

## Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de wasap

Manuel Alcántara Plá

Universidad Autónoma de Madrid

[manuel.alcantara@uam.es](mailto:manuel.alcantara@uam.es)

### Resumen

Este trabajo aporta datos sobre la necesidad de revisar la definición de las unidades del discurso cuando se aplican al análisis de conversaciones mediante mensajes instantáneos en español. Se ha analizado un corpus de la popular aplicación *Whatsapp* con 176.000 palabras comparando sus características, por un lado, con otras formas novedosas de comunicación relacionadas con internet y, por otro, con las formas tradicionales de oralidad y escritura. Los datos muestran que hay diferencias relevantes tanto en la estructura de la conversación (intervenciones, turnos, etc.) como en la misma definición de esta, convertida en una interacción de límites difusos que tiene lugar de manera simultánea con otras conversaciones y que incorpora un alto grado de multimodalidad. Se concluye que se deben redefinir las unidades tomando como base las características particulares de los mensajes instantáneos y no solo como una adaptación –o deformación– de otros tipos de comunicaciones pre-existentes.

**Palabras clave:** unidades del discurso, mensajes instantáneos, conversación, oralidad, lingüística de corpus, Whatsapp

### Abstract

The aim of the present study is to explore whether traditional discourse units are valid for the analysis of instant messaging (IM) conversations in Spanish. Corpus-based techniques were applied to a 176000 words corpus of *Whatsapp* interactions in order to compare their features with those of written/spoken texts and of other new forms of communications in Internet. The findings show that we do find relevant differences that affect both the structure of the interaction and how we define the interaction itself. Results indicate that conversations with IM have fuzzy limits, usually occur simultaneously with other interactions, and are multimodal. We conclude that units of analysis should be revised not as a variation of traditional written/spoken texts, but as a different class of interactions.

**Keywords:** discourse units, IM, conversation, orality, corpus linguistics, Whatsapp

### 1. Un tipo de interacción nuevo y muy popular

Este artículo parte de la hipótesis de que la comunicación con mensajes instantáneos a través de aplicaciones como la popular *Whatsapp* tiene unas características diferenciadoras con respecto a los demás tipos de intercambios lingüísticos y que estas nos obligan a redefinir las unidades que utilizamos para su análisis. La popularidad de este nuevo tipo de conversaciones ha provocado interés en su estudio aunque siempre con una caracterización muy marcada por la toma de otros tipos de interacciones preexistentes como referencia. Una prueba de ello es que la descripción más extendida implique la idea de “oralidad escrita”, que es claramente una contradicción en sus propios términos. Un ejemplo de estas descripciones la vemos en Yus (2001) cuando habla de la conversación virtual (*chat*) como “una conversación oral en un soporte escrito”, para advertir a continuación que se trata de “una nueva forma de

comunicación”. Lucía (2012), por su parte, nos sitúa con las tecnologías del siglo veintiuno en el desarrollo de la que denomina como *tercera oralidad* (la segunda sería la provocada por las tecnologías del siglo pasado, especialmente la televisión, la radio y el teléfono) y de una *segunda textualidad* escrita en la que el texto digital “comparte, a un tiempo, algunas características del texto escrito y del texto oral”. Las siguientes páginas aportan datos que muestran que, cuando se trata de comunicación a través de nuevos medios, no siempre son vinos viejos en odres nuevos y que estas peculiaridades no se limitan al léxico o a aspectos tipográficos, sino que llegan a afectar al modo en que se estructura el discurso y la definición de las unidades que lo conforman.

Este no es el primer intento de identificar las características propias de los mensajes instantáneos. El más cercano a este trabajo en cuanto a sus objetivos es el capítulo de Naomi Baron titulado “Are Instant Messages Speech” (Baron 2008) sobre el uso de mensajes por anglófonos. Sin embargo y a pesar de lo que anuncia su título, aquel trabajo no llega a responder de manera satisfactoria a la cuestión que propone. En sus conclusiones, nos dice sobre la pregunta de si los mensajes instantáneos son habla: “La respuesta sencilla: no, aunque hay suficientes elementos similares (sobre todo en las conversaciones entre hombres) para explicar por qué hablamos de conversaciones y no de cartas”. A pesar de esto, el grueso del trabajo muestra de hecho coincidencias entre ambas modalidades y la única diferencia significativa que se señala reside en una mayor preocupación formal en los mensajes instantáneos que en el habla, lo que no parece suficiente si tenemos en cuenta que en esta última también hay géneros y contextos con distintos grados de formalidad.

Para este estudio he analizado mensajes enviados a través de la aplicación *Whatsapp* (a partir de aquí abreviado como “WA”), sistema que he elegido entre todos los existentes para mensajería instantánea únicamente por ser el más popular. La aplicación fue creada en el 2009 por el estadounidense Brian Acton y el ucraniano Jan Koum, ambos ex empleados de *Yahoo Inc.*, y el blog oficial de la compañía afirmaba haber llegado a 400 millones de usuarios en todo el mundo en diciembre del 2013 cuando en agosto de ese mismo año lo había hecho por primera vez a los 300 millones (blog oficial de *Whatsapp*, 13/12/2013). Eso nos da una idea del nivel de crecimiento de su popularidad, probablemente intensificada por su reciente compra en febrero del 2014 por parte de la red social más utilizada, *Facebook* (blog oficial de *Whatsapp*, 19/2/2014).

Los programas de mensajería instantánea actuales comparten la mayoría de las características importantes, por lo que las observaciones y conclusiones de este estudio se podrán aplicar fácilmente a los demás sistemas. Todos ellos permiten mandar mensajes de texto a receptores específicos que pueden, a su vez, contestar del mismo modo y así desarrollar conversaciones por este procedimiento. Los mensajes se envían de móvil a móvil utilizando como referencia el número telefónico personal de cada usuario, pudiéndose establecer conversaciones entre dos personas o entre grupos predeterminados por los usuarios. Dependiendo del diseño del sistema, a las palabras se le pueden sumar imágenes, audios o vídeos. WA sí permite esta dimensión multimedia.

El usuario dispone de un teclado convencional tipo *QWERTY* para redactar los mensajes además de una variedad muy amplia de símbolos y *emoticonos*. Las intervenciones se presentan verticalmente y en el orden cronológico en que han sido enviadas, claramente delimitadas y siempre acompañadas del nombre del interlocutor y la hora en que ha sido escrito el mensaje. Se incluyen las intervenciones del propio usuario de modo que se pueda leer la conversación completa en todo momento. Cada mensaje se ilustra con una información añadida referida a si el mensaje ha sido enviado, lo que se marca con un

*check* o *palomilla verde*, y si ha sido recibido por el otro teléfono, que se marca con dos de estos *checks*. Por último, el programa permite personalizar aspectos visuales tales como el tamaño de la fuente o el diseño del fondo.

Ni las conversaciones ni las intervenciones que las componen tienen ninguna restricción espacial o temporal. Una conversación solo termina cuando sus interlocutores la abandonan definitivamente. Como veremos, esta característica es la fuente de algunos de los rasgos más peculiares de la comunicación en mensajes instantáneos.

He utilizado un corpus de 176.000 palabras repartidas en 32 conversaciones con 106 participantes distintos que realizan un total de 34.100 intervenciones<sup>1</sup>. Los participantes se encuentran en una franja de edad de entre veinte y cuarenta años que, como veremos en la siguiente sección, es la mayoritaria en el uso de las nuevas tecnologías. WA incluye una opción para exportar las conversaciones en un fichero de texto y poder mandarlas así a través del correo electrónico, lo que ha facilitado la recopilación y el trabajo con muestras reales. Al tratarse de un fichero de texto, no obstante, se pierde todo el aspecto visual de la aplicación así como los posibles adjuntos multimedia enviados en la conversación (fotos, vídeos, etc.) aunque dejan una huella que nos permite situarlos en la conversación.

Una dificultad para recopilar corpus de este tipo reside en el uso fundamentalmente privado de WA, lo que provoca lógicas reticencias a la hora de ceder las conversaciones para su estudio. Por este motivo, los ejemplos aparecerán aquí con los participantes convertidos en P1, P2, P3, etc. (empezando por P1 en cada ejemplo) para garantizar su anonimato.

