silencios. Existe un regla subyacente – al menos en el inglés de EE.UU. – de que al menos un participante, y no más de uno, habla por vez. No es un hecho empírico, pero sí un rasgo normativo de la conversación, una regla. Se puede notar que, cuando hablan dos (o más) al mismo tiempo, o cuando se produce un silencio, los participantes tratan de remediar la situación. Si hablan dos a un tiempo, uno tiende a callarse, y si se produce un silencio otro comienza a hablar o manifiesta la intención con un “este”, “eh”, o algo similar.

Un segundo rasgo es que el cambio de hablante es un hecho recurrente. Se presenta el problema, entonces, de cómo se turnan los hablantes, si se cumple la regla “de a uno por vez”.

El que está en uso de la palabra puede ejercer el control sobre el próximo turno en tres formas o grados:

1) Puede seleccionar al próximo participante, llamándolo por su nombre o aludiéndolo mediante una descripción. Si se selecciona al próximo participante, se puede también seleccionar (y generalmente se hace) el tipo de emisión, emitiendo la primera parte de un par adyacente, por ejemplo una pregunta (cuyo segundo elemento es la respuesta) o un saludo.

A) **Hola, cómo te va.**

B) **Que haces.**

2) La segunda opción es restringir el tipo de la próxima emisión, pero no seleccionar hablante.

A) **Es una buena película, no les parece?.**

3) Por último, puede no seleccionar nada, y permitir que otro participante se autoseleccione.

Estas opciones se consideran ordenadas; la segunda se da si no se da la primera, y la tercera si no se da la segunda.

En el caso de la primera opción, siempre se respeta la elección; si otro toma la palabra, por lo general reconoce y preserva el derecho de hablar del que ha sido seleccionado.

A) **Y, cómo te fue anoche (dirigido a B)**

B) **.....**

C) **Te parece...eh, perdón, ¿me dejas decir algo antes?**

Estas técnicas de selección operan emisión por emisión, es decir, no hay mecanismo que permita seleccionar al hablante que intervendrá en tercer lugar, salvo en situaciones formales y más estructuradas, como en debates, tribunales o clases, dado que en estos casos uno de los participantes tiene asignado el rol de distribuir los turnos sucesivos.

Sin embargo, el sistema de alternancia de turnos no explica cómo un hablante sabe que otro terminó, y que puede tomar su turno. Lo que se puede postular es que un hablante que toma la palabra no está seguro de que la emisión anterior está completa, pero sí puede percibir ciertos rasgos que marcan puntos de completamiento posible. Un turno consta de una o más oraciones, siendo una oración la unidad a cuya finalización se produce el cambio de turno. Si se produjo elección del próximo hablante, éste toma su turno al finalizar aquella oración en la que se produjo la selección.

A) **Y entonces no queda nada que hacer, Juan.**

Juan: Yo creo que todavía podés hacer algo, che.

Si no hubo selección, el turno se toma al final de cualquier oración.

A) **MMM...y...entonces acepté,**

B) **Hiciste muy bien, querida.**

Debido a que los turnos son valorados y buscados por los participantes, cada turno consiste, por lo general, en una sola oración, salvo que, mediante un acuerdo general, se haya obtenido un turno más extenso, por ejemplo para contar un chiste o una narración.

Una conversación está formada por unidades que se pueden reconocer como completas o posiblemente completa, y un hablante puede iniciar un turno tan pronto como el que está en uso de la palabra haya alcanzado un punto de completamiento posible. Esto explica la poca incidencia de la superposición y los silencios, y supone, además, que los hablantes tienen la capacidad de elegir el punto preciso en el cual comenzar con su discurso, es decir, predecir en una oración que se está emitiendo cuándo llega a su completamiento y continuar con una emisión relevante. Existen tres formas:

1) Se puede completar la emisión de otro hablante, aunque ya esté completa.

A) **Había un tráfico impresionante.**

B) **Y por eso llegaste tarde.**

2) Se puede proponer el completamiento de una oración no completa.

A) **La vaca es un animal [herbívoro]**

B)[todo forrado de cuero, ja]

3) Se puede predecir el final de una oración y emitirlo antes o al mismo tiempo que el que está hablando.

A) **Bogart hizo su mejor actuación [en "Casablanca"]**

B)[En "Casablanca", sin dudas]

Si bien se considera que existen estas habilidades, se producen superposiciones, sobre todo debido a la tercera regla, la de autoselección. Por lo general en estos casos retiene el turno el que comenzó primero y el otro cede. También se puede observar que no se tolera el silencio entre turnos, y que cuando se nota que nadie comenzó a hablar, el que estaba en uso de la palabra puede emitir una forma de post-completamiento, una pregunta.

A) **Y entonces salí caminando despacio,..¿te das cuenta?**

O también una repetición de la emisión, generalmente marcada.

A) **Y entonces salí caminando despacio.**

.....

A) Caminando despacio, salí...

Si un hablante no ha elaborado lo que quiere decir tiende, para evitar los silencios, a indicar su intención de hablar mediante “este, ehh, mmm”, o una inspiración profunda y audible, e incorporar el silencio como parte de su propio turno:

A) Y entonces salí caminando despacio.

B) Ah...este....y ¿por qué?.

Es posible distinguir distintos “sistemas de intercambio de discursos” según diferentes organizaciones de turnos; los debates y los juicios presentan turnos predeterminados.

También el sistema puede influir sobre la estructura interna de los turnos, puesto que en los discursos con turnos pre-asignados éstos tienden a ser más largos y a constituirse en series de oraciones encadenadas, debido a que no existen presiones de otros participantes que buscan obtener un turno para expresar sus puntos de vista.

Hay técnicas que un hablante puede utilizar para extender un turno, más allá de un punto de completamiento posible. La más simple consiste en emitir una forma que indique que la emisión no está completa como “pero, sin embargo”, etc., que transforman una oración completa en incompleta. Es importante que, según algunos estudios estadísticos, un 28 % de las interrupciones se producen después de conjunciones, lo que indicaría que el que interrumpe está dispuesto a tomar su turno al percibir que la emisión está por completarse.

Otra técnica de comenzar con un marcador de incompletitud , como “si”, “ aunque”, o cualquier subordinante, que informa que turno contendrá al menos, dos oraciones. Otros recursos son, por ejemplo:

Quiero desarrollar dos puntos de vista: primero...

Mira, en primer lugar.....

Ninguno de estos recursos garantiza la conservación del turno, pero obliga a los interlocutores a asumir que otra intervención será una interrupción. Las interrupciones se rechazan con distintos medios: tono más alto, mayor volumen de voz, aumento de la velocidad de articulación, o una referencia a la interrupción.

También puede rechazarse un turno, ya sea simplemente guardando silencio, ya con una respuesta mínima que indique acuerdo, ya con una secuencia de cierre, que indica que el hablante no tiene nada que decir o no quiere hablar más (bueno, está bien, okey, etc.)

Hay también formas de señalamiento kinésico y paralingüístico que utilizan los participantes para pedir o rechazar un turno, o indicar que está llegando a su fin. Algunos investigadores consideran que esta señalización es meramente suplementaria, pues el sistema de turnos se mantiene sin mayores cambios en la conversación telefónica.

Otro factor que interviene en el cambio de turno es la mirada; un hablante sostiene la mirada del interlocutor cuando está por completar la emisión y ceder el turno. El que escucha, que generalmente mira más al otro que el que habla, capta estas señales y prepara su intervención.

También se ha podido comprobar que, en una conversación de más de dos participantes, el turno lo toma, por lo general, aquel que quien está en uso de la palabra mira al finalizar una emisión.

Se ha observado que, dado que un turno se puede perder durante una pausa interna de la oración o emisión, existen formas de llenado, como "este, mm, eh", y que durante una emisión vacilante los hablantes evitan mirar fijamente a los interlocutores. Los porcentajes de mirada fija dan un 50% del tiempo que dura un discurso continuo y fluido, y un 20% cuando es vacilante e interrumpido.

Las pistas que posibilitan un cambio de turno se pueden resumir en:

- 1) Entonación: los esquemas de entonación que indican juntura terminal.
- 2) Paralingüísticas: pronunciación más débil de la sílaba final o de la sílaba acentuada de una cláusula.
- 3) Movimientos corporales: terminación de un gesto, o relajamiento de una posición tensa de la mano.
- 4) Secuencias sociocéntricas: sabés?, viste?, no?, no es cierto?, etc.
- 5) Sintaxis: el completamiento de una oración gramatical de sujeto y predicado.

También se pueden establecer cuatro maneras de indicar que se ha tomado el turno:

- 1) Fijación de la mirada.
- 2) Iniciación de un gesto.
- 3) Inspiración audible.
- 4) Tono más alto.

Estructura conversacional

Se puede definir una conversación como una cadena de dos turnos como mínimo. Hay turnos más estrechamente relacionados unos con otros, y constituyen clases de secuencias llamadas pares adyacentes; presentan las siguientes características:

- 1) Su longitud es de dos emisiones.
- 2) Las emisiones son producidas por distintos hablantes.
- 3) Las emisiones están ordenadas; la primera pertenece a una clase (primeras partes) y la segunda a otra (segundas partes).

- 4) Las emisiones están relacionadas; una emisión de la clase "segunda parte" no sigue a cualquier emisión de la clase "primera parte". (Un saludo no sigue, normalmente, a una pregunta, por ejemplo).
- 5) La primera parte selecciona, frecuentemente, al hablante siguiente, y siempre selecciona el acto de habla (tipo de segunda parte) que la sigue. Forma un lugar de transición que otro hablante debe llenar. En otras palabras, la primera parte predica la ocurrencia de la segunda.

Como primera parte se dan pregunta, saludo, ofrecimiento, invitación, anuncio, en algunos casos la segunda parte es recíproca (saludo/saludo); en otros sólo hay una posibilidad (pregunta/respuesta), y en otras más de una (invitación/aceptación-rechazo). Los pares adyacentes son las unidades estructurales básicas de la conversación, y aparecen siempre como inicio y fin.

A: Hola, como te va.

B: Bien, que tal.

C: Bueno, nos vemos, chau.

D: Hasta pronto, que sigas bien.

En el curso de una conversación permiten operar al sistema de turnos, porque posibilitan al hablante siguiente elegir el tipo de emisión para continuar, e impiden la superposición y el silencio. Su importancia radica en que siempre se nota la ausencia del segundo elemento de un par;

A: Por qué no vas a ir?

B: No jodas, querés?

A: No me contestaste.

C: Buen día.

D: Pa, necesito plata para...

C: Te saludé, no?

Organización preferencial

Algunas primeras partes de los pares adyacentes permiten dos (o más) alternativas, y se puede afirmar que siempre una es preferible a la otra. Las secuencias preferibles son consideradas no-marcadas y las no preferibles siempre están marcadas por alguna complejidad estructural. Por

ejemplo, ante una invitación es preferible la aceptación al rechazo, y esta segunda alternativa siempre requiere una elaboración mayor, con lo cual el turno es más extenso.

A: Te venís a cenar mañana?

B: Bueno, a qué hora? (preferible)

B: No, mira, no creo que pueda, tengo algunas cosas pendientes. (No preferible).

Las secuencias no preferibles presentan ciertas características:

- a) Dilaciones: mediante una pausa, o una secuencia de "reparación" insertada.
- b) Prefacios: marcadores que anuncian una secuencia no preferible: "no, muy, bueno", etc.
- c) Explicaciones: de por qué se adopta la variante no preferible.
- d) Componente de declinación: formas relacionadas con la naturaleza de la primera parte, pero en forma indirecta o minimizada.

También pueden aparecer pre-invitaciones, pre-solicitudes y otras formas, motivadas psicológicamente para no amenazar la imagen del destinatario en caso de que éste no esté en condiciones de producir con seguridad la secuencia preferible.

También existen casos de incrustación de un par adyacente dentro de otro:

A) Buen día, pudiste terminar todo?

B) Hola,...no, en realidad no, porque se me hizo tarde, pero no quedó demasiado.

Narrativas

Una narrativa es el relato de un acontecimiento, y puede constar sólo de una oración, pero generalmente es más largo. Presenta un problema, porque el hablante que intenta introducir una narrativa debe lograr una suspensión del mecanismo de turnos normal.

Un recurso es una emisión que busca atraer la atención de los otros participantes, un prefacio de la narrativa:

- Quieren que les cuente un chiste?
- Ah, estuve en la agencia esta mañana, y no sabés lo que pasó.

La función de estas secuencias no es seleccionar al próximo hablante, sino garantizar un período de discurso ininterrumpido en el cual ubicar la narrativa.

Hay dos formas básicas de introducir una narrativa; mediante un marcador de disyunción, que indica que lo que sigue no está directamente relacionado con el tópico de conversación:

Ah, ahora me acordé...

Che, viste que...

O una repetición incrustada de un elemento anterior que sirve para introducir la narrativa:

- A) Era grande como un tranvía.
- B) Un tranvía. Sabés que el otro día viajé en tranvía?

Una narrativa comienza con un resumen, que contiene la proposición general que la narrativa va a desplegar, y permite al oyente captar la importancia de lo que se va a narrar:

- Yo creo que hice lo que debía. Mirá, ayer...

El resumen, además, da al oyente una idea de la narrativa y de en qué momento deberá intervenir nuevamente. Otros recursos indican que una narrativa ya está completa:

- Y desde entonces, nunca me olvidé.
- Y cada vez que me acuerdo...

También es frecuente que el final de una narrativa sea una repetición del resumen.

Coherencia del tópico

Los elementos referenciales y descriptivos de una narrativa están relacionados de un modo muy complejo y cada uno cumple la función de reforzar y re-enfatizar el tópico. Se pueden establecer algunas técnicas para determinar la coherencia del tópico de una narrativa. Si tomamos la siguiente narrativa:

El bebé lloraba. La madre lo alzó.

todo el que la escuche la interpretará de la misma manera: primero, aunque no hay marca de posesión, la madre que alzó al bebé es la madre del bebé; segundo, ambos hechos ocurren en una secuencia; tercero, entre los hechos hay una relación causal, el primero es causa del segundo.

Se utiliza el concepto de mecanismo de categorización de individuos como categoría descriptiva, por ejemplo "sexo", "edad", que reúnen uno o más conceptos o categorías dentro de cada mecanismo (en estos casos "masculino", "femenino", "bebé, niño, joven, adulto, viejo"), y un conjunto de reglas de apareamiento, que adjudican una categoría a un individuo. El número de mecanismos es grande, y, debido a que algunas palabras tienen más de un significado, algunas categorías pertenecen a más de un mecanismo; "bebé", por ejemplo, se encuentra tanto en "familia" como en "etapas de la vida".

Hay, además reglas, dos de ellas importantes: la regla de economía establece que "si un individuo se corresponde con una única categoría de cualquier mecanismo, es un caso de referencia adecuada a una persona".

La regla de consistencia establece que “una vez que un individuo ha sido categorizado mediante un mecanismo, otras categorías del mismo mecanismo pueden categorizar individuos del mismo conjunto”. De esta última regla se deriva un corolario, denominado máxima del oyente: “si dos o más categorías han sido empleadas para categorizar a dos o más individuos del mismo conjunto y pueden interpretarse como categorías del mismo mecanismo entonces se deben interpretar de esta manera”; “de esta manera” implica que “madre” y “bebé” se deben interpretar como categorías del mecanismo “familia”. Puede cuestionarse cómo es que “madre” y “bebé” están relacionados en este caso en particular; se considera que un conjunto, en este caso “familia”, es un conjunto de conjuntos (de familias), no de “padres”, “madres”, “bebés”, etc., no relacionados entre sí, y que cada mecanismo se considera un número de cada una de las categorías. De manera similar, en la narrativa:

El puntero envió el centro, y el centrodelantero cabeceó al ver al arquero adelantado.

Se interpretará que “puntero” y “centrodelantero” pertenecen al mismo “equipo”, mientras que “arquero” pertenece a otro.

Otro concepto operativo es el de actividades ligadas a categorías. Algunas actividades son apropiadas a categorías de ciertos mecanismos, por ejemplo, “llorar” para “bebé”, “cabecear” para “centrodelantero”.

También se plantea el problema de categorización del oyente, y cada vez que cambia el tópico, el interlocutor debe ser recategorizado. La misma persona, durante la misma conversación, puede ser categorizada de diversas maneras: doctor, liberal, jugador de tenis, etc. También se categorizan lugares, eventos, situaciones, etc. Por ejemplo, el mismo lugar se puede categorizar como:

- a dos cuadras de casa.
- La esquina de Las Heras y Coronel Díaz.
- al lado de la ferretería.
- la esquina donde no anda el semáforo.
- en Palermo.

Por lo general, en la descripción de un hecho, funciona como tópico un lugar, y en las localizaciones espaciales se organizan en función de este tópico siguiendo la regla de consistencia.

El análisis de la conversación.

Las técnicas descriptas sirven para analizar partes de conversaciones. Habría que preguntarse si se puede considerar conversación como una unidad de análisis, es decir, si existen rasgos universales que toda conversación posee. Uno de estos rasgos es que el saludo y la secuencia de cierre parecen estar presentes en toda conversación, ya que su ausencia se percibe como una anomalía.

Los saludos presentan características interesantes: ocurren al inicio de una conversación, y no aparecen en cualquier otro punto; también permiten que cada hablante tenga al menos un turno. Hay dos tipos de conversaciones que no comienzan con saludos: las que se producen entre personas que no se consideran conversando: por ejemplo entre extraños que cambian palabras casualmente, no hay saludo, y el que comienza la conversación debe demostrar que tiene una buena razón para hacerlo:

Disculpe, podría decirme cómo llegar a...?

Señora, se le cayó un paquete...

Otro tipo de conversación que no comienza con saludo es la telefónica, puesto que la primera secuencia indica la apertura del canal, y el saludo es la segunda:

A: Hola.

B: Hola, habla Pedro. Qué tal?

A: Qué tal?

Volviendo a los rasgos generales, toda conversación consiste, luego de la secuencia de apertura, de uno o más tópicos; el primero es introducido, generalmente, por el hablante que inició la conversación.

La finalización de una conversación presenta un par de cierre que casi siempre es una secuencia de saludo. Ocurre sólo cuando un tópico se ha terminado y se logra un acuerdo en no introducir otro nuevo.

Los tópicos frecuentemente se mezclan unos con otros, y existen secuencias de límites de tópico, que aparecen en los cierres claros.

A: Y, no sé que hacer.

B: Y bueno, las cosas son así, no?

A: Y, sí, que vas a hacer.

Otra técnica consiste en indicar que el hablante no tiene más que agregar y utilizar el turno en una secuencia como "bueno, ta bien", "okey", etc., generalmente con entonación descendente. Esto permite a otro participante introducir un nuevo tópico, o funciona como secuencia de cierre.

A: Y, sí, qué vas a hacer.

B: Bueno...

A: Bueno, hasta pronto.

B: Chau, que sigas bien, eh?

En ciertos casos se deben dar razones para concluir una conversación, si no se consigue llegar a un límite de tópico, lo que constituye un tipo distinto de secuencia, secuencias de pre-cierre.

Tengo que irme, dejé la leche en el fuego.

También se puede hacer un ofrecimiento al otro hablante:

Chau, te dejo que se te va a hacer tarde.

Bueno, debés estar ocupado.

