

# La relación interpersonal en el chat

## Procesos de construcción y negociación de la identidad.

Autor:

Noblía, María Valentina

Tutor:

Menéndez, Salvio Martín

2010

Tesis presentada con el fin de cumplimentar con los requisitos finales para la obtención del título Doctor de la Universidad de Buenos Aires en Letras.

Posgrado

Tesis  
16.2.2

Tesis 16.2.2

FACULTAD de FILOSOFIA y LETRAS	
Nº	865.913
13 DIC 2010	
Ag.	ESTADÍSTICA

TESIS DE DOCTORADO

La relación interpersonal en el chat.

Procesos de construcción y negociación de la identidad

DOCTORANDA

María Valentina Noblia

[mvnoblia@filo.uba.ar](mailto:mvnoblia@filo.uba.ar)

DIRECTOR

Salvio Martín Menéndez

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS (UBA)

---

2010

UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
Dirección de Bibliotecas

## AGRADECIMIENTOS

Esta tesis fue escrita a lo largo de años de esfuerzo que no hubiera podido realizar sin el apoyo incondicional y la colaboración sostenida de mi familia, mis amigos y mis colegas. También fue posible gracias al respaldo institucional de la UBA, que me otorgó la beca de doctorado sin la cual la investigación necesaria para este trabajo hubiera sido más ardua.

En primer lugar, quiero agradecer a Salvio Martín Menéndez, que dirigió esta tesis con una meticulosidad y una paciencia que puse a prueba incansablemente. Para él va todo mi reconocimiento académico y el afecto que no deja de crecer con los años.

Laura Pardo dio el impulso inicial a este proyecto y aportó una inestimable dosis de aliento durante el largo proceso de escritura. A ella debo mucho del rigor y originalidad que pudiera tener esta tesis.

Teun van Dijk siguió las sucesivas etapas de mi trabajo desde una distancia que sólo fue geográfica. Agradezco su generosidad para compartir conocimientos y sus constantes muestras de amistad.

Con Alejandro Raiter mantuve conversaciones esclarecedoras. Su resistencia inicial al chat me obligó a profundizar mis argumentos. A lo largo de los años, su confianza en mi proyecto compensó los inevitables momentos de desaliento.

Alicia Carrizo hizo críticas implacables y certeras, pero siempre sustentadas en una larga y profunda amistad.

Mis amigos Viviana Iturburu, Susana Santos y Ramiro Chanes prodigaron tiempo, energía e inteligencia en diversas instancias, no siempre apacibles, de esta tesis.

Rocío Flax, Susana Blanco y Marcelo Svartman contribuyeron valiosamente en la edición final del texto.

Mis hermanos nunca dejaron de hacerme sentir su complicidad y su cariño. Mis hijas Francisca y Malena, "nativas" del chat, que en estos años transitaron el camino de la infancia a la adolescencia, fueron mucho más que colaboradoras perspicaces: son *l'amor che muove il sole e l'altre stelle*.

Finalmente, a Ernesto, *qui est partout*.

M.V.N.

*A mis padres, Martín y Susana,*

*in memoriam.*

*A mis hijas, Francisca y Malena*

## INDICE

	Introducción	4
	Tesis	11
	Organización de la tesis	12
1	CAPÍTULO 1: CONVERSACIÓN MEDIADA POR COMPUTADORAS	13
1.1	Internet y la fundación de una nueva red discursiva	13
1.2	El chat como género discursivo	17
1.2.1	El contexto de uso: la comunidad red	23
1.2.1.1	El campo	27
1.2.1.2	Tiempo y espacio	29
1.2.1.3	El anonimato	34
1.2.1.4	Las normas: la <i>Netiquette</i>	35
1.2.2	La configuración textual del chat	37
1.2.2.1	La escritura	38
1.2.2.2	Multimodalidad y mediación	50
1.2.2.3	Intertextualidad genérica	66
1.2.2.4	La conversación	72
2	CAPÍTULO 2: LA IDENTIDAD	86
2.1	Enfoques no esencialistas	86
2.2	Identidad y Comunicación mediada por computadoras	100
3	CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA Y CORPUS	105
3.1	Una aproximación cualitativa, crítica y estratégica	105
3.2	Corpus y etnografía	109
3.2.1	Datos del Medio	113
3.3	Teorías para el análisis del corpus	123
3.3.1	Análisis de la conversación	123
3.3.2	Las narrativas	129
3.3.3	La argumentación	134
3.3.4	La modalidad	137
3.3.5	La evaluación	142
4	CAPÍTULO 4: LA IDENTIDAD EN EL CHAT	153
4.1	Instancias de construcción de la identidad	154
4.2	Configuración de la identidad previa a la interacción	156
4.2.1	La nominación	158
4.2.2	La individuación	178
5	CAPÍTULO 5: LA IDENTIDAD EN EL CURSO DE LA INTERACCIÓN	195
5.1	La identificación	196
5.2	Procesos de presentación y reconstrucción	198
5.3	La categorización	252
5.4	La individuación	259

6	CAPÍTULO 6: LA NEGOCIACIÓN DEL SÍ MISMO	269
6.1	La reformulación	273
6.2	La refutación	303
6.3	La co-construcción	337
7	CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES	369
	BIBLIOGRAFÍA	383
	ANEXO 1	
	ANEXO 2	

## INTRODUCCIÓN

Uno de los rasgos fundamentales del llamado Capitalismo Global o Tardío<sup>1</sup> (Mignolo, 1998; Castells, 1998; Fairclough, 2003; 2006; Giddens, 1991) es, sin duda,

---

<sup>1</sup> El Capitalismo Tardío, etapa caracterizada por la primacía de la ideología neoliberal, es la forma en que se denomina a la etapa capitalista inaugurada a partir de los últimos años del siglo XX, en particular, luego de la caída del muro de Berlín y la finalización del mundo bipolar. Esta reestructuración del mapa geopolítico sumada a la revolución tecnológica de la información han dado lugar a la percepción del mundo como un lugar unificado. El concepto de *globalización* apareció como una manera de expresar, desde las teorías científicas, esta unificación. También para dar cuenta de la intensificación de las relaciones sociales que se extienden a escala mundial y que vinculan puntos distantes del planeta, de tal manera que los sucesos locales están conformados por lo que sucede a mucha distancia y viceversa (Fink, 2000).

Para Fairclough (2002, 2006), la globalización es un proceso o serie de procesos que transformaron la organización especial de las relaciones y transacciones sociales, generando flujos y redes de actividad, interacción y poder, transcontinentales o interregionales. Esta conectividad compleja dio lugar al desarrollo de sistemas de interconexión e interdependencia cada vez más densos que caracterizan la vida social moderna. Estos "flujos", "redes" e "interconexiones" generalmente son muy diversas y heterogéneas e incluyen: en el campo económico, flujos de mercancías y dinero, redes financieras internacionales y comerciales internacionales; redes inter-gubernamentales, interacción, interdependencia e interconexión entre organismos internacionales como las Naciones Unidas (ONU), el Fondo Monetario Internacional (FMI), y la Organización Mundial del Comercio (OMC) y de las agencias gubernamentales a nivel nacional y regional; movilidad de las personas como migrantes, turistas, o de los representantes de organizaciones comerciales y gubernamentales; flujos de imágenes, representaciones e interacciones a través de los medios de comunicación y de las nuevas tecnologías tecnológicas, etc.

Para Giddens (1991) la globalización actual posee cinco dimensiones que en su conjunto no se habían producido en ninguna etapa anterior de la Historia: el sistema de Estados-naciones, el orden militar internacional, la economía capitalista mundial, la división internacional del trabajo y la globalización cultural. Como se puede observar, si bien algunos elementos no son novedosos de las últimas décadas, es posible decir que la cultura tecnológica imprimió una dinámica espectacular a un proceso que venía gestándose al menos desde los inicios del Capitalismo del siglo XIX.

Bilton *et al* (1996) enumeran las siguientes características como propias del mundo globalizado: 1) las actividades políticas, económicas y sociales se vuelven globales; 2) estados y sociedades están conectados por comunicaciones rápidas; 3) las personas, las ideas y los productos culturales circulan, se fusionan y se influyen más rápidamente; 4) la actividad económica puede crear una producción y un mercado globalmente integrados; 5) las organizaciones políticas transnacionales superan el Estado-nación y su soberanía; 6) el mundo ya no está dividido en grandes bloques con superpoderes.

Para Robertson (1992), por otro lado, existen cuatro puntos elementales para cualquier discusión sobre globalización: las sociedades nacionales, los 'yos' individuales (*individual selves*), el sistema mundial de relaciones sociales y la humanidad.

el rol central que las tecnologías de la comunicación han tenido en la configuración de una nueva forma de sociedad, definida por la globalización de las actividades económicas; por su organización en redes; por una cultura construida mediante un sistema de medios de comunicación; por la transformación de los cimientos materiales de la vida, del espacio y del tiempo, a través de la conformación de un espacio de flujos y de un tiempo múltiple y complejo. Estos cambios contemporáneos pueden observarse en las diferentes áreas de la vida social, incluso han alterado profundamente la naturaleza de la vida cotidiana y han afectado los aspectos más personales de nuestras experiencias.

En este periodo histórico, marcado por el cambio constante e incontrolado, la identidad –colectiva o individual- se convierte en la mayor, y a veces la única, fuente de significado social. Este fenómeno no es nuevo<sup>2</sup>; sin embargo, en esta nueva etapa, caracterizada por una amplia disgregación de las organizaciones tradicionales, por expresiones culturales efímeras, por la deslegitimación de las instituciones y por la desaparición de movimientos sociales históricos; la gente ya no se define ni organiza su significado en torno a lo que hace o por donde vive, sino por lo que es o cree ser.

Las transformaciones introducidas por las instituciones modernas inciden directamente sobre la vida individual y “el yo” (Giddens, 1991). Los nuevos mecanismos de *auto-identificación* conectan, de modo creciente, dos extremos: por un lado, las influencias globalizadoras y, por el otro, las determinaciones personales. Cuando una persona forja su identidad, su contexto local e individual de acción se ve inmerso en influencias sociales, cuyas implicaciones y

---

La idea de globalización se vincula con el término acuñado por Mc Luhan (1964) *aldea global*, que postula el empequeñecimiento del mundo por la influencia de los medios masivos de comunicación. Sin embargo, algunos autores opinan que visiones de este tipo son generalizadoras y basadas en las experiencias de minoría privilegiada con acceso a las comunicaciones globales, a los viajes, a las nuevas tecnologías y a un amplio rango de posibles estilos de vida. La imagen que plantean estos autores es, por un lado, una universalización del mundo occidental y, por el otro, una explotación de lo subalterno.

<sup>2</sup> Para Castells (1996) no es una tendencia nueva, ya que las identidades, en particular, las primarias como las religiosas y las étnicas, han estado en el origen del significado social desde los albores de la sociedad humana.

consecuencias son globales. Esa tensión entre lo global y lo individual se hace evidente en aspectos identitarios macrosociales, los fundamentalismos religiosos, el nacionalismo cultural, los localismos; y microsociales, la identidad individual fragmentada, mediada y múltiple que define al sujeto contemporáneo. También puede observarse en los discursos que dan cuenta de esa realidad social y cultural particular y que las tecnologías de la información distribuyen globalmente (Castells, 1996)<sup>3</sup>.

En ese sentido, Bourdieu (1991) destaca la dimensión discursiva de la globalización: las representaciones socio-discursivas del cambio y del mundo constituyen uno de los principales recursos que operan en provecho del proyecto neoliberal. También, Fairclough (2003, 2006) señala el rol central que cumplen el lenguaje, las tecnologías y los medios de comunicación para la materialización de este nuevo orden social, a través de los procesos reflexivos que imponen estas nuevas representaciones del mundo. Las transformaciones que introduce el Nuevo Capitalismo son también transformaciones semióticas que modifican nuestras formas de actuar y de ser; dan lugar a la aparición de nuevos géneros discursivos y nuevos estilos o identidades<sup>4</sup>. Tal como lo señala Fairclough (2002),

En términos generales, podemos decir que las representaciones y los discursos de la globalización no se limitan sólo a crear los procesos y tendencias de la globalización que se están produciendo de forma independiente (por ejemplo, en

---

<sup>3</sup> Castells destaca la función de las nuevas tecnologías en la producción y distribución social de "discursos, palabras, sonidos e imágenes de nuestra cultura a escala global".

<sup>4</sup> Según Fairclough (2002), podemos hacer tres observaciones iniciales sobre el lenguaje (discursos) en los procesos de la globalización. En primer lugar, que las redes, conectividades y las interacciones dependen e incluyen formas particulares (o "géneros") de comunicación, que se especializan en la interacción transnacional e interregional (redes de noticias a nivel mundial). Los "flujos" incluyen a las representaciones, narrativas y discursos, como el discurso económico neoliberal. En ese sentido, el discurso globaliza y, a la vez, es globalizado. En segundo lugar, es importante hacer una distinción entre los procesos y las tendencias reales de la globalización, y las representaciones o los discursos de la globalización. No podemos escapar del hecho de que la globalización es a la vez un conjunto de cambios que están ocurriendo en el mundo y la palabra - la "globalización"- ocupa un lugar destacado en las formas de representación de esos cambios. Pero esto es una simplificación, ya que la palabra "globalización" se usa con diferentes sentidos dentro de discursos más complejos: se caracteriza por un vocabulario distintivo (vinculado a "palabras clave" como "modernización", "democracia", "mercados", "libre comercio", "flexibilidad", "liberalización", "seguridad", "terrorismo", "cosmopolitismo", etc.) pero además, por características léxico-gramaticales, narrativas, argumentativas, etc., particulares.

la retórica política), sino que también contribuyen a crear y dar forma real a los procesos de globalización, aunque de manera compleja y contingente.

El lenguaje (el discurso, más precisamente) resulta ser así su principal herramienta de producción y reproducción ideológica.

La desterritorialización de las relaciones sociales, culturales y económicas propicia el uso comunicativo de las tecnologías, las que configuran nuevas esferas de acción e interacción social y promueven la emergencia de nuevos géneros discursivos, que adaptan de un modo plástico y dinámico las propiedades de otros más cotidianos y directos. Aparece, de ese modo, un nuevo escenario (*setting*), un espacio en el que la dimensión individual/social, pública/privada se entrecruza de un modo particular, en el que lo íntimo se enmarca en redes sociales globales de interacción. Surgen formas de comunicación mediadas, sincrónicas y a distancia entre un número mayor de personas, a través de medios cada vez más veloces y con una gran capacidad de archivo y registro de la interacción.

La complejidad que supone la relación social en contextos de esta naturaleza nos lleva a plantearnos de qué modo estos cambios sociales y culturales inciden en la dimensión interpersonal del lenguaje y modifican los procesos de construcción identitaria dentro de estas nuevas formas de acción socio-discursiva.

Uno de los géneros discursivos (Bajtín 1944 (1990)) que surgen en este periodo es el chat, práctica que cuenta con una tradición de uso en Internet y constituye un género ya estabilizado. Esta es una de las razones que nos motivaron para elegirlo: las personas que *chatean* reconocen y han incorporado sus convenciones de uso y pautas que regulan al chat. Incluso identifican las variedades en subgéneros, en términos de propósitos, temas, número de participantes, ámbitos de interacción, etcétera. El chat es, junto al correo electrónico, una de las actividades que ya se han incorporado a la vida cotidiana

de las personas.

Elegimos este género, además, por el alto grado de interactividad, la que permite considerar los procesos de significación social a partir de la interpretación que realizan los mismos participantes en el curso mismo de interacción. También, porque estudiar las rutinas diarias de la gente nos permite aprender más sobre los hábitos de los actores sociales en este periodo particular y sobre sistemas sociales más amplios que dependen de esas pautas de interacción social que realizamos cada día (Giddens, 1991).

Desde el punto de vista particular del Análisis del Discurso (Lavandera, 1985; Brown y Yule, 1993; van Dijk, 1998; Menéndez, 2000, 2005; Fairclough, 2003), el problema de la identidad se relaciona con uno de los conceptos fundamentales del lenguaje y del discurso: la noción de *sujeto*. Este concepto es central en todas las teorías lingüísticas, con la obvia salvedad de que estaríamos hablando de diferentes nociones de sujeto (hablante, gramatical, de la enunciación, discursivo, etc.). Cuando se circunscribe el estudio lingüístico al uso del lenguaje en un contexto social particular, la noción de sujeto se vuelve más compleja, porque éste deja de configurarse como abstracción y pasa a definirse como un sujeto construido socio-culturalmente. En este cruce del lenguaje y su contexto de uso resulta necesario pensar al sujeto en relación con una identidad social, como un factor determinante y determinado por el intercambio socio-comunicativo. En ese sentido, el sujeto se constituye como un actor social en el marco de la interacción, que es la que lo configura y reconfigura dialécticamente (Halliday, 2004; van Dijk, 1998, Fairclough, 2003). La construcción que la persona va realizando de sí misma a través del diálogo con otro se realiza en el cruce de una instancia personal, única e idiosincrática, pero a partir de categorías y relaciones sociales compartidas. Lo que equivale a decir que es individual y social a la vez (van Dijk, 1998; Fairclough, 2003).

El problema de la identidad se resignifica a la luz de los cambios históricos, sociales y culturales a los que hicimos referencia, ya que éstos modifican tanto los contextos como las formas de interacción social, e inciden en los procesos de construcción identitaria.

Entre los cambios que se observan en el chat respecto de otros géneros conversacionales, podemos destacar que la escritura constituye el recurso semiótico por antonomasia, que materializa una conversación espontánea, casual, mediada, entre personas que no comparten el mismo entorno físico, pero sí una misma situación comunicativa, en un tiempo coincidente de interacción aunque no necesariamente sincrónico; una conversación que exige el entrenamiento en el uso de diferentes tecnologías: la escritura, Internet, la computadora, etc. De ahí que los rasgos genéricos que estabiliza el chat no sean sólo lingüísticos sino también multimodales.

La conversación en el chat se da en tiempo real, por escrito y a través de una computadora. Esta múltiple mediación multimodal (donde intervienen aspectos verbales, electrónicos, gráficos, audiovisuales, fotográficos, etc.) propone un contexto de situación particular, marcado por el anonimato, la ausencia de los datos contextuales y la simultaneidad del intercambio. Estos factores cuestionan la identidad referencial de los participantes, obligándolos a configurar una identidad *en y para* la interacción. Estos condicionamientos restringen y, a la vez, posibilitan el uso de recursos diferentes a los que se plantean en las conversaciones cara a cara. Podemos decir que estos condicionamientos han generado estrategias discursivas particulares (Gumperz, 1982; Menéndez, 2000, 2005) y configurado un sistema de representaciones socio-discursivas específicas que constituyen un “mundo” social, en el que la identidad de los sujetos se ve redefinida no sólo en sus contenidos ideológicos, sino también en sus formas de realización discursiva.

En otras palabras, elegimos tomar el chat como objeto de nuestro análisis

por tratarse de una actividad que permite observar el modo en que los sujetos construyen, administran y negocian interactiva y cooperativamente su identidad. Al igual que otros géneros discursivos conversacionales no mediados (como la conversación cara a cara), el chat pone en evidencia los procedimientos interactivos que permiten definir posiciones e identidades en el diálogo. Y lo hace de un modo inédito, debido a las características propias de su contexto de realización.

Como se verá en el desarrollo de esta tesis, el chat también introdujo cambios tanto en los modos de relación como en los de interacción social, modificó los modelos de lectura y de escritura y también los modos de realización textual (en términos gramaticales) y discursiva (en términos pragmáticos) (Halliday, 2004; Menéndez, 2000, 2005; van Dijk, 1998; Fairclough, 2003).

El estudio de la identidad en el chat constituye, entonces, para el Análisis del Discurso, un tema central por varias razones: a) por las particularidades del contexto y de la interacción en los que tienen lugar; b) porque los cambios más importantes que introducen estos géneros se producen en el plano interpersonal y afectan su correlato discursivo; c) y porque en estas conversaciones la identidad cumple un rol fundamental en tanto es un recurso esencial a la interacción, debido a los condicionamientos que establece la mediación de la tecnología, que nos permite comprender y evaluar aspectos gramaticales y discursivos.

En este trabajo, abordar el estudio del chat exigió: a) definir los conceptos y categorías de análisis; b) elaborar un marco teórico a partir de conceptos teóricos provenientes del campo del Análisis del Discurso (Lavandera, 1985; Brown y Yule, 1993; van Dijk, 1998; Menéndez, 2000, 2005; Fairclough, 2003), y c) proponer conceptos nuevos a partir de los resultados del análisis (entre ellos la noción misma de chat).

Por ello, el objetivo general de esta tesis es no sólo ofrecer una descripción y una explicación de los modos en los que se construye y negocia la identidad en

los chats, sino también aportar una serie de conceptos teóricos sobre el uso del lenguaje y desarrollar una propuesta metodológica para el abordaje analítico de estos nuevos modos de interacción social.

En cuanto a los objetivos particulares de esta investigación podemos concentrarlos en tres aspectos fundamentales: a) describir y explicar las estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) que articulan los procesos de construcción y negociación de la identidad en el chat; b) analizar estos procesos identitarios y su relación con las características particulares del chat, elaborando una herramienta teórica y metodológica adecuada para su abordaje discursivo; c) interpretar los datos analizados desde una perspectiva crítica (Fairclough, 2003) que ponga en evidencia los aspectos sociales y culturales vinculados a los procesos identitarios en relación con esta forma de actividad discursiva.

#### TESIS

Esta tesis postula que el surgimiento del chat como uno de los géneros discursivos (Bajtín, 1944 (1990); Fairclough, 2003), particulares de las nuevas tecnologías de la comunicación ha creado nuevos procedimientos para la construcción de la identidad de los sujetos en la interacción social (Fairclough, 2002; 2003; 2006) que se definen por el uso de recursos y estrategias discursivas particulares (Menéndez, 2000; 2005). Por un lado, estos recursos y estrategias ponen en evidencia que la identidad constituye un elemento inherente y una condición necesaria para la interacción social; por el otro, que las características (contextuales, formales, interpersonales e interaccionales) del chat condicionan los modos en que esta dimensión social (la identidad) se materializa en el lenguaje.