## **2. La comunicación lingüística a través de las nuevas tecnologías**

Los cambios en el modo en que nos comunicamos derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información han provocado curiosidad en los estudiosos de la lingüística desde múltiples perspectivas. En el caso del español, contamos ya con ejemplos de literatura prescriptiva como la obra *Escribir en internet* (Tascón 2012), de análisis de su impacto en el trabajo de los lingüistas (Lavid 2005), de descripciones del uso del lenguaje en Internet (Yus 2001, Lucía 2012), de trabajos mixtos que se mueven entre la descripción y los consejos de uso (Cassany 2012) e incluso alguna defensa radical de una supuesta “neolengua” surgida de estas tecnologías (Semprún 2012). La mayoría de ellos, como ocurre con todos los incluidos en esta pequeña muestra, se centran más en internet que en otras tecnologías recientes como son las diseñadas específicamente para los teléfonos inteligentes y las *tablets*. A pesar de ello, sus aportaciones son de interés para nuestro estudio ya que los sistemas sobre los que trabajan comparten con la mensajería instantánea rasgos que afectan a la comunicación, sobre todo:

1. El uso de aparatos electrónicos con sistemas informáticos (un sistema operativo y un programa) como intermediarios en nuestra comunicación.
2. El uso de la escritura como modo preferente en lugar del habla. Esta nueva popularidad de lo escrito ha provocado una ruptura del “monopolio que tenía hasta ahora la escritura normativa” (Cassany 2012) que analizaremos en detalle más abajo.

Una característica también compartida, pero en constante evolución, es el perfil típico de los usuarios, que en todos estos sistemas ha sido marcadamente joven de inicio y se

ha ido extendiendo paulatinamente a otras edades. Por poner un ejemplo, el *IV Estudio anual de redes sociales*, editado a principios del 2013 por las empresas de estudio de mercado online Elogia e Iab Spain Research, advertía que la franja de más edad entre sus encuestados (entre 40 y 55 años) era la menos presente en las redes sociales con un 44% que reconocía no utilizarlas nunca mientras que ese porcentaje se reducía al 7% en los adolescentes (entre 14 y 17 años). Es interesante señalar que ese mismo informe destaca que la principal actividad para la que se utilizan las redes es precisamente para tener conversaciones a través de mensajes instantáneos.

La mayoría de las plataformas de internet (los foros, los chats, las redes sociales, etc.) también se diferencian de los mensajes instantáneos que nos ocupan aquí en que en estos últimos:

1. La hipertextualidad no es un elemento fundamental en la comunicación, algo que está cambiando según los teléfonos van permitiendo un mejor acceso a internet y se diluye la frontera entre ambos medios.
2. El uso de recursos multimedia es menor aunque también hemos observado que, como en el punto anterior, hay una tendencia clara en esa dirección ahora que las pantallas de los teléfonos muestran imágenes con calidad suficiente.
3. El carácter inacabado que Cassany (2012) advierte en una parte importante de los escritos en internet (el mejor ejemplo será seguramente el formato *wiki*) no está presente en WA, cuyos mensajes no pueden ser corregidos una vez que han sido enviados. En este sentido, los mensajes instantáneos guardan mayor parecido con sus predecesores en los teléfonos, los mensajes cortos de texto (*SMS*).
4. Los receptores están claramente restringidos en cada interacción, algo que en internet es más difícil porque los mensajes son a menudo redistribuidos (o *retuiteados*) a diferentes públicos sin control del autor
5. Por el mismo motivo que 4, en los mensajes instantáneos telefónicos no existe el anonimato, tan común en ámbitos de internet como los foros o los comentarios de los blogs.

Los estudios sobre la comunicación a través de las nuevas tecnologías coinciden en señalar que el cambio de medio ha provocado “un cambio de paradigma” (Ess 2014, Lucía 2012, Cassany 2011) en el modo en que nos expresamos. Los rasgos más importantes de este cambio se encuentran descritos en las dos anteriores enumeraciones. Cassany (2012) las concreta en el hecho de que la comunicación se produce ahora *en línea*. Efectivamente una diferencia notable es que cada comunicación se percibe de manera explícita como un nodo dentro de una red más o menos simultánea de comunicaciones. Podemos escribir y leer mensajes instantáneos a la vez que tenemos este artículo abierto en la pantalla, estamos conectados a varias redes sociales en las que compartimos y debatimos sobre nuestras ideas y tenemos acceso a nuestro programa de correo electrónico. Esta tendencia a la multitarea se ve reflejada en los aparatos electrónicos que utilizamos, cada vez más híbridos en sí mismos. El ejemplo más obvio y relevante es el de los teléfonos, que son también (y no de manera marginal) cámaras de fotos, cámaras de vídeo, ordenadores personales, agendas, aparatos de música, reproductores de vídeo, videoconsolas, etc. Algo similar ocurre con las aplicaciones y el propio WA ha anunciado que en breve sumará la posibilidad de realizar llamadas de voz a la actual de los mensajes escritos.

Es importante señalar que la simultaneidad de las comunicaciones es, no obstante, relativa. De hecho, una de las particularidades de estas nuevas formas de expresión descansa, como describe Castells (2009), en “el desacoplamiento gradual de la contigüedad y la simultaneidad”, es decir, podemos “practicar la simultaneidad sin contigüedad”, pero también nos permiten “una interacción asíncrona en el momento elegido, a distancia”. A la hora de analizar las conversaciones a través de mensajes instantáneos, la gestión del tiempo es sin duda uno de los rasgos más peculiares y que, como veremos, afecta a la estructura de las unidades discursivas. Por un lado, se percibe como natural el mantener varias conversaciones en paralelo o incluso mezclarlas con otros tipos de acciones. Por otro, la asincronía se penaliza mucho menos que en la comunicación oral de modo que un intercambio de turnos puede estar distanciado por varias horas sin que eso implique ningún problema de cortesía ni se refleje de forma alguna en el transcurso de la conversación.

### 3. Las “conversaciones” de mensajes instantáneos

Hasta el momento me he referido a las interacciones a través de mensajes instantáneos con el nombre de *conversaciones* como unidad mayor en nuestros análisis. Utilizo este término porque se trata de interacciones breves entre varias personas que alternan turnos de palabra breves, siguiendo la definición más general de “acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras” (DRAE 2001). Sin embargo, es importante señalar que hay diferencias con las conversaciones habituales más allá del hecho de que se transmitan escritas. Para establecer la comparación, tomaré como punto de referencia la propuesta del grupo de investigación Val.Es.Co. para el análisis de conversaciones coloquiales orales. Establecen las siguientes características básicas (Briz y Grupo Val.Es.Co 2004):

1. *Se transmite por el canal fónico.*
2. Implica una sucesión de intercambios.
3. *Se desarrolla con inmediatez.*
4. Es cooperativa.

Los puntos en cursivas marcan las diferencias. Las interacciones que estamos analizando no se transmiten por el canal fónico, sino a través de la escritura y la lectura en aparatos de telefonía móvil. Sí implican una sucesión de intercambios, que es incluso más radical que la de la comunicación oral ya que uno puede “hablar solo”, pero no se puede escribir en WA si no existe un receptor. Esta sucesión, sin embargo, no debe desarrollarse necesariamente con inmediatez. Aunque ocurre a menudo, no es extraño que, como se indicó más arriba, pasen horas o días entre dos intervenciones. Por último, podemos presuponer el carácter colaborativo de estas conversaciones en la misma medida que en las mantenidas oralmente.

A pesar de las dos diferencias señaladas, la estructura de las conversaciones en WA se asemeja claramente a la descripción propuesta por el grupo Val.Es.Co para las orales al menos en los rasgos más generales. Una prueba de ello es que son percibidas como tales de forma general por sus usuarios. Nótese que no utilizamos la metáfora de *hablar* cuando utilizamos cartas o correos electrónicos puesto que se perciben como interacciones claramente diferentes a las conversaciones. Sin embargo, sí es normal que los usuarios se refieran a los mensajes instantáneos diciendo cosas del tipo “lo hablamos

en Whatsapp”, como si de una conversación oral más se tratara. Los mensajes instantáneos son el nuevo medio para *chatear*.