Rasgos estilísticos

En los estudios de conversación en inglés americano se han podido detectar fenómenos interesantes. Es habitual la utilización, en una misma conversación, de un mismo tipo de esquemas fonológicos, que forman una especie de rima; por ejemplo, *depressing, disgusting, degenerate, decline, etc.* Otros casos son formas eco, *degenerate y pierjoint, walkin, around drunk y all kinds a 'fun, etc.'*

La pregunta que surge cuando retomamos las observaciones de Orecchioni y de Malcom es si la instancia comunicativa del *chat* funciona de la misma manera. Una respuesta afirmativa podría ser apresurada. De hecho, más arriba señalamos ya algunas coincidencias entre conversación y chat. Pero el chat cuenta con características propias que lo definen como instancia comunicativa. Para dar cuenta de estas características consideraremos los aportes teóricos correspondientes a Yus, Francisco (*Ciberpragmática*, Barcelona, Ariel, 2001, pp.90-151):

"Tanto en las conversaciones reales como en las conversaciones virtuales por Internet, el fin último suele ser el mismo: la interactividad con otras personas. Los *chats* son, por tanto, lugares de tránsito en los que las personas muestran su disponibilidad para interactuar entre sí de forma eminentemente casual (cf., entre otros, Mayans, 1999, cap.2; Hamilton, 1996; Burdeau, 1997; Simón, 1991; Baldwin, 1996: cap.3; Rafaeli y Sudweeks, 1997; Nielsen, 1999; Fletcher, 1997). Este es un indicio de la cualidad intersubjetiva del chat. Gracias a la posibilidad de interacción que ofrece Internet, los usuarios pueden sentir la presencia del otro y ahondar (ej.: metarepresentar) en sus pensamientos hasta alcanzar un acuerdo sobre la meta que debe alcanzar la conversación y el sentido en que deben tomarse los diferentes enunciados (Bellamy y Hanewitz, 1999). Sin embargo, las diferencias entre una y otra forma de interacción son también notorias. Dedicaremos los próximos párrafos a delinear algunos puntos en común y otros divergentes entre la interacción *real* y la interacción *virtual*

El aporte teórico de Francisco Yus

Las dos variedades de comunicación presentan formas diferentes de conducir la interacción y negociar la participación de cada persona en la conversación (Condon, 1999; Suler, 2000), pero también similitudes. Algunos aspectos merecen ser comentados:

Sincrónico frente a asincrónico

La conversación real está centrada en la co-presencia física de los interlocutores y la posibilidad de una simultaneidad en la emisión de enunciados mientras que, aún en el mejor de los casos, el chat está supeditado (en principio) a una rígida sucesión de mensajes mandados y recibidos (Giese, 1998; Troest, 1998). Ciertamente, aunque el chat se considera sincrónico porque ambos

interlocutores se encuentran presentes (esto es, conectados a Internet) en el momento de la interacción (en contra del asincrónico correo electrónico), el chat adolece de una sucesividad temporal y espacial en la producción / recepción de los mensajes que merma sus posibilidades comunicativas.

Pistas contextuales en el desarrollo de la conversación

La ausencia de la información contextual **no verbal / vocal** y de la información **no verbal / visual** son los dos grandes retos para una comunicación eficiente en el chat (cf. Ten Have, 2000; Ball, 1999:2; Masterson, 1996: cap.4). Esta merma, unida a los problemas de índole puramente tecnológica (atascos de la red, por ejemplo) y física (no hay un entorno compartido – aparte del espacio virtual creado por el ordenador – en el que fijar referentes para los deícticos, véase Gay y Lentini, 1995; Langham, 1994), aumentan sobremanera los riesgos de una interpretación deficiente del enunciado enviado al chat.

La reducción de fuentes contextuales implica que es cognitivamente más costoso determinar qué parte de los entornos cognitivos del emisor y del receptor es mutuamente manifiesta de un estadio concreto de la conversación virtual respecto a la conversación cara a cara. Teorías como la de *reducción de la incertidumbre* prevén, de hecho, que la incapacidad para reducir la incertidumbre en la comunicación humana desemboca en una supresión (o al menos una ralentización) en el desarrollo de las relaciones personales. Por el contrario, autores como Parks y Floyd (1995) no comparten el pesimismo de esta teoría en su aplicación a la conversación virtual: simplemente, a la gente en entornos virtuales puede llevarles más tiempo reducir la incertidumbre entre ellos, y las limitaciones pueden compensarse con el intercambio de fotografías digitales o incluso organizando encuentros cara a cara.

Otra teoría del mismo signo, la de las *pistas del contexto social* se centra en la afirmación de que una disminución de la información del contexto social, los aspectos del entorno físico (incluidas en las pistas visuales, auditivas, etc., véase Brayfield, 1999), y las pistas sobre el nivel social del interlocutor conducirán a una mayor sensación de anonimidad, de impersonalidad y a una pérdida de empatía con el interlocutor. Dicha pérdida puede explicarse también por el desarrollo, en entornos virtuales, de lo que Matheson y Zanna (cit. en Ball, 1999: 9) llaman *auto-conciencia privada*, esto es, una mayor auto-conciencia de los aspectos del *yo*, como los sentimientos, actitudes, valores, etc. ocasionada por el empobrecimiento en la riqueza contextual. Como consecuencia, se produce, en teoría, una mayor capacidad para aprehender los aspectos del *yo* del interlocutor (para la *intersubjetividad* con éste), y un estado de alerta hacia las posibles pistas contextuales que emanen de su conducta en el chat.

Turnos de habla

Una de las aproximaciones pragmáticas que más ha estudiado la posible “disección” (y paralela transcripción) del diálogo conversacional ha sido la del *análisis de la conversación*. Términos como movimiento, acto, secuencia, apertura, cierre, etc. son comunes en los estudios bajo este prisma investigador. Pero, sin duda, uno de los términos más prolíficos es el de *turno de habla*, propuesto hace ya bastantes años, sobre todo desde el análisis seminal de Sacks *et.al.*(1974).

En el chat tanto los turnos de habla como otras estrategias conversacionales parecen estar sujetos a la estricta secuenciación impuesta por el software que gestiona la interacción virtual en Internet

(Bransten, 1997; Marriot, 1998). Hasta que programas de conversación virtual más complejos (por ejemplo los que ya incorporan la voz del usuario, véase Guernsey, 1999; Lillington, 2000) sean más populares, la secuenciación dominará la interacción en el chat. Curiosamente, la concepción de Sacks *et al.* (1974) sobre la conversación es similar, ya que presuponen que en una conversación eficiente sólo una persona habla en cada turno. Sin embargo, en las conversaciones enmarcadas por la co-presencia física de los interlocutores es habitual encontrar interrupciones, solapamientos de enunciados, peticiones de protagonismo conversacional, etc. que, en principio, están ausentes del chat.

Por otra parte, la secuenciación física de enunciados en el chat puede tener un efecto beneficioso para el usuario: en el chat los turnos de habla no tienen que ver con la espera hasta que uno posea el turno de habla para poder mandar un mensaje; uno puede entrar, sin previo aviso, en la interacción en curso sin que, por ello, los enunciados de los demás se vean interrumpidos (Patterson, 1996: cap.7). Esta afirmación es válida para el *área común* del chat en la que todos los enunciados de los usuarios aparecen en la pantalla sin orden alguno excepto la estricta ordenación de llegada de los mensajes al servidor de Internet, pero no es válida para las conversaciones privadas que dos usuarios mantienen entre sí.

Del párrafo anterior podría concluirse que en el chat no existen las interrupciones, ya que todos los enunciados aparecen, uno tras otro, en un listado por orden de llegada al servidor. Algunos analistas comparten esta afirmación, por ejemplo Werry (1996:51) y Wilkins (1991).

En contra de estas afirmaciones, nosotros opinamos, junto con Murray (1991), que las interrupciones sí pueden darse debido a una falta de sincronización en los turnos de habla por razones de índole tecnológica. Los chats actuales ofrecen al usuario dos áreas de la pantalla perfectamente delimitadas y de funcionamiento independiente para la recepción y el envío de mensaje, y es posible recibir un mensaje antes de que se haya terminado de escribir el mensaje en la otra área, un caso claro de interrupción (aunque a menudo no consciente) que obliga, a menudo, a cambiar el mensaje que se estaba escribiendo (véase Chen y Hinton, 1999).

Por otro lado, en el chat tampoco es fácil hacer manifiestas estrategias conversacionales como las denominadas *estrategias de retroalimentación*. Estas estrategias juegan un papel importante en el desarrollo de la conversación, tanto para comunicar el supuesto relevante de que se está atendiendo al turno de habla del emisor y cooperando en su desarrollo, como para comunicar la intención de tomar la iniciativa en la conversación. Estas estrategias de retroalimentación poseen a menudo una naturaleza no verbal (Grun, 1998) y se yuxtaponen a la emisión de enunciados verbales.

En el chat no hay pistas retroalimentadoras visuales que indiquen que la otra persona sigue interesada en algún aspecto de la conversación (con la excepción del uso de *acotaciones icónicas*). Ante un prolongado silencio al otro lado de la línea, uno puede preguntarse si el interlocutor se ha marchado, conversa con otra persona, o si el sistema está colapsado (Murray, 1991: 41; Suler, 1997^a; Hentschel, 1998). En los casos en que sí hay constancia de que la otra persona sigue conectada al canal de chat en un estadio de la conversación, existen diferentes posibilidades de retroalimentación recurriendo a convenciones textuales como "asiente", "hmmm", "ok", "yeah", "sí", "?", "ríe", "sonríe", entre otras (Cherny, 1995b), que distan mucho de la variedad expresiva de la retroalimentación en situaciones cara a cara (Robin, 1995; Murray, 1985; Wilkins, 1991: 61).

Interacciones múltiples

Uno de los atributos más característicos del chat es la yuxtaposición de conversaciones en la misma pantalla. En efecto, a menos que los usuarios estén manteniendo una conversación privada en un área creada a tal efecto, 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 (metáfora común en el chat). Este hecho puede plantear problemas interpretativos y alteraciones en las expectativas de relevancia de los usuarios (Werry, 1996: 51; Vronay *et.al.*, 1999). A menudo, mientras un usuario-remitente espera la contestación de un usuario-destinatario, éste puede iniciar otras conversaciones en el mismo diálogo o con otros usuarios en diferentes canales del mismo chat, por lo que cuando el primer usuario-destinatario logra terminar su enunciado y mandarlo, el usuario-remitente inicial ya estará ocupado con otras conversaciones y la llegada de la contestación puede resultar poco o nada relevante. Por eso Serpenteili (1992) concluye que una interacción "seria" en el chat es prácticamente imposible, puesto que no podemos controlar la multiplicidad de diálogos simultáneos que tienen lugar en un mismo espacio (cf. Murphy y Collins, 1997; Marvin, 1995).

Una posible estrategia de mitigación del impacto negativo de esta multiplicidad de interacciones es escribir siempre el apodo del usuario al que va dirigido el mensaje (Werry, 1996: 52). De este modo, se puede mantener una cierta coherencia interactiva dentro del amasijo de conversaciones. Herring (1999) ha estudiado precisamente la coherencia entre los turnos de habla en el chat. El resultado del análisis fue la existencia de un alto grado de fragmentación conversacional, solapamientos de enunciados y un progresivo desinterés de los usuarios en el tema tratado por tener que atender múltiples diálogos en forma simultánea.

Herring (Ibíd.) se pregunta qué razones puede haber para que el chat sea tan popular a pesar de estas deficiencias comunicativas. Dos explicaciones parecen plausibles: (a) la capacidad de los usuarios para adaptarse a la peculiar idiosincrasia del chat; y (b) las ventajas de una pérdida en coherencia a cambio de una mayor interactividad y juego textual.

Conversaciones efímeras

Uno de los condicionantes del soporte en el que tiene lugar la interacción virtual es que los mensajes van acumulándose en la pantalla y, cuando hay una gran cantidad de usuarios conectados al mismo canal, estos mensajes desaparecen rápidamente por la parte superior de la misma si apenas dar tiempo a leerlos (el denominado *scroll factor* en inglés). Sin duda, este hecho afecta tanto a las expectativas de relevancia en los mensajes que van generándose en la pantalla, como la capacidad del usuario para construir un contexto adecuado en el que procesar convenientemente estos enunciados efímeros.

En general, el incesante avance del texto en la pantalla tiene como consecuencia inmediata la brevedad de los mensajes enviados por los usuarios (Doell, 1998; Rheingold, 1993: cap.6). Esta sería la principal causa y no, como ocurría antes, el reducido espacio que ofrecían los programas de chat para redactar los mensajes. Así es raro encontrar mensajes en los chats que superen los cuatro renglones. Werry (1996: 53) y Rintel y Pittam (1997) sugieren otra razón no menos importante: la lucha por la atención de los demás. Un destinatario en potencia puede interesarse por otra conversación si uno pasa demasiado tiempo escribiendo su mensaje. De nuevo, la ulterior relevancia

del enunciado debe, en estos casos, preverse con rapidez y efectividad. En el chat, los efectos contextuales deben superar, con mucho, el esfuerzo de procesamiento que exige interpretar los diferentes enunciados en un período escaso de tiempo. Por esta razón, según Werry (Ibid.: 54), es comprensible que la media de palabras usadas en cada mensaje sea sólo de seis.

Otro factor que influye en la brevedad de los enunciados en el chat (y, por supuesto, en la evaluación de la relevancia de los mensajes leídos) es la posibilidad de tener abiertas varias ventanas en las que el usuario mantiene conversaciones virtuales con diferentes usuarios de forma simultánea (Young, 1994; Barbatsis y Hansen, 1999; Liu, 1999).

Oral frente a escrito

El rasgo más esencial de la conversación virtual es la cualidad oral de los textos escritos que los usuarios de Internet intercambian entre sí. Esta oralidad responde al intento de comunicar no sólo contenidos, sino también matices esenciales de la comunicación oral como por ejemplo la actitud proposicional del emisor hacia el texto que ha tecleado en su pantalla. Creemos esencial, en este sentido, rastrear previamente las peculiaridades del texto escrito respecto a la riqueza de información contextual vocal que ofrece el discurso oral.

Dejando aparte algunos intentos de ciertos analistas por destacar la escritura por encima del habla, existe un cierto consenso sobre la superioridad, desde el punto de vista pragmático, del habla respecto de la escritura. En ambos casos, sin embargo, el fin último de la comunicación es el mismo, esto es, conseguir que la primera interpretación que el destinatario elija, de entre todas las posibles interpretaciones que puede tener un enunciado en un contexto concreto, sea la que el emisor pretendía comunicar (esto es, cuya intención informativa pretendía hacer mutuamente manifiesta), y que la actitud proposicional (advertencia, lamento, ironía, etc.) que subyace en la emisión del enunciado sea, igualmente, identificada de forma correcta. Los recursos contextuales vocales/visuales que acompañan al discurso oral permiten que dicho propósito se consiga, a priori, con mayor facilidad, ya que no se corresponden en absoluto con la limitada gama de recursos tipográficos de los textos escritos.

Sin embargo, esta afirmación no implica que exista una total seguridad de que no habrá malentendidos en la comunicación oral. Como se apunta en Yus (1997b), pasamos la mayor parte del tiempo atribuyendo intenciones a los actos comunicativos verbales y no verbales de nuestros semejantes, pero, ¿de qué actos podemos afirmar con seguridad que portan una determinada intención? La mayoría de los actos no verbales que acompañan al lenguaje verbal poseen un claro sesgo de duda: no sabemos con certeza si un guiño es consciente o inconsciente, si la postura sumisa de alguien al sentarse es parte de su personalidad o una acción no verbal consciente, si la ropa estrafalaria de alguien que pasa junto a nosotros responde o no a un deseo de provocar algún efecto en el espectador...la gestación de opiniones preliminares sobre los demás basándose en apreciaciones iniciales de sus mensajes es una actividad constante del ser humano.

Es necesario partir de un análisis de la riqueza contextual del habla en situaciones cara a cara, comparada con las limitaciones propias del texto escrito, para poder comprender la importancia y el alcance de las diferentes técnicas de *compensación contextual* a las que recurren los usuarios del *chat* en su comunicación escrita.

Semejanzas entre el discurso oral y el discurso escrito

A primera vista, el discurso oral aparece como fragmentario e involucrador para los interlocutores, mientras que el discurso escrito parece estar más integrado y actuar como elemento distanciador de los dos polos de la comunicación, esto es, el de la creación y de la recepción del discurso escrito (Akinaso, 1985: 324-325). El discurso oral es más fragmentario por su naturaleza efímera, mientras que el discurso escrito está más elaborado. El oral aparece contextualizado, mientras que el escrito sólo comunica desde la distancia del contexto de creación, la ausencia de la recepción en la escritura opuesta a la *presencia* de la inmediatez de la voz (Yus, 1998g: 75).

A pesar de la distancia aparente entre estas dos variedades de discurso, algunos analistas han encontrado puntos en común, por ejemplo en la estructura de las narraciones orales y escritas (Tañen, 1980, 1982; Kelertas, 1984). Además, como analiza con exhaustividad Havelock (1996), la escritura helenística clásica, lejos de marcar una ruptura con la oralidad, logró precisamente lo contrario, recuperar y restituir con fidelidad la cultura oral helénica.

Otros analistas subrayan el hecho de que existe una posibilidad de reflexionar sobre qué se va a comunicar, lo que hace que el discurso escrito supere la volatilidad y superficialidad del habla.

La escritura encadena la lengua; la detiene, para hacer de ella algo en lo que pueda reflexionar. De ahí que modifique las formas en que se usa la lengua para significar. La escritura priva a la lengua del poder de intuir, de establecer un número indefinido de relaciones en distintas direcciones a la vez, de explorar (al tolerarlas) las contradicciones, de representar la experiencia como algo fluido e indeterminado. Por lo tanto destruye uno de los potenciales humanos fundamentales: el de pensar sobre las marcha, como solemos decir...Al destruir ese potencial crea otro: el de estructurar, categorizar, disciplinar. Crea un nuevo tipo de conocimiento: el conocimiento científico; y una nueva forma de aprendizaje, llamada enseñanza...la escritura cambió la semiótica social en dos niveles. Superficialmente, creó la documentación...En un sentido más profundo, ofreció una nueva perspectiva para contemplar la experiencia: la sinóptica, con sus definiciones, taxonomías y configuraciones (Halliday, 1989: 159. En: Yus, Francisco; *Ciberpragmática*, Barcelona, Ariel, 2001: 100).

Herrnstein Smith (1993) complementa esta afirmación con la revalorización de la escritura como medio que nos permite *decir lo indecible*:

La institución de la "literatura" extiende los dominios del mercado lingüístico. Esto es, podemos inscribir lo que no podemos decir ni poner a la venta general, por ejemplo un ensayo, un artículo, una memoria...La inscripción y la publicación permiten "decir" enunciados que, por dificultades esencialmente prácticas, serían de otro modo indecibles.

Bedmar (1989) subraya la importancia de la *norma* para la convergencia de ambos discursos en una misma perspectiva unificadora, una postura análoga a la de Chafe (1984) al referirse a la importancia de la *prescripción*. Si distinguimos entre el saber lingüístico del ser humano y la realización concreta que éste hace de ese saber, concluimos que existen dos variedades de realización, una oral y otra escrita. Lo hablado y lo escrito no serían sino dos usos de un mismo sistema lingüístico. Cada uso debe permanecer en su parcela si no deseamos encontrarnos con las limitaciones propias de un uso ilegítimo. Por ejemplo, usar la lengua escrita para la transcripción del discurso oral es una empresa destinada, ya en su concepción, al fracaso (Yus, 1998g: 78).

Diferencias entre el discurso oral y el discurso escrito

En general, se acepta que, en contra de lo que sucede con el habla, la escritura posee los siguientes atributos:

1. Uso preferente de estructuras semánticas y sintácticas complejas.
2. Preferencia por la subordinación, más que por la coordinación.
3. Preferencia por los declarativos y los subjuntivos sobre los imperativos, interrogativos y exclamaciones (véase Al-Sharief, 1986).
4. Preferencia por la voz pasiva sobre la voz activa.
5. Mayor frecuencia de ciertas construcciones gramaticales: gerundios, participios, adjetivos calificativos, auxiliares modales...
6. Preferencia por el uso de artículos definidos sobre demostrativos y deícticos.
7. Necesidad de producir una información completa para dejar claro lo que el autor desea comunicar.
8. Uso de algunas formas de organización textual – marcadores textuales – inherentes al texto escrito.
9. Eliminación de repeticiones, digresiones, y otros elementos redundantes que abundan en la expresión oral.

Diferencias entre discurso oral y discurso escrito.