Asimismo, podemos decir que en el chat existen dos instancias de construcción de la identidad, necesarias, sucesivas y complementarias: una previa a la interacción y otra que se constituye durante su desarrollo. En cada una de ellas se definen estrategias discursivas específicas que nos proponemos analizar

en el presente trabajo.

#### ORGANIZACIÓN DE LA TESIS

Para organizar la exposición de nuestra tesis, hemos distribuido su contenido de la siguiente manera: en el capítulo 1 haremos una presentación general de las *características del chat como género discursivo* y analizaremos el estado de la cuestión, a través de la descripción explicativa de los conceptos teóricos más importantes. En el capítulo 2, abordaremos la *identidad* desde una perspectiva teórica general, a la vez que desarrollaremos las principales líneas y conceptos que la definen en relación con la comunicación mediada por computadoras (de aquí en más CMC), y respecto del chat, en particular. Esta presentación se propone precisar los conceptos y categorías teóricos que fundamentan este trabajo en relación con el chat. En el capítulo 3 justificaremos el *enfoque teórico-metodológico*, las categorías de análisis y el corpus de esta investigación. En el capítulo 4 analizaremos las *instancias de construcción de la identidad* y abordaremos el análisis de los procesos que se realizan en la etapa *previa a la interacción*. En el capítulo 5, examinaremos los procesos *de construcción de la identidad en el marco de la interacción* y presentaremos las diferentes estrategias que operan en este sentido a partir de casos concretos. En el capítulo 6, expondremos los diversos procesos *de negociación de la identidad*. Por último, en el capítulo 7, plantearemos las *conclusiones* del trabajo.

## CAPÍTULO 1

### LA CONVERSACIÓN MEDIADA POR COMPUTADORAS

En este capítulo desarrollaremos los conceptos teóricos fundamentales que definen al chat como género discursivo (Bajtín, 1944 (1990); Fairclough, 2003). Para hacerlo, analizaremos los aspectos contextuales y textuales que lo configuran como tal, teniendo en cuenta las diferentes posiciones teóricas que existen sobre el tema. En el transcurso de esa presentación, iremos señalando los supuestos que definen el marco teórico de esta tesis.

#### 1.1 INTERNET Y LA FUNDACIÓN DE UNA NUEVA RED DISCURSIVA

Con los cambios introducidos por la Globalización, el advenimiento de Internet<sup>5</sup> y el uso con fines comunicativo de las nuevas tecnologías, aparecen nuevos contextos de relación social. En estos ámbitos de interacción mediados, el lenguaje y las imágenes, en un sentido amplio, constituyen el principal recurso semiótico a partir del cual se realizan las actividades y se mantienen los lazos sociales. Estas actividades se configuran a partir de discursos que circulan y conectan a las personas. Ya sea en el caso de la página web, del correo electrónico, del chat o los foros de discusión, el uso de la lengua cumple un rol casi excluyente. La mediación impuesta por las tecnologías le asigna un lugar central al lenguaje como soporte material de esta dimensión de la realidad, al que se le suman además las imágenes y otros recursos audiovisuales.

Cuando nos referimos a estos ámbitos de interacción social, entonces,

---

<sup>5</sup> Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación. (Diccionario RAE).

estamos hablando de una dimensión social que se asienta y construye discursivamente. ¿Cómo ha sido concebida esta dimensión social? La primera representación social que tenemos de ella puede relevarse del uso cotidiano de ciertas palabras como *Internet, web, red, comunidad virtual, redes sociales, aldea global*, que en la mayoría de los casos funcionan como sinónimos para definir esta nueva esfera de la acción social que han habilitado las tecnologías (Strate, Jacobson y Gibson, 1997).

Además de estas palabras generales, existen otras conceptualizaciones y usos metafóricos que la definen como una dimensión:

- a) *Líquida* (Strate, Jacobson y Gibson, 1997), significación que hace hincapié en un tipo de materialidad particular, dinámica, flexible. Esta metáfora plantea un espacio que no es sólido y que está habitado por personas que también se definen por esas cualidades como *cibernautas o netsurfers* que “navegan” en Internet. Esta asociación con lo *líquido* ha servido también para caracterizar la naturaleza inestable y frágil de los vínculos sociales, amorosos, filiales, que se definen en estas comunidades (Bauman, 2005 a).
- b) *Geográfica: la frontera electrónica* la presenta como territorio social que no responde a límites naturales sino geopolíticos y que redefine el concepto tradicional de límite político y hace referencia a la disolución que introduce la globalización sobre los Estados nacionales.
- c) *Estructural: la arquitectura de la red* de computadoras conectadas entre sí, con circuitos y chips que determinan los patrones de flujo electrónico (Gibson, 1984); la *infraestructura de información* acentúa su existencia como producto de la construcción humana que organiza estructuralmente los contenidos que circulan en la red; la *autopista de la información* exalta su naturaleza mediática y pone el foco en el medio, conducto o vía de circulación y transporte de información.
- d) *Social*: respecto de este campo de significación son múltiples las concepciones que la definen como espacio social construido a partir de las

nuevas tecnologías: la *electrópolis* (Reid, 1992) y la *netrópolis* (Taylor y Saarinen, 1994) hacen referencia al “lugar” cosmopolita por excelencia; la *comunidad virtual* (Rheingold, 1993), *aldea global*, *aldea electrónica* (Dery, 1993) y *cibersociedad* (Jones, 1997, 1998; Strate, Jacobson y Gibson, 1997) enfatizan una dimensión social, cultural y económica más interactiva, que presuponen “ciudadanos”, “habitantes”, miembros de la comunidad, integrantes de la sociedad virtual. Otro de los conceptos que hace referencia a estos espacios y que ha ido ganado cada vez más terreno en la representación social, es el de *redes sociales* o el de *sociedad red* (Mignolo, 1998), que subraya el carácter dinámico y descentralizado de las relaciones sociales que se dan en estos espacios.

En todas estas concepciones subyace, de una manera más o menos explícita, el concepto de *red*, que constituye una de las categorías ideológicas fundamentales de estos discursos y de esta comunidad, en la medida en que da cuenta no sólo de la dimensión material de estos espacios (la *red* de computadoras interconectadas), sino también de la dimensión social (la *red* de personas que interactúan a través de ellas) y de la dimensión textual (la *red* no secuencial de nodos textuales).

Una de sus mejores manifestaciones de la *red* es el *hipertexto*<sup>6</sup> (Landow, 1995), el que explicita el entramado de conexiones textuales que definen en un sentido material, simbólico, social e interaccional a Internet. El hipertexto da cuenta de esa red de elementos conectados, de un tipo de texto y de una actividad discursiva definidos por una secuencialidad no lineal (organizados por una red de nodos), de un sistema de lectura y escritura que no son fijos (Landow, 1995; Chartier, 2000), de un sistema intertextual explícito (Landow, 1995) de textos que remiten unos a otros, de manera dinámica directa; de un modelo de

---

<sup>6</sup>Sin intentar ahondar en el problema de la hipertextualidad, siguiendo a Landow (1995, p.93), entendemos por hipertexto a “un tipo de texto electrónico (...) una escritura no secuencial, un texto que bifurca, que permite que el lector elija (...) Se trata de una serie de bloques de texto conectados entre sí por nexos, que forman diferentes itinerarios para el usuario”. El hipertexto es “un texto compuesto de fragmentos de texto (*lexias*)”.

sociedad de conversaciones en la que ninguna de ellas domina ni fundamenta a las otras<sup>7</sup>.

La noción de *red* que subyace a estos discursos permite dar cuenta de una realidad fragmentada, en la que la totalidad de los elementos están en una relación dinámica y continua, sin que exista un elemento en particular que represente al resto. Su diseño aporta las claves de su funcionamiento, de su representación simbólica y la de todos sus elementos, incluidas las identidades y las relaciones sociales que emergen de esa comunidad de diálogos. En esta red de discursos, que vinculan a las personas, los nexos hipertextuales colocan a un texto en el centro de un universo textual efímero (Mc Luhan y Powers, 1996), como un núcleo siempre pasajero y cambiante. Lo mismo ocurre con las relaciones sociales que se materializan en esos intercambios y con las identidades de los sujetos que participan en ellos (Bauman, 2005b). Por todo esto podemos decir que el concepto de *red* constituye el núcleo ideológico de esta nueva esfera de la actividad humana.

La interacción en estos espacios ha dado lugar a nuevos modos de actuar y con ellos a la aparición de géneros discursivos (Bajtín, 1944 (1990); Fairclough, 2003) que, en algunos casos, derivan de otros géneros. Por ejemplo, el *correo electrónico* y el *chat* respecto de la carta y de la conversación informal, aunque no se las pueda homologar -uno a uno- con los géneros preexistentes. Además, han surgido géneros a los que no se les puede reconocer una filiación directa con

---

<sup>7</sup> Es interesante ver el desplazamiento ideológico que supone plantear a Internet como un espacio y no como un medio de comunicación. Según Mignolo (1998), el último estadio del capitalismo, la *globalización* (el de las corporaciones transnacionales y el tecnoglobalismo) crea las condiciones para pensar en términos espaciales y no cronológicos. Las relaciones humanas presentan los hechos en un presente que es una variedad de círculos cronológicos y ritmos temporales. El vínculo intrínseco entre la globalización y una de sus herramientas más preciadas, la tecnología y la "red" que todo lo comunica y que salva las distancias geográficas, constituye realmente "el espacio", la posibilidad de homologar y unificar las diferencias y sintetizarlas en un solo lugar. La Aldea Global, de alguna manera, propone una nueva percepción de mundo, como un espacio único en el que las diferencias y las barreras culturales se desdibujan, en donde el mercado uniformiza el mundo, en el que la supranacionalidad pone en crisis hasta la noción misma de Estado-nación y en el que hasta la vida cotidiana se ve afectada en forma inmediata.

otros ordinarios, tal es el caso de las páginas *web* y de los *MUDs*<sup>8</sup>. Ninguna de estas nuevas formas de uso del lenguaje –derivadas o no–, sin embargo, pueden reducirse sólo a una traslación de un género ordinario a otro tipo de práctica, ya que surgen como producto de transformaciones contextuales y textuales que los distinguen de sus versiones cotidianas. Por ello y a fin de poder realizar un estudio sobre el chat es necesario proceder a un análisis de sus especificidades genéricas.

### 1.2 EL CHAT COMO GÉNERO DISCURSIVO

Existen pocos trabajos de Análisis del Discurso (Herring, 1996; Yates, 1996; Yus, 2001) que hayan abordado una definición del chat como género discursivo. En principio puede deberse a dos razones: la novedad de su uso (apenas una década)<sup>9</sup> y las dificultades que planteó para su teorización el cruce entre un género discursivo (Bajtin, 1944, (1990)) definido por la oralidad (la *conversación*) y un modo (Halliday, 2004) que le fue históricamente ajeno (la *escritura*). Si bien no hubo problemas en considerarla una interacción conversacional, muchos autores dudaron en llamarlo directamente *conversación* y otros en considerarla como una forma *escrita*.

Werry (1996) y Parrish (2002) lo definen como un *discurso escrito interactivo*, optando por definirlo como *interactivo* en vez de *conversacional*, con el fin de obviar el problema y sin dejar en claro que diferencia habría entre esos dos conceptos. Cristal (2001) lo plantea como un *tercer medio* (más estrictamente, modo) y sin dejar en claro su posición al respecto, define al chat como “charlas sincrónicas que mezclan características de la conversación cara a cara entre los internautas que ‘hablan’ entre sí a través de un teclado, dentro de una sala”, o sea, concibe a la actividad como de *habla*, pero reconoce al mismo tiempo que la producción y circulación de estos textos se da entre *escribientes* y no entre

---

<sup>8</sup> MUDs: *Multi User Dungeons* son un tipo particular de comunidad *on-line* que permite a las personas comunicarse con otras en tiempo real e interactuar con ellas y con objetos de una geografía virtual.

<sup>9</sup> Cabe señalar que la Real Academia española recién en el año 2007 reconoció el uso de la palabra *chat* y del verbo *chatear* para referir a esta forma de comunicación.

*hablantes.*

Como podemos observar, la dicotomía oral/escrito parece ser fundamental a la hora de definir el chat como género discursivo. Yus (2001) también la considera una “conversación oral en soporte escrito”, una actividad concebida como una “oralización sincrónica de textos escritos”, llevando al extremo -sin resolverla- una conceptualización *híbrida* de estos intercambios discursivos. Sin embargo, avanza un poco más en esta distinción, ya que vincula esta mezcla entre oral y escrito con relaciones formales e interaccionales: el chat es un híbrido entre “la estabilidad y formalidad de la letra impresa, por un lado, y la cualidad efímera e informal del habla por otro” (Yus, 2001).

Mayans i Planells (2002) lo define como *género confuso* (apelando al concepto formulado por Geertz, 1980<sup>10</sup>) y considera que el chat no constituye ni un género secundario ni uno compuesto, sino *un género en sí mismo*, que podemos analizarlo a la luz de los registros orales y escritos. No es un derivado de los anteriores, para este autor, aunque tome lo que necesite de ellos sin dificultad porque constituyen el universo comunicativo que conocemos y tenemos disponible; tampoco, para este autor, es un sustituto de otro género ya que tiene estilos y peculiaridades propias. Los contenidos del chat y el medio tecnológico hacen posible, a través de una “fusión creativa e impredecible”, un género discursivo nuevo.

---

<sup>10</sup> Clifford Geertz (1980), en este trabajo, señala que en años recientes ha habido una enorme mezcla de géneros en la ciencia social, así como en la vida intelectual en general. Como dice este autor: “se trata de que las investigaciones filosóficas parecen críticas literarias (piénsese en Stanley Cavell escribiendo sobre Beckett o Thoreau, en Sartre escribiendo sobre Flaubert), las discusiones científicas se asemejan a fragmentos de bellas letras (Lewis Thomas, Loren Eiseley), fantasías barrocas se presentan como observaciones empíricas inexpressivas (Borges, Barthelme), aparecen historias que consisten en ecuaciones y tablas o en testimonios jurídicos (Fogel y Engerman, Le Roi Ladurie), documentos que parecen confesiones verdaderas (Mailer), parábolas que pasan por ser etnografías (Castaneda), tratados teóricos expuestos como recuerdos de viaje (Lévi-Strauss), argumentos ideológicos presentados como investigaciones historiográficas (Edward Said), estudios epistemológicos construidos como tratados políticos (Paul Feyerabend), polémicas metodológicas arregladas como si fueran memorias personales (James Watson)”. Esto se debe a que no sólo se han producido cambios en el mapa cultural, sino también, a que tiene que ver con los modos de pensar esos cambios. Como dice Geertz, “no se trata de que no tengamos más convenciones de interpretación; tenemos más que nunca, construidas —y a menudo mal construidas— para acomodar una situación que al mismo tiempo es fluida, plural, descentrada y fundamentalmente ingobernable”.

En esta tesis retomamos, parcialmente, la posición de Mayans i Planells (2002), respecto de que el chat es un “género discursivo en sí mismo”, y no un híbrido. En términos generales, consideramos que el chat es “una interacción conversacional espontánea, sincrónica, mediada por la escritura y por una computadora” (Noblia, 2000a, 2000b, 2000c, 2006b). En ese cruce inédito entre un modo (la *escritura*) y una actividad discursiva específica (la *conversación*) que le era ajena, se encuentra uno de los cambios más profundos que se producen en la conceptualización de la conversación como práctica social y discursiva; también de la escritura como modo semiótico rígidamente asociado a determinados géneros discursivos. Estos cambios ponen en evidencia las alteraciones culturales que ha provocado la inserción de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana.

La oralidad ha sido históricamente el modo de realización semiótica prototípica de los géneros conversacionales, vinculada principalmente a la entonación y a la prosodia, junto con otros recursos semióticos como la gestualidad, las miradas, los movimientos corporales, etc. A su vez, la escritura estuvo presente como modo de realización propia de otros géneros –al decir de Bajtín- secundarios o más complejos. A lo largo de nuestra tradición han existido géneros dialogales que utilizaron la escritura como realización semiótica, por ejemplo el género epistolar, pero estaríamos hablando de un tipo de diálogo particular difícilmente homologable a la conversación cara a cara. Tal como lo señala Kress (2003) “la materialidad de los diferentes modos –el sonido para el habla, la luz para la imagen, el cuerpo para la danza- significa que no todo puede ser realizado en cada modo con igual facilidad”. Sin embargo y como lo señala Halliday (1985), muchas de las diferencias (particularmente respecto del lenguaje oral y el escrito) se relacionan con la función y el contexto en el que se realizan los textos.

La disponibilidad de un modo semiótico particular no implica su uso como tal, hasta tanto la sociedad lo estabiliza como recurso en un género dado ni que

no pueda variar –según los requerimientos y los cambios sociales y culturales- y mutar a otro modo. La conversación coexistió con la palabra escrita a lo largo de los siglos, pero nunca la convencionalizó como recurso modal para su expresión. Los cambios en el contexto social, cultural y económico que se producen con las nuevas tecnologías convirtieron a la palabra escrita en un recurso semiótico de expresión verbal en contextos mediados.

Este cruce constituyó uno de los ejes fundamentales del debate sobre el género discursivo (Bajtín, 1944 (1990)) en el caso del chat. Como vimos, muchos autores no admitían considerarlo conversación, porque no era concebible que ésta no fuera oral. El eje del debate se articuló sobre el modo semiótico y la dicotomía oralidad-escritura, cuando en realidad existían otros factores más relevantes que explicaban sus similitudes y diferencias: entre ellos, el tipo de actividad y la esfera de la acción social. La razón de este desplazamiento se justifica a partir de la relación que tienen las opciones modales con los contextos de uso. En el chat nos encontramos con un espacio en el que las dimensiones individual/social, pública/ privada se entrecruzan de un modo particular, en el que lo individual e íntimo se enmarca en redes sociales globales de interacción a través de conversaciones, cuyo propósito no está claramente definido, aunque sí la necesidad o la voluntad por mantener y reforzar los vínculos interpersonales, aún desde el más completo anonimato.

Estos cambios repercuten en las formas tradicionales de la conversación y moldean un nuevo género que adapta las propiedades de otro más cotidiano y directo (la conversación cara a cara) de un modo plástico y dinámico. En esta nueva forma de conversar la escritura se constituye en el recurso modal por antonomasia, dando lugar a una conversación espontánea, casual, sin un propósito prefijado, generalmente sobre temas de índole personal e íntima, entre personas que no comparten el mismo entorno físico, pero sí una misma situación comunicativa, en un tiempo de interacción coincidente aunque no cronológico y que supone la articulación de diferentes modos semióticos: el lenguaje escrito, la

codificación electrónica y digital, la pantalla, los *softwares*. Los rasgos genéricos que estabiliza el chat no sólo son lingüísticos y entonacionales, sino también otros de orden textual<sup>11</sup> –los hipervínculos-, visual –imágenes, íconos gráficos, fotos.



Como dijimos, el problema de definir el chat como conversación escrita se debió, en primer lugar, a la rigidez de ciertos modelos del género y, también, al hecho de que una vez que se produce la estabilización de ciertos usos en una práctica social determinada resulta complejo pensarla sin tener en cuenta esos rasgos que la han determinado como tal. Como diría Bajtin (1944 (1990)), una vez que el género se estabilizó, “en lo sucesivo, la intención discursiva del hablante,

<sup>11</sup> Decimos de “otro orden textual”, porque supone relaciones que no se explican según los procedimientos cohesivos (Halliday, 2004) que definen al texto como tal, sino una textualidad articulada a partir del vínculo explícito entre textos.

con su individualidad y subjetividad, se aplica y se adapta al género escogido, se forma y se desarrolla dentro de una forma genérica determinada". Esto puede verse en la práctica misma del chat en la que perviven de un modo indirecto algunos recursos semióticos de la oralidad. Estos procedimientos pueden considerarse como rastros, huellas de ese desplazamiento de un género a otro, como evolución o derivación de la conversación cotidiana.

En el chat, el pasaje de la escritura -desde el medio del libro o la página impresa a la pantalla- supuso a la vez cambios en este modo en el que la escritura aparece simultáneamente como modo visual estático (imagen) y como modo visual dinámico/temporal (texto). Este aspecto será analizado con más detalle en el punto 1.2.2 de este capítulo.

A modo de síntesis, podemos decir que el chat es un discurso espontáneo que resulta de la interacción de dos o más personas que dialogan en línea y en el que el devenir del diálogo no está prefijado, sino que evoluciona a partir de las intervenciones de sus participantes. Constituye uno de los géneros discursivos (Batjín, 1944 (1990); Fairclough, 2003; Noblia, 2006b) más interactivos de la comunicación mediada por computadoras (CMC) y, en ese sentido, es una de las formas privilegiadas para observar las relaciones interpersonales y aspectos vinculados a ellas, como la identidad.

Es importante resaltar que se realiza en un espacio multisituado (virtual) configurado por la interacción misma y en el que confluyen diferentes dimensiones espaciales, en tiempo real. Son textos que se escriben y se leen en simultáneo. No hay distancia temporal ni espacial entre la instancia de producción y la de recepción del texto. El tiempo de la interacción es el tiempo real de los interlocutores<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Sobre la confluencia de diferentes dimensiones espacio-temporales en la CMC, véase Fairclough, 2003; Strate, 1996; Castells, 1996. Lance Strate correlaciona al *ciberespacio* con el *cibertiempos*: un tiempo policrónico que resulta de la confluencia de diferentes fenómenos: el tiempo de reloj, el tiempo

Luego de esta presentación general, explicaremos a continuación los rasgos que definen a este género como tal teniendo en cuenta para ello: a) el contexto de uso, y b) las propiedades discursivas que caracterizan esta actividad social.

#### 1.2.1 EL CONTEXTO DE USO: LA COMUNIDAD RED

Uno de los conceptos que mayor dificultad presentan a los estudios del lenguaje en uso es la noción de *contexto* (Auer, 1992; Goodwin y Duranti, 1994; Halliday, 2004; Menéndez, 1997; van Dijk, 1997, 1998). Como vimos en el punto 1.1 existen diferentes concepciones acerca de esa *realidad* o *dimensión de la realidad* que emerge con las nuevas tecnologías. En este apartado retomamos el tema para ahondar sobre la relación directa que existe entre el chat y estas dimensiones como su contexto de uso.

Antes de comenzar, es importante señalar que en este trabajo definimos al *contexto* (Menéndez, 1997; van Dijk, 1998, 2008) como *el conjunto estructurado de todas las propiedades de una situación social que son potencialmente pertinentes para la producción e interpretación de los textos*.