#### 4. Conversaciones simultáneas, asíncronas y de límites difusos

Como señalan J. E. Katz y M. A. Aakmus (2002), la principal característica de la comunicación inalámbrica no es la movilidad, sino el que nos encontremos siempre conectados. No nos comunicamos puntualmente a través de los nuevos sistemas de comunicación (mensajes instantáneos, redes sociales, etc.), sino que vivimos continuamente con ellos, una tendencia que se ha terminado de imponer con la proliferación de los *smartphones* o teléfonos inteligentes. Lo que nos muestran las “conversaciones” con mensajes instantáneos es que nuestras comunicaciones con los nuevos medios son, como comentaba más arriba, de límites difusos, simultáneas y asíncronas. Son difusas porque no están limitadas espacio-temporalmente. Esta circunstancia se ve reflejada en la cortesía lingüística de modo que las fórmulas de apertura y cierre de conversación se omiten con una frecuencia que sería extraña en la oralidad. Si observamos los momentos en que aparecen los saludos en nuestro corpus<sup>2</sup>, vemos que 14 conversaciones de las 36 carecen de fórmulas de este tipo. En los casos en los que se retoma una conversación después de mucho tiempo, pueden aparecer o no dependiendo de los usos del participante concreto que inicie la interacción. De hecho, 5 de las 22 conversaciones que sí muestran saludos no lo hacen en el primer inicio de la conversación, sino más adelante (en la sección 4 aparecen figuras que ejemplifican este fenómeno).

El concepto de simultaneidad cobra así un significado particular: muchas conversaciones pueden considerarse simultáneas sin que haya coincidencia exacta en las intervenciones. Podemos -y veremos que parece lo habitual- iniciar una conversación en WA, iniciar seguidamente otra en el chat de Facebook, retomar después la primera, consultar mientras tanto alguna entrada de un blog y dejar allí un comentario que nos será contestado, etc. Lo interesante, porque nos ayuda a entender diferencias con la comunicación oral, es que la lectura de la entrada del blog puede llevarnos a escribir un comentario en él para que lo lea su autora, pero también puede incitarnos a realizar una intervención en alguna de nuestras conversaciones paralelas en WA.

Esta forma de relacionar las distintas conversaciones es lo que provoca que avancen de forma asíncrona: a diferencia de lo que suele ocurrir en las interacciones orales, las que se realizan con mensajes instantáneos no son actividades en las que centremos nuestra atención de manera continua ni exclusiva.

La variedad de medios a nuestro alcance facilita que, por un lado, mantengamos varias “conversaciones” en paralelo durante un tiempo indeterminado y, por otro, que estas conversaciones sean multimodales. El siguiente fragmento (1) ejemplifica ambos aspectos.

(1)

a. P1: *Q te han dicho?* (3 de mayo, 17:20):

b. P2: *Me hicieron una biopsia , el día 31 me dan los resultados* (17:27)

c. P1: *Jor* (17:31)

d. P1: *Nada de nada?* (17:31)

e. P1: *Estas con la regla?* (17:31)

f. P2: *Churri estoy con M en la pelu, estas trabajando?* (6 de mayo, 10:00):

g. P2: *En fin pensé que trabajabas y te invitaba desauñar con nosotros* (10:57)

- h. P2: *Mural*<sup>3</sup> (10:58)
- i. P2: *Muak* (10:58)
- j. P1: *No.* (12:27)
- k. P1: *Estoy con mi mami* (12:28)

Tenemos dos interlocutores, P1 y P2, que empiezan a conversar a las 17:20 del 3 de mayo. Observamos que el inicio no responde a ninguna fórmula de cortesía, sino a una pregunta directa. La contestación aparece siete minutos después. Estos vacíos son típicos en los inicios de las conversaciones: en este caso, es el tiempo que P2 ha necesitado para darse cuenta de que tenía un mensaje, leerlo y pensar la respuesta. De (1c) a (1e) tenemos intervenciones sucesivas de P1, primero (1c) como reacción a (1b) y después con dos preguntas diferentes. Ahí se produce un salto temporal en la conversación hasta tres días después. De nuevo no hay ninguna fórmula de cortesía que sirva para retomar la conversación y el tema de (1f) no parece seguir el discurso anterior. Preguntada P2 sobre el motivo de este salto, me confirma que la conversación anterior no terminó en (1e), sino que prefirió llamar por teléfono a P1 para responderle oralmente. Entre (1e) y (1f) hubo diversas conversaciones, pero por otros medios distintos a WA. La primera de forma inmediata y continuando lo empezado en (1a)-(1e). La precedente a (1f) probablemente explique que P2 aclare de repente que está “con M en la pelu”.

Las fórmulas de saludo evidencian el carácter especial de estas conversaciones que suelen tener apariencia de empezar *in media res* y de no considerarse nunca terminadas. Como hemos visto, 22 conversaciones de las 32 del corpus incluyen algún saludo, pero solo 10 de ellas se inician de esta manera. Las otras 12 lo utilizan más adelante en el acto de retomar la conversación después de un tiempo sin interacción. El siguiente ejemplo (2) es una de las 10 que sí arrancan así, pero hay que esperar a la intervención del segundo participante para ello, lo que es otra muestra de que el saludo no es parte indispensable de la cortesía en los mensajes instantáneos.

- (2)
- P1: *necesito pedirte un favor enorme!!* (20:29)
- P1: *estoy haciendo un musical con unos amigos y necesitamos grabar unas voces sobre la típica base de karaoke. no tiene que sonar perfecto. solo grabarlo y ya esta :(* (20:31)
- P1: *y es que no sabia a quien acudir* (20:31)
- P1: *crees que podrias ayudarme? .... :( te pagare lo que sea! es que ademas necesitaríamos tenerlo pa antes del 16.... y es super precipitado....sorry :(* (20:33)
- P2: *Ola!* (21:14)
- P2: *Como seria??* (21:14)

Estos usos simultáneos y asíncronos de las nuevas tecnologías no solo dificultan establecer los límites de las conversaciones de mensajes instantáneos, sino también de las orales ya que se entrelazan unas con otras. El siguiente ejemplo reproduce una conversación en WA entre dos participantes. La marca con el dato temporal de cada intervención nos advierte de que se trata de una conversación extendida en el tiempo durante un mes y medio con interacciones únicamente los días 12 (3a), 13 (3c) y 16 (3e) de noviembre así como el 27 de diciembre (3h). Observamos que temáticamente se trata

de distintas conversaciones que en conjunto no conforman una unidad con sentido. Vemos también que solo dos de los cuatro bloques comienzan con algún tipo de saludo (3c y 3h). De hecho, los otros dos parecen empezar *in media res*, como si hubiéramos borrado algunas intervenciones previas, e incluyen usos anafóricos sin antecedentes que no permitan resolverlos a partir del texto.

En (3a), por ejemplo, se utiliza un deíctico, “allí”, que no tiene antecedente con el que resolver la correferencia. El contenido del turno también nos induce a interpretarlo como si fuera la segunda parte de un intercambio cuya apertura nunca fue escrita. P1 se alegra de una información que le han aportado previamente, esto es, que P2 está en un lugar concreto con buena compañía. En (3e) ocurre algo parecido con un verbo, “crezca”, sin ningún sintagma nominal que explicita su sujeto y no hay forma de recuperarlo solo con el texto de esta conversación.