Oral	Ochs (1979)	Escrito
<ul style="list-style-type: none">- Dependencia de estructuras simples aprendidas en la infancia.- Dependencia del entorno conversacional.- Preferencia por los deícticos.- Ausencia de frases de relativo.- Abundancia de oraciones de corrección.- Uso de paralelismos sintácticos, fonéticos y léxicos.- Tendencia a comenzar con el tiempo verbal de pasado y pasar al tiempo verbal de presente.		<ul style="list-style-type: none">- Estructuras complejas aprendidas más tarde.- Uniones convencionales entre oraciones mediante marcadores de coherencia textual.- Preferencia por el artículo definido e indefinido.- Ausencia de oraciones de corrección.- Uso menos frecuente de paralelismos.- Tendencia al tiempo verbal de pasado simple en las narraciones escritas.

Oral	Darian (1981)	Escrito
<ul style="list-style-type: none"> - Los errores de uso son aceptados con facilidad por el interlocutor. - Retroalimentación inmediata gracias a la situación cara a cara. - Hablar y escuchar son actividades recíprocas. - Principal uso: fático. - Uso frecuente del estilo nominal (profusión de sintagmas nominales). - Organización coherente del mensaje, pero no demasiado cohesiva (la cohesión posee marcadores textuales – dentro del texto - de organización discursiva; la coherencia organiza el discurso contextualmente y sin marcadores explícitos). - A menudo improvisado. Cambios de registros. - Economía en la producción al contar con la ayuda de otros canales de información como el gestual. 		<ul style="list-style-type: none"> - Los errores de ortografía no son aceptados fácilmente por el lector. - Ausencia de retroalimentación. - Escribir y leer no son actividades recíprocas. - Principal uso: entretener, persuadir, informar. - Uso frecuente del estilo verbal (profusión de sintagmas verbales). - Organización coherente y cohesiva del discurso. - A menudo planeado. Registro constante. - Menor economía de producción debido a la ausencia de otros canales Informativos.

Oral	Biber (1986)	Escrito
<ul style="list-style-type: none"> - Estilo de expresión más informal y menos explícito. - Más interactivo e involucra más al interlocutor. - Más contextualizado, espacial y temporalmente. 		<ul style="list-style-type: none"> - Estilo más descontextualizado y distante. - Estilo más elaborado y expandido. - Nivel de expresión más explícito. - Marcadores textuales más abundantes.

Oral	Allerton (1991)	Escrito
<ul style="list-style-type: none"> - La forma prototípica de la interacción humana. - Co-presencia física de los interlocutores. - Poca preparación previa; abundante improvisación. - Continuum efímero de palabras que desaparecen inmediatamente después de su emisión. - Asociación a situaciones informales. 		<ul style="list-style-type: none"> - Representación incompleta del habla. - Ausencia de co-presencia física entre los interlocutores. - Preparación previa del texto; ausencia de improvisación. - estabilidad y permanencia del soporte papel, etc. – en el que se escribe el texto. - Asociado a situaciones formales.

Oral	Hughes (1996)	Escrito
<p>GRAMÁTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tendencia a la elipsis. - Reducción de formas verbales. - Sintagmas (nominales, por ejemplo) sustituyen a frases enteras. - Frases cortas con poca elaboración formal. - Abundancia de oraciones coordinadas. - Uso de "y" como marcador de continuación. - Organización anómala en cuanto al tema y el rema (qué se pone al comienzo de la oración como foco de interés). - Formas verbales en voz activa. 		<p>GRAMÁTICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oraciones y frases completas con pocas supresiones o elipsis. - Orden normal de constituyentes oracionales y sintagmáticos. - Oraciones más largas y complejas con sub-oraciones subordinadas. Sintagmas nominales densamente informativos. - Marcadores explícitos de las relaciones entre oraciones, por ejemplo con nexos de subordinación.
<p>LÉXICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baja densidad de léxico. - Tendencia a un vocabulario poco abstracto. - Tendencia al vocabulario simple y a frases de relleno. - Uso de oraciones que requieren de la información contextual inmediata para su correcta comprensión. 		<p>LÉXICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación explícita de ideas a una audiencia que no está presente. - Escasez de marcadores discursivos que involucran al interlocutor. - Indicación explícita de la organización discursiva, por ejemplo en párrafos o con frases del tipo "ver más abajo". - Discurso presentado como el producto de un único participante.
<p>DISCURSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencia de marcadores discursivos que involucran al interlocutor. - Uso de repeticiones. - Presencia de reformulaciones y cambios en los enunciados, a veces como actividad cooperativa entre ambos interlocutores. 		<p>DISCURSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta densidad léxica. - Tendencia a un vocabulario complejo. - Vocabulario con términos más complejos. - Mayor variedad en la elección de vocabulario, con poca tendencia a la repetición.

El paralenguaje.

En el chat también es difícil reproducir gráficamente el paralenguaje. En el campo de la paralingüística existe cierta confusión terminológica que es preciso aclarar antes de pasar a aplicarla a su uso en el chat. A veces, el término se utiliza para etiquetar cualquier fenómeno comunicativo que no posee el mismo grado de estructuración articulatoria que el lenguaje verbal, como ocurre con la clasificación de Laver y Hutchenson (1972) mientras que otros autores como Poyatos (1975) diferencian el paralenguaje (verbal y no verbal) de otros fenómenos visuales como la kinésica (no vocal y no verbal).

Laver y Hutchenson (1972) parten en su estudio de las posibles combinaciones entre las palabras “vocal” y “verbal”, obteniendo las siguientes categorías preliminares: VOCAL-VERBAL (palabras del lenguaje oral); VOCAL-NO VERBAL (entonación y paralenguaje); NO VOCAL-VERBAL (lenguaje impreso y escrito); y NO VOCAL-NO VERBAL (kinésica). A partir de aquí proponen una clasificación triádica de la comunicación humana:

- (a) Comunicación lingüística.
- (b) Comunicación paralingüística.
 - b1. No lingüístico, no verbal, y vocal (tono de voz)
 - b2. No lingüístico, no verbal, y no vocal (kinésica, proxémica, etc.).
- (c) Comunicación extralingüística.
 - c1. Vocal (cualidades de la voz basadas en aspectos biológicos, psicológicos y culturales).
 - c2. No vocal (mensajes de la ropa).

Según esta clasificación, los usuarios del chat tienen muchos problemas en reflejar textualmente todos estos niveles excepto el (a).

Para el nivel b2. los usuarios cuentan con algunas – limitadas – fuentes gráficas de comunicación icónica en *el emoticono*. El tono de voz (b1) y las cualidades vocales (c1) suelen manifestarse textualmente en forma de variados signos de puntuación (ej.: la repetición de alguna letra), pero estos recursos sólo nos ofrecen una aproximación, a todas luces deficiente, a la gran variedad tonal y vocal que pueden ofrecer los órganos fonadores del ser humano. Por último, el nivel (c2) sólo puede comunicarse mediante *la acotación icónica*, descripciones verbales del mensaje no verbal.

Poyatos (1975, véase también Poyatos, en prensa), en su análisis del término *paralenguaje*, apunta que hay que tener muy en cuenta la mayor o menor co-ocurrencia de los signos verbales y paralingüísticos. Poyatos parte de que la presencia de los signos vocales no verbales es muy importante, y los incluye en su conocida *estructura triple básica* (lenguaje-paralenguaje-kinésica). Poyatos (Ibid.) propone la siguiente clasificación para el paralenguaje:

(a) Cualidades primarias del lenguaje verbal que pueden utilizarse, además, como fenómenos paralingüísticos (timbre, clave tonal, tempo, etc.).

(b) Modificadores, que pueden ser de tres tipos:

b1. Calificadores: alteraciones de la voz causadas no sólo por cambios en el área entre la cavidad torácica, la nariz y la boca, sino también por la anatomía facial. Los factores que favorecen su aparición son de orden *biológico* (configuración normal o anormal de la laringe, de los labios, etc.), *fisiológico* (tipo de vibración vocal), *psicológico* y *emocional* (timidez, enfado, risa) y *sociocultural* (normas establecidas del susurro, por ejemplo).

b2. Diferenciadores: distinguen ciertos estados psicológicos e incluso fisiológicos en las culturas. Tienen lugar de modo superpuesto al lenguaje oral, modificando su contenido semántico.

b3. Alternantes: parecidos a los anteriores, pero éstos aparecen aislados o en alternancia (de ahí su nombre) con los elementos verbales del discurso.

De nuevo, los usuarios del chat se enfrentan a graves limitaciones para la correcta expresión de estas categorías paralingüísticas. Los apartados (a) y (b2) son, en la mayoría de los casos, muy difíciles de reflejar de un modo gráfico, a excepción de algunas aproximaciones textuales que sólo recuerdan la pronunciación del usuario. El apartado b2., en concreto, ofrece problemas sobre todo por la sucesividad de la cadena verbal escrita y la aparente imposibilidad de superponer los elementos paralingüísticos al significante textual escrito. Por lo que respecta a los modificadores calificadores (b1) ofrecemos algunos ejemplos de las alternativas más comunes que usan los usuarios del chat para su expresión textual:

Voz alta: rotulación del texto (mayúsculas, exclamaciones, repetición de letras).

Sollozo: intercalación de palabras tales como "sob" en la cadena verbal; intercalación de *emoticonos*.

Risa: intercalación de palabras (*hah, ja, etc.*); repetición de alguna vocal de una palabra ("*dijooooo*"); intercalación de *emoticonos*.

Los modificadores alternantes (b3) pueden aparecer con bastante claridad expresiva en el discurso del chat. El hecho de no-ocurrir con el lenguaje verbal libera al usuario del problema de la simultaneidad de códigos. De este modo, es frecuente encontrar enunciados en los que los usuarios modifican el texto para manifestar risa, mostrar su dolor, su asco, etc. con independencia de los enunciados verbales y con una mayor facilidad de transcripción textual.

Compensación de la información no verbal visual.

Las dos vías principales para compensar la información no verbal visual son *el emoticono* y *la acotación icónica*.

Una de las formas más comunes de suplir la ausencia del canal visual en los chats es el uso de textos icónicos denominados "emoticonos". Se trata de combinaciones de signos de puntuación simples cuya unión (y una vez que el lector haya girado la vista 90 grados hacia la izquierda) parece formar diferentes expresiones de la cara y otros signos icónicos más sofisticados. Su uso, inherente a la comunicación por ordenador, convierte el emoticono en una convención con un estatus propio, aunque siempre referente a la conducta no verbal que sustituye.

Su uso se considera, en algunos círculos, de mal gusto, mientras que en muchos chats se acepta como una forma más de reforzar los vínculos – los entornos cognitivos – de los usuarios, conscientes de compartir el dominio de unas convenciones inherentes a su medio de expresión.

Otro elemento para considerar es **la acotación icónica**. Este término se refiere a textos que describen conductas no verbales. Dentro de la acotación icónica distinguimos dos variedades:

1. La acotación icónica comentada: el texto describe, por medio de una oración, la conducta no verbal del usuario.

Las acotaciones icónicas comentadas pueden usarse no sólo como verbalizaciones de la conducta no verbal del usuario, sino también para generar una atmósfera o entorno contextual que proporcione a la interacción una mayor sensación de realismo.

2. La acotación icónica autónoma: en algunos casos, la conducta no verbal es expresada con su traducción verbal más cercana, normalmente por medio de una o dos palabras, y con el uso de asteriscos que enmarcan la acción a la vez que la separan (la autonomizan) del texto verbal que acompañan."

En el trabajo que desarrollamos creemos interesante profundizar la información sobre lo que Francisco Yus denomina "*emoticonos*". Esto porque los citados "*emoticonos*" constituyen uno de los elementos que van a formar parte de un código característico de la instancia comunicativa del chat.

El significado de algunos "emoticonos"

: -)	Sonriente, feliz.
: -)))	Muy feliz, contento..
: -(Triste, infeliz.
: -(((Muy triste.
: '-(Triste (con una lágrima). Al igual que en los términos anteriores se pueden añadir ((
: -	Indiferente, serio. Al igual que en los términos anteriores se pueden añadir
: -\	Preocupado, escéptico.
: o	Sorpresa, admiración.

@>--'---	Simboliza una rosa.
:)	Sonrisa
:-)	Sonrisa básica
;-)	Guiñando el ojo
:-(No me gusto la última frase
:-	Indiferencia
:->	Comentario sarcástico
>:->	Comentario diabólico
(-:	Usuario zurdo
%-)	Usuario mareado
8-)	Uso lentes
B:-)	Los lentes en la cabeza
B-)	Uso lentes oscuros
8:-)	Usuario es una niña
:-}	Usuario tiene bigotes
:-{}	Usuaría tiene la boca pintada
{:-)	Usuario usa peluca
:-^)	Usuario está resfriado
:-)^	Usuario está babeando
:-'-(Usuario está llorando
:-@	Usuario está gritando
:-&	Usuario no puede hablar
:-:)	Usuario es un punk
:-)	Usuario se quedó dormido
:-O	Usuario está roncando :-? Usuario usa pipa

0:-)	Usuario es un ángel
:-D	Usuario se está riendo (de ti)
:-X	Mis labios están sellados
:-Q	Usuario es un fumador
:-/	Usuario es un escéptico
C=-:)	Usuario es un cheff
@=	Usuario apoya armamento nuclear
*:O)	Usuario es un payaso
:-9	Usuario relamiéndose los labios
[:-)	Usuario utilizando su walkman
(:	Usuario tiene cabeza de huevo
@:-)	Usuario usa turbante
X-(-	Usuario acaba de morir
:]	Sonrisa amiga...
:D	Risa
:(Triste
:O	Gritando
[]	Abrazos
:*	Besos ⁷

Otro punto que creemos interesante es el de las categorías que Teun Van Dijk señala para la conversación (1983, pp.277-279):

En un nivel global la conversación parece tener a menudo una estructura esquemática nítida formada por las siguientes categorías:

La apertura: Así como una narración por regla general comienza con un MARCO, las conversaciones suelen empezar con una serie de turnos que, juntos, hacen las veces de APERTURA. Las fórmulas de apertura típicas son evidentemente las del saludo (hola, bienvenido, buenos días, etc.). También existe la categoría de PREPARACIÓN, que a menudo incluso precede al saludo y constituye tal vez una categoría por sí misma. Las expresiones de preparación pretenden llamar la atención, establecer una comunicación, etc. (oye, escucha,

⁷ INTERNET: Página web <http://chatter.uol.com.ar/menuport/consejos>. Año 2001

mira, eh, etc.). La estructura de la APERTURA depende de muchos factores. La formalidad de la conversación puede requerir una apertura larga en algunas culturas (en los países árabes y en el Japón todo esto es mucho más complejo que en Occidente). En todo caso, incluso en las conversaciones cotidianas es poco cortés "entrar de rondón", lo cual nos indica al menos la sujeción a reglas de una de las aperturas que suelen presentarse. Además, son importantes el grado de *intimidad* de los interlocutores, así como el tiempo transcurrido desde la última vez que se hablaron. Una persona con la que se habla a diario generalmente no necesitará una APERTURA extensa, y las fórmulas de saludo suelen ser inaceptables en ese caso.

La orientación: con esta categoría, tomada de la estructura de la narración, designamos la serie de turnos que tienen la función de preparar el tema de la conversación. En la ORIENTACIÓN se puede, por ejemplo, aseverar que existen una cosa, una circunstancia o un suceso a los que la conversación se referirá de inmediato. Con la ORIENTACIÓN se pretende, sobre todo, despertar el interés del interlocutor, o por lo menos, controlar que este interés realmente exista. Los giros típicos al comienzo de una ORIENTACIÓN son: ¿Ya sabes lo que me pasó ayer?, ¡imagínate lo que me ha pasado!, y otros similares.

El objeto de la conversación: La categoría central de la conversación la llamaremos simplemente OBJETO DE LA CONVERSACIÓN, puesto que desde el punto de vista global y de contenido es la categoría 'de la' que trata la conversación. En el OBJETO DE LA CONVERSACIÓN se ofrece una narración, se comunica un suceso importante, se enuncia el contenido de un deseo, un pedido o una orden, etc. En otras palabras, el OBJETO DE LA CONVERSACIÓN es la categoría que también constituye la base para la *función* pragmática de la conversación: ¿qué es lo que los interlocutores quieren decirse, qué quieren uno del otro?

Muchas conversaciones no tienen un solo tema. Así resulta que la categoría esquemática de OBJETO DE LA CONVERSACIÓN tiene que ser recursiva u ofrecer espacio para una secuencia de temas. Debemos suponer que el paso de un OBJETO DE LA CONVERSACIÓN a otro tiene lugar igual que el cambio de tema, es decir, por medio de señales.

La conclusión: A falta de un término mejor, adoptamos de la estructura esquemática de la argumentación el concepto de 'conclusión'. Se trata de una serie de turnos cuya función es *la terminación del tema*. Esta terminación puede ir acompañada de oraciones de síntesis, de las habituales evaluaciones narrativas (*Nunca me había pasado algo así, Vaya miedo que pasé, etc.*) y de expresiones del 'otro' que exigen la pronta terminación del tema (*bien, bueno, vale, etc.*).

La parte 'de contenido' de la conversación no tiene por qué haber terminado después de la CONCLUSIÓN. Un hablante puede querer decir súbitamente algo más, iniciar un nuevo objeto de conversación o añadir algún detalle. En tal caso incluso puede volverse necesaria una nueva ORIENTACIÓN. De ahí nuestra hipótesis de que todo el grupo ORIENTACIÓN - OBJETO DE LA CONVERSACIÓN - CONCLUSIÓN es recursivo.

La terminación: Las conversaciones comienzan de una manera característica, pero también terminan esquemáticamente. También aquí son importantes las fórmulas de saludo (*adiós, hasta la vista, etc.*). No obstante, estas fórmulas sólo suelen darse al final, es decir que son los últimos turnos de la TERMINACIÓN. De esta manera resulta fácil reconocer una clara estructura interna en la TERMINACIÓN. Por de pronto, la TERMINACIÓN misma puede ser preparada. Un hablante puede, por ejemplo, anunciar que la conversación está por concluir o debe terminarse pronto. Esto lo puede hacer interrumpiendo al otro o manifestando que no le queda tiempo (*acompañándolo normalmente con unas miradas al reloj, dando la impresión de tener prisa*), que tiene otro compromiso, etc. Hay fórmulas típicas para la TERMINACIÓN, como por ejemplo: *Pues bien, ya pasaré mañana; Bueno, creo que debo irme; Eso es todo, etc.*

Puede ocurrir que incluso la TERMINACIÓN sea interrumpida por un turno, si un hablante de pronto recuerda que aún tiene algo importante que decir (*Ay, se me olvidaba decirte que...; Un momento, se me olvidaba que..., etc.*).

El contenido central de la TERMINACIÓN puede tener dos funciones: comentar globalmente el coloquio o la conversación (*Me ha gustado volverte a ver, etc.*) o anunciar o hacer planes para una interacción o conversación futuras (*Bueno, pues entonces hasta mañana a las doce; Correcto, te espero mañana, etc.*). A este respecto la TERMINACIÓN posee una terminación típica para la planificación global del trato social entre

individuos. Expresa las evaluaciones de los encuentros, establece convenciones y planea los próximos encuentros.

Para la fase final de la TERMINACIÓN disponemos de los 'verdaderos' giros de cierre, como fórmulas de saludo, partículas, etc.: ¡vale!, ¡que vaya bien!, ¡ciao!, ¡adiós!, ¡hasta mañana!, ¡ánimo!, ¡a pasarlo bien!, ¡hasta la vista!, etc. También esta serie de turnos puede estar articulada en el nivel local. Como mínimo parece necesario un saludo por hablante, pero a menudo ocurre que el que saluda primero repita una vez más el saludo final.