Partimos, además, del concepto de *contextualización* (Gumperz, 1982; Auer, 1992) como un proceso que comprende todas las actividades que realizan los participantes para “mantener, revisar, anular o marcar la relevancia de aspectos del contexto que permiten la interpretación de una expresión en el lugar en el que ocurre”. Junto con esa noción general de *contexto*, Gumperz (1982) plantea un concepto más acotado y dinámico, las *claves de contextualización*, para referir a las formas, verbales y no verbales, a través de las que los participantes contextualizan el lenguaje. El concepto de *contextualización* sugiere una noción flexible, un contexto dinámico que continuamente se reorganiza en el

---

de la computadora, el tiempo interior. Por otra parte, Castells considera que la sociedad red da lugar a una nueva concepción del tiempo, marcada por la simultaneidad y la alteración del tiempo cronológico.

tiempo. Esta relación entre el *contexto* y el *texto* es reflexiva: el lenguaje no sólo es determinado por el contexto, sino que –dialécticamente– contribuye de manera esencial en su construcción (Auer, 1992).

Esta definición tiene en cuenta diferentes dimensiones o propiedades del contexto, entre ellas, las planteadas por Hymes (1972) en la fórmula de SPEAKING: o sea, los *actores* o *participantes*, la *finalidad*, el *espacio* y el *tiempo*, los *roles*, etc. También una dimensión cognitiva, o sea, los contextos (o más precisamente, los modelos de contexto) pueden activarse a través de las representaciones socio-discursivas (van Dijk, 2008; Raiter, 2002) que los participantes comparten en la interacción. En este sentido, Raiter define el contexto como la “representación simbólica de elementos necesarios (lingüísticos y no lingüísticos) para una posible (y probable) interpretación de lo producido mediante el uso del lenguaje en una situación comunicativa”. Concepción que no hace referencia a la *realidad* que circunda a los participantes, sino a la forma en que esa *realidad*, temas o estímulos lingüísticos están representados en la mente de los participantes<sup>13</sup>. Nos referimos, entonces, a un contexto complejo, definido a partir de categorías sociales, culturales, cognitivas e interaccionales.

Esta noción nos permite considerar al chat en tanto actividad que sólo puede comprenderse a partir de la configuración de un espacio particular, mediado, creado por la interacción misma de las personas a través de las nuevas tecnologías. Tal como lo planteamos en el punto 1.1, una *comunidad red*<sup>14</sup>, que se construye a partir de las relaciones que sustentan estas prácticas discursivas.

Las *comunidades red* se estructuran a través de redes de relaciones sociales, que se materializan y reproducen a través de los discursos que los mismos sujetos producen y ponen en circulación. De esta forma, los textos son a la vez producto de estas comunidades y también su condición de existencia. De

---

<sup>13</sup> Un contexto dinámico que se va configurando y negociando en la interacción misma (Goodwin, 1995), y que es, a la vez, condición de ella.

<sup>14</sup> Preferimos no utilizar el concepto de *comunidad virtual* dado que suele llevar a desvirtuar este tipo de relaciones, asociando la virtualidad a lo ficticio, a lo que no tiene existencia real.

ahí que las *comunidades red* configuren *comunidades discursivas*, puesto que los discursos son su condición de posibilidad e instrumento de lazos sociales dinámicos e inestables, de quienes interactúan en estos contextos particulares, surgidos con las nuevas tecnologías y configurados casi exclusivamente por múltiples flujos comunicativos<sup>15</sup>.

En las comunidades tradicionales las personas intercambian objetos, productos materiales y comparten actividades; en las *comunidades red* -aunque los fines sean muy variados- las personas básicamente intercambian y comparten discursos. Es, a través de estos discursos, que los miembros organizan sus actividades, se relacionan, trabajan, se enamoran, conversan, etc.

Es importante considerar esta formulación a la luz de los aportes de la *Etnografía del Habla*. Hymes (1972) define a la *comunidad de habla* como grupos que comparten una competencia lingüística (Chomsky, 1965) y una competencia comunicativa (Hymes, 1972). En ese sentido, sus miembros no sólo conocen la gramática de la lengua -*competencia lingüística*- sino que, además, disponen de otro tipo de conocimiento que establece, por ejemplo, cuándo se debe hablar y cuándo callar, qué decir, a quién, cómo y de qué modo. La *competencia comunicativa* es la capacidad o el conocimiento que resulta de la interacción social y cultural. A partir de ambas nociones de *competencia* se define una *comunidad lingüística*. Gumperz (1982), a su vez, la relaciona con la capacidad de contextualizar, o sea, de dar sentido (coherencia) a lo que se dice en relación con lo que ya conocemos. Saber cómo preguntar, saludar o despedirse de alguien, cómo hablar en una situación particular o a alguien determinado, no es un

---

<sup>15</sup> Es interesante pensar en el alcance que tiene esta noción de comunidad ligada al uso del lenguaje, porque se vincula con otra concepción: la de *comunidad de prácticas* (Scollon, 2003) que también se funda en el intercambio discursivo. La comunidad de prácticas se define como "un grupo de personas que interactúa con regularidad a fin de conseguir algún propósito u objetivo común". Estas nuevas comunidades no están definidas a partir de un espacio geográfico compartido, sino a partir de una red de conexiones y propósitos comunicativos. Se constituye por sujetos y textos que dan cuerpo a las normas, garantizan los comportamientos de una colectividad, y permiten dibujar las fronteras de lo bueno y lo malo, lo verdadero y lo falso, etcétera. Este concepto, sin embargo, no explicaría la mayoría de las conversaciones que se dan en el chat, ya existen pocos casos en los que los propósitos, objetivos e, incluso, los roles que asumen los participantes puedan especificarse con claridad.

conocimiento que provenga con la lengua, sino por la adquisición de convenciones socioculturales que pueden ser reconocidas en la lengua. En algunos casos, son palabras y, en otros, la entonación o el acento. Tal como fue mencionado más arriba, esto es lo que Gumperz (1982) llama *claves de contextualización* y funcionan como indicadores de cómo debe ser interpretado lo que se está diciendo. Esta propuesta enfatiza la naturaleza dinámica, estratégica e intencional del contexto de la interacción, que se desarrolla y cambia al mismo tiempo que los participantes interactúan, y en el que las realizaciones lingüísticas sólo pueden ser analizadas *en proceso* y *en contexto* (Gumperz, 1994).

Al ser el chat una conversación que se realiza exclusivamente a partir de textos escritos, no cuenta, como en el caso de la conversación cara a cara, con los indicadores no verbales (gestos, expresiones, miradas, entonación, acento, etc.) que son provistos por la presencia de los participantes en un mismo entorno físico y que confluyen con el lenguaje en la construcción del significado. Podríamos considerar –como primera aproximación a este tema que más adelante analizaremos en profundidad– que uno de los paliativos frente a esa ausencia es lo que se ha dado en llamar el *paralenguaje electrónico* (*electronic paralanguage*). Por su naturaleza multimodal (Kress, 2003; Noblia, 2009) el chat cuenta con recursos de diferente naturaleza semiótica como los *emoticones*<sup>16</sup>, las fotos, la puntuación y otras posibilidades que ofrece el lenguaje escrito, que operan como inscripciones de lo corporal y situacional en el discurso. Si bien no se puede comparar con la riqueza expresiva que aporta la presencia física de las personas, estos recursos resultan efectivos en este tipo de conversaciones, ya que operan como *claves* que les permiten dar sentido a lo dicho, *contextualizarlo*.

Los grupos que participan en el chat han ido construyendo sus claves interactiva e intersubjetivamente (Jackson, 1997), como producto de la experiencia compartida. Este sentido de pertenencia ha dado lugar a la

---

<sup>16</sup> Iconos gráficos que tratan de reproducir los sentimientos, emociones, la risa, los gestos, la entonación, etc. por medio de la combinación de símbolos tipográficos.

construcción interactiva de normas que regulan la interacción (entre ellas, la *netiquette*<sup>17</sup>); la legitimación de ciertas prácticas, la sanción de otras; el uso de una lengua franca (el *inglés*); la generación de emoticones; de pautas de escritura que modifican la lengua: marcas gráficas que reponen icónicamente la oralidad (mayúsculas para el énfasis, repeticiones para la prosodia, etc.); nuevas formas de neutralizar las identidades de género a partir de la formación de pronombres de 3º persona (que se proponen deliberadamente neutralizar el género: por ejemplo, *h\**, en vez de *her* o *his*-; las abreviaturas o apocopamiento de las palabras (por ejemplo *KC?* por “¿qué hacés?”), que a veces no son de la propia lengua sino que provienen de otra (por ejemplo, *CU* por “see you”), que se utilizan incluso en conversaciones en donde el español es la lengua compartida<sup>18</sup>; la priorización de las consonantes sobre las vocales (*bss*, por “besos”, *q* por “qué”), etcétera.

Teniendo en cuenta la complejidad de esta *comunidad*, algunos autores (Hine, 2000; Strate, 1997; Blanchard, 2004) han considerado la necesidad de revisar y replantear las herramientas de la etnografía tradicional para poder aplicarla al nuevo objeto de estudio: lo que se ha dado en llamar entornos o contextos virtuales. La *etnografía virtual* (Hine, 2000) busca tomar en cuenta las especificidades espacio-temporales y sociales que caracterizan este nuevo campo que surgió con Internet.

#### 1.2.1.1 EL CAMPO

El primer aspecto a señalar es que el *campo* al que se dirige el etnógrafo se reduce a una pantalla, un campo definido por no tener materialidad física, por ser un producto mismo de la interacción social que se realiza a través de las redes de computadoras interconectadas. Estas prácticas no le exigen al investigador ningún desplazamiento de lugar; por ello, no existe el distanciamiento propio de la etnografía de corte tradicional, que iba en busca de lo desconocido en culturas

<sup>17</sup> El concepto de *Netiquette* será retomado y explicado más adelante.

<sup>18</sup> El tema del inglés como lengua franca, si bien será planteado en la tesis, no será tratado en este caso por considerarlo un fenómeno importante pero que excede al tema central de este trabajo.

alejadas de la propia, en territorios separados de la cotidianeidad del investigador.

En el chat, el campo se configura en el momento en que las personas se conectan a un servidor e inician una sesión de chat, ingresando un usuario y contraseña. Este ámbito es eventual, episódico y depende, ya no de la participación cara a cara en un espacio geográfico concreto, sino de la co-presencia en una dimensión desterritorializada y descorporizada.

Es un espacio *practicado* (de Certeau, 1988) que sólo existe en la medida en que es socialmente habitado, “producido por las operaciones que lo orientan, lo sitúan, lo temporalizan y lo hacen funcionar”. Estos escenarios, interactivos y multipersonales, son utilizados y creados por los usuarios de las tecnologías que permiten la interconexión.

De acuerdo a Hine (2000), el entorno virtual tiene dos características básicas que, según como sean utilizadas, pueden ser muy provechosas o perjudiciales: 1) permite el camuflaje del investigador, reduciendo la llamada “paradoja del investigador” (Labov, 1983), que modifica el campo analizado con su sola presencia. Esta posibilidad, según la autora, conlleva el riesgo de que en vez de un análisis fundamentado del investigador, se realice una indagación superficial de los campos y las prácticas; 2) permite una total inmersión en el campo. La propia experiencia del etnógrafo, que debe aprender a manejarse a través de las diferentes posibilidades que le ofrece la web, no se limita a la observación de otros, sino que la experiencia le permite vivir y comprender *qué es ser un usuario* de Internet. Esta experimentación directa con el propio campo de estudio le permite reflexionar acerca de las competencias en el uso de Internet y realizar una lectura enriquecida de las prácticas que sustentan tanto la producción como el uso de la web.

A continuación, presentaremos los aspectos que definen este campo particular, en términos de las transformaciones que se producen en las categorías

de *tiempo y espacio*, como consecuencia de la *mediación* de la tecnología, y los condicionamientos que, por esa misma razón, introduce el *anonimato* en la relación interpersonal de los usuarios del chat.

#### 1.2.1.2 TIEMPO Y ESPACIO

Un aspecto fundamental y determinante de la interacción en el chat está relacionado con lo que se ha denominado *el tiempo y el espacio global*. Las nuevas tecnologías permiten el diálogo entre personas que viven en dimensiones espaciales y temporales que pueden no coincidir. Esta nueva conceptualización espacio-temporal sólo puede ser comprendida a partir del contexto cultural particular que presenta el Capitalismo Global (Fairclough, 2003, 2006), en el que, como vimos, las nuevas tecnologías de la comunicación dan lugar a formas de relación social en tiempo real entre personas que coexisten y coparticipan en simultaneidad en una dimensión compartida, aun cuando se encuentren en espacios geográficos distantes y en tiempos cronológicos diferentes.

Blanchard (2004) define a esta dimensión como *lugar* –y utiliza para hacerlo la palabra *ciberespacio*– por varias razones: por la acumulación y concentración del intercambio social, que genera un sentido de *comunidad*; por el desconocimiento acerca del funcionamiento de las computadoras: la mayor parte de las acciones que realiza la máquina no son percibidas por sus usuarios y eso lleva a pensarla como un lugar “*en*” el que los usuarios actúan; y por las múltiples formas de acceso a esas comunidades y las diferentes comunidades a las que una misma persona puede comunicarse al mismo tiempo. Las salas de chat requieren que los participantes accedan a ellas activamente, a diferencia de, por ejemplo, las listas de correo; cuanto más activo es el usuario a la hora de acceder a la comunidad, más se desarrolla ese sentido de *lugar* y de sus límites, que definen la pertenencia o no de la persona a ese grupo social.

Esta percepción se ve influenciada por la relación intrínseca entre *tiempo* y

espacio. Las comunidades sincrónicas<sup>19</sup> –como el *chat*– generan un sentido más profundo de *lugar* que las asincrónicas<sup>20</sup> –como los *grupos de noticias* o el *correo electrónico*–, dado que la velocidad en la interacción incide en el sentido de co-presencia de los que participan. Esto se debe, en parte, al desarrollo de rituales y conversaciones que incrementa el sentimiento de un entorno estable, continuo y persistente.

Castells (1996) propone redefinir ese “*lugar*” como un *espacio de “flujos”*. Para este autor, Internet no puede ser concebida como una locación concreta, sino por las conexiones que esos flujos (de información y discursos) van creando. Por esta razón, como vimos anteriormente, el *hipervínculo*<sup>21</sup> cobra gran relevancia, dado que es la forma en las que los discursos llevan de unos a otros a través de los diferentes recorridos intertextuales que pueden realizar los usuarios.

Este espacio y los vínculos sociales que promueve suponen una noción de tiempo particular, a la que Castells (1996) denomina *collage temporal*, que da cuenta de un tiempo *múltiple* que no reemplaza al *lineal cronológico*, sino que convive con él, permitiendo nuevas formas de actividad y de interacción social.

Para Strate (1997), los cambios provocados por las nuevas tecnologías plantean un correlato temporal del “*ciberespacio*”, el “*cibertempo*”, que engloba tres fenómenos distintos que este autor denomina de la siguiente manera: 1) ‘la

---

<sup>19</sup> Sincrónicas porque los intercambios se producen en simultaneidad. La emisión y recepción de mensajes se produce en la alternancia de turnos sucesivos en el momento mismo de la interacción.

<sup>20</sup> Asincrónicas, porque el momento de emisión y recepción no supone simultaneidad en la interacción, sino una diferencia que pueden ser minutos, horas o días. La asincronía no se vincula necesariamente con el tiempo real de respuesta que pueden tener los géneros epistolares tradicionales (por ejemplo, una carta supone generalmente un proceso pautado por el correo según el tipo de envío: expreso, 24 horas; simple, más de 48 horas). En el caso del correo electrónico la respuesta puede ser inmediata o retardada, pero siempre supone la posibilidad de una diferencia temporal significativa entre emisión y recepción.

<sup>21</sup> El hipervínculo es la forma explícita de la intertextualidad, en la medida en que el vínculo entre uno y otro texto está expresado por un índice que lo señala expresamente. Es interesante observar que el hipervínculo extrema las posibilidades de la intertextualidad, dado que la forma en la que ingresa el texto ya no se realiza en forma indirecta (por alusión) o por cita (Voloshinov, 1929 (1992)), sino que se da por la activación del otro texto (con su contexto) en el marco mismo del texto que se está produciendo en la interacción.

computadora como un reloj; 2) la computadora como un medio; 3) la informática como una actividad y un evento. El primer fenómeno se refiere a la capacidad de la computadora de actuar como un reloj, que a diferencia de las máquinas convencionales, no sólo marca el tiempo exterior, sino que permite coordinar actividades internas de la máquina que poseen su propia temporalidad. Este *tiempo digital* se presenta como un *presente absoluto*, que genera cambios en la percepción tanto del espacio como del tiempo externo de las personas. La instantaneidad de la velocidad electrónica elimina la distancia y la duración de los hechos y sucesos que experimentan los usuarios, provocando una alteración en la percepción temporal. Para este autor, así como el *ciberespacio* se puede caracterizar como un no-espacio-, el *cibert tiempo* puede considerarse un no-tiempo.

El segundo fenómeno es la función de la computadora como *medio*, que genera una percepción del tiempo que no es necesariamente cronológico. Este tiempo virtual<sup>22</sup> genera una indistinción del pasado, presente y futuro, porque propone un tiempo centrado en el presente. Sin embargo y paradójicamente, la computadora genera la posibilidad de guardar enormes registros del pasado.

El tercer fenómeno se refiere a la forma en que los usuarios experimentan el *cibert tiempo*. La existencia de diferentes formas de comunicación asincrónica – *correo electrónico*- y sincrónica -*chat*- influye en nuestro uso y experiencia temporal, ya que sea una u otra, las personas experimentan el tiempo de envío y recepción como *inmediato*. Esta percepción de la velocidad de las comunicaciones en Internet tiene consecuencias sobre las relaciones sociales, vinculadas a las expectativas respecto de los tiempos de envío y recepción que, de no ser cumplidas, son valoradas y sancionadas. La inmediatez, a su vez, ha multiplicado las actividades comunicativas de la gente, que emplea mucho tiempo al día sólo en enviar y recibir información.

---

<sup>22</sup> Strate (1997) considera que este fenómeno favorece la disolución de la Historia como forma narrativa.

Un aspecto a considerar respecto del tiempo y del espacio en el chat es la *zonificación* (Goffman, 1994) que define esta actividad. Este autor parte del hecho de que toda interacción está localizada en un lugar y un tiempo concretos (zona) y que hay una relación directa entre determinados espacios físicos y momentos del día, de la semana, etc. Por ejemplo, hay zonas de las casas en las que la actividad se vincula con una determinada hora y día: los jardines durante el fin de semana o los dormitorios por la noche. Esta relación social entre espacio y tiempo tiene consecuencias directas sobre las personas: hay presencias que pueden ser valoradas de un modo durante el día y de otro durante la noche<sup>23</sup>. El ejemplo de Goffman (1994) es bien claro: si vemos a un joven vestido informalmente paseando durante el día podemos creer que es un trabajador o alguien que está haciendo un trámite. Esa misma persona en la oscuridad de la noche puede ser percibida como un ladrón o alguien sospechoso.

Desde sus orígenes, el chat propuso una *zonificación* particular vinculada a la noche: un tiempo considerado como ocioso y, en ese sentido, propicio para la conversación casual y también para el encuentro sexual. El chat durante el día o en horario de trabajo era (y aún lo es, especialmente en empresas donde no se lo usa como herramienta de trabajo) una conducta sancionable, en parte por la asociación con lo nocturno y recreativo<sup>24</sup>.

La *zonificación* de estas actividades se encuentra influida por el tiempo del reloj, que permite coordinar el sistema de referencias a lo largo de los diferentes espacios (las diferentes *zonas* del mundo). Es interesante, entonces, no perder de vista, en el análisis de estas prácticas, las relaciones que se establece entre el tiempo de las actividades cotidianas y el de las interacciones mediadas por computadoras, ya que si bien puede existir una sincronía en el plano de la

---

<sup>23</sup> Además de la zonificación, algunos autores han vinculado al chat con lo nocturno por la ausencia de otra evidencia que no sea la escrita. "In Cyberspace it is always night" plantea Danet (1998) para referir a la actividad de conversar e interactuar a través de palabras, con otra persona a la que no tenemos físicamente presente.

<sup>24</sup> Esta condena social al chat paulatinamente va mermando, en la medida en que esta forma de comunicación va siendo incorporada como instrumento de gran utilidad en los contextos laborales.

interacción, no siempre coinciden las zonas en las que las personas se encuentran: en un lugar una de ellas puede estar trabajando porque es de día y su interlocutor descansando o conversando sólo con fines recreativos. La complejidad espacio-temporal que introduce el chat repercute sobre la relación social, en la medida en que cruza en una misma interacción instancias sociales e individuales distintas.

Además de estos aspectos considerados, entran en juego en el chat otros espacios que sintetizamos, siguiendo a Jones (2005):

- 1) El *espacio físico* en el que el usuario opera su computadora (casa, oficina, cibercafé, entre otros) que supone el contexto inmediato y las coordenadas geográficas en las que éste se encuentra.
- 2) El *espacio virtual* creado por la interfaz que se usa para la comunicación (salones de chat, páginas web, etc).
- 3) El *espacio relacional* creado por el tipo de actividad que se está llevando a cabo.
- 4) El *espacio de la pantalla*, espacio en el que se sitúa la interacción y sobre el que se disponen simultáneamente distintos elementos: ventanas, barras de herramientas, videos, etc.
- 5) Los *terceros espacios* o aquellos espacios a los que se hace referencia en el transcurso de la interacción (bares, saunas, clases).

En el marco de este trabajo consideramos el tiempo y el espacio del chat según: a) su *naturaleza*, b) el tipo de *prácticas sociales* que dan lugar y c) el modo en el que condicionan esas prácticas. En otras palabras, partimos de un *tiempo-espacio* pautado por las relaciones (o redes) sociales en el que confluyen distintas dimensiones espacio-temporales con las que los sujetos deben enfrentarse.

La confluencia de múltiples instancias espaciales y temporales tiene consecuencias directas sobre el discurso, en particular, respecto de la deixis que se torna compleja al ampliarse las posibilidades que definen el aquí y el ahora de

los interlocutores.