(3)

- a. P1: *Me alegro ke estes alli y tan bien acompañada.* (12 de noviembre, 20:48)
- b. P1: *Saludos, Descansa y no vengas a currar. Besitos* (20:51)
- c. P1: *Hola como estas? Estas en Sanse?* (13 de noviembre, 15:28)
- d. P2: *Si sigo en sanse , ai voy regular.* (15:29)
- e. P1: *Cuandoe crezca un poco tendré que ir* (16 de noviembre, 15:58)
- f. P1: *Te hiciste tu cresta?* (15:59)
- g. P2: *Todavía no le he hecho jijijiji* (17:02)
- h. P2: *Felizes fiestas y próspero año nuevo :)! (27 de diciembre, 16:28)*
- i. P2: *Feliz año guapa!!! Y felices fiestas* (15:25)

Vemos dos problemas relacionados con las unidades discursivas en apenas nueve intervenciones. Por un lado, solo es posible darle sentido si presuponemos que la comunicación está teniendo lugar también por otros medios. Efectivamente (3a) y (3e) son respuesta a algo, pero ese algo no se ha transmitido en el WA.

Podemos inventar una interacción hipotética para mostrar el funcionamiento. P2 le ha podido mandar un correo electrónico a P1 con una fotografía de su recién nacido. P1 ha pensado en responderle con otro correo, pero finalmente ha preferido utilizar el mensaje instantáneo porque quiere plantear una duda (3f) y cree que así obtendrá la respuesta de una manera más rápida y cómoda. De la misma forma podemos presuponer que ambas han mantenido una conversación telefónica previa a (3a). En ella, P2 le ha comentado a P1 que se encuentra feliz en un lugar determinado y con una persona concreta. Después de colgar los teléfonos, P1 ha sentido la necesidad de transmitirle a P2 su alegría por saber que se encuentra bien, pero ha preferido hacerlo a través de un mensaje instantáneo porque lo ha considerado menos disruptivo. Si P1 lo está pasando bien, ¿qué necesidad hay de molestar con una nueva llamada?

Estamos, por lo tanto, ante conversaciones multimodales: se produce una sucesión de intercambios con relativa inmediatez y de forma colaborativa, pero utilizando medios diferentes en las intervenciones. La duda que plantean estos usos es si el cambio de medio es suficiente para delimitar las conversaciones. Es posible que P2 diera por terminada la conversación telefónica en nuestro ejemplo una vez que hubo colgado. Sin embargo, parece evidente que (3a) y (3h) solo son interpretables como la continuación de una conversación y no como el inicio de una nueva.

El ejemplo (3) nos sirve para plantear otro problema relacionado con el mencionado carácter difuso de estas conversaciones. Si observamos que estas interacciones

permanecen disponibles de forma constante para los interlocutores y que estos las utilizan en aquellos momentos que sienten que tienen algo que comunicarse, ¿hasta qué punto se trata de conversaciones y no de vehículos en los que las desarrollamos? Cuando utilizamos el término *conversación* para referirnos a los mensajes instantáneos (y a las redes sociales, foros, etc), lo hacemos con dos sentidos muy diferentes desde el punto de vista de las unidades del discurso. Por un lado, nos referimos a la relación que la aplicación WA establece entre dos o más interlocutores. Por otro lado, denominamos también *conversaciones* a cada una de las veces que esa relación se activa mediante una comunicación. Las siguientes figuras muestran en qué puntos de las conversaciones (en el primer sentido de los propuestos para el término) aparecen saludos que nos indican que se está iniciando una conversación (en el segundo sentido).



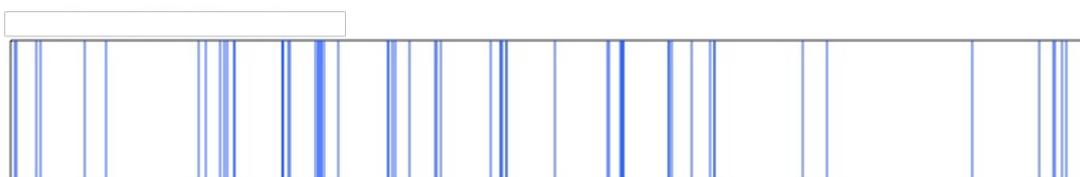
Conversación 1 (950 palabras/123 intervenciones/2 hablantes)



Conversación 2 (1384 palabras/154 intervenciones/2 hablantes)



Conversación 3 (17780 palabras/4460 intervenciones/4 hablantes)



Conversación 4 (25678 palabras/4784 intervenciones/15 hablantes)

Las cuatro gráficas son ejemplos de interacciones muy diferentes en cuanto a extensión y a número de hablantes, pero todas tienen líneas indicando que los interlocutores se están saludando y que, por lo tanto, se está dando comienzo a una nueva interacción. De hecho, estas líneas son la marca más evidente de límite conversacional que encontramos en los mensajes instantáneos. Demuestran que efectivamente estamos utilizando la unidad “conversación” de forma ambigua con dos sentidos diferentes. Para evitar esta ambigüedad, denominaré a partir de aquí *conversación* solo a la segunda acepción, es decir, a cada una de las interacciones cuyo inicio marcan saludos en los ejemplos de

arriba. Utilizaré el término *relación* para referirme a la otra acepción, al vínculo que unas personas establecen en una aplicación informática concreta de manera que puedan comunicarse (con conversaciones en el caso de los mensajes instantáneos) siempre que lo deseen.

Desgraciadamente, como hemos observado más arriba, el saludo no es una cortesía demasiado apreciada en los mensajes instantáneos y abundan las *relaciones* que carecen de ellas. En nuestro corpus, encontramos de media un saludo cada 76 intervenciones, un número excesivamente bajo como para suponer que se trata de una sola conversación (especialmente en este medio con una tendencia tan clara a la concisión). Además, como veíamos en el ejemplo (3), las *conversaciones* no se corresponden exactamente con unidades temáticas. El medio escrito permite lanzar temas diversos a nuestros interlocutores (normalmente en intervenciones separadas) sin miedo a que provoquen confusión. Otra muestra de este uso se puede ver más abajo en el ejemplo (10).

Por último en el apartado de malas noticias para la definición de estas conversaciones, también hemos visto que son asíncronas y que el paso del tiempo no es un dato suficiente para marcar un límite conversacional. Casos de lapso de tiempo comunes como el del ejemplo (4) nos muestran que, a diferencia de las conversaciones orales, aquí cuatro horas de incomunicación no implican nada en el desarrollo del discurso.

(4)

P1: *Hola guapa que tal con el pelo?* (12:15)

P2: *Eisssss* (15:56)

P2: *Muy bien!* (15:56)

P1: *En mi trabajo fliparon todos y les gustó mucho* (15:57)

WA define las relaciones de una manera muy estricta a través de las personas que tienen “permiso” para interactuar a ellas. Sin embargo, vemos que los rasgos señalados de asincronía y simultaneidad difuminan los límites de las conversaciones salvo en aquellos casos en que los propios interlocutores deciden explicitarlos a través de fórmulas de saludo o despedida. De hecho, las conversaciones comparten hasta cierto punto con las relaciones la disponibilidad para ser retomadas en cualquier momento puesto que los antecedentes permanecen guardados en los teléfonos de los interlocutores y nada evita volver hacer referencia a ellos.

### 5. Intervenciones, turnos e intercambios en la conectividad constante

Val.Es.Co estructura las conversaciones orales y coloquiales en unidades denominadas *intervenciones*, *turnos* e *intercambios*. Las primeras son las más sencillas de segmentar en WA puesto que vienen marcadas visualmente. Cada vez que un interlocutor decide que ha terminado una intervención, pulsa un botón para enviársela a los receptores y así queda registrada en todas las pantallas junto a su identificador y a la marca temporal de su envío. El ejemplo (5) está compuesto, por lo tanto, por cuatro intervenciones.