Las terminaciones de las conversaciones naturalmente permiten muchas variantes, y pueden aparecer recursiones de saludo/devolución del saludo mucho más largas. Finalmente hay que destacar el hecho de que precisamente la TERMINACIÓN va acompañada de otras acciones y ademanes paratextuales. Mirar el reloj y 'aprestarse' a partir son ademanes característicos para concluir o acabar, mientras que darse la mano, abrazarse, irse corriendo, o saludar con la mano son acompañantes típicos de los saludos de la TERMINACIÓN."

Este resumen de aspectos teóricos vinculados a la conversación y al *chat* nos permite apreciar diferencias y vinculaciones entre ambas instancias. Dado el carácter extenso de las mismas intentaremos – a continuación – profundizar en algunos de estos aspectos.

Es necesario tener en cuenta que el *chat* cuenta con una particularidad específica en cuanto a instancia de comunicación. Esta particularidad está conformada por tres ejes que – a nuestro modo de ver – son característicos para entender su funcionamiento:

1. **Existe un interés manifiesto por entablar un contacto con otra persona**: Cuando se utiliza la computadora para establecer una sesión de chateo quien comienza – y quien participa del otro lado – tienen en común su interés por comunicarse. En esto podríamos diferenciar al chateo de la conversación, donde la comunicación puede establecerse por casualidad, sin ser explícitamente buscada.
2. **Ámbito específico para el contacto**: íntimamente ligada a la característica anterior, esta característica implica que quien recurre al chateo tiene la intención específica de contactarse con alguien. Hemos remarcado la cuestión del ámbito por la existencia de numerosos lugares – que antes no existían – instalados y preparados para la utilización de computadoras y sesiones de chateo (cyber – café, salas de chateo, etc.)
3. **Desconocimiento total de la otra persona**: Tal vez la característica que posibilite en mayor medida el auge de esta nueva instancia de comunicación. El hecho de ignorar completamente – y de ir descubriendo poco a poco – quién es la otra persona, se constituye en componente fundamental para mantener y aumentar el interés.

La tarea que sigue – el aspecto práctico de esta tesis – consiste en el análisis de tres instancias de *chat* que conforman nuestro corpus. Se trata tan sólo de una observación de aspectos básicos que constituyen una pequeña muestra de los que ha sido revisado desde los aspectos teóricos.

Nos proponemos observar – en primera instancia – **las categorías** que Van Dijk indica para la conversación: apertura, orientación, objeto, conclusión y terminación. Desde esta tarea pretendemos establecer a qué tipo de estructura responde la instancia comunicativa del chat.

El aspecto que trabajaremos luego se refiere a **la configuración de las identidades** de los participantes y a **las negociaciones** que los mismos establecen mediante el intercambio comunicativo mediado por un código que cuenta con particularidades.

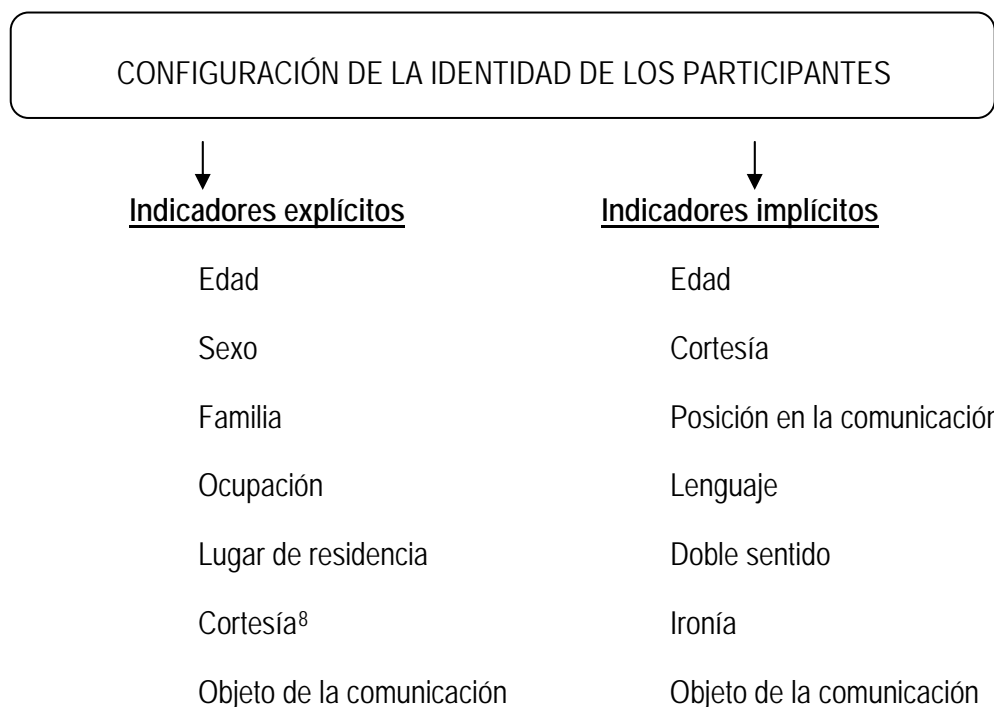
Trabajaremos la configuración de identidades desde distintos indicadores:

Indicadores explícitos: aquellos enunciados que dan cuenta objetivamente de distintos datos que nos permiten establecer la identidad del usuario.

Indicadores implícitos: aquellos enunciados que no aportan datos objetivos pero que pueden interpretarse en el marco de la situación pragmática que constituye la comunicación.

Hay que distinguir “lo que se dice”: contenido proposicional del enunciado, de “lo que se comunica”: la información que se transmite con el enunciado pero que es diferente de su contenido proposicional. Esto significa que “lo que se comunica” es aquello que se dice sin decirlo y que el receptor lo interpreta por medio de inferencias. Todo aquello que está más allá de lo dicho es un **contenido implícito** y recibe el nombre de **implicatura** (Paul Grice, 1967. En: Rueda y Aurora, 2001, *Claves para el estudio del texto*, Córdoba, Comunicarte, p.133).

Para el análisis de estos indicadores trabajaremos con una grilla que nos guíe en el desarrollo de la tarea:



Es preciso señalar que la presente grilla es absolutamente funcional a nuestras sesiones de *chat* y no constituye – de ninguna manera – un modelo acabado para el análisis de la totalidad de las

⁸ Definimos como indicadores explícitos de cortesía a los indicadores que presentan un interrogante cuyo objetivo es sólo el de orientar la comunicación y permitir las continuidad de la misma.

sesiones que puedan establecerse. Simplemente pretendemos establecer algunas marcas para dar cuenta de la construcción de la identidad en una instancia donde los participantes no se pueden ver ni se pueden escuchar.

Asimismo, las sesiones de *chat* que hemos podido reunir para el corpus nos permiten sólo un análisis desde esta perspectiva ya que no existe en las mismas un desarrollo avanzado de las características que son exclusivas del *chat*: un código particular constituido por "*emoticonos*" y "*acotaciones icónicas*".

Los indicadores que hemos señalado en la grilla se repiten en algunos casos. Esto porque desde los enunciados se puede obtener la misma información de forma explícita o implícita (la edad se puede inferir desde el uso de algunas expresiones, por ejemplo).

Esta tarea indica **un trabajo de tipo exploratorio**. El carácter novedoso de la instancia comunicativa del *chat* es un factor que también nos predispone a este tipo de tarea investigativa.

La metodología responde a los lineamientos del método cualitativo y entendemos que es el método que corresponde dado que el avance de nuestra tarea estará posibilitado por la interpretación de cada una de las marcas que podamos identificar.

Nuestra muestra estará conformada por tres instancias de chat que describimos a continuación:⁹

La primer instancia se desarrolla entre un usuario de sexo masculino, de 32 años, residente en la ciudad de Río Cuarto, y otro usuario, de sexo femenino, de 17 años y residente en la ciudad de Puerto Madryn.

La segunda instancia se desarrolla entre un usuario de sexo masculino, de 22 años, residente en la ciudad de Salta y otro usuario, de sexo femenino, de 25 años y residente en la ciudad de Río Cuarto.

La última instancia que constituye nuestra muestra se desarrolla entre un usuario de sexo masculino, de 28 años, residente en la ciudad de Río Cuarto y un usuario de sexo femenino, de 18 años, residente en la ciudad de Buenos Aires.

Cabe destacar que estas instancias se desarrollan durante uno o varios días, razón por la cual entendemos que las tres muestras constituyen un campo de trabajo representativo.

5. Análisis

TEXTO 01

Cabe destacar que, en las tres instancias, se ha respetado la escritura original de los participantes. Los errores que se pueden observar son producto de la instancia misma de comunicación.

⁹ Adoptaremos la denominación "usuario" para los participantes de la instancia comunicativa del chat.

Apertura

- 27/04/20 02:32 p.m. A) hola, cómo estás??
- 27/04/20 02:34 p.m. B) bien y vos?

Objeto de la comunicación

- 27/04/20 02:35 p.m. A) Muy bien, cuántos años tenés??
- 27/04/20 02:37 p.m. B) 17 vos?
- 27/04/20 02:38 p.m. A) Yo tengo 32...te interesaría hablar con un tipo que tiene 15 años más que vos???
- 27/04/20 02:38 p.m. B) no tengo proble,ma//// que nada haciendo?
- 27/04/20 02:39 p.m. A) Estoy trabajando (un poco aburrido). Estudiás???
- 27/04/20 02:40 p.m. B) si mi ultimo añoito.////depues me voy a baires.... a seguir estudiando y vos que es de tu vida?
- 27/04/20 02:43 p.m. A) Soy empleado en una empresa. Qué vas a estudiar???
- 27/04/20 02:46 p.m. A) hola.....hay alguien??????
- 27/04/20 02:46 p.m. B) si disculpa es que me quieren usurpar mi hermano la pc. medicina supongo yq uehaces por aca?
- 27/04/20 02:47 p.m. A) Me gusta conocer gente. Que tal es el lugar donde vivís???
- 27/04/20 02:48 p.m. B) ES HEMOSO..... NO CONOCES MADRYN???????ES LO AMS HERMOSOD EL MUNDO.....
- 27/04/20 02:50 p.m. A) Conozco por fotos. Me imaginó que debe ser una experiencia única poder disfrutar esos paisajes todos los días. Sos muy piola. Parecés muy segura de lo que vas a hacer en tu futuro en cuanto a tus estudios. Sentimentalmente también vas bien?????
- 27/04/20 02:52 p.m. B) BUENO.... JAJAJA DIGAMOS QUE MASO PER

BUENO YA ESTA//// ES UNA LARGA HISTORIA////////Y
VOS ESTAS CASADO O ALGO?

27/04/20 02:53 p.m. A) Sí, estoy casado. Quería saber y probar,....
probar como era.....y me gustó. Te
molesta charlar de temas privados.???. Si es
así, avisame y hablamos de otras cosas.

27/04/20 02:55 p.m. B) NO TODO BIEN.....BUENO YO SLAI CN U N CHICO
2 AÑOS Y MEDIO..... Y BUENO.. EL SE FUE A VIVR A
BUENOS AIRES.... Y PESABAMOS QUE LA DITANCIA NO
ERA NADA AL LADO DE NUESTRO AMOR./ Y YO FUI LA
PRIMERA QUE SE CANDO SDE LA RELACIONA A
DISTANCIA....

27/04/20 02:56 p.m. A) Sí, debe ser feo. Te gusta salir a bailar???? Tenés muchos
amigos?????. Contame de vos.....

Terminación

27/04/20 02:59 p.m. B) CHE ME YTE GOQ UE IR A LA NOCHE ME CONETO
Y HABLMS PERDONAME.... NOS VEMOS A LA
NOCHE>?]BESITOS

Referencias:

Color Verde: Indicador explícito de edad. Primer paso para la configuración de cada uno de los participantes.

Color Celeste: Indicador explícito de cortesía. Los interrogantes sirven también para guiar el objeto de la comunicación. Es significativo el hecho de que se han señalado numerosos indicadores de este tipo para el participante 1.

Color Amarillo: Indicador de ocupación (explícito). Otro indicio para la configuración de la identidad.

Color Gris: Indicadores implícitos de edad. De las expresiones mismas de la participante 2 podemos inferir su edad.

Color Fucsia: Indicador implícito. Advertencia, en primer lugar, y sanción, finalmente.

Color Verde Azulado: Indicador implícito de edad. El participante demuestra, mediante sus intervenciones, lo que podríamos denominar "cierto grado de madurez", se permite juicios de valor que lo colocan en un plano de superioridad frente a una participante menor, hecho que finalmente lo excluye.

Hemos señalado, de acuerdo con lo que habíamos adelantado, indicadores explícitos e indicadores implícitos. Es interesante ocuparnos ahora de la presencia de estos indicadores.

En color verde se señalan aquellas expresiones explícitas que se refieren a la edad de los participantes. Como podemos observar son pocas. Lo mismo sucede en lo que se refiere a la ocupación o la tarea de los participantes. Se han señalado estas expresiones con color amarillo.

En la misma temática, pero en el ámbito de lo implícito, la participante de 17 años presenta varias expresiones que, si bien no se refieren a su edad y ocupación, nos permiten inferirla.

De todas maneras creemos que lo más relevante de esta primera sesión está dado por dos indicadores que se han señalado para el participante masculino: primero, en color celeste, aquellas expresiones que pretenden demostrar cortesía hacia el otro participante y que indican una manera bastante seria de indagar. En segundo lugar, en color verde azulado, aquellas expresiones que pretenden demostrar madurez. Hemos seleccionado estos dos indicadores porque dan cuenta del error que comete el participante masculino durante la sesión.

Consideramos que se equivoca en la utilización del código ya que esta cortesía, demostración de madurez y seriedad no son compatibles con el código que manejan los usuarios del chat. Al menos no es conveniente para chatear con una persona de 17 años.

Observamos que estos indicadores aparecen tan sólo para el participante masculino mientras que la participante femenina no sólo no utiliza estas formas sino que, implícitamente, advierte al otro participante que se está equivocando de ámbito: "Y qué hacés por acá".

Con esto no queremos decir que una manera educada de expresarse no está permitida en el chat. Simplemente que no es una forma adecuada para entablar una relación, a través del chat, con una persona de 17 años. La formalidad de las expresiones del participante masculino no es aceptada por los adolescentes.

Esto también puede deducirse de la conducción que pretende establecer el participante masculino. Pareciera ser que quiere conducir la comunicación efectuando constantes interrogaciones que terminan constituyendo un abuso que se sanciona con la exclusión.

La situación se presenta como una estereotipada instancia donde una persona mayor pretende establecer un diálogo con una joven mediante la formulación de preguntas que son clásicas (desde las experiencias sociales más generalizadas).

Así, el varón parece dominar la situación (a primera vista) manejando los interrogantes que pretenden guiar la comunicación.

Recordemos lo que habíamos señalado al respecto en el aparato teórico-conceptual:

"El problema de las ubicaciones es tratado generalmente con la ayuda de una metáfora especial de: "un interactuante se dirá que ocupa una "posición alta" (dominante), de otro, "baja"; salvo que se encuentren en el "mismo nivel".

Esta constitución /redistribución permanente de las ubicaciones en el transcurso de la interacción se efectúa por medio de "taxemas" (marcadores de ubicación) que son de naturaleza heterogénea: paraverbal (postura, mirada, prosodia) o verbal (problema de las "iniciativas" y de los actos del lenguaje llevados a cabo por uno u otro) (Malcom, Coulthard; Adaptación "An Introduction to Discourse Analysis", 1984, Cap. 4, p.56/95)."

En cuanto a la distribución de los turnos rescataremos lo señalado en el desarrollo teórico presentado anteriormente:

"Un hecho básico en la comunicación es que los roles de hablantes y oyentes se intercambian, y esto sucede con pocas superposiciones y pocos silencios. Existe una regla subyacente – al menos en el inglés de EE.UU. – de que al menos un participante, y no más de uno, habla por vez. No es un hecho empírico, pero sí un rasgo normativo de la conversación, una regla. Se puede notar que, cuando hablan dos (o más) al mismo tiempo, o cuando se produce un silencio, los participantes tratan de remediar la situación. Si hablan dos a un tiempo, uno tiende a callarse, y si se produce un silencio otro comienza a hablar o manifiesta la intención con un "este", "eh", o algo similar.

Un segundo rasgo es que el cambio de hablante es un hecho recurrente. Se presenta el problema, entonces, de cómo se turnan los hablantes, si se cumple la regla "de a uno por vez" (Malcom, Coulthard; op. cit.)."

En el caso del *chat* es sumamente importante que se respete la regla subyacente a la que se hace referencia anteriormente.

En esta primera instancia de *chat* que analizamos, y en las que siguen también, son sólo dos personas las que entablan la comunicación. Existen salas donde los que entablan la comunicación son varios participantes y, en algunos casos, utilizan programas que no les permiten observar cuando está escribiendo el otro.

Existen entonces, en relación a la distribución de los turnos, dos situaciones distintas:

- Aquellas instancias de chateo donde el programa utilizado permite observar en la propia pantalla la escritura de la otra parte, de manera tal que un participante sabe y tiene conciencia (puesto que puede observarlo) del momento en el que puede intervenir. Un ejemplo de esto es el programa ICQ, que cuenta con este recurso. En este caso sería posible respetar la regla anteriormente citada.
- Aquellas instancias que no nos permiten observar en qué momento el otro participante está redactando, de manera tal que puede darse el caso de emisiones superpuestas. Esto representa un verdadero problema pues deriva en faltas o errores de interpretación en la comunicación. La única manera de resolver este caso es otorgar, una vez producido un enunciado, a la otra parte un plazo de tiempo razonable para permitir su respuesta.

Consideramos que la configuración de una determinada identidad en estas instancias de chateo es un hecho fundamental ya que este tipo de comunicación se entabla desde el anonimato. Hemos verificado que, a través de negociación de posiciones, distribución de turnos y propuestas de tópicos lo que se produce aquí es una negociación muy similar a la conversacional. Podríamos señalar que

la ventaja de verse y escucharse en la conversación permite a los participantes configurar su identidad de una forma mucho más rápida. En el chateo, sin embargo, podemos ir configurando una determinada identidad desde la utilización de las expresiones. En el caso que analizamos, el participante 01 asume la instancia comunicativa con demasiada formalidad y es sancionado (recordemos que uno de los aspectos esenciales del chat esta dado por el juego que se desarrolla mientras los usuarios participan). Cabe señalar, entonces, que se trata de una negociación que fracasa.

Respecto a las categorías de la conversación señaladas oportunamente por **TEUN VAN DIJK** observamos que son perfectamente delimitables en esta instancia de chateo.

Tenemos en primer lugar la **APERTURA**. Si bien se encuentra conformada tan sólo por dos emisiones podemos considerar que la misma existe y que asume un papel importante en la instancia de comunicación.

Es interesante esto de la brevedad en la apertura. Vemos cómo una de las características de estas nuevas instancias aparece aquí: la simultaneidad. No existen en el chateo fórmulas de apertura más extensas o que puedan ser un poco más cuidadas como sucede en algunas ocasiones durante la conversación.

De la **APERTURA** pasamos directamente al **OBJETO** de la comunicación sin considerar la **ORIENTACIÓN**.

Creemos que esto puede suceder porque, marcando también una diferencia con la conversación, el chateo parece constituir una oportunidad para comunicarse sin considerar una temática previa, parece responder tan sólo a una necesidad de establecer una relación mediante “juegos de lenguaje”. Numerosos autores (Yus, 2001; Mayans, 2002) han señalado el carácter lúdico del chat como principal aspecto que es considerado por los usuarios en la instancia de comunicación. Es por ello que los participantes comienzan directamente a recorrer diferentes tópicos hasta encontrar un lugar común donde extender su comunicación, donde “el desarrollo del juego” encuentra un ámbito propicio.

El **OBJETO** constituye la categoría más trabajada. Esto, por supuesto, depende de la extensión de la comunicación. Los temas que se recorren durante una sesión de chateo son variados.

En este primer caso que hemos analizado el **OBJETO** se ve interrumpido de pronto por la **TERMINACIÓN**. Hemos explicado ya las causas de esta interrupción. Para la conversación, **VAN DIJK** había señalado la **CONCLUSIÓN**, categoría que iba marcando la finalización. Observaremos en los análisis que siguen si la **CONCLUSIÓN** aparece y es seguida por una **TERMINACIÓN**.