### 1.2.1.3 EL ANONIMATO

El *anonimato* ha sido una de las características más relevantes en el chat (y otros géneros de la CMC) en términos de condicionamiento contextual de la interacción. Cabe aclarar que lo que entendemos como *anonimato* es la imposibilidad de asignar una identidad referencial, un cuerpo que identifique a esa persona, una identificación individual y única, equivalente a la de la identidad civil o pública legalmente establecida. No podemos hablar de anonimato en el sentido de la ausencia de un nombre propio, personal, que opera en estos entornos referencialmente. Por el contrario: los nombres (en el chat, debemos referirnos más precisamente a *nicknames*) son la única referencia posible en estos espacios y constituyen –como veremos más adelante– el principal anclaje identitario de las personas. Al no contar con los procesos de identificación que se desencadenan a partir del contacto inmediato con el otro en una situación dada, con la presencia directa del cuerpo y del entorno compartido, somos quienes y lo que decimos ser. En ese decir se condensa nuestra identidad: nuestro cuerpo, nuestro nombre, nuestra conducta, lo que nos define y lo que define al otro. La expresividad del individuo (Goffman, 1994) se reduce a la expresión que da (*que dice*) y también la que emana de él en su conducta discursiva.

Un aspecto que no sólo se observa en el chat, sino en la mayoría de los géneros mediados por computadoras es, justamente, que el *anonimato* paradójicamente impide que exista la homonimia. El medio no lo permite, ya que nadie puede llevar el nombre de otro (este rasgo parecería responder a la idea de unicidad entre nombre y sujeto planteada por la concepción griega del nombre) y esta regla puede ser observada en todos los medios que las nuevas tecnologías han propuesto: las páginas *web*, el chat y el *correo electrónico*. En ellos, el nombre propio adquiere un valor tal que, incluso, ha generado todo un mercado: el

nombre se compra, se vende, se presta, e incluso se roba<sup>25</sup>.

El *anonimato* también se relaciona con el carácter mixto (público y privado) de los salones de chat. Estos espacios cruzan una instancia *pública* (las salas para chatear son espacios virtuales y públicos de interacción con los otros), y una *privada*, la instancia de un sujeto que conversa solo frente a una pantalla, en un espacio de intimidad y privacidad. Este aspecto incide profundamente en los rasgos genéricos, entre otras cosas, al habilitar temas vinculados a lo personal.

El *anonimato* también se vincula con las normas de comportamiento de estos espacios. No tener físicamente presente al otro no implica que las personas no existan. Por esa razón, a medida que las interacciones en Internet comenzaron a masificarse, fue necesario pautar el comportamiento de los nuevos usuarios, a fin de poder actuar en aquellos casos de abuso o falta de respeto de las normas habituales de conducta social.

#### 1.2.1.4 LAS NORMAS: LA NETIQUETTE

Como dijimos, los participantes de estas prácticas han elaborado progresivamente toda una serie de normas de conducta que regulan la interacción y que se sintetizan en la *netiquette*, normativa que ha sido explicitada, definida y defendida por la comunidad red. Estas normas regulan tanto las acciones discursivas de los participantes como las conductas éticamente aceptadas o reprobadas. Ellas constituyen uno de los factores que definen el registro. Están basadas fundamentalmente en el respeto al otro. Estas reglas le permiten a los administradores de sitios sancionar e, incluso, inhabilitar el usuario cuando no respeta estas normas. Estas pautas se fueron conformando

---

<sup>25</sup> El registro de dominios para las páginas de Internet o de nombres para el e-mail ha hecho emerger todo un sistema que involucra a instituciones (en la Argentina, el Ministerio de Relaciones Internacionales y Culto) y empresas. La falta de pago del nombre significa, en algunos casos, una pérdida en términos de identidad que conlleva un perjuicio económico directo. La necesidad de un único nombre responde al hecho de que existen una infinidad de computadoras conectadas a la Red, y que resulta imprescindible arbitrar un sistema que permita reconocer e individualizar cada máquina que esté en conexión. Para poder transmitir la información de un ordenador a otro es necesario que exista una dirección unívoca para transferir los datos.

desde la práctica misma como reglas de convivencia y se fueron convencionalizando hasta naturalizarse y explicar parte de los cuestionamientos y sanciones que se dan en estos espacios de interacción social.

Por otro lado, hay ciertos errores que no son sancionados (por ejemplo, las faltas de ortografía o de tipeo, los silencios marcados, etc.) porque son marcas del registro propio del chat. Son fenómenos esperables y recurrentes en estos contextos, dado que tienen su origen en la necesidad que se plantea en estas conversaciones de responder con rapidez y también en la informalidad de estos intercambios. La falta de control sobre la escritura, entonces, es admitida, del mismo modo en que en la conversación ordinaria se admiten los errores de dicción. Estas conductas no serían aceptadas en otros registros escritos más formales, pero en el chat son la norma.

La *Netiquette*<sup>26</sup> surgió inicialmente para regular la conducta en los mensajes electrónicos y en los foros de discusión, y posteriormente se extendió a otras prácticas como el chat. Comprende todas las formas de interacción directa e indirecta: en el *correo electrónico*, regula la forma en que nos dirigimos a la persona, el contenido del mensaje, la publicidad, el spam, el contenido de los archivos adjuntos, el uso de mayúsculas, etc.; en los *foros*, el registro utilizado, el formato del mensaje, etc.; en los *blogs*, los comentarios formales o informales, concordancia del comentario con el tema, el respeto hacia las otras opiniones, etc.; en el *chat*, respecto de las capacidades del servidor respecto del tamaño de los archivos enviados a través del servidor, los temas, el uso moderado de íconos, el uso de lenguaje procaz, etc.

Los principios básicos son diez, a partir de los cuales se derivan otras reglas más específicas<sup>27</sup>:

---

<sup>26</sup> Estas reglas no han sido impuestas por ninguna organización, por el contrario, han ido surgiendo de la propia comunidad de Internet. Fueron compiladas en 1995 en un documento llamado RFC 1855.

<sup>27</sup> Las normas fueron extractadas de <http://www.faqs.org/rfcs/rfc1855.html>

- Regla 1: Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es un ser humano
- Regla 2: Respete los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- Regla 3: Reconozca en qué parte del ciberespacio se encuentra.
- Regla 4: Respete el tiempo y el ancho de banda de las otras personas.
- Regla 5: Muestre el lado bueno de su persona mientras esté conectado.
- Regla 6: Comparta su conocimiento con la comunidad.
- Regla 7: Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.
- Regla 8: Respete la privacidad de terceras personas.
- Regla 9: No abuse de su poder.
- Regla 10: Perdone los errores ajenos.

Todos los aspectos presentados en este punto (tiempo, espacio, anonimato y *Netiquette*) resultan ser condiciones que impone el contexto sobre los modos de realización textual de estas conversaciones. A continuación, presentaremos una síntesis de los conceptos y categorías lingüísticos que dan cuenta de las características *textuales* del chat. Veremos en cada caso qué aspectos se han visto puestos en cuestión o reformulados a partir de la aparición de este género discursivo.

#### 1.2.2 LA CONFIGURACIÓN TEXTUAL DEL CHAT

Los aspectos presentados en este apartado resultan del análisis realizado sobre un corpus de más de 300 textos en el marco de esta investigación, en contextos institucionalizados -con registros más formales- (grupos de autoayuda, servicios *on line* de bancos o empresas, ventas, etc.) y en situaciones informales, como las conversaciones casuales, grupales, sin tópico definido ni propósitos predeterminados. Debido a la falta de bibliografía sobre el tema fue necesario desarrollar una descripción genérica del chat a partir de conceptos y categorías provenientes de la Lingüística Sistémico Funcional Halliday, 2004; Fairclough, 2003) y el Análisis del Discurso (Lavandera, 1985; Brown y Yule, 1993), marco

general en el que se inscribe esta tesis.

Para exponer las propiedades del chat como texto, tomaremos en cuenta dos dimensiones complementarias y que por una necesidad del análisis las observaremos por separado: a) la dimensión estructural-textual y b) la dimensión pragmático-discursiva (Menéndez, 1996).

Comenzaremos por presentar aquellos aspectos relevantes del chat, respecto de su realización estructural-textual.

#### 1.2.2.1 LA ESCRITURA

Uno de los primeros aspectos que exigen abrir un paréntesis en la descripción, en tanto que, como vimos en el punto 1.2, constituye uno de los rasgos diferenciales del género que lo distinguen de otros, es el hecho de ser escrito. La escritura constituye el recurso más destacado y explotado por los usuarios en esta interacción conversacional. Este *modo* (Halliday, 2004) permite explicar, además, la naturaleza multimodal (Noblia, 2006b, 2009) y el proceso de evolución del chat desde otro género, la conversación (su matriz genérica), y el cruce que se produce de ésta con otros géneros que se combinan con ella (intertextualidad genérica), como el teatro, la confesión, etc.

Con el fin de analizar este aspecto, abordaremos las diferencias entre el discurso oral y el escrito según diferentes autores que han tratado este tema, en especial desde la Antropología lingüística (Ochs, 1979), la Sociolingüística (Biber, 1986), la Pragmática (Yus, 2001) y la Lingüística Sistémico Funcional (Halliday, 1985). Para hacerlo presentaremos diferentes cuadros<sup>28</sup> en los que en la primera columna se especificarán las propiedades de los discursos orales, en la segunda las que identifican a los escritos y en la tercera columna se asignará el valor de +/- de los mismos en relación con los chats (según descripción realizada por Noblia,

---

<sup>28</sup> Los cuadros de Ochs (1979), Biber (1986) y Darian (1981) fueron extractados de Yus (2001). Los restantes son de mi autoría.

2006b):

Según E. Ochs <sup>29</sup> (1979)		Chats (Noblia, 2006b)
Oral	Escrito	O/E
Estructuras simples.	Estructuras complejas.	+ oral
Dependencia del contexto de la interacción para la asignación de cohesividad.	Relación de las unidades del texto a través de recursos de cohesión textual.	+ oral
Mayor frecuencia de uso de deícticos.	Uso de artículos definidos e indefinidos. Escaso uso de deícticos.	+ oral
Alta frecuencia de uso de construcciones de reparación y corrección.	Ausencia de construcciones de corrección y reparación.	+ oral
Paralelismos sintácticos, fonéticos y léxicos.	Casi ausencia de uso de paralelismos.	+ oral
Uso de tiempos pasados y presentes.	Uso predominante del pasado simple.	+ oral

Según D. Biber (1986)		Chats (Noblia, 2006b)
Oral	Escrito	O/E
Estilo de expresión más informal y menos explícita.	Estilo de mayor descontextualización, mayor distanciamiento y más explícito.	+ oral
Más interactivo, con mayor involucramiento de los interlocutores. Mayor referencia a la interacción: uso de los pronombres de 1° y 2° persona	Estilo más elaborado y desarrollado, menos interactivo, más editado.	+ oral
Mayor contextualización, espacial y temporal: alta frecuencia de uso de adverbios y deícticos de tiempo y lugar.	Menor contextualización, espacial y temporal.	+ escrito

Según S. Darian (1981)		Chats (Noblia, 2006b)
Oral	Escrito	O/E
Mayor retroalimentación ( <i>feedback</i> ) entre los interlocutores	Ausencia de retroalimentación.	+ oral
Sincronía: hablar y escuchar son actividades recíprocas.	Asincronía: escribir y leer no son actividades recíprocas.	+ oral
Aceptación de los errores de uso de la lengua.	No aceptación de los errores. Estigmatización del escritor por la falta.	+ oral
Función principal: fática.	Funciones principales: informativa y persuasiva.	+ oral + escrita
Estilo nominal: alta frecuencia de uso de sintagmas nominales	Estilo centrado en el verbo (profusión de sintagmas verbales)	+ oral
Organización coherente pero no cohesiva. La coherencia está dada más por el contexto que por la organización interna del texto.	Organización coherente y cohesiva.	+ oral
Mayor improvisación. Cambios de registros y estilos en el fluir del intercambio.	Mayor planificación y uniformidad en el registro y estilo.	+ oral
Mayor economía de recursos lingüísticos por contar con la confluencia de otros códigos, como el gestual.	Menor economía de recursos lingüísticos por la ausencia de otros canales de información.	+ escrita

Según H. Calsamiglia y A. Tusón (1999)		Chats (Noblia, 2006b)
Oral	Escrito	O/E
Nivel fónico: variedad de pronunciación (dialectal, social, situacional, individual)	No cuenta con esos recursos.	+ escrito
Lenguaje paraverbal	No cuenta con esos recursos	+ escrito
Nivel morfosintáctico: uso de deícticos y de retroalimentadores, apelaciones, demanda de validación o de evaluación.	Comunicación en ausencia y diferida.	+ oral
Nivel léxico: alto grado de densidad léxica.	Alto grado de densidad gramatical.	+ oral + escrita
Alto grado de redundancia.	Ausencia de redundancia.	+ oral
Alto grado de repeticiones, perífrasis y palabras comodín	Comunicación en ausencia y diferida: no cuenta con estos recursos.	+ oral
Nivel de la relación interpersonal: participación simultánea de los interlocutores.	Actuación independiente y autónoma de los interlocutores.	+ oral
Comunicación en presencia: se comparte tiempo y espacio.	Comunicación en ausencia: no se comparte ni tiempo ni espacio.	-/+ oral -/+ escrita
Los interlocutores activan, construyen y negocian la relación interpersonal.	Comunicación diferida: las instrucciones de interpretación están dadas, no se negocian.	+ oral
Diferentes grados de formalidad a lo largo de los intercambios.	Si bien admite la informalidad, tiende a ser formal y uniforme.	+ oral

Según M. A. K. Halliday (1985)			Chats (Noblia, 2006b)
	Oral	Escrito	Chats
	Anterior en el tiempo (biográfico e histórico)	Posterior	-
Lingüísticos	Proceso	Producto	Proceso y producto + oral/+ escrito
	Sistemáticos: elementos gramaticales y fonológicos del lenguaje hablado. Prosodia. Entonación (tono y tonalidad), ritmo, pausas, fraseo	Sistemáticos: puntuación. Puede seguir la gramática o la fonología (prosodia). Funciones: delimitar unidades (palabra, cláusula, oración, párrafo, etc.), marcar función comunicativa (marcas de interrogación, exclamación), marcar la relación entre las partes del discurso (paréntesis, apóstrofo, comas en aposiciones, etc.)	Puntuación y distribución gráfica que marca la prosodia y las funciones comunicativas +oral /+ escrito
	No sistemáticos: variaciones vocales y gestuales que conllevan significado en el habla. Paralenguaje: <i>tamber</i> ( <i>breathy, cracky</i> , etc.), cualidades de la voz, tempo, volumen, gestos faciales y corporales	No sistemáticos: estilo personal (construcciones preferidas, longitud de las construcciones, reiteración de algunos ítems léxicos) y grafía individual.	Emoticones y verbalización de de estados emocionales y psicológicos. + oral

No lingüísticos	<p>Individuales: patrones fuera del control del individuo que da cuenta de su identidad. Elementos indexicales. Timbre, resonancia, tensión (sumado a ciertas preferencias individuales por algunos patrones prosódicos y paralingüísticos)</p>	Diseño gráfico, disposición del texto, generalmente vinculado al género.	Fotos, imágenes que dan cuenta de su identidad, links, etc. Elementos indexicales, representados por lo escrito + oral /+ escrito
Situacionales	Inmediatez entre emisor y receptor. Anclado en el <i>aquí</i> y el <i>ahora</i> .	Asincrónica y distancia entre emisor y receptor	Inmediatez y sincronía. + oral

A partir de las distintas posiciones presentadas y luego de analizar los rasgos atribuidos a los discursos orales y escritos en relación con los chats, podemos observar –en la tercera columna de los diferentes cuadros– una preeminencia de rasgos de la oralidad por sobre la escritura, que en realidad responden a la naturaleza dinámica e interactiva del chat. Hay dos objeciones evidentes y fundamentales para considerar inadecuado tomar al modo (Halliday, 2004) como punto de partida teórico para definir el chat.

La primera se fundamenta en la existencia de géneros discursivos orales y escritos que no podrían ser definidos como tales, si se tomara en cuenta los criterios considerados en estas clasificaciones (por ejemplo, el juicio oral, las entrevistas laborales, las historias clínicas o los diarios íntimos), ya que nos encontraríamos con aspectos vinculados a la oralidad y a la escritura.

La segunda observación apunta a la definición misma de género discursivo. Ya sea desde la perspectiva de los trabajos de Bajtín (1944 (1990) o las que se proponen en la Lingüística Sistémico Funcional (Halliday, 2004; Eggins y Slade, 1997) o en el Análisis Crítico del Discurso (van Dijk, 1998; Fairclough, 2003) todas apelan a la estabilidad de ciertos rasgos formales que definen una esfera de uso, una actividad social. Dentro de estos rasgos se encuentra el *modo* como un recurso más que se proyecta con otros, dando lugar a la creación de los géneros discursivos. Es en esa estabilidad, en esa confluencia relativamente estable en donde se encuentra su potencial de significado y no en la presencia de

rasgos o recursos definidos a priori como inherentes a un modo escrito u oral.

Las prácticas sociales cambian, las esferas de la actividad social también y, en ese mismo sentido, lo hacen las formas que las simbolizan. Las prácticas discursivas dan cuenta de esos cambios. Y es así que recursos que hasta la actualidad eran asociados a un modo discursivo determinado deben ser reconsiderados a la luz de otros. La naturaleza escrita de los chats es una evidencia que surge de su uso a través de la tecnología y la infraestructura a través de la cual se realiza (una computadora, un teclado, una red electrónica), hasta el rol social que tienen los participantes de ellas (escritores) y el producto textual por medio del que se interactúa (textos escritos). La supuesta oralidad del chat es un rasgo heredado de su práctica más cercana: la conversación cara a cara. Y es fundamentalmente en la activación de marcos cognitivos relacionados con esta actividad en donde uno puede observar su filiación con la oralidad, aunque siempre realizada a través de la escritura.

Otro de los supuestos que cae, necesariamente, es la vinculación prototípica de las formas conversacionales con la oralidad. Ese vínculo natural entre la conversación y la oralidad ha llevado a pensar que determinados recursos tienen su explicación en la naturaleza oral de la conversación y no en su configuración textual. El chat como un modo de interacción conversacional escrita permite adscribir estos rasgos ya no a un *modo* y a un *medio* (Halliday, 2004) particular sino a la forma textual, a la matriz conversacional.

En esta tesis retomamos, de todas las posiciones presentadas, la de la Lingüística Sistémica Funcional (Halliday, 1985) que concibe al lenguaje escrito diferente del hablado, en relación con las diferentes funciones que poseen y sus contextos de uso y, en consecuencia, “significa” de un modo muy diferente. Sin embargo, muchos de los elementos asignados a uno u otro modo no son estrictos. “Escrito” y “hablado”, según Halliday (1985) no constituyen una dicotomía, ya que existen muchos tipos de habla y muchos tipos de escritura, los cuales despliegan

elementos característicos de ambos modos.

Tal como lo señala Halliday (1985), la escritura, en sus inicios, sirvió para satisfacer una nueva serie de funciones que no permitía la oralidad. Así, se utilizó para marcar e inventariar la propiedad, para recaudar impuestos, para registrar los tributos recibidos, para registros astronómicos y calendarios, para codificar las leyes, etc. Pero una vez que se consolidó, la escritura también tomó algunas de las funciones que antes cumplía el lenguaje hablado: funciones religiosas, literarias y oratorias. En la actualidad, las personas leen para llevar a cabo acciones (señales públicas, instructivos, menús, directorios telefónicos, etc.), para establecer o mantener contacto social (cartas, postales), para obtener información (diarios, revistas, libros, reportes) y por entretenimiento (revistas, juegos, comics, libros).

En otras palabras, la escritura y la oralidad son dos formas distintas de significar: la escritura representa a los fenómenos como productos, y la oralidad los presenta como procesos. Cada modo representa la realidad en concordancia con su propia naturaleza: un fragmento de escritura es un objeto y también lo es aquello que se representa a través de la escritura; en cambio, cuando uno habla, está haciendo algo y las cosas se representan como si sucedieran. Desde el punto de vista del lector y el oyente sucede lo mismo: el lector ve el texto como algo sinóptico, el oyente percibe el texto como algo dinámico.

Con la tecnología moderna, esta distinción entre oralidad y escritura se torna aún más difusa. La computadora, al permitirnos movernos a través de los textos, convierte al texto escrito en un proceso. Según este autor (Halliday, 1985), en la actualidad la naturaleza de los medios orales y de los medios escritos está comenzando a mutar. Incluso respecto de las funciones que cumplen: existen diferencias entre aquello sobre lo que uno escribe y aquello sobre lo que uno habla, en tanto reflejo de las diferentes funciones que tiene la oralidad y la escritura en una cultura. En este momento, existen nuevas demandas que se le

hacen al lenguaje, y este, en consecuencia, debe cambiar para poder lidiar con ellas.

Siguiendo este enfoque, podríamos entonces concluir que, entre las nuevas demandas, se encuentran las necesidades de comunicación que emergen con el mundo globalizado, que exigen una interacción social multisituada, que refuerce los vínculos sociales, del mismo modo en que lo hace el mercado con lo económico (Noblia, 2009). La tecnología ha dado posibilidad material a conexiones remotas; la escritura aporta el soporte material para una comunicación vehiculizada por estos medios. Tal como dijimos en el punto 1.2, la esfera de la actividad humana mutó dando lugar a una comunidad que se organiza a través de relaciones mediadas por las nuevas tecnologías. La escritura en estos contextos se refuncionaliza, asumiendo ámbitos y actividades que le eran ajenas y, en ese proceso, también se transforma. Los rasgos que definen a esta nueva escritura se superponen con los que definían a la oralidad en los intercambios tradicionales, debido a que se enmarca en procesos altamente interactivos y dinámicos, como es la conversación. Sin embargo, perviven aspectos y rasgos propios de los usos tradicionales de la escritura en géneros y que se asientan en la dimensión visual de la letra escrita.

Para analizar este aspecto, es importante considerar qué transformaciones introducen los medios digitales en la escritura. Kress (2003) plantea que el modo de la escritura alfabética se mantiene en una relación cercana con el modo oral: por transliteración, translación, transformación o transducción<sup>30</sup> del habla. En el último caso, la escritura como es más independiente del habla, mientras que en el primer caso es, en efecto, la grabación del modo oral en el medio gráfico de las letras. La mayor parte de la escritura se encuentra entre esos dos polos.