(5)

P1: *Manuel?* (16:46)

P1: *Si te parece, y para hacer la recuperación más distendida, te veo donde me dejaste* (16:46)

P1: *Y si no, la semana que viene* (16:46)

P2: *Lamento no haberte visto. La semana que viene lo intentamos. [...] Buen fin de semana y tiempo de sol.* (19:36)

Una diferencia que encontramos entre las intervenciones orales y las de los mensajes instantáneos reside en que en estas últimas sus límites son menos ambiguos: la disposición gráfica de la conversación establece claramente en qué momento se ha dado por terminada cada intervención. En cuanto a su extensión normal, la longitud media de los turnos en el habla depende de si estamos en un contexto formal o informal, de si hay un hablante o varios y de si el contexto es público o privado, siendo siempre mayor en los primeros casos (Cresti y Moneglia 2005). Los números varían de las 19 palabras por intervención en los monólogos formales a las 6 palabras de las conversaciones informales en ámbitos privados con más de dos hablantes. Las intervenciones de nuestro corpus de mensajes instantáneos tienen una media de 6 palabras. Todas las conversaciones son informales por lo que no disponemos de esa variable para la comparación, pero sí podemos constatar que coincide con la modalidad oral. También podemos ver que el número de participantes no parece afectar aquí a la longitud como lo hace en el habla ya que tenemos conversaciones multitudinarias con extensiones medias largas (10 hablantes con una media de 7 palabras) y cortas (10 hablantes con una media de 4,8 palabras) de la misma manera que tenemos diálogos entre dos personas con intervenciones largas (15,8 palabras) y cortas (2,8 palabras).

Un uso particular de las intervenciones en WA segmenta los mensajes en unidades sintácticas menores a la oración como ocurre en (6). Baron (2008) encuentra ejemplos del mismo fenómeno en inglés, como (7).

(6)

P1: *Amor, la de desmadre de padre* (00:29)

P1: *Esa q su hijo s va a casar* (00:29)

P1: *Y la liaa* (00:30)

P1: *Q l hijo s rico* (00:30)

P1: *O la de lo imposible* (00:30)

P1: *O dreams* (00:30)

P1: *O friday's* (00:30)

P1: *Elegid* (00:30)

(7)

P1: *that must feel nice*

P1: *to be in love*

P1: *in the spring*

Las funciones de este uso parecen relacionadas con la dosificación de la información en conversaciones con varios hablantes de modo que un mensaje largo no corra el riesgo de perder vigencia por la publicación previa de otros mensajes por parte de los interlocutores (como en (6)) y con el deseo de crear expectación (como en (7) y (8)).

(8)

P1: *me encanta despertaros con buenas noticias* (9.15)

P1: *y la noticia es: prrrrrrr* (9.16)

P1: *ya está colgado el trabajo de trad jurídica* (9.16)

P1: *y hay q entregarlo el 3 de octubre* (9.16)

En estos casos, las intervenciones se distancian claramente de conceptos como los actos de habla o los enunciados, que se definen como unidades completas desde un punto de vista pragmático (Cresti y Moneglia 2005).

Los *turnos de habla* también tienen peculiaridades derivadas del medio que complican su definición. Según Val.Es.Co, una intervención ocurre cada vez que un interlocutor emite uno o varios mensajes con una intención. Las intervenciones se convierten en turnos si los interlocutores receptores las reconocen como tales prestándolas atención y, por lo tanto, creando un *intercambio*. De esta forma, no todas las intervenciones son turnos (puesto que pueden ser obviadas por los otros interlocutores), pero todos los turnos se componen de intervenciones (Briz y Val.Es.Co. 2004).

Retomaremos el ejemplo (5) para ilustrar por qué decimos que su análisis es más complejo en los mensajes instantáneos. Las tres primeras intervenciones fueron realizadas por una misma persona, P1, y fueron escritas sucesivamente durante un único minuto. La cuarta, sin embargo, es la respuesta de P2 y fue escrita casi tres horas después. Su segmentación en turnos no es obvia por diversos motivos. En primer lugar, (5a) y (5b) no podían ser atendidos individualmente por la rapidez con que se suceden las publicaciones (aunque (5a), con un signo interrogativo, parece indicar que requiere una respuesta propia). Además, (5d) tiene lugar horas después. Como es común en WA, ese lapso de tiempo no obliga a un reinicio de la conversación como ocurriría en español oral. (5d) es una reacción a (5a)-(5c) que demuestra que estos han sido atendidos y, por lo tanto, que existe un turno al que se reacciona. Sin embargo, no es fácil determinar a cuál de esas intervenciones se está reaccionando. Una posibilidad es que (5d) sea una reacción a la intervención completa de P1 desde (5a) hasta (5c). Al fin y al cabo, son intervenciones coherentes temáticamente y no parece descabellado unificarlas en un solo turno. Sin embargo, el ejemplo (9) ilustra la dificultad de esta interpretación en otros casos. En él, las primeras intervenciones (9a)-(9d) pertenecen también a una misma persona, P1, y se han realizado sucesivamente en un breve espacio de tiempo mientras que las últimas (9e)-(9f) son la respuesta que les da P2. Aunque esta vez el tiempo pasado entre la intervención de P1 y la de P2 es menor (seis minutos separan el comienzo de ambas intervenciones), es suficiente para que no podamos considerar que (9e) responde a todas las intervenciones anteriores. De hecho, (9b) supone una corrección explícita sobre lo expresado en (9a). Proponer (9a)-(9d) como un único turno sería, por lo tanto, incorrecto.

(9)

a. P1: *He qdad cn rachel a ls 9 n el bar d al lad dla sala ok?bss* (18:19)

b. P1: *Kambio d planes!qdams nsotros 4 pa cnar ants mjr ok?* (18:24)

c. P1: *Igor sta buskand algun sitio pa kdar xalli sbre ls 9* (18:25)

d. P1: *Lueg os dcims* (18:25)

e. P2: *Ok, perfecto* (18:25)

f. P2: *Cuando queráis yo no trabajo* (18:27)

Una propuesta alternativa es considerar que el fragmento (9) tiene tres turnos. El primero estaría formado por (9a), el segundo por (9b)-(9d) y el último por (9e)-(9f).

El problema de la división en turnos de Val.Es.Co es que necesitamos la reacción posterior de los otros interlocutores, que completa el intercambio, para establecer la

segmentación. En los mensajes instantáneos, al permanecer escritos, la reacción puede ocurrir mucho después tanto en términos temporales como de intervenciones. Además, solo sabemos si una intervención ha sido tenida en cuenta como turno si este hecho provoca una reacción escrita en la misma conversación, lo que puede no ocurrir en las conversaciones paralelas tan típicas de estos sistemas. ¿Cómo sabemos si (9a) no ha provocado una intervención de P2 en otra conversación de Whatsapp o de algún otro sistema (Facebook, Twitter, etc.)? Las características especiales de estas conversaciones escritas nos pueden obligar, por lo tanto, a buscar la legitimación de un turno tanto en intervenciones distantes como en interacciones en otros medios. Como veremos enseguida con los ejemplos (10) y (12), es normal incluso que los intercambios aparezcan entrelazados postergando las reacciones a los turnos.

## 6. Solapamientos y estrategias de retroalimentación

La sucesión de turnos no siempre es ordenada en el español oral. Los solapamientos son característicos de nuestra habla informal y, al revés de lo que ocurre en otras culturas, suelen considerarse más descorteses los silencios entre intervenciones que los propios solapamientos. En las conversaciones de mensajes instantáneos encontramos algo similar, pero con peculiaridades derivadas de las diferencias del medio. Al no haber presencialidad, no es posible predecir el comportamiento de otros interlocutores, lo que favorece la simultaneidad de participaciones discrepantes. La única pista de que disponemos de la actividad de nuestros interlocutores, como se ha comentado en la introducción, son los denominados *check* y *doble check*, que nos avisan respectivamente de si nuestro mensaje ha sido enviado y de si el otro teléfono lo ha recibido. El cortometraje “Doble check” de Paco Caballero (2012) ilustra con humor la posible importancia de esta última información en aquellos casos en que no sepamos qué está haciendo la otra persona (es importante recalcar que el símbolo avisa de que el otro aparato lo ha recibido, lo que no implica que su dueño esté en ese momento mirando la aplicación de WA). Si estamos manteniendo una conversación con otra persona, el *doble check* nos señala que ya está leyendo nuestro último mensaje y, por lo tanto, podemos esperar una respuesta de manera inminente.