Pasamos, a continuación, al análisis de la segunda instancia.

Texto 2

Día 1

Apertura

A) 9/04/01 11:16 Hola -----, te puedo molestar preguntándote una cosita??

B) 9/04/01 11:53 SI POR SUPUESTO!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

Objeto de la comunicación

A) 9/04/01 11:54 Conocés por casualidad a una chica que se llama María Belén -----??
Vive en la calle Lavalle, de ahí por supuesto, de Rio Cuarto

B) 9/04/01 11:54 NO TENES IDEA A QUE ALTURA VIVE DE LA LAVALLE?
VOS DE DONDE SOS?

A) 9/04/01 11:56 Mirá, si mal no recuerdo, vive cerca del 1200 de esa calle
No me conocés, o sea, soy un flaco de Mendoza que La conoció a ella allá, ahora vivo en Salta y estoy tratando de ubicarla para saber qué es de su vida
Vos, la conocés?

B) 9/04/01 11:57 NO NO TENGO IDEA QUIEN ES PERO PODEMOS BUSCARLA
EN LA GUIA DE TELEFONO, QUE TE PARECE?

A) 9/04/01 11:58 Mirá, ya me fijé tanto en telecom como así también en telefónica y no aparece
O sea, los padres se separaron, yo lo conocí al actual marido de la madre, al parecer el N° figura a nombre del marido de la madre..lo malo es que no recuerdo el apellido de él :o(

B) 9/04/01 11:59 NO TENES NINGUN OTRO DATO DE ELLA?

A) 9/04/01 12:00 Noup :o(, bbuuuaaa

A) 9/04/01 12:00 O sea, más que el nombre, apellido, fecha de nacimiento, no tengo...

B) 9/04/01 12:00 NO SABES A QUE COLE VA? O ESTA EN LA UNIVERSIDAD?

- A) 9/04/01 12:03 Mirá, la dejé de ver hace 4 años, en ese entonces iba a la secundaria, eso sí, no me preguntés a cuál...
 Creería que ahora está en la universidad, sé que quería estudiar veterinaria, pero...uds las mujeres cambian constantemente.. :o), así que no sabría decirte qué hace ahora :o(
- B) 9/04/01 12:04 PORQUE ESO DE CAMBIAMOS CONSTANTEMENTE?
 NO BAJES
 LOS BRAZOS CON LA BUSQUEDA YA VOY A VER QUE HAGO DESDE ACA...
PORQUE ELEGISTE SALTA?
- A) 9/04/01 12:05 Ella tiene 20 añitos
- A) 9/04/01 12:05 nada en particular, es una larga historia :o)
 Sos muy piola, gracias por la buena onda..
- A) 9/04/01 12:06 Vos vivís por ahí cerca, o sea, de la calle Lavalle???
- B) 9/04/01 12:08 NO TENES NADA QUE AGRADECER MIENTRAS PUEDA AYUDARTE MEJOR... TE PREGUNTO LO DE SALTA PORQUE
MI MARIDO ES DE ALLA.
 NO VIVO CERCA DE LA LAVALLE PERO LA OFICINA EN LA QUE TRABAJA QUEDA SOBRE ESA CALLE PERO AL 900 POR
 ESO TE CUENTO QUE NADA ES IMPOSIBLE
- A) 9/04/01 12:08 Sólo a busco porque querría saber qué es de su vida, o sea
 A ver, ¿te cuento?
- A) 9/04/01 12:08 Ah, ok, está bien
 Así que tu marido es de acá?, mirá vos....
- B) 9/04/01 12:09 **DALE CONTAME!!!!!!!**
- A) 9/04/01 12:12 Fue mi primer gran amor :o), salimos unos meses, 5 quizás 6....
 El hermano de ella vivía al lado de mi dpto. allá en Mza., entonces ella estuvo cerca de 3 meses y

después nos veíamos cada 10 o 15 días, y bueno...se terminó, no quise volver a saber de ella, hasta ahora...

Yo llevo 3 años en salta y casi dos de novio con una chica de acá, pero bueno, quise saber qué es de ella y cómo anda...

A) 9/04/01 12:15 Me parece genial, dejame ver que puedo hacer yo desde aca, entiendo lo que pasa por la riocuartenses como inolvidables... jajajajajaja!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

A) 9/04/01 12:15 Mirá, la piba es de 1,65mts más o menos, ojos color miel, cabello castaño, tiene algunos, a ver, tipo rulos, no sé cómo explicarte, cabello ondulado?

A) 9/04/01 12:16 jajajaja
Y sí, más cuando hubo amor...¿no te parece?, aunque creo que deben ser inolvidables con tan sólo una aventura..jajaja

A) 9/04/01 12:17 La verdad...no sé cómo estará ahora, pasaron 4 años
Mirá, la mamá se llama Ana María y el marido de la madre se llama Miguel
Él tipo es bajito, peladito, por si te sirve...

B) 9/04/01 12:17 Es cierto, tenemos algo especial, mirame a mí sino me enamore de un salteño y te juro que es lo mejor que me paso en la vida!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Te entiendo un poquito, es tan lindo estar enamorado...

A) 9/04/01 12:19 Lo sé....sólo que estoy enamorado ahora...nada más quiero saber de ella
Lo raro es que no sé por qué quiero saber de ella...ya que sufrí mucho cuando la relación terminó, pero bueno....así es la vida.

B) 9/04/01 12:20 A LO MEJOR ELLA TE ESTA NECESITANDO EN ESTE MOMENTO, PERO NO ME MALINTERPRETES A LO MEJOR COMO UN GRAN AMIGO...O COMO UN MUY BUEN RECUERDO!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

- A) 9/04/01 12:21 Mirá, creo que aún conservo una carta de ella, creo, porque no estoy seguro, ya que por causa de mi inseguridad no la he buscado. Voy a buscarla, y si la encuentro, te paso la dirección para que me averigües si ella aún vive en ese domicilio. ¿te parece?
- B) 9/04/01 12:21 ME PARECE LA MEJOR FORMA, NO DUDES EN QUE VOY A IR HSTA LA CASA PARA VER SI TODAVIA VIVE ALLI, SI?
- A) 9/04/01 12:22 Mirá, siempre pensé que si de repente alguien se te cruza en tu mente y se queda ahí, es porque te está llamando con el pensamiento...creo que eso puede estar pasando. Muchas veces se me cruzó, pero no hice el intento de buscarla, esta vez quiero hacerlo.
- A) 9/04/01 12:22 Sigo insistiendo es que sos muy piola y te agradezco nuevamente la buena onda y voluntad.
- A) 9/04/01 12:23 Yo ahora estoy laburando, pero si vas a estar ahí todavía, dame un seg. ya vuelvo.
- B) 9/04/01 12:25 DE NADA, SIEMPRE PENSE QUE ESTA FORMA DE COMUNICACION SIN NI SIQUIERA CONOCERNOS O HABER VISTO NUESTRAS CARAS TIENE QUE SERVIR PARA COSAS IMPORTANTES, COMO ESTAS POR EJEMPLO. TE CUENTO QUE MI HERMANO CONOCIO A SU ACTUAL NOVIA CHATEANDO Y AHORA EN SEPTIEMBRE SE CASAN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! INCREIBLE PERO REAL.....
- B) 9/04/01 12:25 YO ESPERO.... YO TAMBIEN ESTOY TRABAJANDO, A QUE TE DEDICAS?
- A) 9/04/01 12:28 Acá volví
Laburo en un server de internet
Soy técnico en pc's
Vos, qué hacés??
Sí, conocí casos similares a los de tu hermano

- B) 9/04/01 12:30 YO TRABAJO EN UNA EMPRESA CONSTRUCTORA, EN REALIDAD SON OBRAS ELECTROMECANIAS. A VECES PREPARAMOS LICITACIONES PARA EDESA
- A) 9/04/01 12:32 Ah, mirá vos
Y cuánto hace que estás casada???
- B) 9/04/01 12:32 4 MESES
- A) 9/04/01 12:33 Mirá, como vivo acá al lado :o), me fui a fijar si estaba la carta en donde creí que podía estar y no, no está... :o(
- A) 9/04/01 12:33 hey!!!, te felicito
- A) 9/04/01 12:33 GRRRR, por qué no me acuerdo la dirección...
bbuuaaa
- B) 9/04/01 12:34 GRACIAS!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! PENSEMOS ENTRE LOS DOS OTRA FORMA DE ENCONTRAR A ESTA NIÑA
- A) 9/04/01 12:34 Pará que ya me estoy desesperando... :o(
tenés alguna hermana o hermano que tenga más o menos 20 años?
- A) 9/04/01 12:36 Es grande Rio Cuarto??.
Mirá, debo d ehaberle preguntado a unas 30 personas si la conocen y nada...por eso te pregunto si es grande
- B) 9/04/01 12:37 RIO CUARTO TIENE UNOS 150.000 HABITANTES, TENGO UN HERMANO DE 22 DEJAME AVERIGUAR SI LA CONOCE, SI?
- A) 9/04/01 12:37 Ok, te espero
- A) 9/04/01 12:42 La otra sería que preguntaras en alguna casa de por ahí, o sea, del 1200 si alguien la conoce...pero ya sería ponerte en mucho compromiso...
- B) 9/04/01 12:47 NO TE PREOCUPES NO ES NINGUNA MOLESTIA, NO TE

PROMETO QUE SEA HOY PERO SEGURAMENTE VAS A TENER NOVEDADES **MUY PRONTO!!!!!!!!!!!!!!** VOY A TRATAR DE HACER LO LO MAS RAPIDO POSIBLE, SI?

B) 9/04/01 12:48 **LO QUE YO NECESITARIA ES SABER SI LE PUEDO DECIR QUIEN ES REALMENTE LA PERSONA QUE LA BUSCA, QUE HISTORIA LE CUENTO, AYUDAME A ARMAR LO QUE LE DIGA SI ES QUE LA ENCUENTRO!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**

A) 9/04/01 12:49 Muchas gracias, no siempre se conoce gente así...menos por internet :o) Cuando vos podás, no hay problema, yo voy a seguir buscando la carta...y si no, le voy a pedir a mi hermano que se fije si la dejé en Mza.

B) 9/04/01 12:50 barbaro, apenas tenga alguna novedad te la cuento, decime Cristian , **cuanto??????????????????**

A) 9/04/01 12:51 **Simplemente decile que la busca Cristian, calculo que me recordará, sino me recuerda, ayudala diciéndole que de Mendoza y demás. Que si tiene e-mail, que si le puedo escribir y esas cosas, o sea, que quiero saber qué es de su vida. Siempre y cuando quiera, claro.**

A) 9/04/01 12:51 **Cristian -----**
Huy, pero mi apellido es feísimo **jaja**

B) 9/04/01 12:52 gracias, acualquier cosita te tengo **al tanto!!!!**

Conclusión

A) 9/04/01 12:53 Gracias a vos
Mirá, yo ahora me voy a almorzar, vuelvo tipo 4 y media, cualquier cosa, seguimos hablando
Ah, y como me dijiste que tu marido es de acá, si llegás a necesitar algo, me lo hacés saber, ¿sí?

B) 9/04/01 12:56 **muchas gracias, yo salgo de trabajar a la 17:00, Si tengo novedades mañana te las hago saber. El tel. del trabajo es ----- (int 28) por si**

necesitas algo urgente y no estoy conectada. A lo mejor te moleste para Julio Que cumple años y es fanatico de Juventud Antoniana. Mucha suerte, besitos!!!!!!
andrea

B) 9/04/01 12:56 todo lo que necesites
avisame!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! No lo dudes nunca siempre que pueda voy a ayudarte!!!!!!!!!!!!!!

Terminación

A) 9/04/01 12:57 Gracias, besos para vos también.
Nos vemos. Chaucito

A) 9/04/01 12:57 gracias che, y contá conmigo para lo que necesités

A) 9/04/01 12:57 Ya me voy, chau cordobecita

Interrupción día 01

Se retoma día 01

Apertura

A) 9/04/01 16:50 Hola Andrea, ¿cómo estás?

B) 9/04/01 16:51 HOLA, NO TE IBAS A TRABAJAR?

Objeto de la comunicación

A) 9/04/01 16:51 Estoy trabajando, lo mismo en la mañana cuando hablamos :o)

B) 9/04/01 16:52 te conectas en los dos lados...Mucho trabajo?

A) 9/04/01 16:53 No, para nada, esta mañana te estaba hablando desde acá, tengo sólo esta conexión.
Está tranqui, no tengo mucho para hacer... :o)

A) 9/04/01 16:54 Creo que estás perdida....

- B) 9/04/01 16:54 Te cuento que no tengo ninguna novedad respecto a lo tuyo pero algo voy a encontrar, yo ya estoy saliendo del laburo y tengo que hacer unas cositas mas tarde y seguramente paso por la Lavalle al 1200, si?
- A) 9/04/01 16:55 Ok, no te hagás problema, cuando vos podás averiguame algo
- B) 9/04/01 16:56 no despreocupate que si lo hago es porque quiero no porque este obligada. te cuento que me encanta ayudar mientras pueda. ademas estamos en Semana Santa, o no?
- A) 9/04/01 16:57 jajaja
Es cierto....sos mi espía secreto de rio cuarto...
Fuera de broma, gracias mujer, gracias.
- B) 9/04/01 16:58 quedate tranquilo que ya voy a ver como hago.
Cuántos años tenes vos?
- A) 9/04/01 16:58 22, soy pequenito, bah, como tu hermano :o)
- B) 9/04/01 16:59 yo tengo 25, tampoco soy tan vieja, encima 25 recién cumplidos...
- A) 9/04/01 16:59 Está bien, nadie es viejo hasta que se siente viejo, ¿no?
- A) 9/04/01 16:59 Cuándo fue tu cumple???
- B) 9/04/01 17:00 seguro!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
El Sabado...
- A) 9/04/01 17:01 Que los cumpla feliz, que los cumpla feliz, que los cumpla la andreita, que los cumpla feliz :o)

Terminación

-
- B) 9/04/01 17:02 Muchas gracias y te dejo porque es mi horario de salida, mañana a la mañana te cuento alguna novedad o no, si?
HASTA MAÑANA Y MUCHA

SUERTE!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

- A) 9/04/01 17:02 Gracias, cuidate y que andés bien
Chau, hablamos mañana.
Que descanses.

Día 02

Apertura

- A) 10/04/01 10:26 Hola, buen día!
- B) 10/04/01 10:26 hola, buen día, como estas?
- A) 10/04/01 10:28 Bien, gracias
Vos, qué tal andás?
- B) 10/04/01 10:29 muy bien gracias a Dios, con un día no muy
tranquilo laboralmente, pero en fin...
- A) 10/04/01 10:30 Y bueno, así es la vida...trabajar como negro
para vivir como blanco :o)

Objeto de la comunicación

- B) 10/04/01 10:31 TE CUENTO QUE DENTRO DE UN RATITO TENGO
QUE IR A
UNA ESCRIBANA PARA HACER UNOS TRAMITES Y
VOY A
PASAR POR LAVALLE AL 1200
HASTA QUE HORA ESTAS CONECTADO?
- A) 10/04/01 10:32 Hasta la 1, quizás más o si no, llego a las 4 y
media o antes
- B) 10/04/01 10:33 BARBARO, ASI SI TENGO ALGUNA NOVEDAD TE LA
CUENTO... CONTAME ALGO, COMO ESTA SALTA
"LA LINDA"?
- A) 10/04/01 10:34 Mirá, hoy está lindísimo el día, ya que sela
pasaba lloviendo, ayer salió el sol y hoy
también, así que está bárbaro
De ahí...el tema \$\$ está mal, pero eso es en todo
el país, ¿no?

- B) 10/04/01 10:35 EN TODOS LADOS ESTA MEDIO PARECIDO... **NO CONOCES A NADIE DE APELLIDO ROMAN O RUIZ?**
- A) 10/04/01 10:36 No che, bah, conozco a unos Ruiz Moreno, pero Ruiz sólo no y Román tampoco
- B) 10/04/01 10:37 **MI MARIDO ES ROMAN, SOBRINO DE POLO ROMAN DE LOS CHALCHALEROS...**
- A) 10/04/01 10:39 Ah, mirá vos
- A) 10/04/01 10:48 Disculpá, estaba atendiendo el tel.
- B) 10/04/01 10:48 **NO HAY PROBLEMA, TRABAJAS EL JUEVES O TENES FIN DE SEMANA RE LARGO?**
- A) 10/04/01 10:50 **Trabajo el jueves mediodía y le sábado, también mediodía, así que no tengo tan largo como otros :o(**
Lo bueno es que el lunes es feriado acá, por la fundación de Salta, así que otro día más para vaguear. :o)
- A) 10/04/01 10:52 Vos, tenés súper largo el fin de semana???
- B) 10/04/01 11:09 **NO, TRABAJO EL JUEVES TODO EL DIA Y EL SABADO MEDIO DIA, LO UNICO QUE TENGO LIBRE ES EL VIERNES, PERO BUENO PEOR ES NADA!!!**
- A) 10/04/01 11:09 Sí, la verdad que peor es nada

La comunicación se interrumpe aquí por causas técnicas

Día 03

Apertura

- B) 12/04/01 11:06 HOLA BUEN DIA, COMO ESTAS?
- A) 12/04/01 11:07 holaaa
- A) 12/04/01 11:08 Estoy bien, vos, cómo andás?

Objeto de la comunicación

-
- B) 12/04/01 11:09 BIEN, TE CUENTO QUE SE ME ESTA HACIENDO BASTANTE COMPLICADA LA BUSQUEDA PORUOE EN LA LAVALLE AL 1200 NO HAY NADIE DE APELLIDO PAREJAS, VOS NO ENCONTRASTE LA CARTA?
- A) 12/04/01 11:14 No, no la encontré... :o(Y la verdad que ahora que me decís que no hay nadie con ese apellido, trato de recordar otra dirección, o sea, en la misma lavalle pero a otra altura y nada..
- A) 12/04/01 11:15 La otra e sque se hayan mudado...
- B) 12/04/01 11:18 PERO NO PODEMOS BAJAR LOS BRAZOS...TENEMOS QUE PENSAR EN OTRAS POSIBILIDADES, NO TE PARECE... O VOS NO QUERES QUE BUSQUEMOS MAS?
- A) 12/04/01 11:18 Sí, claro que quiero, sólo que no sé qué me pasa y no se me ocurre nada :o(
- B) 12/04/01 11:19 ESPERO QUE ESTE FIN DE SEMANA TE CARGUE LAS PILAS Y TE PONGAS A PENSAR EN ALGUNA OTRA POSIBILIDAD, YO DESDE ACA VOY A SEGUIR INTENTANDO LA BUSQUEDA. CON TU NOVIA, TODO BIEN? COMO SE LLAMA?
- A) 12/04/01 11:23 Sí, gracias a Dios todo está muy bien con ella Se llama Ana Inés.
- A) 12/04/01 11:26 La única que me queda, es mandarle un mail a mi hermano y pedirle que se fije si por algún lugar está la carta y que me diga la dirección, creo que es lo único.
- B) 12/04/01 11:29 ESA ES UNA MUY BUENA IDEA, Y APARTE LE DAS TIEMPO ESTE FIN DE SEMANA PARA QUE SE FIJE!!!!!!!
- A) 12/04/01 11:30 Ok, eso haré

- Vos hoy trabajás medidía o todo el día?
- B) 12/04/01 11:30 TODO EL DIA Y EL SABADO MEDIO DIA, VOS?
- A) 12/04/01 11:31 Hasta ahora creo que mediodía y el sábado también
- B) 12/04/01 11:32 **QUE SUERTE!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!** EN SALTA A ESTAS FECHAS SE LES DA MAS IMPORTANCIA QUE ACA, O NO?
- A) 12/04/01 11:33 Y sí, acá son súper religiosos (yo para nada), así que le dan mucha importancia
- A) 12/04/01 11:37 **Venís de vez en cuando a Salta o nunca????**
- B) 12/04/01 11:38 **FUI EN MARZO DEL AÑO PASADO Y CREO QUE AHORA VAMOS A IR PARA EL DESFILE DE GUEMES PARA JUNIO!**
- A) 12/04/01 11:39 Ah, qué bien
- A) 12/04/01 11:48 Qué hacés?
- B) 12/04/01 11:49 EN DONDE?
- B) 12/04/01 12:43 NO HAY PROBLEMA, LO QUE PASA ES QUE MI MAQUINA A VECES SE TILDA ENTONCES TENGO QUE RESETEARLA
- A) 12/04/01 12:44 Ah, entiendo
- A) 12/04/01 12:46 A qué hora salís?
- B) 12/04/01 12:47 **A LAS CINCO DE LA TARDE!!!!!!** Y ENCIMA NO PASA NADA, AS I QUE LAS HORAS NO SE PASAN MAS...
- A) 12/04/01 12:48 Huy, qué mal!!!
- B) 12/04/01 12:51 es terrible, y enima cuando tenes poco para hacer **es peor!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!** vos a que hora salís?
- A) 12/04/01 12:53 Dentro de unos minutos ya me voy :o)
Sí, la verdad que es feo, cuando tenés que estar todo el día y no tenés qué hacer, te mata

A) 12/04/01 13:22 Buh, te fuiste??, había tenido que salir, perdoná

Día 04

Apertura

A) 17/04/01 12:12 Hola, ¿cómo estás?