---

<sup>30</sup> La transducción es un caso extraño, existen pocas ocasiones en las que los escritores ordinarios deben convertir su (o la de otros) oralidad en escritura. El modo escrito ha desarrollado una serie de dispositivos para esto: discurso directo, discurso indirecto y varios medios sintácticos para la mayor o menor integración del habla en el modo escrito.

Si bien se supone que la oralidad y la escritura son modos diferentes, este autor plantea que la relación entre ambos está constantemente presente y puede ser activada de formas particulares según propósitos específicos. Un aspecto de la puntuación, por ejemplo, es marcar las relaciones entre oralidad y escritura, ya que tiene un papel crucial en la translación de un sistema de encuadre, el de la oralidad –a través de la entonación, el acento, etc.- hacia otro, el de la escritura –a través del orden de las palabras, las inclusiones, la puntuación-.

El cambio de oralidad a escritura supone (Kress, 2003) un cambio de una lógica secuencial temporal a una espacial. Es un movimiento desde un encuadre que depende predominantemente del uso de la voz hacia otro que utiliza la sintaxis; desde uno abiertamente léxico, vocal y clausal, hacia uno textual, sintáctico y oracional. En otras palabras, en la oralidad, el medio material es la voz, la entonación; en la escritura, los medios materiales son el espaciado, el uso de dispositivos gráficos como las mayúsculas y la puntuación. La orientación conceptual, textual y social de la oración es diferente de la de la cláusula y su materialidad, distinta: el sonido en una secuencia temporal y las marcas gráficas en una secuencia lineal-espacial. El movimiento desde una organización de tipo oral a una organización de tipo escrito es gradual e involucra cambios en los medios materiales de encuadre. La puntuación que indica la pausa exige un ritmo, una entonación, un énfasis particular que le permite al lector realizar el texto según una forma oral preferida o habitual.

Kress (2003), al analizar los nuevos géneros digitales, le suma otros marcos o encuadres que permiten incorporar elementos semióticos de diferente tipo en una misma entidad textual/conceptual/retórica/ideológica coherente. Plantea que los modos de oralidad y escritura están estrechamente relacionados al menos en tres niveles: el de la letra, la palabra y la cláusula. Estos elementos son similares en tamaño, en función y en posibilidades estructurales. Esto no ocurre con otros modos como la imagen y la escritura. Por ello, para abordar esos géneros multimodales es necesario plantear una entidad semiótica nueva: la

pantalla, que, a diferencia de las páginas tradicionales, tiene diferentes entradas. Leer en los nuevos medios es una actividad diferente a lo que fue en la era de la página tradicional. Supone la imposición del orden del lector, quien a través de los hipervínculos, responde a lo que está presente en la pantalla, pero puede optar según su propio criterio.

Según Kress (2003), cada modo (escritura e imagen) posee su propia lógica. La organización de la escritura está gobernada por el tiempo y su lógica entonces es la de una secuencia lineal, mientras que la imagen está gobernada por la lógica del espacio y, por lo tanto, por la simultaneidad de sus elementos visuales. Aunque el usuario no quiera, debe adaptarse a las posibilidades dadas por el modo de representación. Todo lo que es representado en el habla (y en menor medida en la escritura) tiene que adaptarse a la lógica del tiempo, mientras que lo que es representado a través de la imagen tiene que adaptarse a la simultaneidad de los elementos en el espacio. Existe un *camino de lectura* determinado por el orden de las palabras que uno debe seguir. En un texto escrito, existe un camino contra el que no se puede ir, si se desea hacer sentido del texto. En cambio, el camino de lectura de una imagen es relativamente abierto. El pasaje del libro o la página a la pantalla habilita el uso de una multiplicidad de modos audiovisuales porque las nuevas tecnologías pueden representar a través de un código único todo tipo de información, más allá de su realización modal inicial<sup>31</sup>. Este potencial de realizar significados a través de diferentes modos constituye el aspecto multimodal de los nuevos géneros, que rompen con la asociación automática entre modo (oral, escrito) y medio (conversación, libro). En la era de dominio de la escritura, la imagen coexistía con esta, pero aparecía en la página, sujeta a la lógica de la escritura. En la era de dominio de la pantalla, la escritura aparece en la pantalla sujeta a la lógica de la imagen. Sobre este aspecto, profundizaremos en el apartado siguiente.

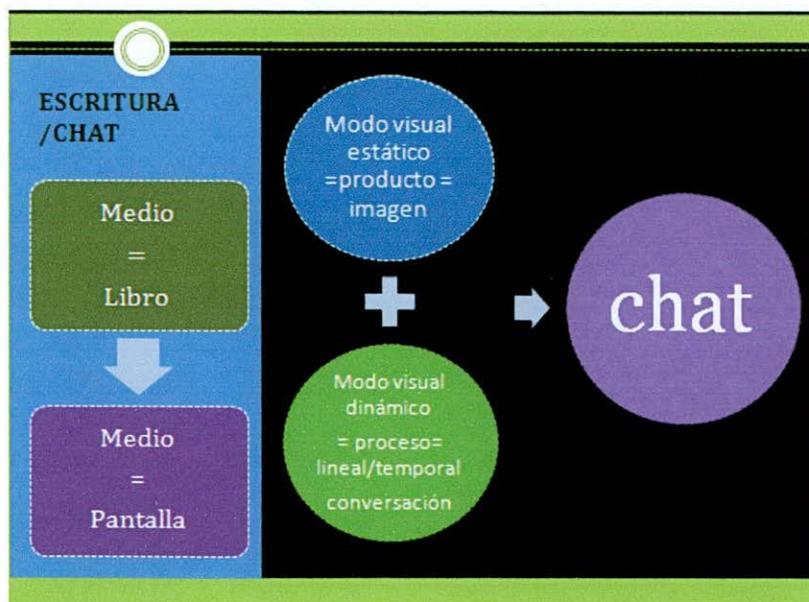
---

<sup>31</sup> La música es codificada a través de un lenguaje digital, del mismo modo en que lo hacen la imagen o las palabras.

A partir de los conceptos propuestos por Kress (2003), decimos que en el chat, el pasaje de la escritura desde el medio del libro a la pantalla supuso, a la vez, cambios en este modo, el que aparece simultáneamente como modo visual estático (imagen) y como modo visual dinámico/temporal (texto). Ingresa a la pantalla como bloque de texto al que ya no se percibe linealmente, sino por entradas de texto, como imagen cerrada de los turnos de habla, con un tiempo y un procesamiento no lineal. En estos casos, los procesos cognitivos de anticipación no se producen de la misma manera que en la conversación oral, lo que afecta y modifica los mecanismos de negociación del significado. Las posibilidades de reorientar un enunciado, conforme se observa la reacción del interlocutor, resultan imposibles en parte porque éste no está físicamente presente y, además, porque el turno ingresa completo, cerrado como imagen. A pesar de ello, esta escritura no pierde, en el proceso de lectura, la linealidad propia del lenguaje. A diferencia de la oralidad, donde el flujo se va sucediendo a medida que uno lo escucha, y a diferencia de la página del libro, donde el texto se presenta como un producto cerrado, en el chat el texto es un proceso que se desarrolla con la lógica espacial de la imagen y no con la temporalidad propia de la conversación oral.

En estas interacciones no hay superposición posible, ya que los turnos ingresan como textos cerrados. Esto supone cambios en los aspectos cognitivos de la lectura y de la escritura. Por otro lado, una vez que ingresan los turnos en la pantalla (como imagen), deben ser procesados (leídos) linealmente. Estas conversaciones, entonces, se organizan por turnos en los que los textos escritos ingresan como un producto cerrado, estático, visual, pero que son procesados en forma dinámica en la lectura y, posteriormente, en la escritura que exige la respuesta en el siguiente turno. La interactividad que supone el intercambio simultáneo de textos transforma esa escritura en un proceso interactivo y dinámico.

Este aspecto es absolutamente innovador para la conversación, en la medida en que la conversación opera en términos de *proceso* y *producto*: es un proceso que se realiza interactivamente a través de unidades de texto cerradas que ingresan como productos a la interacción (similar, si se quiere, a las comunicaciones por *handy*). Se ve, también, en las posibilidades intertextuales que habilita el *copiar y pegar* (que nos permite ingresar el texto de un artículo o los fragmentos de otra charla en el transcurso de la que estamos llevando adelante) o la hipertextualidad (la incorporación de *links* que remiten a otros espacios y géneros en el transcurso mismo de la conversación).



El chat -como la mayoría de los géneros digitales- pone en cuestión la asociación de los modos con los medios y los géneros justamente porque la tecnología digital permite la realización simultánea en un mismo texto de recursos de diferente naturaleza semiótica.

A modo de cierre de este punto y recuperando los conceptos tratados, decimos que el chat plantea una escritura que se define por los siguientes rasgos:

Chats (Noblia, 2006b)	Escritura (multimodal)
Lingüísticos	<p>Proceso y Producto. Persistencia textual de la interacción. Registro de los textos.</p> <p><i>Sistemáticos:</i>                      Puntuación. Puede seguir la gramática o la fonología (prosodia). Funciones: delimitar unidades (palabra, cláusula, oración, párrafo, etc.), marcar función comunicativa (marcas de interrogación, exclamación), marcar la relación entre las partes del discurso (paréntesis, apóstrofo, comas en aposiciones, etc.)                      Repeticiones, mayúsculas, onomatopeyas, como marcas de énfasis, de cadencia, etc.                      Uso de deícticos, apelaciones y retro-alimentadores (marcas de <i>feedback</i>).                      Alto grado de repeticiones, perífrasis, mecanismos de corrección y convenciones de contextualización.                      Preeminencia léxica.                      Sintaxis fragmentaria.                      Confluencia de registros diferentes.</p> <p><i>No sistemáticos:</i> Estilo personal (construcciones preferidas, longitud de las construcciones, reiteración de algunos ítems léxicos) y grafía individual.                      Emoticones y verbalización de estados emocionales y psicológicos.                      Bajo control sobre los errores ortográficos y de tipeo.</p>
Visuales (gráficos e hipertextuales)	<p>Elementos indexicales.</p> <p><i>Individuales:</i> patrones controlados por el individuo que dan cuenta de su identidad.</p> <p><i>No individuales:</i>                      Diseño gráfico, disposición del texto, generalmente vinculado al género y al registro.                      Referencias meta y para textuales que reproducen las acciones de la persona.                      Fotos, imágenes que dan cuenta de su identidad, <i>links</i>, etc.                      Emoticones que reponen acciones: salir, entrar, reír, llorar, etc.                      Juegos tipográficos.</p>
Situacionales /Interaccionales	<p>Sincrónico/simultáneo. Inmediatez entre emisor y receptor. Anclado en el <i>aquí</i> y el <i>ahora</i>. Participación simultánea de los interlocutores.</p> <p>Interactivo.                      Informal                      Dependiente del contexto de situación.                      Co-presencia discursiva (no física).                      Negociación de la relación interpersonal.                      Dependiente del contexto inmediato.                      Función fática.</p>

La multimodalidad del chat (Noblia, 2009) es una de las evidencias más concretas de su origen digital. Estas cuestiones nos introducen en el tercer aspecto fundamental respecto del chat: su naturaleza multimodal.

#### 1.2.2.2 MULTIMODALIDAD Y MEDIACIÓN

En la interacción cotidiana (cara a cara), el contacto con nuestro interlocutor es directo y lo que comunicamos se relaciona no sólo con lo que decimos, sino también (y a veces, fundamentalmente) con lo que expresamos a través del rostro y el cuerpo (Giddens, 2000). En particular, las expresiones faciales, las miradas, los movimientos, los gestos (propios y los de los demás), la entonación, el ritmo, la modulación de la voz completan lo que expresamos verbalmente (y viceversa). Esta información no verbal colabora en la interpretación de sentimientos, emociones, juicios, intenciones, actitudes, etc. En las conversaciones cara a cara, las personas controlan estas expresiones para poder descubrir o develar las intenciones de sus interlocutores. Lo *corporal y sensorial* (Giddens, 2000) es imprescindible en la interacción social, puesto que nos permite interpretar lo que decimos a través de recursos semióticos sobre los que no puede haber un control tan directo como el que podemos ejercer sobre las palabras.

El chat es una práctica discursiva mediada por varias tecnologías: la digital, la electrónica y la escritura. Al ser mediado, en el chat la comunicación extralingüística, tal y como se entiende en su modalidad *offline*, no existe (Mayans i Planells, 2002) y ha llevado a que algunos autores como Yus (2001) consideren que “la dicotomía oral/escrito se complementa con la dicotomía visual/verbal”. A diferencia de esta posición, consideramos como Halliday (1985) que la relación entre los diferentes modos semióticos es dinámica (no dicotómica) y se refuncionaliza según las particularidades del contexto y los requerimientos de la interacción que se está llevando a cabo. En el chat se replantean los modos en los que las acciones, roles e intenciones se llevan a cabo y también su reconocimiento; y se resuelven por la activación de recursos de diferente naturaleza semiótica, fundamentalmente, lingüísticos y visuales (mediados).

Como dijimos, la tecnología digital permite codificar en un mismo texto recursos de distinta índole semiótica. Los recursos multimodales<sup>32</sup> que se despliegan en el chat son fundamentalmente visuales y lingüísticos, pero no directos, sino mediados por otras tecnologías como la escritura y el registro que realizan las máquinas de fotografía, de grabación, video, etc. Estos dispositivos reponen, a partir de la escritura, sonidos, imágenes (fijas o móviles), dibujos y otros recursos gráficos. Estos cambios en la estructura textual no sólo generan cambios en los significados de las formas textuales, sino también en las estructuras de nuestro conocimiento (Kress, 2003). Las personas producen y transforman estos recursos, según las necesidades y demandas de la interacción.

El chat escrito (no abordamos en este trabajo las conversaciones con video cámaras que ofrecen, por ejemplo, el *Skype*<sup>33</sup> o el *Messenger*<sup>34</sup>) es una de las formas más rudimentarias y, a la vez, más difundidas de la comunicación mediada por computadoras. Si bien la confluencia de diferentes recursos semióticos puede observarse en las ventanas que operan como contexto material de realización de la interacción, el diálogo en sí mismo se realiza fundamentalmente a través de la escritura: la actividad discursiva cumple un rol primario y los otros recursos –cuando aparecen– son subsidiarios a ella.

Aun así, podemos distinguir en este género dos instancias de realización multimodal: la que se da en la configuración de la pantalla –en el cuadro que enmarca el diálogo– y la que se realiza en los textos, a partir de la conversación entre dos o más participantes. La primera está referida al diseño multimodal del marco (ventana) del chat que realizan los usuarios a través de diferentes modos, principalmente, visuales y textuales: imágenes, fotos, *links* (que remiten a su vez a otros recursos multimodales como películas, fotos, canciones, u otros medios

---

<sup>32</sup> Tomamos el concepto de *modo* como el conjunto de recursos semióticos que permiten la realización de discursos y tipos de interacción (Kress y van Leeuwen, 2001) y a la *multimodalidad* como la interdependencia de recursos semióticos en un texto (Ventola, Charles y Kaltenbacher, 2004).

<sup>33</sup> *Skype* es un software para realizar llamadas sobre Internet. Los usuarios deben descargar gratuitamente el programa desde el sitio oficial de este servicio y registrarse. Luego puede buscar a otros usuarios registrados y mantener conversaciones gratuitas a través de una cámara de video.

<sup>34</sup> El *Messenger* también habilita la posibilidad de la conversación por cámara de video.

de interacción como *blogs*, *fotologs*, etc.). Estos marcos conjugan información de distinta índole que hace referencia al usuario de ese chat. No forman parte de la interacción, aunque puedan proyectarse en ella (como tema, por ejemplo), y los realiza unilateralmente la persona que es usuaria de ese perfil.

Si bien no son centrales a la interacción, ya que la conversación puede darse sin ese encuadre, o sea simplemente en la activación de una ventana de diálogo, (como en el caso del *facebook*<sup>35</sup>, o del *gmail*<sup>36</sup>) cumplen una función primordial en la asignación de coherencia de la conversación que se realiza en ellos porque operan identitariamente y como lo señala Goodwin (1995), parte de la comprensión de lo que decimos depende de quién lo dice. Veamos un ejemplo:



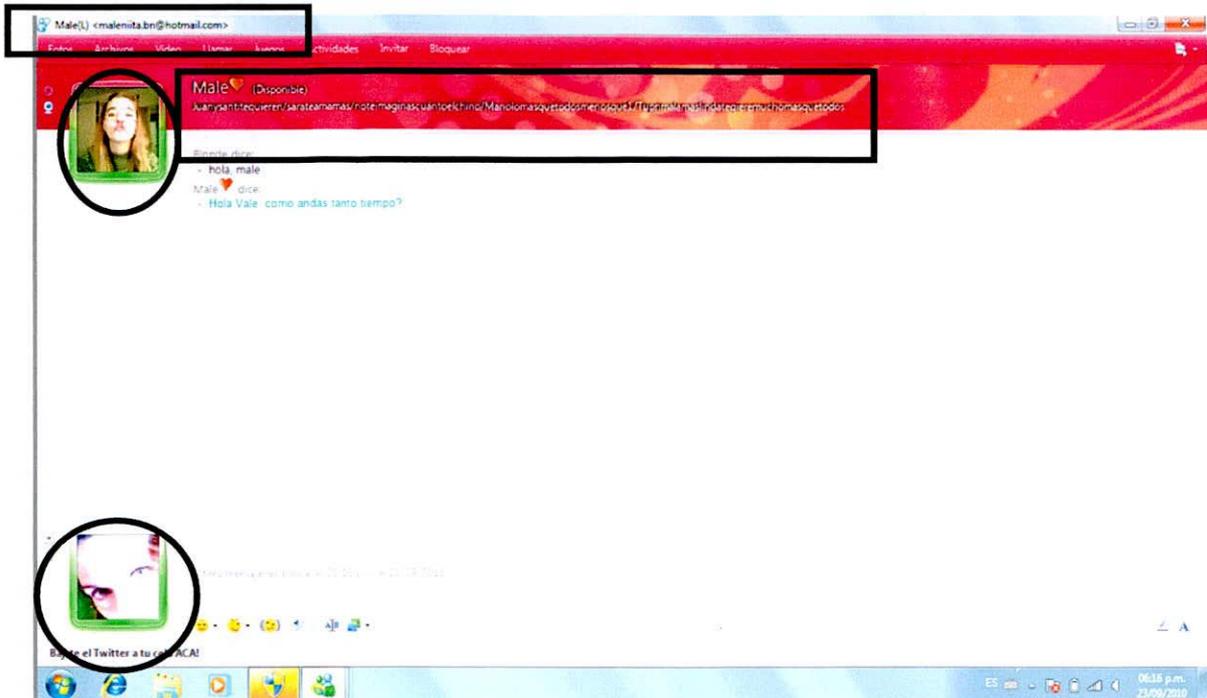
<sup>35</sup> *Facebook* es un sitio web gratuito de redes sociales, que en sus orígenes era exclusivo para estudiantes de la Universidad Harvard. Actualmente está abierto a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico. Los usuarios pueden publicar fotos y comentarios y también chatear o mandar mensajes electrónicos a partir de esta interfaz. Cuenta en la actualidad con más de 500 millones de usuarios. Entre los años 2007 y 2008 se puso en marcha la versión en español, extendiéndose a los países de Latinoamérica. En el caso particular de *Facebook*, la venta no presenta opciones para su personalización y en ella aparece solo el espacio para ingresar el texto y el de la conversación, más el nickname y la foto del usuario.

<sup>36</sup> *Gmail* es el servicio gratuito de correo electrónico de *Google* que comenzó a funcionar en el año 2004. Este programa permite a los usuarios que están conectados chatear desde la misma pantalla del mail.

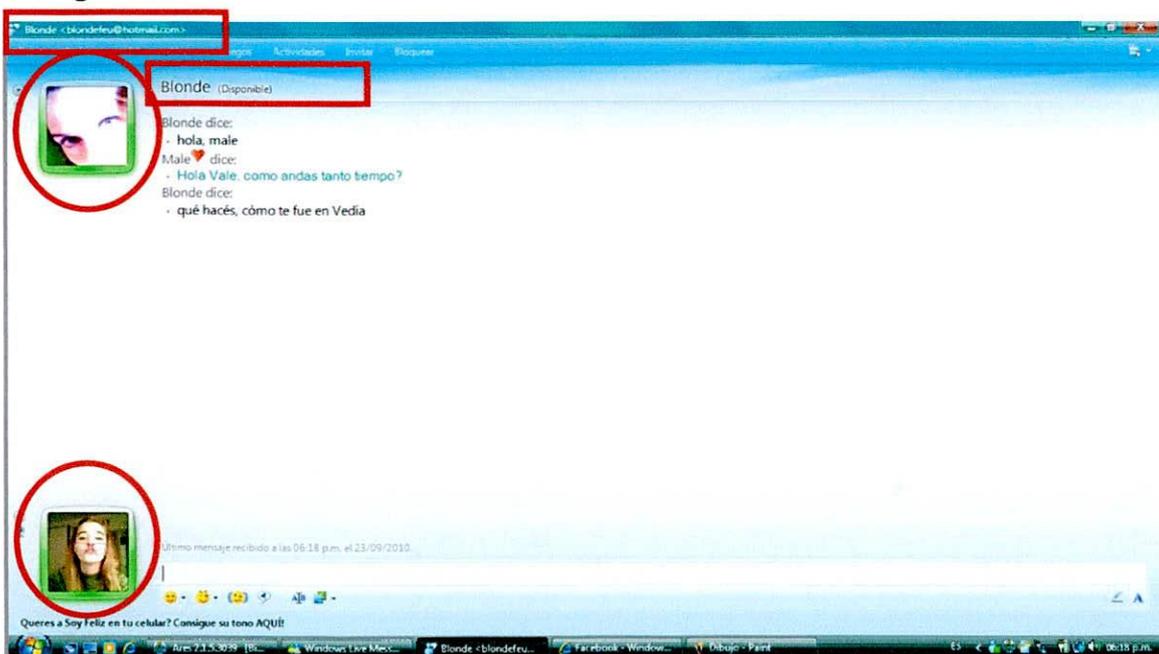
El cuadro del chat presenta un diseño propuesto por el *software*, que el usuario puede personalizar. En ellos hay una preeminencia visual, ya sea como imágenes y dibujos, o como texto escrito. En este caso, el color elegido indica una opción convencional de género (el rosa); mientras que las fotos de los rostros en un primer plano privilegian el detalle de los rasgos faciales y reponen la dimensión más identificatoria del cuerpo (el rostro); el *nickname* y la dirección de correo electrónico, a su vez, lo individualizan a través del nombre, la descripción da cuenta de aspectos de su subjetividad. Todos estos datos operan en términos de representación de la persona y también en términos interpersonales en tanto establecen el tenor de la relación y habilitan la posibilidad del contacto a través de otros medios (como el correo electrónico). La naturaleza dinámica de estos marcos interactivos replantea los esquemas propios de la imagen estática en términos de lugares de foco (Kress y van Leeuwen, 1998) ya que ingresan elementos dinámicos que atraen naturalmente la vista.