Cabe señalar que las intervenciones no irrumpen en la conversación con la misma rotundidad que lo hacen en contextos orales. Podemos seguir completando nuestra intervención incluso si entre tanto aparece la de otra interlocutora. De hecho, podemos leerla a la vez que terminamos la nuestra de modo que tenga un efecto en nuestras palabras, pero sin que signifique necesariamente su interrupción. Una consecuencia particular de esta circunstancia es la posibilidad de mantener secuencias temáticas entrelazadas: P1 pregunta sobre X, P2 pregunta simultáneamente sobre Y, P1 contesta sobre Y, P2 contesta sobre X, etc. (10) es un ejemplo de ello. Francisco Yus (2001) describe el mismo fenómeno en los chats donde “mientras un usuario-remitente espera la contestación de un usuario-destinatario, éste puede iniciar otras conversaciones en el mismo diálogo o con otros usuarios [...] por lo que cuando el primer usuario-destinatario logra terminar su enunciado y mandarlo, el usuario-remitente inicial ya estará ocupado con otras conversaciones”. Este dinamismo influye sin duda en la brevedad de las intervenciones analizada previamente en la sección 5.

(10)

a. P1: *Para visitar él sabe pero no os perdais el museo de arte abstracto al lado de las casas colgadas* (18:34)

- b. P1: *La copita en el pub rothus en la plaza mayor enfrente de la catedral* (18:35)
- c. P1: *Que tal el paseo con chloe?* (18:35)
- d. P1: *Bwsitos* (18:35)
- e. P1: *Para dormir hay un nh que esta bien* (18:37)
- f. P1: *O ya de puta madre el parador* (18:37)
- g. P2: <archivo omitido> (18:48)
- h. P1: *Vaya dos chicas waped!* (18:50)
- i. P2: *Te p.. Madre es un amor , me cae la baba. Oye te escribi en tu wasap y no se sí te llego muchísimas gracias por el regalo, nos encanto* (18:50)
- j. P1: *Me la comoooooo* (18:50)
- k. P2: *Que lo paséis muy bien y muchas gracias por la información . Muaks* (18:50)
- l. P1: *No leo nunca mi whatsapp* (18:51)
- m. P1: *No lo veo ni siquiera* (18:51)

Las estrategias de retroalimentación, fundamentales en las conversaciones orales, tienen una presencia mucho menor en los mensajes instantáneos. Esto se puede deber al coste de cada intervención puesto que, aunque ha habido una evolución importante de los teclados de los teléfonos móviles, el esfuerzo y el tiempo necesarios siguen siendo muy superiores al de una intervención hablada. No podemos olvidar tampoco que WA ha sustituido las conversaciones con SMS, que eran especialmente reducidas porque suponían un coste económico adicional al usuario.

Las intervenciones dedicadas exclusivamente a confirmar que se está manteniendo la atención no son comunes y, al igual que ocurre oralmente, cuando aparecen, no suelen hacerlo con elementos verbales. Una herramienta típica de los mensajes instantáneos para estas funciones son los denominados *emoticonos*, que analizaremos brevemente en la sección 7.2. El único uso verbal que sí aparece con relativa frecuencia en el corpus es el inicio de la conversación con un saludo interrogativo (100 veces “qué tal?” o “q tal?” y 10 veces “hola?”) como en el ejemplo (11), de modo que no se da inicio a la conversación hasta que no se constata que la otra interlocutora está preparada para ello o se pospone, como pasa en el ejemplo, en caso de que no sea el mejor momento para esta.

(11)

P1: *Q tal?* (18:12)

P2: *Bien , acabo de llegar a Vallecas ( casa de mi prima)* (18:14)

P2: *Te escribo mas tarde* (18:14)

P2: *Besos* (18:14)

P1: *Ok*

Una última consecuencia de que los interlocutores no estén presentes físicamente en la interacción tiene lugar en las conversaciones entre más de dos participantes, en las que no siempre es obvio a quién va dirigida cada intervención, lo que provoca que sean frecuentes los vocativos para explicitar los destinatarios. El ejemplo (12) está extraído de una conversación con quince hablantes distintos. P1 comienza su intervención mencionando al receptor de su mensaje (“Raúl”, que no es P2). Observamos que se trata también de un caso de secuencias entrelazadas en el que P2 participa dejando claro que

su pregunta va dirigida a P1 (“Cris”). P3 comienza con una llamada al grupo en general (“chicos!”) que se inserta en un nuevo cruce de temas (la siguiente intervención de P4 no está relacionada con la de P3, pero P5 sí responde a ella).

(12)

P1: *Raúl alomjpr me paso* (12:40)

P1: *Pero tdv no se :S* (12:40)

P2: *Cris cuándo empiezas el cole?* (12:40)

P1: ☹ *el 10* (12:40)

P2: *El 10! ☹ noooooo quiero* (12:41)

...

P3: *chicos! os hace un montaditos esta noche? :) (20:29)*

P4: *como me mola el nuevo grupo "araucanitos", foto incluida* (20:30)

P5: *A mi me apetecería muuucho :( (20:31)*

### 7. Estructura interna de las intervenciones. Ortografía y prosodia.

La prosodia nos guía en el habla para segmentar el discurso en unidades significativas (Cresti 2005, Alcántara 2014). En la escritura, son las normas de puntuación las que nos ofrecen las claves para su segmentación. Los mensajes instantáneos, sin embargo, no heredan estos recursos de ninguna de las dos, sino que crean otros propios que tienen rasgos de ambas.

Los mensajes en WA tienen los mismos signos de puntuación que nos ofrece la ortografía del español, pero con usos y funciones que no coinciden con los admitidos por la norma. Como señala Cassany (2012), las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han supuesto el fin del “monopolio” de la escritura normativa. Esta falta de sistematicidad en el uso de los signos hace que no nos sirvan para proponer una aproximación a los límites de los enunciados.

(13) y (14) son ejemplos de estas dificultades. En (13), encontramos que las dos primeras oraciones, “No he podido ir a verte esta mañana” y “estaba mu lia”, están separadas por una coma. La siguiente oración incluye dos formas gráficas de mostrar risa extrañas para los textos escritos tradicionales: “(jaja)” y “☺☺”. Por último, se termina la intervención con una despedida sin marca ortográfica. El otro ejemplo, (14), incluye tres actos de habla diferentes (“Hola guapo”, “la plancha vale 42,70” y “te parece bien”), pero sólo aparece un signo ortográfico al final que además no coincide con el que esperaríamos (es un punto a pesar de tratarse de una pregunta y está separado por un espacio). Como se puede comprobar volviendo a los demás mensajes instantáneos reproducidos en este artículo, esta heterogeneidad en el uso de la puntuación es la norma en este tipo de escritura.

(13)

P1: *No he podido ir a verte esta mañana, estaba mu lia. Pasalo bien en compañía de tu amor(jaja) ☺☺. besos para los 2* (19:30)

(14)

P1: *Hola guapo la plancha vale 42,70 te parece bien .* (13:36)

### 7.1. Puntuación prosódica

Como vemos en la mayoría de los ejemplos utilizados en este artículo, la ortografía de los mensajes se aproxima a menudo a la transcripción fonética. En (13), observamos que se escribe “mu” por “muy” y “lia” por “liada”; en (3), veíamos “ke” por “que”, “ai” por “ahí”; etc. Este uso nos puede hacer pensar que la puntuación responde igualmente a un intento de transcribir los rasgos prosódicos presentes en la oralidad. Yus (2001) sigue a Werry (1996) para hacer una propuesta de este tipo advirtiendo que tanto los rasgos suprasegmentales principales (acento, cantidad y entonación) como los secundarios (ritmo, velocidad, tesitura) “son sustituidos, en el chat, por alteraciones más o menos acusadas” de la ortografía. Según Yus, esto se refleja en “compensaciones tipográficas de las connotaciones vocales no verbales” y “deformaciones tipográficas debidas al deseo de expresar connotaciones de la pronunciación”. Tenemos un ejemplo en (10) con la repetición de la vocal en “*Me la comoooooo*”, un recurso que abunda en nuestro corpus. Si buscamos, por ejemplo, palabras con la vocal “a” repetida al menos cuatro veces, encontramos 892 casos como “Aaaaaahhhh!!!!!!!”, “Claaaaaaaro”, “Vaaaaaamoooooosss”, “gafotaaaaaaaas” o “maaaaaaaaadreeeeeeeeeeee”. A algo similar hace referencia Torres i Vilatarsana (2003) con el nombre de escritura ideofonemática, añadiendo al uso fonético de la ortografía el de ideogramas (como veremos también aquí en la siguiente sección).