B) 17/04/01 12:14 COMO ANDAS VOS? TANTO TIEMPO!!!!!!

A) 17/04/01 12:15 Sí, tanto tiempo!!
Bien che

B) 17/04/01 12:16 que bueno que estes bien, como pasaste el fin de semana?

A) 17/04/01 12:17 Bien, gracias, lo malo es que s ela pasó
Lloviendo

B) 17/04/01 12:17 UH!!!!!! QUE MACANA, ACA ESTUVO LINDO
EL TIEMPO, DENTRO DE TODO!!!!!!

Objeto de la comunicación

B) 17/04/01 16:51 DEFINITIVAMENTE NO EXISTE LA FLIA. PAREJAS
EN LA CALLE LAVALLE AL 1200, LE PREGUNTE A
UN MONTON DE VECINOS Y NINGUNO SABE NADA, LA
CARTA NO LA ENCONTRASTE?

Terminación

B) 17/04/01 16:55 YA ME VOY DEL TRABAJO, CUALQUIER NOVEDAD
MANDAME UN MAIL A: _____
CHAUCITO!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Y SUERTE!!!!

A) 17/04/01 17:59 ufa, perdoná, estaba ocupado y no pude
responderte
La carta no la encontré, cualquier cosa te aviso
y muchas gracias por tu búsqueda
Un beso y que andés bien

Día 05

Apertura

- A) 19/04/01 12:33 Hola andreita, ¿cómo estás?
- B) 19/04/01 12:33 hola, como estas? Que es ese mensaje que me llega? tenes alguna idea de que se trata?

Objeto de la comunicación

- A) 19/04/01 12:34 Qué mensaje??
- B) 19/04/01 12:40 uno que aparece con un globo que dice algo como: "Te quiero mucho reenvia este mensaje incluyendome a mi a toda tu lista y recibiras una sorpresa..."
- A) 19/04/01 12:41 No sé, son tonteras que envían, no le hagás caso
- B) 19/04/01 12:42 como esta todo lo tuyo? el trabajo, bien?
- A) 19/04/01 12:42 Bien por suerte, ahí andamos
Vos, qué tal?
- B) 19/04/01 12:43 TODO EN ORDEN, GRACIAS A DIOS!!!!!!
- A) 19/04/01 13:47 me alegro
Aún no pude hablar con mi hermano para preguntarle sobre la carta...
De todas maneras, gracia spor la ayuda que me diste

La comunicación, por razones técnicas, se interrumpe aquí y no se retoma en los días próximos.

En primer lugar hemos de resaltar un hecho que no es menor: la sesión se desarrolla durante cinco días distintos. Esto, de alguna manera, nos indica que la negociación establecida en esta comunicación ha logrado algún tipo de éxito. De otra manera hubiera ocurrido lo que en la primera sesión.

Hemos elegido señalar algunos indicadores que dan cuenta de la manera en que se desarrolla la negociación.

En color fucsia se han señalado todas aquellas emisiones que están relacionadas al tema que constituye el eje de esta comunicación: la búsqueda de una determinada persona. Cabe destacar

que estos indicadores son explícitos aunque, implícitamente, les sirven a los participantes para establecer un principio de relación y avanzar sobre temas particulares.

En ese sentido, y en color verde, hemos señalado aquellas emisiones que se refieren a los aspectos personales de cada uno de los participantes. Es curioso observar cómo va surgiendo la información de este tipo a lo largo de la comunicación: siempre aparece como un dato agregado a información que tiene que ver con la búsqueda de la persona que se intenta encontrar.

En esto marcamos una diferencia importante con la sesión anterior: aquí ninguno de los participantes pretende establecer una superioridad que le permita dominar la comunicación. Aunque ambos manejan bastante bien el código de este tipo de comunicación (y recordemos que uno de ellos trabaja en lugares que le permiten establecer este tipo de contacto continuamente), ninguno de los dos olvida cuál es el motivo de su comunicación y no existe pretensión de dominio sobre el otro.

En color amarillo se han señalado algunas expresiones que indican, implícitamente, la edad de los participantes. Estas expresiones sirven para definir la identidad de cada uno de ellos y son muy útiles porque se apartan del tema principal que es motivo de la comunicación.

Asimismo, y en el mismo sentido, se han señalado en color rojo algunas expresiones que indican madurez y seriedad.

En segundo lugar queremos rescatar que, en color celeste, hemos señalado algunos indicadores que explícitamente cumplen una función de reemplazo. Se trata de la exageración en la escritura de algunos signos de admiración y de interrogación.

Decimos que se trata de una función de reemplazo porque, como adelantamos anteriormente, una cuestión bastante difícil de resolver para los usuarios de chat es la de no verse ni escucharse. Creemos, entonces, que este particular tipo de escritura, con repeticiones y signos, permite imaginar a cada uno de ellos la actitud del otro a medida que se desarrolla la comunicación.

También aparecen en esta sesión los "*emoticonos*". No encontramos en las sesiones que conforman el corpus demasiados ejemplos del uso de "*emoticonos*", pero es significativo el hecho de que aparezcan porque – aunque sea de manera básica – los usuarios recurren a esta codificación que se configura como exclusiva del chat.

Finalmente queremos rescatar un inconveniente técnico que se produce durante el día 3: lo rescatamos porque durante la sesión de chateo los participantes deben considerar esta posibilidad ya que una interpretación errónea podría hacer fracasar la comunicación.

Podemos concluir señalando que la negociación establecida en esta sesión arroja un resultado, a nuestro juicio, neutro. Decimos esto porque la comunicación se establece en función de la búsqueda de una persona. A pesar de que, paralelamente, los participantes establecen un contacto recorriendo temas particulares, **siempre retoman el tema principal y cuando éste se agota la comunicación concluye y se termina la relación establecida.**

En relación a las categorías de VAN DIJK (Conversación) podemos señalar que encontramos mayor similitud en esta sesión de chateo ya que se han practicado algunas fórmulas de conclusión durante

el primer día. Esto significa un avance ya que la simultaneidad de la instancia nos había indicado que esta categoría se desdibujaba directamente en la terminación.

De todas maneras vemos que aparece sólo durante uno de los días (el primero). Parece ser que, cuando los participantes logran un mínimo de confianza dejan de lado esta categoría.

Pasamos, a continuación, al análisis de la tercera y última instancia de *chat*.

Texto 3

Día 01

Apertura

- A) 06/03/20 02:20 p.m. HOLA,SOY LEO, LA VERDAD QUE ME LLAMO XXX, LO QUE PASA QUE ESTABA EN LA MAQ DE UN COMPAÑERO DE TRABAJO QUE SE LLAMA LEONARDO
- B) 06/03/20 02:20 p.m. ahh de que parte de cordoba???
- A) 06/03/20 02:20 p.m. RIO CUARTO, TE ACORDAS?
- A) 06/03/20 02:21 p.m. SI ESTAS CON ALGUIEN SEGUI, NO TE MOLESTO

Apertura e Invitación

- B) 06/03/20 02:21 p.m. no esa parte se me habia colgado la maquina
yo conozco
vivi en cordoba 6 meses cuando era chiquita
- B) 06/03/20 02:22 p.m. no estoy con nadie no te ofendas lo que pasa es que esta lenta porque me estoy bakando musica vos que haces??
- A) 06/03/20 02:22 p.m. CONOCES RO CUARTO O CORDOBA?
- A) 06/03/20 02:23 p.m. VAMOS UN RATO AL CHAT?
- B) 06/03/20 02:24 p.m. de pasada no mas

conozco mas carlos paz
a que chat??

- A) 06/03/20 02:24 p.m. ACEPTAME
- B) 06/03/20 02:24 p.m. siempre te voy a aceptar

Interrupción de una hora

- A) 06/03/20 03:21 p.m. aceptame
- B) 06/03/20 03:21 p.m. si
- A) 06/03/20 03:34 p.m. PARA SALGO Y VUELVO A ENTRAR

Conclusión y Terminación

- B) 06/03/20 03:53 p.m. CHAU HASTA LA PROXIMA
- A) 06/03/20 03:53 p.m. HEY EN DONDE ESTAS, EN EL CHAT?
- B) 06/03/20 03:54 p.m. NO EN ICQ
TE DEJO PORQUE ME VOY A LA PILETA
- A) 06/03/20 03:54 p.m. EN DONDE ESTAS?
- B) 06/03/20 03:55 p.m. EN MI CASSA
Y EN 3 MINUTOS EN LA PILETA
HASTA LA PROXIMA
SOS RE COPADO CORDOBES
- A) 06/03/20 03:55 p.m. HEY POR DONDE ANDAS
- B) 06/03/20 03:56 p.m. POR ACA TE LO PUSE CIEN VECES
ME TENGO QUE IR A LA PILETA
CHAU SALUDOS Y BESO
- A) 06/03/20 03:56 p.m. Y TU FOTO??????????
- A) 06/03/20 03:57 p.m. DALE POR FAVOR, MANDAMELA

Día 02

- A) 07/03/20 04:01 p.m. HOLA CHICA BOLEY !!!!!

Día 03

Apertura

-
- B) 08/03/20 12:20 a.m. hola chico cordobes
EN QUE ANDAS QUE NO TE CONECTAS MAS
??? J E J E
- A) 08/03/20 08:08 a.m. hola lou, che ayer a la tarde cuando te
conectaste yo tambien estaba, te mande un
mensaje y todo, te espero tipo 14.00 o 14.30
hs, chau, un beso

Objeto de la comunicaci3n

-
- B) 08/03/20 02:14 p.m. CHE SON LAS 14 Y NADA
PONETE LAS PILETAS QUE ME VOY AL
CINE!!!
- A) 08/03/20 02:17 p.m. uuuuuuuuuuuuh vos vives de joda nomas,
que haces?
- B) 08/03/20 02:17 p.m. ME TERMINE DE BAÑAR, ME CONECTE Y
ME ESTOY LLENDO... A VER EL EXORCISTA
- B) 08/03/20 02:19 p.m. QUE TAL EL CLIMA EN CORDOBA?
- A) 08/03/20 02:20 p.m. barrrrrrrrrrrrbaro y alla, vamos al
chat, aceptame
- B) 08/03/20 02:20 p.m. DALE

Día 04

Apertura

-
- B) 09/03/20 05:56 p.m. QU E TAL
- A) 09/03/20 05:56 p.m. hola campeona

Objeto de la comunicaci3n

Apertura

-
- A) 13/03/20 12:32 p.m. hola lou, que estas haciendo???
- B) 13/03/20 12:33 p.m. bajandome un servidor gratis vos???

Objeto de la comunicaci3n

-
- A) 13/03/20 12:33 p.m. recién llego de la calle, estoy acomodando el quilombo, tengo un hambre que me muero, que servidor estas bajando?
- A) 13/03/20 12:34 p.m. hola no???
- B) 13/03/20 12:34 p.m. tutopia pero tengo advance
- A) 13/03/20 12:35 p.m. quiero bajar musica, sabes con que programa que no sea nasper se puede?
- B) 13/03/20 12:35 p.m. mp3.....
- A) 13/03/20 12:35 p.m. si
- A) 13/03/20 12:36 p.m. vos bajas musica?
- B) 13/03/20 12:36 p.m. sip sip
- A) 13/03/20 12:37 p.m. de donde?, hey che dame bola, que pasa hoy andas media bajoneada?
- B) 13/03/20 12:38 p.m. sip
porque el domingo perdimos por re poco y el hijo de puta del referi me saco amarilla
- A) 13/03/20 12:39 p.m. negrita, no te pongas mal por eso, sabemos como es el juego, jugaste bien?
- B) 13/03/20 12:40 p.m. sip sip
ibamos 24 a 24
bloqueo una bola que pico 4 cm adentro y la cobro fuera

casi lo mato y atras mio saltaron todas
pero yo me fui de boca...
y despues del partido
si jugue bien

- A) 13/03/20 12:43 p.m. que paso despues?
- B) 13/03/20 12:44 p.m. nada me quede re caliente
el tipo dice que lo insulte y amarilla
- A) 13/03/20 12:46 p.m. ja ja ja sos re caliente como yo, me
encanta, yo cuando juego me poseciono al
maximo, una ves casi me boxeo con un
arbitro, me suspendieron por media
temporada en el club
- B) 13/03/20 12:46 p.m. je sos de los mios
- A) 13/03/20 12:47 p.m. pero todo bien, no te hagas drama por eso,
ahora estas conmigo y quiero verte con tu
onda de siempre si?
- A) 13/03/20 12:47 p.m. osea que sos una negra quilombera? ja ja ja
ja
- B) 13/03/20 12:47 p.m. bueno sip
- A) 13/03/20 12:48 p.m. bueno me vas a decir como bajas musica vos,
de donde?
- B) 13/03/20 12:48 p.m. napster
- A) 13/03/20 12:48 p.m. cuando bajaste por ultima ves?
- B) 13/03/20 12:48 p.m. ayer
- A) 13/03/20 12:49 p.m. gratis?
- A) 13/03/20 12:50 p.m. hey!!!!!!!!!!!!
- B) 13/03/20 12:51 p.m. sip
quieres q te pase con un tema?
- A) 13/03/20 12:52 p.m. como con un tema? yo quiero bajar pero
naspter me dice que ya no es mas gratis,
ahora tenes que grarpar, vos como haces?

- B) 13/03/20 12:53 p.m. no sep
bajo y chau
que musica te gusta?
te la paso por icq
- A) 13/03/20 12:53 p.m. quiero bajar musica de los 80 entre 1985 y
1990, tenes algo?
- B) 13/03/20 12:54 p.m. mmmmmmmmm
nop
- A) 13/03/20 12:54 p.m. que tenes?
- B) 13/03/20 12:54 p.m. te gusta el rock no?
- A) 13/03/20 12:55 p.m. no me gusta la opera, claro mi vida, y mas
el nacional
- B) 13/03/20 12:55 p.m. tengo chichi peralta, cumbias
gato volador, mayonesa
nada de rock pero me encanta bailarlo
- A) 13/03/20 12:56 p.m. esta bien que tenga 28 años pero no soy un
viejo, ja ja ja , me imagino vos sos de las
minitas que bailan encima de los baffles?
- B) 13/03/20 12:56 p.m. nop
odio a esas forras.....
- A) 13/03/20 12:57 p.m. ok vamos bien, voy hacer la prueba de
ver si puedo bajar algo, cualquier cosa te
digo, che ya empezaste el cole?
- B) 13/03/20 12:57 p.m. no me jodas
estoy en el cueso de ingreso de la utn
- A) 13/03/20 12:58 p.m. ja jaja ja y como va eso, estudias algo o
te la tiras de chanta?
- B) 13/03/20 12:59 p.m. ingenieria en sistemas
- A) 13/03/20 01:00 p.m. tengo un primo queestudia eso pero en
cordoba, es bastante jodido pero esta buena
la carrera, y como haces con los horarios?
- B) 13/03/20 01:01 p.m. Y SE ME RE COMPLICA

A LAS 14HS FACULATAD HASTA LAS 18HS
DESPUÉS VOLEY DE 18:30 HASTA 22:30
PORQUE ENTRENO CON LA PRIMERA

- A) 13/03/20 01:02 p.m. osea que mucho con gustavo no te ves?... che no me contaste si tenes hermanas o hermanos
- B) 13/03/20 01:03 p.m. SOY HIJA UNICA VOS?
NO ES GUSTAVO ES JAVIER....
CHE YO NO TE CONOZCO Y TU FOYO?????
- A) 13/03/20 01:05 p.m. uuuuuuuuuuh sierto , perdoname estaba convencido que te la habia mandado, y de donde mierda saque que gustavo..... yo tengo una hermana de 16 años, osea que te dan todos los gustitos
- B) 13/03/20 01:07 p.m. SIP SIP
TODO LO QUE QUIERA
PERO EL CONTROL CAE SOBRE UNA UNICA PERSONA
PERO IGUALÑ MI VIEJA ES RECOPADA Y NO HAY PROBLEMAS
LA VERDAD QUE NO ME PUEDO QUEJAR....
PIDO CUALQUIER COSA Y ME LA DAN
MAS MI MAMA
PORQUE MI VIEJO VIVE EN OTRA CASA ESTAN DIVORCIADOS

Conclusión

- A) 13/03/20 01:08 p.m. me voy a almorzar voy a estar tipo 14 y algo vas a estar?
- B) 13/03/20 01:09 p.m. NO CREO PERO TU FOYTO?????
BUEN PROVECHO!"!!!!!!1111
- A) 13/03/20 01:10 p.m. te la mando mañana porque todavia la tengo que scanear, si no nos vemos suerte, espero verte pronto y te mando un beso, y arriba ese animo, con buena onda eh!!!!

Terminación

- B) 13/03/20 01:10 p.m. GRACIAS CHE Y COME TRANQUILO

Día 07

Apertura

-
- A) 14/03/20 12:19 p.m. hola diabla!!!!
- A) 14/03/20 12:22 p.m. hey andas por ahi, o todavia estas con la cara larga
- B) 14/03/20 12:26 p.m. NOP NOP
RECIEN ME CONECTO
ESTA RE BUENO TRABAJAR Y CONECTARSE GRATIS
SIN PAGAR NO???

Objeto de la comunicaci3n

-
- A) 14/03/20 12:27 p.m. ja ja ja j y si
- A) 14/03/20 12:27 p.m. lo que me caga que no puedo bajar musica, sino sabes que no
- B) 14/03/20 12:28 p.m. MIENTRAS VOS HACES JA JA
YO GARPO JE JE
- A) 14/03/20 12:28 p.m. ayer baje el naspter en mi casa, ya me cope y estuve hasta las 2.00 dela mañana bajando.....bueno yo no mediria tan poca plata por un amigo
- A) 14/03/20 12:29 p.m. y mas alguien como vos...seguro que tu novio no te dice eso
- A) 14/03/20 12:29 p.m. que estas haciendo ahora?
- B) 14/03/20 12:30 p.m. NO ENTENDI LO DE MI NOVIO?????????
Y AYER NO TE CONECTASTE PORQUE ESTUVE HASTA LAS 3.00 Y EN EL ICQ FIGURABAS OFFLINE
- A) 14/03/20 12:31 p.m. lo de tu novio era una joda, y si ayer tuve

- dale hablame!!!!!!!!
- B) 17/03/20 12:19 p.m. aca estoy desperezandome todavia vos????
- A) 17/03/20 12:20 p.m. no me digas eso, como andas?
- B) 17/03/20 12:21 p.m. te mando un chattt
- A) 17/03/20 12:21 p.m. no
- A) 17/03/20 12:21 p.m. aceptame vos

Día 10

Apertura e interrupción

- A) 19/03/20 05:03 p.m. hooooooooola dibilita
- A) 19/03/20 05:05 p.m. che que paso, estabas en online, y te fuiste!!!! que paso
- A) 19/03/20 05:06 p.m. estas ocupada??
- B) 19/03/20 05:07 p.m. sip vino javier
- A) 19/03/20 05:07 p.m. esta con vos???
- B) 19/03/20 05:08 p.m. sip
- A) 19/03/20 05:08 p.m. mandale saludos, todo bienpor alla???
- B) 19/03/20 05:09 p.m. sip igualmente
- A) 19/03/20 05:09 p.m. aceptame el chat, quiero hablar un rato con el
- A) 19/03/20 05:15 p.m. hey, que paso, se armo quilombo???
- B) 19/03/20 05:16 p.m. a vos que te paso?
- A) 19/03/20 05:16 p.m. a mi nada, por que?