Estos recursos están destinados a nuestros interlocutores, ya que una vez iniciado el contacto cada uno ve la configuración de la página del otro, no la propia. La estructura de las páginas define los lugares de la referencia, a partir de las fotos de las personas. Los ejemplos que se presentan a continuación muestran la interacción entre dos personas (en este caso Blonde y Male).

La primera pantalla que vemos es la que se activa en la pantalla de Blonde, quien aparece en el ángulo inferior izquierdo. En el ángulo superior izquierdo aparece la imagen de su interlocutora (Male), su *nickname* (Male ♥ ); encima aparece su correo electrónico ([maleniita.bn@hotmail.com](mailto:maleniita.bn@hotmail.com)), su estado (*disponible*), su descripción (*Juan y santi te quieren/sara te ama más/ no te imaginas cuánto el chino/ Manolo más que todos menos que 1/Tu prima la mas linda te quiere mucho mas que todos*).



En la imagen que presentamos a continuación nos encontramos con la misma interacción pero desde la perspectiva de Male. Como podemos ver, es simétrica: en el ángulo inferior izquierdo se encuentra la foto de Male, en el ángulo superior la de Blonde, con su respectivo correo electrónico y estado; también podemos observar las diferencias de colores en los cuadros de chat que responde a las elecciones que realizaran cada una al personalizar su configuración:



Como dijimos, además de esta construcción del marco de la interacción, existe una segunda instancia de configuración multimodal del chat, a la que denominamos *multimodalidad indirecta*, que se realiza en el diálogo a través del discurso escrito, como activación cognitiva de modelos de contexto (van Dijk, 2008) vinculados a la conversación cara a cara.

En la interacción cotidiana, el contacto es directo y nos permite acceder a las expresiones faciales, las posturas, los movimientos, las entonaciones y modulaciones de la voz. Estos recursos semióticos corporales y situacionales nos permiten interpretar lo dicho, descubrir o develar las intenciones de nuestros interlocutores. Como dijimos anteriormente, en el chat, al ser mediado no cuenta con esos recursos. Aun así, los participantes realizan un monitoreo permanente de la conducta de su interlocutor y su campo virtual de interacción, la pantalla. Este control es continuo, en parte por la desconfianza que genera no tener al otro físicamente presente. En estos casos contamos con las palabras como principal fuente de información, a las que se suman las fotos y videos como recursos más confiables y valorados, porque introducen la dimensión física y corporal. Los usuarios, además, cotejan permanentemente la conducta lingüística de su interlocutor con lo que va sucediendo a lo largo del intercambio: tanto de las palabras que éste dice, como las que el software utiliza para indicar las acciones de esa persona. En el ejemplo que sigue, que se realiza en un canal grupal, *lunita* le responde a *fundat8f* una edad diferente a la que le había dicho a *DANDE*, y éste la corrige. Este tipo de acciones son permanentes y dan cuenta, por un lado, de un rasgo genérico del chat (del que hablaremos más adelante), la persistencia del texto escrito en la pantalla y, por otro, de la atención y control que se realiza sobre lo dicho:

<lunita>	32
<DANDE>	me llamo segundo
<lunita>	segundo? me parece que me estás mintiendo
<DANDE>	de veras que no
<lunita>	yo me llamo Paula
<DANDE>	encantado de conocerte paula
<funda18f>	MALE OR FEMALE
<funda18f>	?

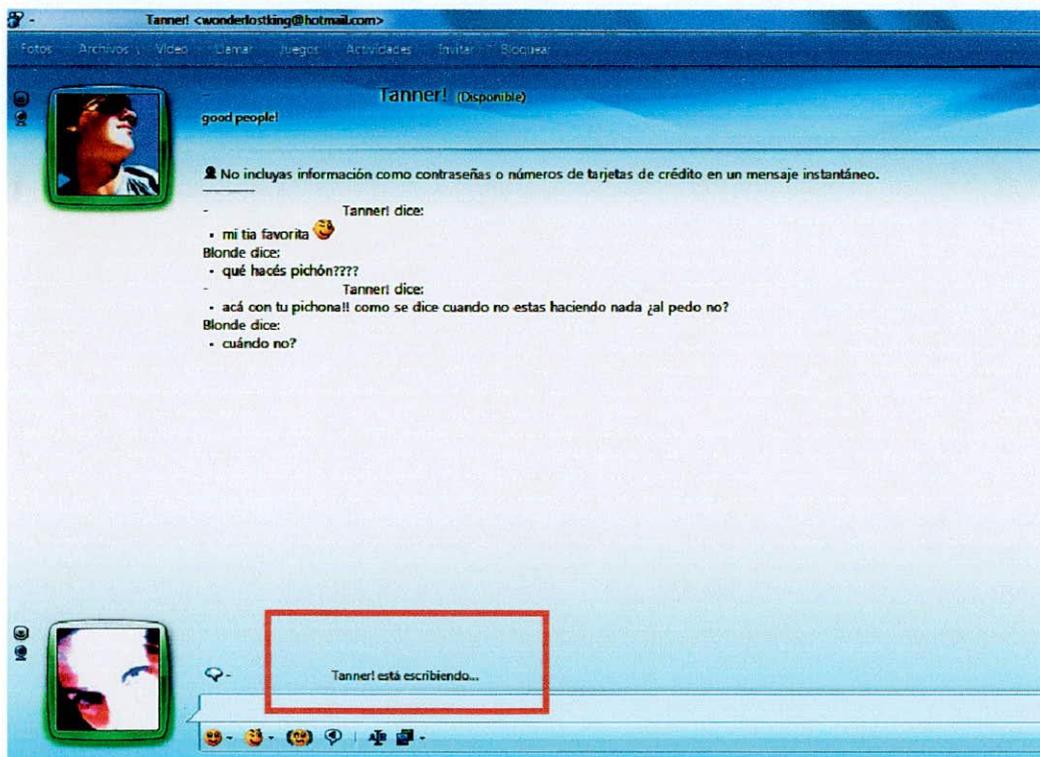
<lunita>	Female
<funda18f>	MALE
<DANDE>	te ha preguntado lo mismo que yo. Y estás mintiendo...
<lunita>	por qué?
<DANDE>	no eran 34
<lunita>	no me descubras, porfa ;)

Otro caso típico es el que presentamos a continuación, en el que los datos que provee el programa resultan uno de los recursos más importantes para relevar la situación comunicativa y las acciones que se llevan a cabo en la conversación. Se trata de referencias que textualiza en forma automática el programa de chat, al pie del cuadro de texto a través de acotaciones como “A está escribiendo”; “A está ocupado, es probable que lo molestes”. También informan si la persona se ha desconectado o ha permanecido inactiva, si ha enviado una imagen o un archivo de texto, si ha activado la cámara para chatear, etc. Estas indicaciones son dinámicas, se activan o desactivan como respuesta a las acciones que realizan los usuarios en sus computadoras.

Veamos el ejemplo que sigue:

A	por qué borras?
A	no borres lo que escribiste, me molesta
B	no borro
B	mejor dicho, borré porque me arrepentí
A	ves? No sos sincero conmigo
B	soy sincero y prudente
A	no mientas
A	te demoras en contestar y corregís la máquina me lo dice
B	no exageres
A	no exagero
A	(creo)
B	me voy
A	vaya (te enojaste)
B	no, buen fin de semana y ahora no borres vos
A	no borro más, beso
B	gracias
A	a vos

En este caso la pantalla indicaba que B estaba escribiendo pero el texto no ingresaba. De ahí que A infiera que B escribía y borraba.



En este caso, al pie del mensaje aparece la frase *Tanner! está escribiendo...*, indicación del programa que permite saber que el otro no sólo está presente, sino que está escribiendo y que debemos esperar a que ingrese su mensaje.

En el caso que presentamos a continuación, se combinan las instrucciones que el software realiza y las que acotan los usuarios mismos<sup>37</sup>:

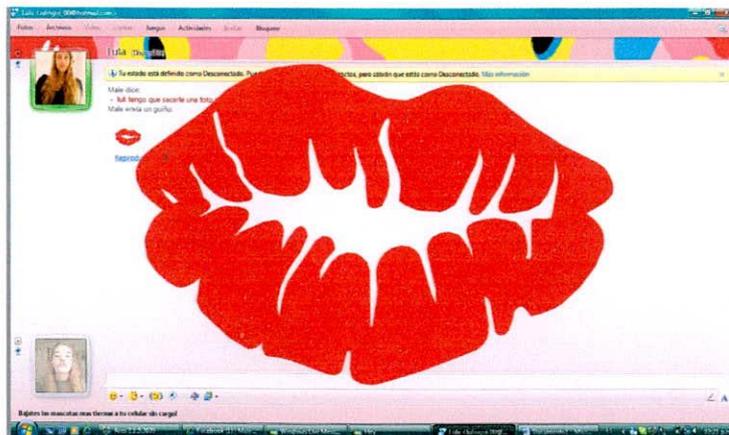
pedro <b>habla con</b> lola	lola, si estás aburrida chateá conmigo.
Sawuer <b>habla con</b> amores_que_matan	Hola ,Como estás ?
MANGUERA <b>grita a</b> lola	LOLA O TROLA? ME PARECE QUE AMBAS. POR LAS DUDAS, CHUPAME LA PIJA.
Casiopea	entra en la sala...
EL REY <b>en secreto habla con</b> TODOS	CAMILAAAAAAAAAAAA DONDE ESTASSSSSS
Her21* <b>habla con</b> LULA	NO PEDIS NADA!!! JAJA!!!
El Pepe <b>habla con</b> Sawuer	¡HOLA LINDA ¿QUERÉS TOMAR ALGO?, ¿ESTÁS MEWJOR DE LA GRIPE?

<sup>37</sup> Cabe aclarar que los textos son literales. Los errores de ortografía y tipeo que se observan en los textos son originales.

amores_que_matan	sale de la sala...
elbardo	entra en la sala...
MONED	entra en la sala...

Estas referencias textuales que brinda el *software* o activan las personas constituyen recursos metatextuales y metapragmáticos<sup>38</sup> (Silverstein, 1993), que reponen la dimensión situacional y corporal que en la conversación cara a cara puede percibirse directamente (si el participante entra, sale, está escribiendo, por ejemplo). Estos recursos conforman una faceta teatral<sup>39</sup> de estas interacciones, con rasgos propios de la conversación cara a cara o por teléfono. El chat, como conversación escrita, apela a recursos propios de géneros discursivos estabilizados, que ya han articulado, de algún modo, la escritura con la interacción conversacional, como el texto teatral, por ejemplo. Este aspecto será analizado en el apartado que sigue.

Hay *softwares* que, incluso, permiten la representación gráfica de la acción, a través de dibujos animados. Por ejemplo, el *Messenger* permite enviar besos o sacudidas, que aparecen a través de imágenes que se activan en la pantalla de la computadora de su interlocutor.



<sup>38</sup> Yus (2001) denomina a estas referencias "acotaciones icónicas comentadas". En este trabajo preferimos apelar a conceptos discursivos que definen con mayor precisión la función que cumplen estas expresiones.

<sup>39</sup> Mayans y Planells (2002) introduce este vínculo con el teatro aunque sin ahondar en los aspectos discursivos que se plantea en esta relación.

Estos programas van incorporando progresivamente cada vez más recursos interactivos, que representan los recursos multimodales propios de la conversación cotidiana a través del lenguaje escrito.

El chat despliega las posibilidades icónicas de la escritura por medio de una amplia variedad de emoticones<sup>40</sup> (o íconos recreados a partir de combinaciones tipográficas) y onomatopeyas<sup>41</sup>, que operan como indicadores modales y evaluativos de cómo debe interpretarse lo que se dice, cuál es la actitud del hablante, qué gestos estaría representando y otros múltiples usos metapragmáticos y contextualizadores (Noblia, 2006b).

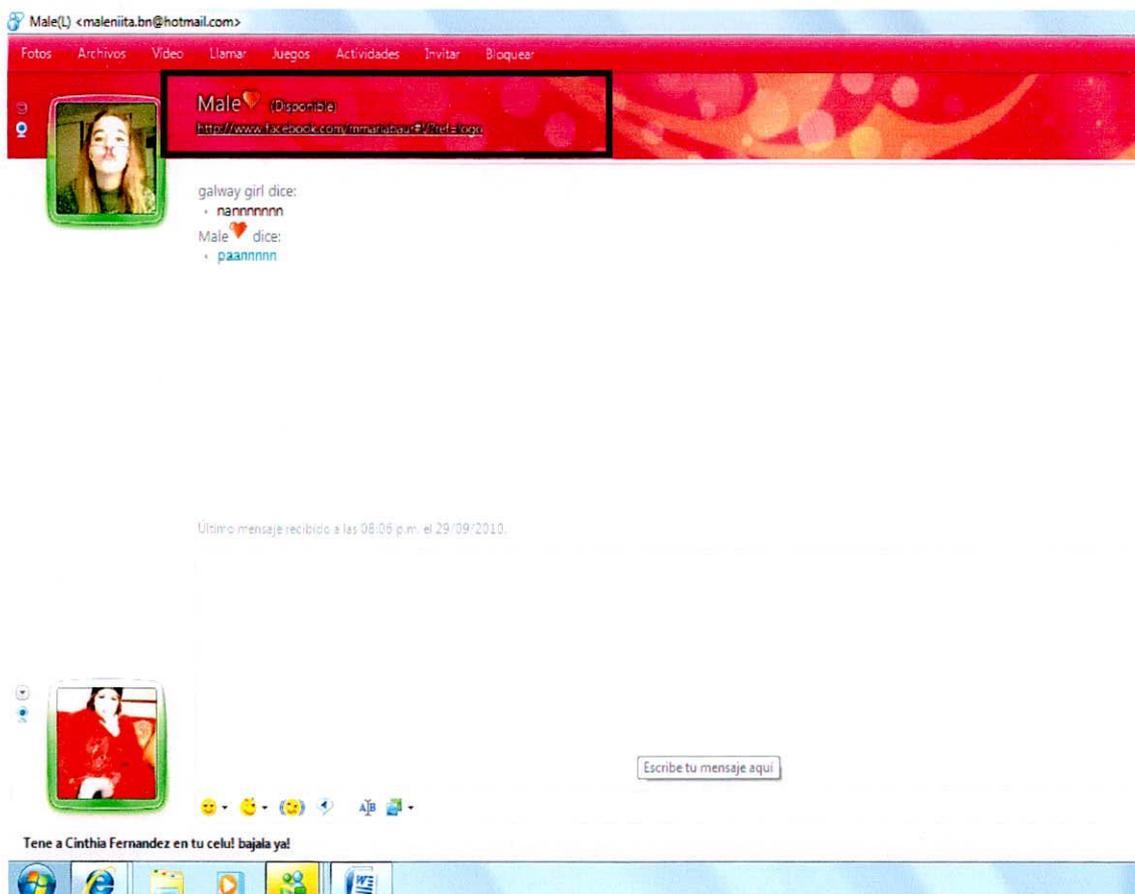
B dice: **podés hablar?**  
A dice: sí  
B dice: **leí tus 2 emails**  
A dice: ahá  
B dice: **no me gusta sentir que**  
B dice: **estuviste mal por mi culpa**  
A dice: no lo sientas  
B dice: **sabes que no levanto emails los fines de semana...**  
A dice: ahá  
B dice: **1 min**  
B dice: **entraron a mi oficina**  
A dice: sí  
B dice: **uf... listo**  
B dice: **estás?**  
A dice: sí  
B dice: **me decis que no lo siente, pero**  
B dice: **lo siento igual**  
A dice: en serio. B, está todo bien.  
B dice: **no quisiera hecharle la culpa al vino**  
B dice: **Otra vez, esperá, entró de nuevo, no te vayas es un segundo, no me cortes**  
A dice: No me voy ni te corto pero no quiero seguir discutiendo  
Sé q estabas sobrio y que lo que me decías era de verdad.  
B dice: **(te llamo al celu pero no contestás, atendeme)**  
B dice: **(abrí el celular, POR FAVOOOOORRRR)**  
A dice: no, lo tengo apagado y estoy atendiendo al chico del súper  
B dice: **Ok 😊**  
B dice: **te llamo después?**  
A dice: para?

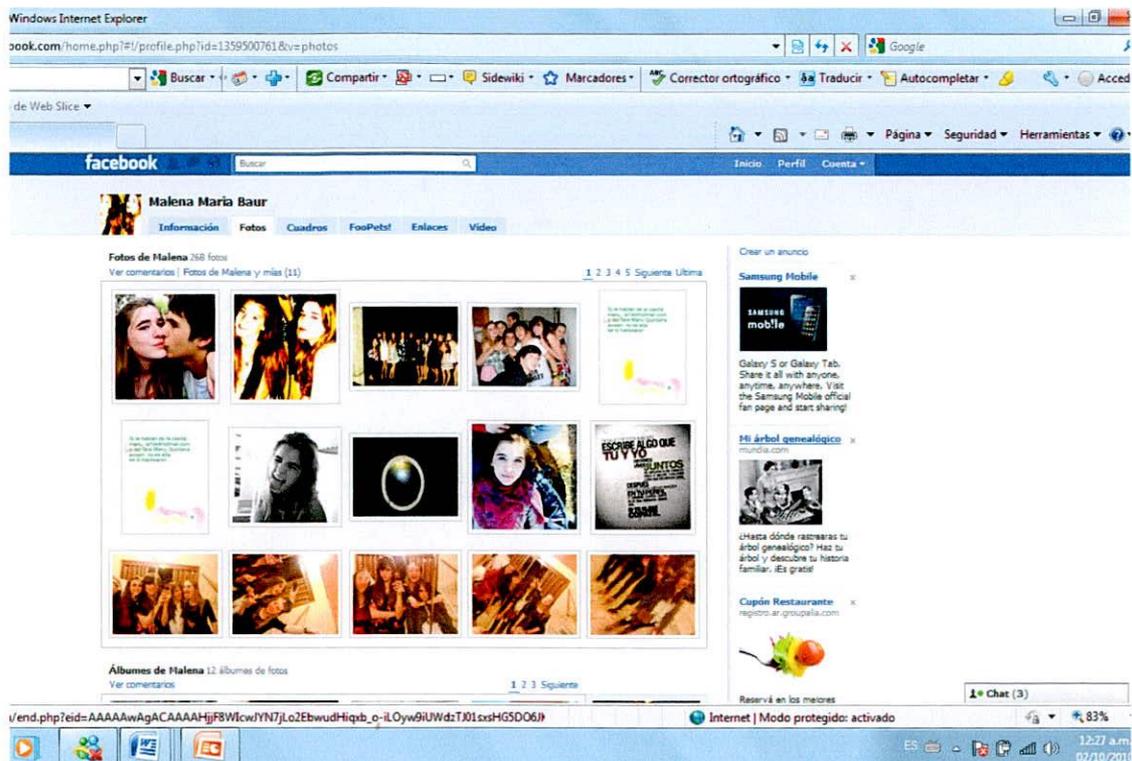
<sup>40</sup> La función del *emoticon* consiste en recrear uno de los aspectos principales de la comunicación no verbal que es la expresión facial de la emoción (Ekman y Friesen, 2003).

<sup>41</sup> Las onomatopeyas no constituyen habla propiamente dicha, sino que son lo que Goffman (1971) denomina gritos de respuesta. En este sentido tampoco consisten en sonidos productos de una reacción involuntaria como queda demostrado a partir de su utilización en los chats, donde el control sobre lo que se dice es mayor que en la oralidad.

- B dice: **para contarte como me fue con Pili....**  
A dice: ok, pero no al celular  
B dice: 

Por otro lado, los hipervínculos que permiten activar páginas enteras en el marco mismo de la interacción que se está llevando a cabo. Los hipervínculos permiten el ingreso de música, fotos, páginas, etc. En el ejemplo que sigue, el link que aparece en la pantalla ([www.facebook.com/ home.php?#!/ profile.php?id=1359500761&v= photos](http://www.facebook.com/home.php?#!/profile.php?id=1359500761&v=photos)) remite a una página de *facebook* que contiene fotos y que reproducimos a continuación.





La flexibilidad de estos entornos permite incorporar textos enteros dentro de la conversación en curso. En el ejemplo que presentamos a continuación, se introduce dentro de la conversación una secuencia de otra. La transcripción es textual y resulta del procedimiento de *cortar y pegar*, que repone el diálogo con los *nicknames* y las marcas del diálogo de origen:

- Cami dice: claro pero coqui, sacando eso... no quiere hablar del tema conmigo?  
no te entiendo, mira lo que me está diciendo  
Marco dice: \*si ya se yo la queria saludar pero digo na esta me va a mandara la mierda despues la fui a saludar y justo ella salio caminando y despues no me vino el coraje de nuevo para saludarla
- Mili ;) dice: Mili ;) dice: \*igual vos quieres seguir con ella o chau se termino todo?  
Mili ;) dice: \*yo te recomiendo que al menos si quieres quedar bien como que
- Mili ;) dice: hablalo con ella no le digas por chat  
Mili ;) dice: \*toma coraje y enfrenta las cosas  
Marco dice: \*yo me muero de ganas por estar con ella y vos sabes pero vivo haciandola sufrir y yo no quiero que viva estando mal, vivo mandandome cagadas  
Mili ;) dice: \*claro...  
Mili ;) dice: \*en realidad si tanto la quieres no tenes que mandarte las cagadas!
- Cami dice: BUAH
- Cami dice: entonces no me quiere tanto!