A pesar de ello, no parece acertado extender estas particulares transcripciones al nivel prosódico de las unidades tonales o de las preferencias de modo que nos permitan segmentar los mensajes de forma sistemática. El corpus (y los ejemplos aquí reproducidos) muestran que el uso de comas y puntos a menudo no coincide con límites prosódicos y, más común aún, hay multitud de casos en que los supuestos límites prosódicos no están marcados de ninguna manera ni tan siquiera a final de intervención. Los últimos ejemplos (11), (12) y (13) lo muestran con claridad. En la sección 5 veíamos además la existencia de una segmentación intencionada de las intervenciones en estructuras sintácticas más que prosódicas. Los signos de puntuación aparecen en los mensajes instantáneos de manera impredecible y que parece tener más que ver con las costumbres del interlocutor que con normas o con una segmentación prosódica intuitiva.

### 7.2. Emoticonos

Uno de los elementos más destacados visualmente de los mensajes, tanto en WA como en los mensajes cortos de texto (SMS), son los conocidos como *emoticonos*<sup>4</sup>. El nombre proviene del acrónimo en inglés “emoticon”, una mezcla de las palabras “emotion” (emoción) e “icon” (icono). En su origen, los emoticonos eran el único medio disponible para añadir gráficos a un mensaje. Puesto que la tecnología no permitía aún adjuntar imágenes o vídeos, se optó por “dibujar” elementos utilizando los caracteres del teclado. Se suele aceptar la fecha del 19 de setiembre de 1982 para el primer uso de un emoticono entre ordenadores, momento en que el informático Scott Fahlman mandó un correo electrónico en el que decía “Propongo la siguiente secuencia de caracteres para marcar las bromas: :-)” (Long 2008). Obviamente este tipo de juegos tipográficos cuentan con un historial mucho más antiguo en los mundos analógicos del periodismo y de la poesía visual.

Como su nombre indica, una de las funciones más frecuentes de los emoticonos es la de transmitir emociones o estados de ánimo. Los más clásicos son :( en representación de una cara triste y :) en la de una cara sonriente (ambas tumbadas). Los aparatos actuales permiten gráficos y estos símbolos han sido sustituidos por imágenes sencillas como ☺

y 😊, que son las que encontramos en WA junto a varias docenas de otras caras y cientos de símbolos que, a estas alturas, incluyen una representación de lo más variopinta (desde manos haciendo gestos hasta animales, plantas, coches, banderas, etc.) que puede ampliarse mediante descarga. Tal es su variedad que las conversaciones analizadas en este artículo ofrecen 293 combinaciones de emoticonos que solo aparecen una vez en todo el corpus.

Un análisis completo de la historia, la tipología e incluso de las funciones de los emoticonos excede el ámbito de este trabajo. Sin embargo, son relevantes para el estudio de las unidades discursivas puesto que es muy normal su uso aislado como unidad completa. Como se ve en el ejemplo (15), los emoticonos pueden formar intervenciones ellos solos sin necesidad de que estén acompañados por palabras. De hecho, podemos considerarlos turnos completos en algunos casos: en (15), P2 responde “un poquitín” a una insinuación que P1 le ha realizado con emoticonos.

- (15)  
 P1: *Yo no he dormido nada* (18:16)  
 P1: *Y Juan que?* (22:06)  
 P1: 😞 (22:06)  
 P2: *Muy bien* (22:07)  
 P1: 😍 (22:07)  
 P1: 😘 (22:07)  
 P2: *Un poquitín* (22:07)  
 P2: *Jaja* (22:07)

### 7.3. Acrónimos y abreviaturas

De forma similar a lo que ocurre con los emoticonos, los usuarios frecuentes de WA consultados mencionan los acrónimos como posibles intervenciones completas. Sin embargo, este uso apenas aparece en nuestro corpus y, cuando lo hace, se toman prestados acrónimos típicos de los mensajes en inglés como “LOL” (“Laugh Out Loud”), “WTF” (“What The Fuck”) o “OMG” (“Oh My God”). Es posible que la percepción de que se usan con mayor frecuencia de la que encontramos realmente (el más utilizado es “LOL” con solo 10 apariciones en todo el corpus) se deba precisamente a la influencia del inglés, donde su uso es normal (Baron 2008).

Sí es más frecuente en nuestro corpus el uso de abreviaturas, pero rara vez responden a unidades completas superiores a la palabra. Los usos más comunes son las grafías “q” (4654 casos) en lugar de “que” (4357 casos), “d” (1083 casos) en lugar de “de” (15319 casos), “t” (606 casos) en lugar de “te” (1281 casos), “x” (475 casos) por “por” (1253 casos) y “cn” (350 casos) por “con” (1265 casos). Baron considera que es un uso marginal en inglés porque hay pocas palabras que se abrevien, pero es importante señalar que esas pocas palabras son algunas de las más frecuentes tanto en inglés (“bc” por “because”, “k” por “OK”, “y” por “why”, etc.) como en español. Es interesante señalar que, a pesar su presencia en el corpus, la mayoría de los usuarios de WA consultados dicen no utilizar abreviaturas y se refieren a ellas como rasgo inequívoco de un uso infantil (en el corpus no hay menores de edad) y descuidado.

## 8. Conclusiones

La hipótesis que ha motivado este trabajo planteaba que la descripción de las unidades lingüísticas de las interacciones a través de mensajes instantáneos no puede realizarse de forma exclusiva a partir de rasgos *prestados* de los tipos de interacciones tradicionales. Por lo tanto, no sería adecuado hablar de una *comunicación oral escrita* ni de una *escritura oralizada*, sino de una comunicación con características propias distintivas incluso a la hora de compararla con otras formas de expresión nuevas desarrolladas con tecnologías coetáneas como son los blogs o los foros de internet.

Como se ha visto, la diferencia más importante con estos últimos radica en que los mensajes instantáneos se intercambian entre personas concretas, predeterminadas antes de que se produzca la comunicación e invariables sin el consenso de los participantes. Además, los mensajes se intercambian acabados y sin posibilidad de variación mientras que los blogs, los foros, las wikis, etc. se caracterizan precisamente porque todo se puede corregir tantas veces como se desee. Estos dos rasgos (interlocutores definidos y mensajes acabados) hacen que los intercambios con mensajes instantáneos se asemejen a grandes rasgos con las *conversaciones* orales, lo que ha hecho que esta sea también la denominación más común para esta modalidad.

He señalado que en este ámbito hay un problema terminológico con la palabra *conversación* ya que se utiliza tanto para referirnos al vínculo que las aplicaciones de mensajería establece de forma claramente delimitada entre unos usuarios concretos como para los intercambios que estos usuarios realizan a través de esos vínculos. Para resolver esta ambigüedad, he propuesto llamar *relaciones* a los primeros. Estas tienen la peculiaridad de estar siempre a disposición de los interlocutores independientemente de dónde se encuentren físicamente, lo que afecta al modo en que se estructuran las conversaciones y a la definición de sus unidades, que tienen unos límites mucho más difusos que en la modalidad oral.

La disponibilidad constante de las relaciones a través de mensajes instantáneos y de otros medios como las redes sociales, la telefonía móvil o los mensajes cortos de texto hace difícil una delimitación formal de las conversaciones cuando nos comunicamos en WA. Los datos nos han mostrado que, de hecho, las fórmulas de saludo y despedida típicas de la cortesía oral se obvian frecuentemente en la articulación de los mensajes escritos porque se asume que las conversaciones permanecen abiertas y disponibles para cuando cualquier participante decida continuarlas. Esta circunstancia, junto con la variedad de medios para comunicarnos, provoca, por un lado, que las conversaciones se simultaneen y, por otro, que se desarrollen de manera asíncrona. La definición tradicional de *conversación* entra en conflicto con un escenario en el que es normal que un intercambio iniciado entre dos personas a través de mensajes instantáneos derive a una discusión en un foro, a una videoconferencia en grupo con más participantes o a un anuncio en una red social.