- A) 19/03/20 05:20 p.m. che se me clavo de nuevo
- B) 19/03/20 05:20 p.m. epa
- A) 19/03/20 05:20 p.m. molesto?, decime, sai me voy
- B) 19/03/20 05:21 p.m. no por

Día 11

Apertura

- A) 20/03/20 12:29 p.m. sola tal ves???
- B) 20/03/20 12:29 p.m. SIPP
- A) 20/03/20 12:29 p.m. que ahces, como andas, todo bien???
- A) 20/03/20 12:30 p.m. tenes un ratito?

Objeto de la comunicación

- B) 20/03/20 12:30 p.m. SIP POR SUERTTE TODO OK
EL DOMINGO GANANMOS
- A) 20/03/20 12:30 p.m. bueno, felicitaciones, contenta no?
- B) 20/03/20 12:30 p.m. SIPPPP
SUPER VOS???
- A) 20/03/20 12:35 p.m. perdon no se que pasa que se clava a cada
rato
- B) 20/03/20 12:35 p.m. BUENO
- A) 20/03/20 12:36 p.m. si se clava despues vuelvo
- B) 20/03/20 12:36 p.m. YO YA ME VOYCOMER
- A) 20/03/20 12:38 p.m. a que hora volves????????????????
- A) 20/03/20 12:39 p.m. ehhh, que pasa con vos, tambien se te
clava??

- A) 20/03/20 12:39 p.m. cuando te conectas de nuevo??
- B) 20/03/20 12:39 p.m. NO ME FUI A COMER
TERMINO DE MANDAR UNOS MAIL Y ME VOY
SI NO VIENE JAVI ME CONECTO A LAS 15
- B) 20/03/20 12:40 p.m. SI SE ME COLGO
- A) 20/03/20 12:40 p.m. bueno buscame si?
- B) 20/03/20 12:40 p.m. BUENO
- A) 20/03/20 12:40 p.m. queria charlar un ratito con vos, pero
bueno....
- B) 20/03/20 12:41 p.m. ADELANTATE ALGO.....
- B) 20/03/20 12:41 p.m. Y???????
- A) 20/03/20 12:41 p.m. che me tenes que mandar una camiseta tuya
asi la tengo de recuerdo, puede ser o te la
tngo que comprar?
- B) 20/03/20 12:42 p.m. NO TE LA REGALO
PERO TENGO DE LAS VIEJAS
- A) 20/03/20 12:43 p.m. no importa, pero en serio me gustaria tener
una tuya de recuerdo
- A) 20/03/20 12:44 p.m. ademas es tuya, me entendes?
- B) 20/03/20 12:44 p.m. SI TE LLEGO
LO QUE TE PUSE
- A) 20/03/20 12:45 p.m. mas vale, pero que se yo, pero me gustaria
tener algo tuyo
- B) 20/03/20 12:45 p.m. SI QUERES TENGO ALGO A MI ALCANCE
MAS FOTOS!!!!!!!!!!!!
- A) 20/03/20 12:46 p.m. me imagino que esa camiseta me la voy a
poder poner no??? yo la voy a usar.....bueno
me encantaria,dale mandame
- B) 20/03/20 12:46 p.m. LA CAMISETTA?????????????"
- B) 20/03/20 12:47 p.m. QUIESIERA PERO NO TE LA PUEDO MANDAR

POR MAIL JEEEEEEEEEEEEEEEEEE
ADEMAS UNO QUIERE ALGO DE ALGUIEN
CUANDO NO LA VA A VER MAS Y NO ES
NUESTRO CASO CREO!

- A) 20/03/20 12:47 p.m. claro porque?
- B) 20/03/20 12:47 p.m. NO NADA DEJA
- A) 20/03/20 12:47 p.m. que no la puedo usar yo, es muy femenina???
dale decime
- B) 20/03/20 12:48 p.m. NOOOOO
NADA QUE VER
ES PARA HOMBRE O MUJER.....
- A) 20/03/20 12:48 p.m. ahhhhhhhh, ya veo que voy al gimnasio y
parezco trolo
- B) 20/03/20 12:49 p.m. NOOOOOOOOOOOO
OOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOO
NADA QUE VERRRRRRRR
PENSE QUE HABLABAS DE LAS FOTTOS
- A) 20/03/20 12:50 p.m. uuuuuuuuhhh, para colmo my suegro y mi
cuñado son fanaticos de racing,.....n
ocomo me voy a poner una foto, preo dale
mandame que me gusta tener fotos tuyas, ya
abri un carpeta en la maq
- B) 20/03/20 12:51 p.m. AHHHHHHHHHHHHHHH
JOYA
TE LAS PUEDO MANDAR POR LA TARDE?
- A) 20/03/20 12:51 p.m. por mandarla no hay problema, vosmandala por
colectivo a mi nombre y yo la retiro en la
terminal, te parece??
- B) 20/03/20 12:57 p.m. JEEEEEEEEEEEEEEEEEE
EEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEEE
EEEEEEE TE HABLO DE LAS FOFTOS BB
- A) 20/03/20 01:02 p.m. che estas ahi ??
- A) 20/03/20 01:04 p.m. mira, recien me hablan por tel que tipo 15
tengo que salir, voy y vengo, pero cuando
llegue te busco, y aclaramos los de las

- fotos y la camiseta porque es un quilombo,
no entiendo, chau
- A) 20/03/20 01:04 p.m. yo tambien me voy a comer
- B) 20/03/20 02:25 p.m. bye
- A) 20/03/20 02:26 p.m. eeeh, no me dejaste mandar un mensaje, estoy
en linea!!!!!!
- A) 20/03/20 02:36 p.m. por fin, viste siempre en la guardia yo
- A) 20/03/20 02:38 p.m. hey, ands por ahi??????????????????
- B) 20/03/20 02:39 p.m. sip
tengo un problema que me olvide de
contarte.....
- A) 20/03/20 02:39 p.m. dale decime
- B) 20/03/20 02:40 p.m. a partir de abril
me saque el servidor de dia
asi que nada mas voy a navegar de noche
estoy re mal
- A) 20/03/20 02:40 p.m. osea que no me quieres mas!!!!
- B) 20/03/20 02:41 p.m. no es que no te quiero
te super aprecio}
es una cuestion monetaria
pero ahora tengo que probar con tutopia
tal vez
- A) 20/03/20 02:41 p.m. porque no conseguis una clave, y ya esta
- B) 20/03/20 02:42 p.m. pero no tengo se nadie
soy pobre
pero te rrrreeeeeeeee quiero
- A) 20/03/20 02:43 p.m. sabes lo que hacen aca los chicos? entre
tres o 4 pagan una cuenta y la usan todos,
sale mas barato
- B) 20/03/20 02:44 p.m. aahhhh
esa esta buena
podria hacerla
que buena idea

viy a habkar con mis amigas

- A) 20/03/20 02:45 p.m. proba, mientras mas sean mas barato, que me estas mandando???
- B) 20/03/20 02:45 p.m. una foto
- A) 20/03/20 02:46 p.m. ya se , estoy buscando donde la guarde
- B) 20/03/20 02:46 p.m. ah
hubieses puesto open

Interrupción y Terminación

- B) 20/03/20 05:04 p.m. chau
te voy a extrañar
rspero que en la cama no piense en vos
jejeejeeeeeeeeeeeeeeee
mentira
besos
- A) 20/03/20 05:04 p.m. ja , eso era lo ultimo que faltaba no??????
- B) 20/03/20 05:05 p.m. era una jodita pa video match
- A) 20/03/20 05:05 p.m. ok chaaaaaaaaaaaaaaaa!!!!!!

Día 12

Apertura e intento de comunicación

- A) 21/03/20 12:34 p.m. hola, como estas??
- A) 21/03/20 12:35 p.m. hey, que pasa??? dale contestame, estoy en linea
- A) 21/03/20 01:02 p.m. bueno, me vas a dar bola???
- A) 21/03/20 01:03 p.m. hey , negra, decime que te pasa..... dale aunque sea mandame un mensaje por favor, sabes que me estas haciendo mierda, no juegues con eso, ahora me voy comer pero tipo 14.00 estoy de nuevo, espero verte, chau u n beso

Día 13

Apertura

-
- A) 22/03/20 02:45 p.m. lou, estas por ahi?????
- B) 22/03/20 02:51 p.m. HOLA
SOY JAVIER LULI NO ESTA
- B) 22/03/20 02:53 p.m. CHE ESTAS AHI
- A) 22/03/20 02:55 p.m. si
- B) 22/03/20 02:55 p.m. ahh como va
- A) 22/03/20 02:56 p.m. pense que no te ibas hacer pasar por javier,
dale vamos en serio, si esta javier de
verdad dale saludos
- B) 22/03/20 02:57 p.m. soy yo chabon
luli esta en lo de la tia
- B) 22/03/20 02:57 p.m. me djo clavado
- A) 22/03/20 02:58 p.m. solo en la casa??? vamos, y que haces ahi??
clavado, no lo creo
- A) 22/03/20 02:58 p.m. ok, vamos al chat puede ser???
- B) 22/03/20 02:59 p.m. estoy con la madre y la estoy esperando
- A) 22/03/20 02:59 p.m. dale aceptame y charlamos un rato
- A) 22/03/20 03:06 p.m. perdon me cai
- B) 22/03/20 04:59 p.m. hola que tal
recien llego sorry que antes no estuve
porque pusiste que te caiste????
besoso

Día 14

Apertura e intento de comunicación

-
- A) 23/03/20 08:58 a.m. hoy tipo 14.00 seguro estoy en linea, espero

- que vos tambien, un beso para vos, nos vemos
- B) 23/03/20 11:08 a.m. es una lastima me conecte por vos son las 11.05 y noi estas
me parece que lo dejamos para el llunes
hoy me tengo que ir a lo de mi tia de nuevo
y de ahi me voy para el partido
bye buen fin de semana!!
- A) 23/03/20 11:28 a.m. hola, recien llego, hace lo posible,
charlamos un ratito y nada mas, son las
11.30
- A) 23/03/20 11:32 a.m. por favor, si no estoy, dejame un numero de
telefono y te llamo, chau y besos

Día 15

Apertura e intento de comunicación

- B) 24/03/20 02:30 a.m. LO DEL TEL LO DEJAMOS PARA OTRO DIA
HABLAMOS EL LUNES SI O SI
DALE?
- A) 24/03/20 08:39 a.m. no pasar el fin de semana así???.no, para,
hasta cuando voy estar aguantndo me cosas,
trata de entar hoy, te espero
- B) 24/03/20 12:55 p.m. ya entre
- B) 24/03/20 12:58 p.m. a eso de las 14:30 espero verte

Día 16

Intento y fracaso en la comunicación

- A) 26/03/20 08:12 a.m. estas por ahí?? ahora
- A) 26/03/20 02:16 p.m. hola, Luo, andas por ahí???
- A) 26/03/20 02:34 p.m. hey, te estoy esperando, que pasa, estas
oculta???
- B) 26/03/20 05:20 p.m. pelotudo forro borrame de tu lista

- A) 28/03/20 11:52 a.m. verte en linea es de no creer eh
- A) 28/03/20 11:53 a.m. para no te vayas, justo que me sente en el escritorio me aparecio tu mensaje, cuando te mando el mio demoro mas que la mierda, y te fuiste, aguantame un minuto, bueno te espero a las 14 mas o menos, pero estate ahi, esperame un minuto
- B) 28/03/20 12:16 p.m. ACA TOY
- A) 28/03/20 12:16 p.m. es de no ceer esto pero es real,no??? que haces, como andas???
- B) 28/03/20 12:17 p.m. ES REALITY SHOW
JE JE
- A) 28/03/20 12:20 p.m. dale aceptame el chat
- B) 28/03/20 12:20 p.m. lo acepte
- B) 28/03/20 12:24 p.m. no sep
me parece que es mi pc
- A) 28/03/20 12:27 p.m. por que no reinicia tu maq, dale te espero
- B) 28/03/20 12:28 p.m. bueno ahi va
- A) 28/03/20 12:28 p.m. que significa el telefonito al lado de tu nombre??
- A) 28/03/20 12:29 p.m. me parece que era yo, ahora esta mas rapido
- A) 28/03/20 12:29 p.m. estas por ahi, o con quien
estas?????????????????????
- B) 28/03/20 12:31 p.m. sola
bajandome un puto programa de la dgiii
che que pasa que no acepta el chatttttt?
- B) 28/03/20 12:32 p.m. che tengo un tel????
que mierda una vez que podemos hablar no acepta este chatttt
que ma!!!!!!!!!!!!
- A) 28/03/20 12:34 p.m. lo acepte, no se quemierda le pasa a esto,

- dame tu telefono
- A) 28/03/20 12:36 p.m. sabes lo que es que no nos podemos conectar? es que vos estas navegando y se caga el sistema, yo tambien estaba navegando, sali y empezo a mandar mas rapido pero vos no se, te estoy esperando
- A) 28/03/20 12:38 p.m. dale
- B) 28/03/20 12:38 p.m. ya va espera otro tpque
- A) 28/03/20 12:39 p.m. aceptame el chat
- A) 28/03/20 12:39 p.m. que pasa, que estas haciendo?
- B) 28/03/20 12:41 p.m. estoy bajando

Interrupción / Objeto de la comunicación

- B) 28/03/20 02:18 p.m. HOLA VOLVI POR 20 MINUT NOMAS
- B) 28/03/20 02:20 p.m. **////////////////////**
- B) 28/03/20 02:21 p.m. CHE ESTAS AHIII?
APURATE QUE ME VOY EN BREVES
- B) 28/03/20 02:22 p.m. **////////////////////**
////////////////////
- A) 28/03/20 02:28 p.m. ACA ESTOY
- A) 28/03/20 02:28 p.m. GRACIAS POR ESPERARME
- A) 28/03/20 02:28 p.m. **ANDAS POR AHI???**
- B) 28/03/20 02:28 p.m. CHE APURATE
QUE EN BREVES ME VOY
- A) 28/03/20 02:29 p.m. **ADONDE????**
- A) 28/03/20 02:29 p.m. ACEPTAME EN EL CHAT

Terminación

B) 28/03/20 04:22 p.m. BUENO, ME ALEGRO QUE NOS HAYAMOS
ARREGLADO
UN SUPER BESO Y E VOY A RE EXTRAÑAR
TE QUIERO
LULI

La tercera sesión que conforma nuestro material de análisis presenta una serie de particularidades que la hacen, de alguna manera, especial y distinta de las anteriores.

En el encabezamiento del texto ya se explica que existe un texto oculto dentro de la misma sesión al cual no tenemos acceso porque se trata de una instancia más privada: lo que tenemos aquí es una sesión normal - utilizando el programa ICQ - donde los participantes hacen uso de uno de sus recursos y participan de lo que ellos denominan "el chat" y que corresponde a la posibilidad de ver lo que escribe el otro en el mismo momento en que lo escribe. Se trata de un espacio donde solamente participan aquellos que han establecido la comunicación ya que - para que se desarrolle - uno realiza la propuesta y el otro, desde su máquina, la acepta o no.

Observaremos, entonces, que los participantes se "retiran" a este espacio más privado del cual nosotros no tenemos testimonio.

De todas maneras, la sesión presenta distintas novedades que es importante rescatar a los fines de nuestra tarea.

Se trata de una sesión que se desarrolla durante varios días y que hemos recortado ya que prosigue la relación establecida por los participantes. No encontramos la misma organización de las sesiones anteriores fundamentalmente por dos causas que interrumpen continuamente la comunicación que podemos observar: en primer lugar, el hecho de comunicarse a través de lo que denominan "el chat" (que no podemos observar) y, en segundo lugar, distintas interrupciones por causas técnicas.

Nos encontramos así con una comunicación que se interrumpe constantemente, en algunos casos los participantes intentan comunicarse con el otro sin éxito, otras veces se dejan mensajes, etc.

Es de destacar, sin embargo, que estas limitaciones no impiden que la relación establecida continúe. Retomaremos esta observación hacia el final de este análisis.

Es difícil, entonces, obtener recortes en la comunicación que presenten abordajes de distintos temas. Tenemos, sin embargo, algunos días donde podemos analizar "conversaciones" un poco más extensas. Tal es el caso de los días 13 y 20 de marzo.

Nos ocuparemos de los indicadores que hemos señalado durante esta sesión.

Dijimos que estos indicadores son fundamentales para la configuración de la identidad durante el chateo ya que los participantes no se pueden ver ni escuchar.

Primero, y en color verde, hemos señalado algunas expresiones que explícitamente nos acercan datos sobre la identidad de los protagonistas: edad, lugar de residencia, ocupación, situación familiar, etc.

De manera implícita también podemos obtener información sobre la edad de los protagonistas. Hemos rescatado algunas expresiones: "me estoy bajando música", "sos recopado, cordobés", "ponete las piletas", "sip, sip", "bajándome un servidor", "odio a esas forras".

Es de destacar que estas expresiones corresponden a la chica, pero el varón se expresa de una manera bastante juvenil también. Implícitamente, este tipo de expresiones provocan que la otra parte se forme una identidad bastante aceptable de la persona que las utiliza. Creemos que es una manera de generar simpatía en este medio. Algunas de dichas expresiones son:

"te sigo los pasos mi vida, ja, ja, ja"

"recién llego de la calle, estoy acomodando el quilombo, tengo un hambre que me muero, que servidor estás bajando?"

"me imagino que vos sos de las minitas que bailan encima de los baffes"

Hemos indicado las expresiones en color amarillo. Algunas de ellas indican también un manejo bastante avanzado del vocabulario técnico de computación, pero no creemos que ese sea el factor esencial para dominar correctamente el código en el chateo.

Este es el punto donde queríamos centrarnos: el varón demuestra manejar el mismo código que la chica y esa es la causa por la cuál la negociación aquí entablada resulta un éxito. No es un dato menor el hecho de que el varón cuente prácticamente con la misma edad que el participante masculino de la primera sesión: 28 años. Sin embargo, sus expresiones y su participación son totalmente distintas. En ningún momento pretende establecer algún tipo de dominio en la comunicación.

Otro punto que denota un buen manejo del código está dado por la posibilidad de que otros participantes intervengan en la comunicación: en un momento determinado la chica informa la presencia de su novio: "vino javier". El varón, lejos de inhibirse ante una posible confrontación reacciona favorablemente invitando al "rival" a sumarse a la comunicación: "aceptame el chat, quiero hablar un rato con el".

En color fucsia hemos señalado algunas expresiones que podrían denominarse de doble sentido y que también contribuyen a configurar una identidad simpática y amigable en cada uno de los participantes:

"aceptame", "siempre te voy a aceptar"

"nos llevaríamos muy bien en la cam, perdon digo en la cancha"

En color celeste señalamos aquellas emisiones donde los recursos gráficos permiten resolver la entonación (reiteración de signos de interrogación, de letras, de signos de admiración, etc) y algunas

expresiones (uuuuu, eeuuu, hey!!!!!!!, ahhhhhh, jeeee, zzzzzzzz, etc). Asimismo algunas palabras se presentan reducidas (bebé = BB).