Mili ;) dice: si te quiere boluda!

Cami dice: me queire pero mira lo que me ahce mili!

Es interesante observar en este ejemplo la fragmentación de la conversación que se cita textualmente, ya que muestra el proceso simultáneo de otra conversación de Mili con Marco. Mili va copiando las secuencias que se van dando en su conversación con Marco en el mismo momento en que interactúa con Cami.

Uno de los recursos más importante que despliega la escritura, en general, y en el chat, en particular, es la *puntuación*, que introduce un orden, un ritmo y un marco particular al texto que indican el modo en que el hablante/escritor recorta el mundo organizándolo de una determinada manera. La posibilidad de administrar la distribución espacial de las palabras, a través de recursos gráficos (mayúsculas, negritas, cursivas, colores, imágenes) los signos ortográficos y de puntuación, que operan como recursos modales (Kress, 2003; Noblia, 2009) le permite al escritor presentar la información pautando la lectura.

Existe en el chat un uso particular de este ordenamiento, que no está necesariamente señalado exclusivamente por la puntuación sino por el fraccionamiento o segmentación estratégico de los turnos en entradas sucesivas. Este recurso cumple funciones diferentes. Una de ellas es la de control del tiempo en la alternancia de turnos. La naturaleza mediada de estos intercambios plantea –como ya dijimos– la posibilidad de conversar con alguien que físicamente está ausente. Esta ausencia física condiciona sistemáticamente el diálogo, debido a que los participantes no pueden saber si el otro continúa o no en ese espacio de comunicación. Esta necesidad de confirmar la presencia del otro y, a la vez, darles indicios de que también se continúa presente justifica la alta frecuencia de expresiones metalingüísticas como las preguntas (“¿Te fuiste?”, “¿estás?”, “¿tas?”, etcétera), aclaraciones (“estoy hablando por teléfono, “ya volví”, “estoy”) o procedimientos paratextuales como las indicaciones que ofrece el canal

(“ausente”, “disponible”).

El lapso que se produce entre una entrada de texto y otra (sea de un mismo hablante/escritor o no) no puede ser controlado como en la conversación cara a cara, en la que otros recursos como las miradas o la entonación y el ritmo brindan indicios de los lugares de transición. Por ello, los usuarios recurren a procedimientos como segmentar el turno en diferentes entradas que –por su brevedad- implican un menor tiempo de escritura, menor tiempo de lectura, menor tiempo de espera y también mayor dinamismo. Otro mecanismo resulta de la segmentación de algunas entradas de textos que finalizan en un conector. Éste anticipa que esa frase no ha concluido y opera prospectivamente indicando qué relación se establece en la entrada siguiente.

1	Cata dice:	al fin... te estaba esperando
2	Cata dice:	cómo hago para cortarle todo al turco?
3	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	decile turquito
4	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice:	no da mas esto
5	Cata dijo:	jajajajajaja
6	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	sos re buen pibe y sos buenismo! pero
7	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	en este momento estoy en otra
8	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	decile asi
9	Cata dijo:	jajaja me va a matar
10	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice:	naaa boluda
11	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	mandale un sms al estilo de salto
12	Cata dice:	jajaja armámelo
13	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice:	hola pablo, estoy muy confundida, y
14	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	sinceramente no quiero nada con nadie!
15	Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo:	un besito la pase bien con vos!

Estos procedimientos operan en distintos planos: en el de la interacción, organizando las sucesivas intervenciones, pautando su lectura y evitando (no siempre) las superposiciones que provoca la adyacencia indiscriminada de entradas de texto y que alteran la coherencia textual; también permiten controlar el tiempo de espera necesario que exige la escritura y la lectura. En el plano discursivo, organizan la información que se va desplegando en las sucesivas entradas, creando un determinado ritmo y cadencia de lectura que orienta su

interpretación. Este último efecto (similar al que ocurre con los versos de un texto poético, Halliday, 2004) tiene consecuencias directas sobre la modalidad del texto.

Halliday (1985) destaca también a la puntuación como recurso que permite “restituir las propiedades accidentales del habla” en los textos escritos. En ese mismo sentido, y refiriéndose a la escritura en los medios digitales, Kress (2003) señala que existen formas de puntuación que sirven como medios de encuadre (*framing*) y que constituyen recursos dinámicos y productivos para fijar y enmarcar los significados; por ejemplo, un punto o un punto y coma, el espacio alrededor del párrafo o el espacio que encuadra a un texto terminado. La puntuación puede ligar elementos en todas estas formas, y por lo tanto, nos permite producir, ratificar y fijar conceptos de gran complejidad. Los elementos que un escritor establece a través del encuadre de la puntuación son una indicación precisa de cómo él parcela el mundo conceptual poniéndole un orden particular. Su puntuación lo muestra en el trabajo de hacer real el sentido, su sentido.

Kress (2003) postula que el texto deriva su organización de las prácticas sociales en las cuales se forma y de las cuales es parte. Las oraciones son elementos de estas prácticas y están motivadas en sus contenidos, su forma y sus interconexiones por la coherencia de esas prácticas. La puntuación es la aparición abierta y deliberada de “marcas directivas” de esa estructuración, una guía y una instrucción para el oyente o lector hacia el reconocimiento, la percepción y una aceptación de esa disposición del material y de ese orden.

Podemos decir que la escritura opera como el ojo por el oído, metalingüísticamente, porque da cuenta del lenguaje oral como actividad: *la escritura es*, según Olson (1991):

<la escritura> por naturaleza, una actividad metalingüística, en la medida en que constituye un modo de registrar el lenguaje por medio de marcas visibles, ya sea por vía de representar aspectos del lenguaje oral en su ortografía o bien por vía de

marcar esos aspectos en un metalenguaje explícito. En otras palabras, la escritura es en principio metalingüística por cuanto es una representación del lenguaje (...) sonidos representados por letras; distinciones entre palabras, representadas por espacios; distinciones entre cláusulas, representadas por la puntuación; distinciones entre elementos temáticos, representados por oraciones y párrafos, y distinciones entre tipos de discurso, representados por géneros. En conclusión, la escritura fija el lenguaje de manera de convertirlo en objeto de reflexión. Es importante destacar el carácter determinante de la modalidad visual. Es justamente la modalidad visual la que capta y procesa la ortografía, el sistema para representar el lenguaje.

Y también podemos agregar que el chat es una actividad metamodal y genérica, en la medida en que representa los recursos modales de la conversación oral (los movimientos, gestos y acciones que realizan los participantes), a través de expresiones meta y para-textuales. O sea, da cuenta de los recursos que los géneros cara a cara realizan naturalmente. Es una actividad metamodal de la conversación en tanto se presenta como una reflexión continua de lo que significa conversar escribiendo.

A modo de cierre, podemos decir que el chat es un género en el que la escritura resulta ser el modo de realización semiótica por excelencia, aunque no es el único. Al ser digital, la tecnología permite el uso de recursos multimodales que colaboran en la significación e interpretación de los intercambios escritos, ya sea como marcos o claves de contextualización. Es importante, sin embargo, señalar que existen dos diferencias fundamentales entre estos recursos multimodales y los que se dan en los encuentros cara a cara. La primera es la *no simultaneidad*<sup>42</sup>: a diferencia de lo que sucedería en una situación cotidiana, la sonrisa que repone un *emoticon* coincidiría con la emisión de las palabras. La simultaneidad que permite la confluencia de lo gestual con lo verbal, en el chat resulta imposible, en la medida en que debe ajustarse a la linealidad de la escritura. El ingreso del *emoticon*, generalmente, se da en posición final o inicial, como la mayoría de los recursos gráficos de la puntuación. La segunda es la *no espontaneidad*: si bien puede ponerse en duda el grado de espontaneidad que existe en las exclamaciones, onomatopeyas, gestos y otros recursos no verbales en

---

<sup>42</sup> Yus (2001).

la conversación cara a cara, en el caso del chat, no hay involuntariedad posible, en la medida en que estos recursos se incorporan por la decisión consciente del que chatea. La tercera es la *no ambigüedad*: estos recursos pueden desencadenar diferentes interpretaciones, sin embargo, al ser estereotipados y codificados como expresión de gestos y acciones determinados suelen no presentar mayor ambigüedad en su interpretación.

Los principales recursos que operan en tal sentido son:

Modo	Forma	Función
Verbales	La puntuación: punto, punto y coma, puntos suspensivos, expresivos, interrogativos, paréntesis, apóstrofes. Referencias meta y para textuales de los <i>softwares</i> y de los usuarios.	Reponer la prosodia: entonación, pausas, ritmo, énfasis, cadencia. Reponer acciones (fuerza ilocucionaria), movimientos (proxémicos, kinésicos), gestos, entonaciones, modulaciones de la voz.
Visuales	Los emoticones Las imágenes: fotos y dibujos	Reponer gestos, emociones, estados psicológicos: llorar, reír, complicidad, ironía, asombro. Reponer aspectos identitarios.
Hipervínculos	Música, videos, páginas web, textos, etc.	Reponer aspectos identitarios. Introducir textos dentro del texto

La presencia de estos recursos, a su vez, se relacionan con un aspecto genealógico del chat: la derivación y el cruce de diferentes géneros discursivos que dieron lugar a la formación de esta nueva forma.

### 1.2.2.3 INTERTEXTUALIDAD GENÉRICA

Como dijimos, el chat presenta básicamente las convenciones de uso de un género conversacional. Sin embargo y como bien lo señala Bajtín (1944 (1990)), los géneros no configuran entidades estáticas y estilísticamente homogéneas sino que son esencialmente intertextuales. Cuando el discurso está vinculado con un género determinado, el proceso por el cual se produce y recibe resulta siempre mediatizado por la relación con un discurso anterior. La particularidad de esta

relación intertextual radica en que la conexión no se realiza entre expresiones aisladas, sino a través de modelos generalizados o abstractos de producción y recepción discursiva. Por ello, es importante considerar la práctica discursiva que se realiza en el chat a partir del diálogo de géneros que se pone en juego en ella. En este aspecto, el chat tiene precedentes genéricos, a los que obviamente recontextualiza y de los que se distancia (Bauman y Briggs, 1996): principalmente el cruce se da entre géneros conversacionales (la conversación cara a cara y la telefónica), (auto)biográficos (la confesión, el diario íntimo, los rituales amorosos, el relato de experiencia personal)<sup>43</sup>, y dramáticos (el teatro).

Las particularidades del contexto y de la situación comunicativa<sup>44</sup>, que se realiza frente a una pantalla<sup>45</sup>, la escritura irreflexiva, que no puede ser corregida en la mayoría de los casos por la vertiginosidad del intercambio (aunque *a posteriori* existan procedimientos de reparación), que establece un tiempo de respuesta pautado por los dos procesos necesarios -la lectura y la escritura- activa marcos genéricos que, en estos casos, tienen que ver con la expresión del sí mismo, de la intimidad, como ocurre en otros géneros como el diario íntimo y la autobiografía. En estas conversaciones el tema por excelencia es el “yo”, aun en el diálogo entre desconocidos. La exaltación de los sentimientos y la construcción de vínculos sentimentales y amorosos es frecuente entre personas que sólo se conocen por Internet. La activación de relaciones y temas, asociados a la intimidad se observa en los registros de estas conversaciones. Por otro lado, si bien los participantes se encuentran conversando con otras personas en espacios que podríamos considerar públicos, lo hacen en soledad, En otro orden de cosas,

---

<sup>43</sup> Según Sibilia (2008), “a lo largo de la última década, la red mundial de computadoras viene albergando un amplio espectro de prácticas que podríamos llamar “confesionales”. Millones de usuarios de todo el planeta –gente “común”, precisamente como usted o yo- se han apropiado de las diversas herramientas disponibles *on line*, que no cesan de surgir y expandirse, y las utilizan para exponer públicamente su intimidad”.

<sup>44</sup> Como vimos, la confluencia de un espacio público y, a la vez, privado; un diálogo entre dos o más personas para cada una en soledad.

<sup>45</sup> El concepto de pantalla opera en dos sentidos: el primero con el matiz de ocultamiento, de máscara, el que da cuenta de la ausencia del otro y toda la información que da su presencia corporal y situacional. El segundo que vincula esta noción con de la ventana, como medio a través del cual se logra llegar a otro, como acceso a otras personas y relaciones.

el hecho de que sea escrita, activa una serie de sanciones y valoraciones que están vinculados al uso de la escritura, por ejemplo, las faltas de ortografía o el uso expresivo y contextualizador de la tipografía.

Como dijimos, su configuración textual además remite al texto teatral, aunque se diferencia de éste de varias maneras, principalmente, por no tener una finalidad estética ni artística. Se realiza en la forma de un diálogo a través de un texto escrito, en el que se van desplegando, por turnos, los diferentes interlocutores con sus nombres y en el que las acotaciones externas<sup>46</sup> (las que aparecen en el texto por la activación automática que realiza la computadora) e internas (las que realizan los mismos participantes en el discurso) pautan el modo en que se debe interpretar lo que se dice. En el chat se verbaliza no solo el sujeto que participa, sino también la escena o situación de comunicación a partir de marcas o indicios que, como vimos, el software o los mismos sujetos van aportando, como los cambios de situación (entradas, salidas y movimientos de los participantes), las acciones que realizan los participantes (si se está escribiendo o borrando), la representación del tiempo (pautado por el reloj del chat o de la computadora), indicios contextualizadores (marcas explícitas del tono, la actitud, gestos, etcétera).

Estas indicaciones resultan de la mediación del *software* que introduce una suerte de voz narrativa (Mayans y Planells, 2002) en el texto y en la interacción. Esta tercera persona narrativa resulta de las elecciones que realiza la primera persona (la persona que escribe) al seleccionar, dentro de las opciones que brinda el software, la acción que representa lo que está haciendo. Así, encontramos que al escribir, el que conversa puede “gritar”, “susurrar”, “discutir”, “estar de acuerdo” o no, “llorar”, “hablar”, entre otros actos (vinculados la mayoría a procesos verbales). En otros casos, son indicaciones que ofrecen los programas de chat acerca de quién ingresa o sale del canal, si está escribiendo o borrando, si cambia

---

<sup>46</sup> Mayans y Planells (2002) denomina a estas acotaciones “TPN o terceras personas narrativas” una suerte de narrador que introduce el programa de chat como voz que va narrando lo que sucede en la conversación.

de estado, etcétera, además del tiempo que dura la interacción. Los participantes consideran a estos indicadores como marcas del contexto de situación. Estas palabras o frases constituyen un texto que verbaliza ya no lo que los sujetos dicen, sino el espacio y el tiempo en los que se realiza la interacción, la información tonal, proxémica y actitudinal que no puede relevarse por otra conducta que no sea la verbal. En ese sentido, este texto estructura el diálogo y lo contextualiza.

Las acotaciones o *didascalias*<sup>47</sup> también modalizan estos textos al explicitar las acciones que se están realizando y, en consecuencia, los roles asumidos por los participantes. Las acotaciones internas son precisiones que surgen del diálogo mismo. Las externas son aclaraciones que realiza el autor en el texto de la obra dramática, generalmente entre paréntesis, en donde se precisan las acciones, se describen los espacios, decorados, movimientos, y por tanto, análogas a las indicaciones provistas por el software de la sala de chat. Estas indicaciones meta y paratextuales organizan el discurso, colaborando en su coherencia y también en la negociación de posiciones e identidades.

Estos recursos pueden ser considerados como indicadores pragmáticos que operan (Carranza, 1997) en múltiples niveles: en lo ideacional, en lo interpersonal y en lo textual (Halliday, 2004). A modo de ejemplo:

lola grita a Tupac:	BASTA!!!!!!
amores_que_matan susurra a lola:	Terminp tu enfrentamiento con el tontito?
Tupac grita a lola:	nena puta
lola habla con amores_que_matan:	nunca lo hubo
amores_que_matan habla en secreto habla con lola:	y eso? Te insulta
lola habla con amores_que_matan:	pero a mi mr llueve lo que este idiota diga
amores_que_matan: sale de la sala...	
amores_que_matan: entra en la sala...	
amores_que_matan: sale de la sala...	
amores_que_matan: entra en la sala...	
lola habla con amores_que_matan:	me dejás? O estás jugando a las escondidas?

<sup>47</sup> Las *didascalias internas* son aquellas instrucciones de lectura que el escritor le brinda a su interlocutor dentro de su propio discurso. Mientras que las *externas* son las indicaciones que aporta el mismo software. En el texto dramático pautan la futura representación de ese texto. En el chat representa la acción que se está desarrollando.

amores_que_matan habla en secreto con lola:	Estoy en plena lucha con UOL.....
amores_que_matan: sale de la sala...	
amores_que_matan: entra en la sala...	
lola habla con amores_que_matan:	yo, también, se cuelga el programa =(
Tupac grita a lola:	volvé turra
lola habla con amores_que_matan:	qué lindo nick, hace honor al dueño o es solo un simulacro

En este caso, el verbo nuclear parece ser “hablar”, que es el que el programa activa por default. Las otras opciones son elegidas deliberadamente por los participantes. Como podemos observar, en esta secuencia “amores\_que\_matan” emite un juicio sobre la secuencia anterior en la que “Lola” hablaba con “Tupac”. Las opciones léxicas van definiendo roles y relaciones: de antagonistas entre Tupac y Lola, de amistad amorosa entre “Lola” y “amores\_que\_matan”. Los verbos “susurrar”, “hablar en secreto”, “sorprender”, o “sonreír” también definen roles y actitudes que se contraponen con las de “gritar” o “insultar”. En este caso también vemos cómo operan otros indicadores pragmáticos como las mayúsculas (como marcas de énfasis) y los movimientos de ingreso y salida del canal.

Estos procedimientos están ya automatizados, como las marcas de la risa o el envío de flores y guiños. En estos casos, podría decirse que son recursos pragmáticos convencionalizados que permiten marcar el modo en que debe entenderse y valorarse lo que se dice.

El chat presenta limitaciones a la hora de modalizar el diálogo ya que con lo único con que se cuenta para hacerlo es la inscripción lexicalizada de los recursos modales. Por eso, las marcas tipográficas y las acotaciones permiten desambiguar la intención del texto. En algunos casos, esa ambigüedad suele ser explotada como estrategia de control sobre la interacción y sobre la otra persona (Noblia, 2004).

Existen otros factores pragmáticos que entran en juego en la evaluación de estos textos dinámicos e interactivos; entre ellos, el control de lo que se considera

son las pautas de interacción establecidas en común, con el otro. Esa conducta, si se ve alterada, produce inferencias conversacionales que llevan a polarizar el discurso de una u otra manera.

Estos textos saturan con referencias para y metatextuales el discurso. Existe, por ende, una autorreferencialidad constante del discurso sobre sí mismo y su contexto de enunciación. No sólo se verbaliza lo que se está haciendo en un sentido material, sino también la evaluación (positiva/negativa) que implica realizar un determinado acto: “borrar lo escrito”, “chicanear”, “hablar en serio”, “irse”, “dejar sola”, etcétera.

De lo dicho, podemos resumir que el chat introduce el diálogo a través de la escritura y lo hace con las convenciones de otro género, culturalmente incorporado a la sociedad, que es el teatro. La estructura dramática recrea la acción en el texto a partir del diálogo y de los paratextos. Las acotaciones o didascalias internas y externas del teatro operan como instrucciones de uso y también como representación de la acción en el chat que no puede ser percibida porque el cuerpo no está presente. Además de los recursos que señalamos en los casos anteriores, podemos observar otras estrategias discursivas que operan como clave de contextualización de los textos y también como representaciones de la gestualidad (emoticones), de la proxémica (las acotaciones que indican acciones y movimientos: “me estoy yendo”, “Estoy hablando por tel”, “espera que hay moros en la costa”), de la entonación (signos de puntuación y entonación).

Otra de las características propias del chat que tienen que ver con esta disposición textual es la presencia del nombre o apodo (*nickname*) de la persona que interactúa que precede el mensaje. Constituyen la primera información que da el sujeto sobre su identidad (Bechar-Israeli, 1995; Noblia, 1998, 2000, 2000c, 2000a, 2004, 2006b). El sujeto que participa del chat se ve representado (objetivizado) en un nombre que se proyecta en el texto en el momento de interactuar, provocando una escisión entre el que escribe y a la vez se ve escrito.

Cada intervención que realiza se materializa automáticamente en la pantalla, y con ella el nombre que define la existencia. Esta doble existencia es la que lo constituye como sujeto, con una identidad configurada por el nombre y/o apodo y, a la vez, construida a través de la interacción. La presencia del nombre en el diálogo suele activar no solo determinados tópicos de la conversación, sino también los marcos (Goodwin, 1995) que orientan la interpretación de la posición, rol o la actitud del sujeto. El apodo, mayoritariamente descriptivo o expresivo (Bechar-Israeli, 1995; Noblia, 2006b), resulta un marco prospectivo de evaluación que se activa en la conversación. Este tema será abordado en el capítulo 4 de esta tesis.

<fershy	hola
<pasionaria	hola
<pasionaria	hola
<fershy	hola
<fershy	de donde sos?
<pasionaria	de Bs. As.
<fershy	por que tu nick?
<pasionaria	porque me gusta la flor
<fershy	pense por la escritora
<pasionaria	también
<pasionaria	vos de donde sos?
<fershy	es pariente mia?

Como dijimos previamente, la configuración textual del chat remite principalmente a la conversación oral y, por ello, este aspecto merece ser analizado aparte.

#### 1.2.2.4 LA CONVERSACIÓN

El Análisis de la Conversación (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Pomeranz y Fehr, 1997; Ten Have, 2000) abordó desde la Etnometodología el estudio de esta práctica tomando como punto de partida las técnicas que los miembros de una sociedad utilizan para interpretar y actuar dentro de los mundos sociales. De ahí que las categorías de análisis que proponen deben ser aquellas que se demuestre que usan los participantes para comprender este tipo de interacción. Del estudio realizado por estos autores han surgido las

características básicas de la conversación, que mencionaremos a continuación:

#### *Número variable de participantes*

En el chat pueden participar dos o más hablantes a la vez. Según el número y, tal como ocurre con la conversación cara a cara, suelen ir desarrollándose simultáneamente diferentes tópicos y los interlocutores se autoseleccionan con respecto a ellos.