En este estudio he comprobado que este problema afecta también a la definición de otras unidades típicas de la oralidad aplicadas al análisis de los mensajes instantáneos. Conceptos clave como el de *intercambio* o *turno*, que yo he utilizado según las definiciones propuestas por Val.Es.Co, ven cómo sus límites se difuminan hasta el punto de imposibilitar su aplicación.

Por este motivo, las únicas unidades que he podido definir aquí con límites claros son las relaciones y las intervenciones. Podemos establecer en cualquier momento en qué relaciones está involucrado un interlocutor y qué intervenciones realiza en cada una de esas relaciones. El resto de unidades, sin duda necesarias para un análisis completo de la

comunicación, suponen un reto al que tendremos que acercarnos desde un nuevo concepto de conversación que va más allá de los límites impuestos por medios y modalidades aisladas. Hemos visto que, incluso algunos rasgos claramente heredados de la escritura (como son los signos de puntuación) y de la oralidad (como son los alargamientos vocálicos) se utilizan de manera tan diferente a sus usos originales que no nos sirven de base para analizar las mismas unidades que estamos acostumbrados a asignarles.

Una última diferencia encontrada con respecto a la oralidad y la escritura tradicional es que los mensajes permiten intervenciones compuestas únicamente por iconos gráficos (*emoticonos*) o por acrónimos. El primero es un uso que hemos visto que es además frecuente y muy creativo y que se utiliza con multitud de combinaciones gráficas.

Que las conversaciones a través de mensajes instantáneos sean algo distinto a las conversaciones orales abre un terreno de gran interés no solo para su estudio, sino también para su comparación. Esta se ha realizado hasta el momento desde una perspectiva que veía los mensajes instantáneos como una deformación de la comunicación escrita y oral. Esto explica quizá que se hayan descrito desde los primeros estudios con análisis valorativos señalando, por ejemplo, que la gestión de los turnos es deficiente (Herring 1999) o que el carácter asíncrono de las conversaciones merma sus posibilidades comunicativas (Yus 2001). La necesidad de explicitar a quién se dirige el mensaje, las secuencias temáticas entrelazadas, la imposibilidad de utilizar la mayoría de las estrategias de retroalimentación, etc. se han considerado, por lo tanto, circunstancias que estorban la comunicación. No parece, sin embargo, que varios cientos de millones de usuarios de WA (y otros tantos de otros sistemas) estén de acuerdo con esta visión negativa de los mensajes instantáneos. Los han incorporado a sus comunicaciones de tal forma que ocupan una posición preponderante en sus intercambios lingüísticos cotidianos: ya es difícil encontrar un contexto sin alguien que esté *whatsappeándolo* en directo. Los nuevos medios están demostrando una expresividad lingüística en español que merece sin duda un análisis profundo y sin prejuicios, como ya se ha empezado a realizar para otras lenguas (Crystal 2009).

Investigaciones centradas en la cultura y en la comunicación, como la de Broncano (2012) o la ya citada de Manuel Castells (2009), están analizando el modo en que nos relacionamos desde unas bases novedosas que les están obligando a replantearse muchas de las ideas clásicas de la Sociología y las Humanidades. Las páginas precedentes muestran que estos nuevos contextos comunicativos no solo afectan a cómo nos relacionamos, sino también a la lengua que utilizamos para ello y que, por lo tanto, las unidades que veníamos utilizando para su análisis lingüístico necesitan su propia revisión.

## Referencias bibliográficas

- Alcántara Plá, M. 2014. El concepto de oración para el español oral. *Oralia* 17.
- Baron, N. 2008. *Always On: Language in an Online and Mobile World*. Nueva York: Oxford University Press.
- Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. 2004. *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona: Ariel.
- Broncano, F. 2012. *La estrategia del sionista. Cultura material para nuevas Humanidades*. Salamanca: Editorial Delirio.
- Cassany, D. 2012. *En línea. Leer y escribir en la red*. Barcelona: Anagrama.

- Castells, M. 2009. *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cresti, E. y M. Moneglia. 2005. *C-Oral-Rom. Integrated Reference Corpora for Spoken Romance Languages*. Amsterdam: John Benjamins.
- Crystal, D. 2009. *Txtng: The Gr8 Db8*. Oxford: Oxford University Press.
- DRAE. 2001. *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Espasa Calpe.
- Elogia e Iab Spain Research. 2013. *IV Estudio anual de redes sociales*.
- Ess, Ch. 2014. *Digital Media Ethics*. Cambridge: Polity Books.
- Herring, S. 1999. Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4.
- Katz, J. E. y M. A. Aakhus (eds.). 2002. *Perpetual Contact, Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Long, T. (2008). Sept. 19, 1982: Can't You Take a Joke ;-). *Wired.com*  
<[http://www.wired.com/science/discoveries/news/2008/09/dayintech\\_0919](http://www.wired.com/science/discoveries/news/2008/09/dayintech_0919)>
- Lavid, J. 2005. *Lenguaje y nuevas tecnologías*. Madrid: Cátedra.
- Lucía, J. M. 2012. *Elogio del texto digital*. Madrid: Fórcola.
- Real Academia Española. 2001. *Diccionario de la lengua española*
- Semprún, J. 2012. *Defensa e ilustración de la neolengua*. Alicante: Ediciones El Salmón.
- Tascón, M. (ed.). 2012. *Escribir en internet*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.
- Torres i Vilatarsana. 2003. La llengua catalana en al comunicació a Internet: questió de codis. *Llengua i ús* 26.
- Werry, C. C. 1996 "Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat". En S. Herring (ed.): *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam: John Benjamins.
- Whatsapp (Blog Oficial). 400 Million Stories. (13/12/2013).  
<<http://blog.whatsapp.com/index.php/2013/12/400-million-stories>>
- Whatsapp (Blog Oficial). Facebook. (19/2/2014).  
<<https://blog.whatsapp.com/index.php/2014/02/facebook/>>
- Yus, F. 2001. *Ciberpragmática*. Barcelona: Ariel.

#### Notas

<sup>1</sup> Este trabajo se ha beneficiado de los comentarios de mis estudiantes de los grados de "Lenguas modernas, cultura y comunicación" y de "Traducción e interpretación" de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Madrid, especialmente de aquellos que han realizado conmigo sus trabajos de fin de grado, usuarios experimentados -y críticos- de la aplicación Whatsapp. Quiero mostrar aquí mi agradecimiento a todos ellos y especialmente a Isabel Cumbreño, Vanessa Martín, Yara Paz y Julio Sanz. Todos los errores y propuestas del artículo son responsabilidad exclusiva del autor.

<sup>2</sup> En el corpus encontramos 448 saludos con una gran variedad ortográfica que incluye "hola", "holaa" (con diversas repeticiones de la "a" final hasta un máximo de 8), "ola", "olaa" (también con diversas repeticiones de la "a" final hasta un máximo de 7), "wola", "buenas", "wenas", "qué tal", "q tal", "buenas tardes", "buenas noches", "buenas noxes", etc. Es común que estén acompañados de emoticonos mostrando sonrisas, corazones, etc.

<sup>3</sup> Algunas apariciones sorprendentes de palabras completamente fuera de contexto en los ejemplos se deben presumiblemente a lo que se denomina el "efecto Cupertino", es decir, fallos del corrector ortográfico de WA. En este caso, P2 quería escribir "Muak" (como vemos en su intervención inmediata), pero el sistema se lo ha corregido por la palabra más parecida que ha encontrado en su diccionario, "Mural".

<sup>4</sup> Aunque los términos aceptados por el *Diccionario panhispánico de dudas* (consultado en Internet en junio de 2013) son "emoticono" y "emoticonos", no es infrecuente el uso de otras adaptaciones del inglés como "emotición" y "emoticones". La forma más fiel al significado original, aunque no documentada, sería "emociconos".