Vemos que la utilización de estos recursos es permanente en esta instancia. Es importante observarlo porque es justamente a través de estos elementos que los participantes demuestran su manejo del código.

Otro punto para resaltar es la utilización de insultos: hemos indicado estas expresiones en color gris. Los insultos permiten claramente entender la actitud del otro.

Dijimos anteriormente que la comunicación no se interrumpe a pesar de los inconvenientes que habíamos indicado. Creemos que se debe al hecho de que, mas allá de la relación que han establecido los participantes, ambos aceptan la posibilidad de “no encontrarse” como propia del chateo, razón por la cual se dejan mensajes esperando la ocasión para establecer comunicación. Pensamos que esto también forma parte del manejo del código.

No hay mucho para señalar en relación a las categorías de VAN DIJK. Las constantes interrupciones y las invitaciones “al chat” no nos permiten separar tan claramente las distintas categorías. De todas maneras hemos realizado una separación donde se pueden distinguir algunas de ellas (al menos en los días donde la comunicación es desarrollada en ICQ y no en el espacio más privado).

Para finalizar este pequeño análisis queremos señalar que se trata tan sólo de una aproximación al discurso del chateo y a las negociaciones que se entablan. Las conclusiones obtenidas son parciales y merecen una profundización que podría darse en otro trabajo de investigación.

Entendemos que los elementos señalados son constitutivos del código del chat , que el tipo de negociaciones que se dan son similares a las de la conversación pero no iguales, ya que los recursos utilizados son otros. Por otra parte, la instancia comunicativa del chat no cuenta con la misma difusión que la conversación.

Para la elección del corpus, recurrimos a estas tres instancias porque representan los tres resultados posibles de obtener en una negociación: negativo, neutro y positivo. De todas maneras, entendemos que el análisis debería considerar un corpus más extenso, de manera tal que la confirmación de resultados obtenidos cuente con mayor asidero.

Dado que no resulta fácil acceder a instancias de chat – por su carácter privado, sobre todo - hemos preparado una pequeña encuesta que nos permite conocer un poco más qué es lo que la gente piensa sobre esta nueva instancia comunicativa.

Presentamos su estructura a continuación.

Universidad Nacional de Río Cuarto

Facultad de Ciencias Humanas

Encuesta: Internet Relay Chat

Nota: la presente encuesta se realiza a los fines de confirmar una serie de datos relacionados a las sesiones de chateo. Se solicita a los participantes la autorización para presentar los resultados de las mismas en el marco de un trabajo final de tesis en la Universidad Nacional de Río Cuarto. Es exclusivamente para estos fines que se solicitan los datos personales.

Nombre y Apellido:.....

Sexo:.....

Edad:.....

Lugar de residencia:.....

Ocupación:.....

1) **¿Qué programas utilizas frecuentemente para chatear?**

.....
.....
.....

2) **¿Utilizas tu propia computadora o asistes a lugares preparados para tales fines?**

.....
.....

• **Cuando comienzas una nueva sesión de chateo:**

Te presentas e invitas a tu receptor para que sume al chat: _____

Directamente comienzas proponiendo un tema para la comunicación: _____

Esperas que otros te contacten: _____

• **Para el desarrollo de un nuevo tema:**

Prefieres proponer el tema:

Prefieres que el otro participante proponga los temas:

No tienes problemas en proponer o aceptar temas:

- **Para la finalización de la sesión:**

Anticipas que deseas terminar la sesión: _____

Simplemente terminas la sesión sin importar si el corte es abrupto: _____

Utilizas otras formas: _____

- **Responder brevemente las siguientes preguntas:**

¿Utilizas la repetición de signos de pregunta o de exclamación en tus enunciados?

.....
.....

¿Escribes algunas exclamaciones?: (de ser afirmativa la respuesta favor de brindar algunos ejemplos)

.....
.....

¿Utilizas “emoticones” o algún otro signo en tu escritura?

.....
.....

¿Utilizas insultos?

.....
.....

Tu escritura ¿presenta errores de ortografía y de coherencia y cohesión en el enunciado?

.....
.....

Estos errores ¿se deben a un desconocimiento de la gramática o a una necesidad de ser rápido en tu participación?

Los resultados obtenidos en esta encuesta nos permiten, en primer lugar, tomar conciencia de la expansión de esta nueva manera de comunicarse entre los jóvenes, sobre todo. Si bien no son demasiado extensas, las mismas dan cuenta de un conocimiento amplio sobre el tema.

Algunos aspectos interesantes que rescatamos de las respuestas:

- La mayoría de los participantes se suman a sesiones ya establecidas, lo que indica la poca predisposición para comenzar una nueva.
- Los participantes no tienen problemas en proponer o aceptar temas, lo que demuestra que el “objeto” de la sesión no es importante.
- Los participantes recurren a la “innovación tipográfica” para compensar la ausencia del canal auditivo, sobre todo (repiten signos de interrogación y de exclamación, por ejemplo).
- Para compensar la ausencia del canal visual, el “emoticono” es el recurso más importante. Todos los participantes lo utilizan.
- La mayoría de los participantes explican los errores de ortografía por la dinámica que exige la interacción.
- La reducida extensión de las intervenciones es un elemento que observan todos los participantes. Señalan que – de no respetar esa máxima – el usuario puede ser expulsado. Inclusive utilizan el término “laguear” para señalar el riesgo.
- La posibilidad del anonimato – que generalmente se constituye como el elemento de interés en el chat – origina desconfianza en muchos de los usuarios. Es por ello que la conversación “cara a cara” todavía ocupa el primer lugar en la preferencia de los jóvenes.
- Es de destacar que una cuestión que podría haber influido para limitar esta nueva manera de comunicación (y que, de hecho, lo hizo durante los primeros tiempos) parece haber sido superada: la cuestión económica. Desde la proliferación de distintos “cyber-cafés”, cabinas con acceso a internet, etc. aquellos usuarios que no contaban con equipos propios pueden hoy acceder al chateo sin incurrir en grandes gastos.

Con todo, el chat ya constituye una práctica comunicativa difundida. Son numerosos los visitantes que concurren a los “cyber” y son muchas las horas que permanecen cateando. El fenómeno ha generado, inclusive, múltiples discusiones referidas al problema de la adicción. Dado que eso no forma parte de nuestro trabajo, no nos extenderemos sobre esta perspectiva.

6. Conclusiones

En esta última parte de la tarea hemos de señalar que, efectivamente, la oralidad está presente en esta nueva instancia comunicativa.

Hemos podido corroborar esto desde dos ejes de trabajo: en primer lugar, el trabajo sobre las instancias ofrecidas por los informantes ha permitido observar distintas negociaciones que son del mismo tipo que las que aparecen durante la conversación.

El análisis de las instancias elegidas presenta un ejemplo para cada uno de los resultados posibles en cuanto a las negociaciones entabladas:

- **La negociación resulta un completo fracaso:** el análisis del primer caso nos lleva a considerar esta opción, ya que uno de los participantes termina abruptamente la comunicación con el otro. La inexperiencia en el manejo del código es uno de los factores que generan la exclusión (otro factor podría estar dado por la formalidad que se observa en las intervenciones del participante masculino). En esto es preciso señalar que las negociaciones en el ámbito del chateo deben ser más cuidadosas dada la posibilidad que tienen los participantes de excluirse en cualquier momento.
- **La negociación es neutra en cuanto a su resultado:** durante el análisis de la segunda sesión, los participantes han podido establecer fehacientemente una situación de comunicación pero no se esfuerzan demasiado en construir una identidad determinada, no participan en pos de propios intereses sino que entablan su relación en función de una búsqueda que los motiva y que, por fracasar, determina la finalización de la comunicación y – hasta podemos aventurar – de la relación entablada.
- **La negociación es un éxito:** en la última sesión los participantes establecen una comunicación efectiva que les permite una relativa confianza del uno hacia el otro. No conocemos en que podría terminar la relación entablada, pero sí podemos pensar que tendrá continuidad.

En segundo lugar, las categorías señaladas por **Van Dijk** para el análisis de la conversación pueden delimitarse también en esta nueva instancia.

Habíamos señalado que, si bien las categorías de **PREPARACIÓN**, **ORIENTACIÓN** y **CONCLUSIÓN** se desdibujaban en la dinámica propia de las sesiones de chateo, era posible diferenciar claramente la **APERTURA**, el **OBJETO** y la **TERMINACIÓN**. En este punto es preciso señalar que estas categorías están estrechamente relacionadas a la simultaneidad que caracteriza al chateo y no constituyen fórmulas demasiado extensas en cuanto a su constitución. Tan sólo cuando se trata el **OBJETO** de la comunicación es permitida la extensión (de todas maneras las emisiones de cada uno de los participantes son breves).

En las negociaciones que se dan en las sesiones de *chat*, el objetivo fundamental es la construcción de una determinada identidad para retener al otro. Esto porque los participantes deben resolver una cuestión fundamental que corresponde a la pragmática: no se pueden ver, ni se pueden escuchar., y esa falta de elementos tiene una incidencia esencial en la construcción de la identidad de cada uno de ellos.

La pragmática considera que el lenguaje es un medio de comunicación, se analizan las funciones del lenguaje, se estudian enunciados lingüísticos reales, contextualizados; se le otorga una gran importancia a la interdisciplinariedad, recibe aportes de la filosofía, antropología, psicología, sociología, informática, semiótica, cibernética, etc. y se estudian los procesos para comprender y

producir textos o discursos concretos (Rueda y Aurora, 2001, *Claves para el estudio del texto*, Córdoba, Comunicarte, p. 120).

Desde esta caracterización de la pragmática es sumamente importante la configuración de identidades por parte de los participantes.

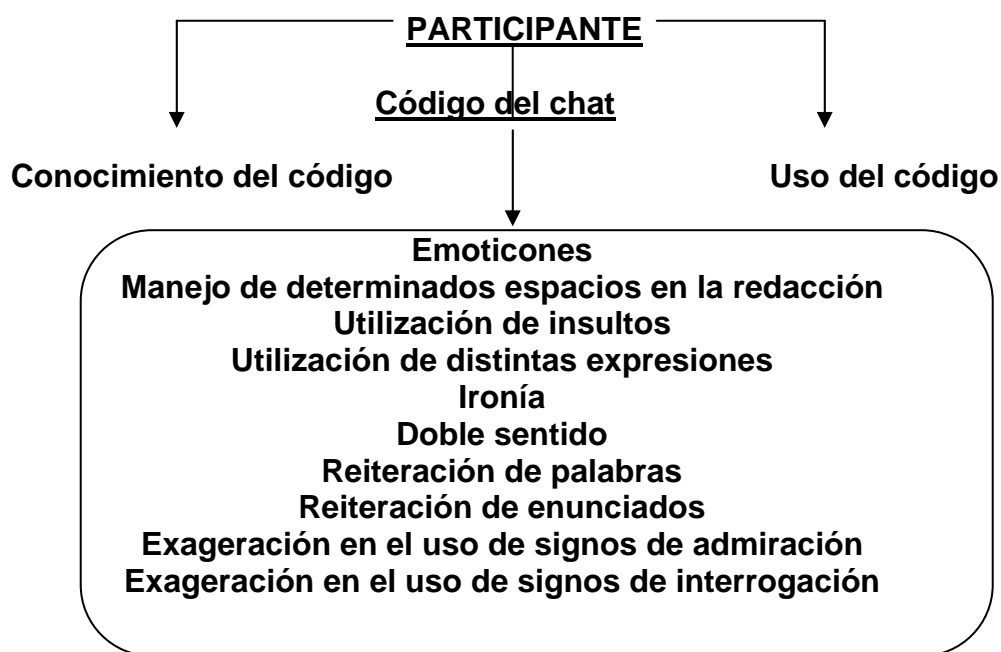
En el caso de los participantes del *chat* hemos de señalar que resuelven esta cuestión desde elementos que son constitutivos del texto y que son pertinentes para construir la identidad que les estaba vedada desde el anonimato al que los había sometido la intermediación de la computadora.

Para esta construcción de identidad es imprescindible un uso y manejo del código propio del chateo. Código entendido como sistema de elementos que hacen posible una efectiva comunicación entre dos o más participantes.

El conocimiento que el participante tiene de ese código y el uso que hace del mismo permite configurar una identidad que el otro reconoce y desde esos parámetros intentan – con éxito o no – entablar un proceso comunicativo.

¿Cómo está constituido el código? Los "*emoticonos*", el manejo de determinados espacios en la redacción, uso de insultos, de distintas expresiones, ironía, doble sentido, reiteración de enunciados, exageración en la utilización de algunos signos gramaticales, etc.; conforman un sistema que tiene por objetivo salvar la cuestión del no verse ni escucharse. De esta manera puedo gritar con el signo de exclamación, puedo sancionar ya no con la mirada pero sí con el insulto, y así reemplazar sucesivamente los elementos de la situación de conversación mediante determinados signos creados a tales fines.

Un posible esquema para representar el planteo anterior podría ser el siguiente:



Esta configuración particular de un código tiene una plena justificación – además – desde el aspecto lúdico del chat, motivo por el cual muchos adolescentes son usuarios del mismo.

Nos parece importante retomar, en este punto, la definición que habíamos considerado para el proceso de comunicación, pero para reflexionar ahora sobre la importancia del código:

Básicamente el proceso de comunicación se entiende como la transmisión de información de un emisor hacia un receptor, por medio de un determinado canal. El proceso supone, entonces, que el emisor codifica esa información, con el recurso de algún sistema de signos convencionales, en tanto que el receptor es quien debe decodificarla (Bernárdez, Enrique, 1982, *Introducción a la Lingüística del Texto*, Madrid, Espasa – Calpe, p.58. En: Rueda y Aurora, 2001, *Claves para el estudio del texto*, Córdoba, Comunicarte, p. 15).

Hemos detenido nuestra atención en este aspecto de la definición: un sistema de signos convencionales. Justamente los signos que se han señalado como constitutivos del código del chat forman parte del sistema de signos convencionales que utilizan los participantes de esta instancia comunicativa y que les permite una interacción exitosa.

Para terminar, queremos aprovechar este espacio para reflexionar sobre otros aspectos de este trabajo.

La conversación ha representado y representa aún la instancia básica de comunicación que pueden establecer dos personas. No conocemos lo que implica el avance de nuevas instancias como el chateo. Lo que no se puede desconocer de ninguna manera es que estas nuevas instancias ya han avanzado considerablemente en lo que a preferencias respecta y tienen numerosos adeptos algunos de los cuales prefieren ya estas nuevas maneras de comunicarse a las tradicionales.

De todas maneras, es preciso señalar que se trata de dos espacios distintos, que cada uno tiene sus propias características y que – si bien coinciden en algunos puntos – difieren bastante en otros.

Es redundante referirse a la importancia de la conversación para el desarrollo de la humanidad. Walter Ong se ha referido extensamente a ello.

En este sentido, nos preguntamos si la proliferación de espacios como el chateo no significa – de alguna manera – una vuelta a la “cultura oral”. Una cultura oral entendida como necesidad de comunicarse informalmente con alguien sin tener que establecer un contacto de persona a persona. Cultura oral entendida como una manera distintas de “conversar” ante el anonimato en el que nos ha sumido el avance de la tecnología y del progreso.

Es interesante señalar lo que ocurre en el ámbito laboral en este sentido:

“Las charlas en los pasillos se fueron convirtiendo en chat-groups en la intranet, las conversaciones con el jefe o los colegas se transformaron en mensajes electrónicos, y el saludable hábito de hablar se fue perdiendo poco a poco. Como planteaba el director de Recursos Humanos de una empresa multinacional: “cuanto más invertimos en tecnología de comunicaciones, menos comunicación genuina tenemos” (López Galelo, Gabriela. Suplemento “EMPLEOS” Diario LA NACIÓN. Julio 2000. Pág. 16).”

Sería interesante indagar sobre cuál (o cuáles) de los medios - actualmente en vigencia - responde más efectivamente al concepto propio de comunicación.

Recordemos, a propósito de esta cuestión, las respuestas ofrecidas por los entrevistados en nuestro trabajo cuando consultábamos sobre la preferencia entre la conversación y el chat.

“El chat permite contactar, conocer gente de otros lugares que solamente se podría conocer viajando, el medio permite franquear grandes distancias”.

“Prefiero el chateo porque de esta forma no tenés la necesidad de ser tan sincera”

“Pienso que el chat ayuda a mucha gente que tiene problemas de comunicación a desenvolverse mejor. No es mi caso, pero conozco mucha gente que sí”.

“Generalmente por chat las cosas se tergiversan mucho, es como estar escondido detrás de una pantalla, te muestran una realidad que no existe”.

“Me interesan las dos formas, pero prefiero la charla común, ya que el contacto es más directo y fluido. También es mejor la conversación en el aspecto de las expresiones y la manera de decir las cosas, ya que en el chat una frase puede ser interpretada de diferente forma a la que uno en realidad quiere darle”.

Confirmamos entonces que existen partidarios de ambas opciones: existen los partidarios del chat y también están los que prefieren la conversación.

Finalmente, queremos indicar que consideramos que los modelos propuestos por la globalización han traído como consecuencia la pérdida de identidades particulares en pos de estructuras ya establecidas que pretenden resolverlo todo.

Es por ello que nos resulta sumamente interesante el indagar sobre la configuración de identidades en este nuevo espacio comunicativo. Es un interrogante interesante el que se nos plantea cuando indagamos sobre cómo se mantiene la individualidad en estos espacios donde se igualan todas las participaciones.

Desde este punto podríamos considerar una futura profundización de la tarea que se ha iniciado aquí, con la presentación de esta tesis de licenciatura.

Nos ha parecido pertinente, para cerrar este trabajo y para dejar abiertos los interrogantes respecto al chat también, retomar las consideraciones de Graciela Reyes:

“La diferencia más elemental entre los significados que generamos al hablar o escribir es que algunos son intencionales y otros no. La pragmática se ha concentrado, hasta el momento, en el análisis de cómo producimos significado intencional, es decir, en el análisis de cómo decimos lo que queremos decir y cómo lo comprendemos cuando nos lo dicen.....Sin embargo, el estudio del uso del lenguaje debe incluir los usos discordantes o más o menos limitados, y está apuntando en los últimos años una tendencia nueva: el interés por cómo los hablantes, más que hablantes y oyentes, son participantes, es decir participan de una actividad que consiste en producir significados mediante el lenguaje, incluso cuando la expresión es incoherente, e incluso en el caso extremo de que el lenguaje de que se vale un hablante no le sea conocido del todo (Reyes, Graciela, 1994, *La Pragmática Lingüística*, Barcelona, Montesinos).”

7. Bibliografía

Dalmagro, M.; 2003; *Cuando de textos científicos se trata...*; Córdoba, Comunicarte Editorial.

Kerbrat - Orecchioni, C.; 1986; *La enunciación*; Versión castellana de Gladys Anfora y Emma Gregores, Buenos Aires, Edicial.

Kerbrat - Orecchioni, C.; Material curso de posgrado "La conversación" Universidad Nacional de Rosario.

Kerbrat - Orecchioni, C.; 1984; *"An Introduction to Discourse Analysis"*, adaptación de Coulthard, Malcom; New York; Longman (versión castellana de Daniel Romero).

Mayans i Planells, J.; 2002, "*Género chat, o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*", Barcelona, Gedisa

Ong, W.; 1987; *Oralidad y Escritura, tecnologías de la palabra*; México, Fondo de Cultura Económica.

Reyes, G.; 1994; *La Pragmática Lingüística*; Barcelona; Montesinos.

Rueda, N. y Aurora, E.; 2001; *Claves para el estudio del texto*; Córdoba; Comunicarte Editorial.

Van Dijk, T.; 1986; *La ciencia del texto*; Barcelona, Paidós Comunicación.

Yus, F.; 2001; *Ciberpragmática, el uso del lenguaje en Internet*, Barcelona, Ariel Lingüística.