#### *El canal como administrador de turnos*

En el chat, la articulación sincronizada de turnos de habla no se encuentra administrada por los participantes sino por el canal, el que por un criterio temporal introduce cada intervención en la secuencia conversacional. El hecho de que la administración de los turnos no esté en manos de los hablantes no invalida a los mismos en la selección de su interlocutor. Los pares dialógicos, conceptos que trataremos en el punto siguiente, juegan un rol central y operan estructuralmente. Los pares dialógicos cumplen una doble función: permiten identificar quién está hablando con quién y qué enunciado se liga con otro en la secuencia.

La afluencia simultánea de intervenciones en estos canales dificulta muchas veces la comprensión; por eso, una respuesta que se liga a una pregunta anterior orienta a los participantes en su interacción. Al igual que en la conversación cara a cara, la coherencia (Goodwin, 1995) se va construyendo y negociando en la organización secuencial del chat mediante diferentes recursos y procedimientos activados por los participantes: las acciones, temas, y también el marco contextual en el que se desarrolla el habla.

#### *La organización a partir de turnos y entradas, de pares dialógicos y secuencias*

La conversación cara a cara se constituye en la alternancia de participantes

a través de la toma de turnos y esta distribución responde a reglas con opciones ordenadas que operan según una base de turno por turno en lo que Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) denominaron un “sistema de dirección local”. Estas reglas conforman un mecanismo de participación, una economía que actúa sobre el control de la palabra (Pomeranz y Fehr, 1997; Ten Have, 2000). Este sistema se articula a partir de unidades mínimas o participaciones a partir de las cuales se construyen los turnos. El cierre de cada unidad se constituye en un “lugar pertinente de transición” o sea la posibilidad de que otro tome la palabra. Este sistema opera de manera ordenada y funciona en condiciones muy diferentes, dado que se da con la misma precisión entre dos personas o grupos muy grandes –teniendo en cuenta que una característica de la conversación es su muy variable número de participantes-, con el ingreso y egreso de nuevos participantes, en interacciones cara a cara o en aquellas en las que no hay contacto visual. Este sistema regula las superposiciones y también los silencios. No hay límite estricto en lo que se refiere a la duración de los turnos ya que es un sistema que está dirigido localmente, esto significa que opera según una base de turno por turno, en una transición de un hablante al otro.

Los turnos, a su vez, se organizan en pares de adyacencia. Constituyen otras unidades de organización de la interacción que están relacionadas con enunciados pareados (pregunta/respuesta, saludo/saludo, oferta/aceptación, disculpa/ minimización). La adyacencia suele no siempre darse completamente ya que pueden aparecer secuencias de inserción (Schegloff, 1972) e incluso darse el caso de proyectarse más de una primera parte en segundas esperables o pertinentes. Existen diferentes posibilidades de cerrar una primera parte y responden a lo que se ha dado en llamar la organización de la preferencia; en otras palabras, no todas las segundas partes tienen la misma categoría: algunas son preferidas y otras despreferidas (definición que está vinculada a la idea de “marcado” o “no marcado”).

Los pares se articulan en secuencias que suelen desarrollarse a partir de un

tema o de una acción particular. Existen otros órdenes de organización en la conversación que pueden abarcar más de dos turnos y se denominan secuencias. Algunas conversaciones suelen ser muy pautadas ya que presentan secciones o secuencias de apertura, temáticas o de cierre.

A modo de resumen y retomando la propuesta de Sinclair y Coulthard (1975) decimos que la *interacción* es la unidad mayor, iniciada por la secuencia de apertura y finalizada en la secuencia de cierre. La secuencia se define por el tratamiento de un tema o por la realización de una acción particular, en algunos casos puede estar delimitada por el ingreso o egreso de participantes. El *intercambio* es la unidad dialogal mínima (supone la articulación de dos turnos o más que dan cuenta de la realización de un par de adyacencia. La *intervención* o *movimiento* es la actuación por turno de cada participante. Por último, las *acciones* refiere a/los acto/s de habla que se realizan en cada uno.

A partir de lo expuesto, podemos decir que el chat está organizado a partir de la alternancia de turnos y de pares de adyacencia (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Sinclair y Coulthard, 1975; Pomeranz y Fehr, 1997; Ten Have, 2000). Al igual que la conversación cara a cara el chat se estructura a partir de pares de adyacencia (A/B) de estructura dialógica. Sigo aquí la reformulación que realizó D. Schiffrin (1988) de la noción de pares de adyacencia, en la que privilegia la estructura dialógica por sobre la secuenciación lineal y la relación interna que mantiene unidas sus partes, sean cuales fueren las otras conexiones presentes en la conversación que los contiene. Esta propuesta permite considerar los casos en los que la posición adyacente de los pares no se da, pero sí su relación. A pesar de ello, el software impone su mediación y no permite la asignación totalmente libre de turnos.

A partir de la alternancia de turnos se van conformando los pares dialógicos (Schiffrin, 1988) y las secuencias conversacionales. Los movimientos articulados por las partes del par (por ejemplo: saludo/saludo,

pregunta/respuesta) permiten organizar el intercambio marcando la relación entre sus partes aunque su posición no sea de adyacencia. La adyacencia asistemática de las distintas intervenciones en el chat se debe fundamentalmente a que el control de los turnos no depende de los hablantes/escriutores, sino del canal, también con la posibilidad que brinda esta práctica de mantener varias conversaciones superpuestas (en los canales públicos, en particular) por lo que se van intercalando las distintas conversaciones. Por esa misma razón existen rupturas de la adyacencia, silencios, superposiciones, solapamientos que afectan el devenir discursivo y que exigen la participación activa de sus participantes para el mantenimiento de la coherencia textual (Herring, 1999, Noblia, 2000a; Werry, 1996).

Este hecho exige un proceso de lectura particular que obliga a los participantes a buscar las partes del par que conforman un intercambio y, a partir de allí articular las secuencias que lo organizan para asignarle coherencia a estos textos (Noblia, 2006b). La persistencia textual (el registro de los textos en la pantalla) garantiza esta posibilidad. El participante debe ser un lector estratégico (el sentido de adquirir la habilidad para asociar las partes correspondientes de cada par) y un escritor veloz, destrezas que condicionan su eficacia en el uso de estos medios.

En este sentido es importante la distinción que realiza Goffman (1971) entre interacciones focalizadas y no focalizadas. En las situaciones sociales no mediadas por computadoras, los participantes pueden tener múltiples interacciones no focalizadas que consisten en aquellas que se establecen por la simple percepción de la presencia de los otros. Sin embargo, lo más usual es que no puedan mantener más de una interacción focalizada a la vez, es decir, los individuos atienden directamente a lo que los otros dicen o hacen. En el chat, por el contrario, existen una serie de interacciones no focalizadas por el simple hecho de participar en una sala donde se es consciente de la presencia de otros miembros, pero además es posible mantener interacciones focalizadas con varios

individuos simultáneamente.

Una de las particularidades que diferencian al chat de la conversación cara a cara es, precisamente, el modo en que operan los turnos de habla. Es necesario señalar que el concepto de turno tal como lo plantearan Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) para las interacciones cara a cara no se corresponde con las entradas de texto que gráficamente organizan al chat. Según estos autores, la conversación cara a cara plantea diferentes modos de acceder a la toma de turnos, procedimientos que no se dan en la comunicación mediada, justamente porque las personas no comparten el mismo entorno físico y además porque los turnos se dan por escrito y se encuentran sincronizados por el medio. Sin embargo, los participantes despliegan otros recursos para acceder al turno. Fundamentalmente, hay tres procedimientos (Mariottini, 2006):

- Nombrar al participante seleccionado para el turno siguiente.
- Abrir y cerrar la interacción.
- Realizar la primera acción de un par adyacente.

A esta primera diferencia (que marcamos anteriormente) referida a que el control y la administración de esos espacios del habla ya no están en manos de las personas, sino que dependen del servidor, hay que sumarle otras vinculadas con la organización de la información y la dinámica de la interacción. En el chat, lo que reconoceríamos como turno de habla en la conversación ordinaria puede realizarse en más de una intervención (o sea, lo que gráficamente parece corresponderle al turno de la interacción cara a cara) y que en este trabajo denominaremos *entrada*. Este fraccionamiento o segmentación de los turnos en entradas sucesivas es contextual y responde a la necesidad de controlar el tiempo y la atención del interlocutor en una interacción que por ser mediada no cuenta con otros mecanismos para hacerlo.

*Secuencias de apertura*

Toda interacción debe tener una apertura y si se considera que las relaciones son conjuntos de interacciones lo que sucede al principio como movimiento interactivo es crítico para el establecimiento y mantenimiento de una relación. Las aperturas y las secuencias iniciales son fundamentales, porque en ellas se despliegan las estrategias de autopresentación y constitución de los hablantes como sujetos de la interacción, su imagen personal y los roles que asumen. En las aperturas los usuarios buscan atraer la atención de sus posibles interlocutores para que éstos deseen comenzar una interacción, los *nicknames* y las autocaracterizaciones juegan aquí un papel fundamental como se verá más adelante.

Las aperturas en el chat tienen un patrón similar que responde a tres etapas potenciales (Rintel, Mulholland y Pittam, 2001) y que depende en parte de las elecciones de los participantes y en parte del sistema de transmisión del medio: 1) el servidor envía un mensaje que advierte sobre el ingreso del usuario al chat; como en las conversaciones telefónicas, el primer movimiento es una señal del medio: en el teléfono el timbre, en el chat, el aviso del canal; 2) después de ese aviso, el usuario que ingresa puede saludar o dirigirse a alguno de los otros usuarios conectados. Puede, a su vez, ocurrir que el que se conecta, al ser visto en la lista de usuarios activos, sea contactado por algunos de los que ya están en el canal; 3) la persona que es apelada puede confirmar respondiendo o no, acción que no invalida a su interlocutor a seguir insistiendo (incluso permitir el inicio de un monólogo que queda registrado en las pantallas de los usuarios) ni garantiza que la conversación vaya a continuar.

Al igual que en la comunicación telefónica, el primer paso sólo indica que la comunicación es posible, no que ésta haya comenzado. Sin embargo, algunas diferencias con el medio telefónico se refieren a la naturaleza verbal del aviso que envía el servidor (a diferencia del *ring* del teléfono) y que el nombre del que entra siempre es conocido, algo que sucede sólo en algunas ocasiones con la comunicación telefónica. A su vez, el servidor envía una notificación generalizada

a todos los participantes de la sala del ingreso de un usuario, mientras que la comunicación telefónica está dirigida a un individuo en particular.

Las aperturas son instancias fundamentales porque en ellas se negocian las condiciones de posibilidad de la interacción, puesto que siempre se da por supuesto que pueden existir restricciones contextuales que le impidan al otro conversar. En el primer ejemplo, la pregunta apunta a las condiciones de posibilidad de la conversación; el segundo permite apreciar el tiempo que transcurre entre una emisión y otra. Una espera de 10 minutos entre una pregunta y una respuesta en la conversación cara a cara –a diferencia del chat– hubiera significado el fracaso del inicio de una conversación.

Ale	4/23/200 3:47 PM	tás?
Yuse	4/23/200 3:57 PM	sip
Ale	4/23/200 3:57 PM	buenop
Yuse	4/23/200 3:58 PM	kc? Podes hablar?
Ale	4/23/200 4:06 PM	esperame, toy con gente

O el caso siguiente,

Jose	2/28/200 1:32 PM	Estás?
mat	2/28/200 1:42 PM	Estoy.. como te va??

En los canales públicos de chat, los participantes abren múltiples secuencias de apertura, aunque es muy usual que muchas de ellas fracasen.

#### *Secuencias de cierre*

Si bien en algunos casos responden a la estructura típica de cierre como los rituales de saludos de la conversación cara a cara, en otros casos, los chats se clausuran de hecho –por la desaparición de la persona del canal o la falta de

respuesta-, forma de cierre aceptada en estos intercambios, ya que puede justificarse por las características del medio (cortes en la conexión o situaciones del contexto inmediato de la persona que justifiquen el cierre abrupto de la conversación).

En el primero de los casos, cuando se apela a las rutinas de cierre, se suelen utilizar perífrasis verbales modales (deónticas, *tener que + infinitivo* y temporales, *ir + infinitivo*) como expresiones pragmáticas (Schiffrin, 2001; Carranza, 1997) que señalan el fin de una sección y el inicio de la última sección del intercambio (Blanco, 2009): *me tengo que ir/ me voy a dormir/ me tengo que preparar para salir/ ya me vienen a buscar/ voy a terminar con lo mío/ tengo mucho que estudiar/ te dejo laburar/ me llaman*.

#### *Negociación y proyección temática secuencial e interactiva.*

En los chats espontáneos (no en los organizados a partir de un tema en particular), los temas se va negociando en el transcurso de la conversación (Goodwin, 1995). Estos constituyen junto con los pares dialógicos, los principales recursos con los que cuenta el participante para organizar las emisiones que se van sucediendo en el chat. Puede apreciarse que en la mayoría de los casos se activa más de uno a la vez y que éstos se van desplegando simultáneamente. Son frecuentes, también, los cambios de tópico marcados.

#### *Confluencia de otras formas discursivas en el marco de la interacción conversacional*

La organización general de los chats supone también la inclusión de secuencias narrativas, descriptivas o argumentativas. La inserción de otras formas textuales y los cambios de registros (Halliday, 2004) en el marco del mismo intercambio conversacional tienen su explicación en razón de que el chat -del mismo modo que la conversación espontánea- no tiene un objetivo definido sino que va modificándose durante el transcurso del intercambio (Eggins, 2004).

### *Aspectos pragmáticos*

El chat puede definirse por ser una actividad básicamente interactiva que involucra el esfuerzo deliberado de todos sus participantes y la negociación conjunta de la interpretación de los significados, en un proceso dinámico en el que cada emisión establece una relación con lo que precede y condiciona lo que va a venir (Carranza, 1997). Estos textos ponen en evidencia recursos y estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) que responden a la dinámica interactiva de un texto conversacional.

Los aspectos que analizaremos a continuación se refieren a la definición del chat en términos ya no estructurales sino interaccionales.

### *Deícticos y referencias de las personas del diálogo*

En el chat, a diferencia de otros textos escritos en los que la tercera persona es hegemónica, el uso de pronombres demostrativos y referencias en primera y segunda persona es predominante. Lo mismo ocurre con los deícticos de tiempo y lugar. Esto pone en evidencia el énfasis en las personas del diálogo por sobre otras (Yates, 1996) y el anclaje del discurso al contexto de situación.

Las expresiones deícticas, sin embargo, se activan para hacer referencia a instancias espaciales que –como vimos– pueden referir a los diferentes espacios que se ponen en juego en el chat. El carácter multisituado de estas prácticas complejizan el “aquí” de las personas del diálogo (puede referir al espacio del intercambio, al de la pantalla o al contexto físico-geográfico de la persona). A modo de ejemplo,

Loli dice:	HOLASSSSS, Feliz Navidad, atrasada, Q`tal Papá Noel
Loli dice:	cómo están?
Loli dice:	No hay nadie ahí?

Lady stardust dice:	bien!!! y tu?
Lady stardust dice:	Acá estamos todos como siempre y allá?
Loli dice:	Mientras no nos echen ;) acá stamos al pie del cañón.

*Expresiones contextualizadoras:*

Estas operan como indicadores de que el hablante es consciente de las posibilidades del medio. Las reflexiones acerca de las marcas gráficas, por ejemplo, su uso como recurso de mitigación o de reforzamiento (las mayúsculas, las onomatopeyas o los emoticones), el reconocimiento de las faltas de ortografía, los juegos de palabras y chistes realizados a partir de la combinación de tipos gráficos, son una constante. La escritura, con sus recursos, se despliega fundamentalmente como herramienta de control interaccional. En cada contribución, los participantes van marcando su comprensión acerca de lo que ha precedido y sus expectativas acerca de lo que vendrá (Noblia 2000a).

Un caso frecuente (y que es común a las conversaciones cara a cara) son las expresiones pragmáticas (Carranza, 1997), y metapragmáticas (Silverstein, 1993). Como por ejemplo el “sabés” del siguiente ejemplo, que se encuentra orientado al control sobre el contenido ideacional de lo antes dicho:

Tati 04/06/20 06:11 p.m.	cuando quieras. Fue mi cumple, sabés?
--------------------------	---------------------------------------

O el que sigue:

Lola 04/06/20 07:09 p.m.	pará, te tengo que contar algo importante
--------------------------	-------------------------------------------

Estos recursos aparecen, por ejemplo, cuando los participantes buscan acuerdo para requerir un mayor tiempo de atención y la no interrupción por parte de su/s interlocutores, dando de esta manera instrucciones de cómo debe ser interpretado lo que se dice o pide, entre otras posibilidades, o lo que van a

hacer a continuación.

### *Uso de procesos verbales*

De un modo similar a lo que ocurre con los deícticos, en el chat es frecuente el uso de verbos de decir, relacionados con la conversación (hablar, charlar, decir, contar, etc.). Estos verbos operan metapragmáticamente (Silverstein, 1993) al dar cuenta del tipo de actividad que se está llevando a cabo, en la que el escritor reconoce estar participando de una actividad discursiva específica (conversar), y que lo está haciendo por medio de la escritura. Es decir, puede observarse que los interlocutores activan un marco conversacional no canónico, en el que el escritor “habla”:

Yuse 4/23/200 3:58 PM	kc? Podes hablar?
-----------------------	-------------------

### *Uso de la grafía como recurso modal y contextualizador*

Este aspecto fue presentado en el apartado referido a la multimodalidad. A modo de síntesis, recordamos que los chats han explotado las posibilidades icónicas de la escritura en la amplia variedad de emoticones (o íconos recreados a partir del juego tipográfico) que operan como indicadores de cómo debe interpretarse lo que se dice, cuál es la actitud del hablante, qué gestos estaría realizando, etc. Estos mecanismos responden a la naturaleza mediada y escrita de una conversación que carece de las marcas del contexto situacional externo, por lo que los hablantes deben recurrir a formas alternativas para modalizar lo que escriben ya que no cuentan con recursos paralingüísticos como la prosodia, la gestualidad, ni otros recursos semióticos presentes en las conversaciones cara a cara. Los emoticones (también llamados *smilies*) -como dijimos- son íconos que transmiten emociones o sentimientos de los participantes. Estos *pictogramas* (Torres i Vilatarsana, 2001) que combinan letras y símbolos del teclado representan de modo esquemático los gestos faciales. A modo de ejemplo:

:~)	Sonrisa
:D	Risa
;-)	guiño de ojos
XD	reírse de oreja a oreja
:-P	sacar la lengua
:-*	mandar un beso
:-O	Sorpresa
O:-)	Inocente
:’(	Llorar
:-X	quedarse mudo

Estos recursos han ido evolucionando –conforme con el desarrollo de las tecnologías y la sofisticación de los programas de chat- y actualmente los usuarios disponen de emoticones animados que cada vez hacen más ricos los procedimientos contextualizadores que activan estos recursos, en particular, como procedimientos que expresan la emoción (sentimientos y emociones como tristeza, alegría, cariño, etc.) y la intencionalidad (ironía, complicidad, etc).

Otra de las marcas ya convencionalizadas en otros géneros escritos operan en ese sentido: las mayúsculas (como enfatizadores), las onomatopeyas, los juegos tipográficos, las reflexiones sobre lo escrito (errores de ortografía y tpeo), los signos de entonación, que permiten distinguir una afirmación de una pregunta, y los enunciados paratextuales y metapragmáticos, propiamente dichos.

#### *Uso de abreviaturas*

Las abreviaturas son uno de los recursos que más utilizan los participantes con experiencia en chatear. De alguna manera, el poder reconocerlas y utilizarlas demuestra que el hablante conoce la práctica, lo que lo identifica como miembro de un grupo. No sólo el uso de los acrónimos típicos (LOL: “reírse a carcajadas” y

en inglés “*laughing out loud*”; CU: “*nos vemos después*”) sino otras formas que paulatinamente se incorporan al vocabulario de los hablantes como: KC (“*qué hacés*”), por ejemplo.

A modo de síntesis, el chat es un intercambio discursivo que responde, por su organización y dinámica, a los textos conversacionales. En otros términos, es una interacción conversacional, espontánea, sincrónica y escrita (Noblia, 2000a, 2000b, 2000c). Estos intercambios tienen una estructuración muy pautada, a partir de la alternancia de turnos, los pares dialógicos y secuencias en las que se desarrollan diferentes tópicos. Si bien presentan una serie de recursos que responden a su forma discursiva más cercana -la conversación cara a cara- se despliegan estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) particulares que dan cuenta, en gran medida, de su naturaleza interaccional y mediada.

## CAPÍTULO 2 LA IDENTIDAD

En este capítulo presentaremos las diferentes líneas teóricas que han abordado la identidad, en particular, aquellas que tratan este tema en el marco de las interacciones mediadas por computadoras<sup>48</sup>. Existen diferentes concepciones sobre la naturaleza de la identidad, que podemos agrupar en dos grandes posiciones: “los modelos tradicionales o esencialistas”, y “las corrientes no esencialistas” (Widdicombe, 1998). Es decir, las que conciben a la identidad como una propiedad esencial y natural de individuos y/o sociedades, que opera como una categoría y criterio de definición que permite explicar los fenómenos sociales; y las que la conciben como construcción y, en consecuencia ponen el énfasis sobre los múltiples modos en los que aquella se realiza, configurando las subjetividades y la experiencia. La posición teórica de este trabajo se alinea con los modelos no esencialistas de la identidad y sobre éstos hacemos referencia en el próximo apartado.

### 2.1 ENFOQUES NO ESENCIALISTAS

Las líneas de investigación acerca de la identidad tuvieron un creciente desarrollo en el campo de la antropología, la sociología, la filosofía, la psicología y el análisis del discurso, entre otras disciplinas. En todas ellas se reconoce el rol fundamental del lenguaje y de los procesos discursivos en la creación,

---

<sup>48</sup> La identidad ha sido un tema central para las Ciencias Sociales en general, y también para el Análisis del Discurso. Las investigaciones que abordan la relación entre ésta y el lenguaje son múltiples y diversas; por ello, la presentación que hacemos en este trabajo no pretende cubrir todos los abordajes a la cuestión, sino plantear el tema a partir de las líneas que –según nuestro entender– pueden ser productivas para analizar la identidad en el chat.

establecimiento y negociación de las identidades.

a) La Antropología Social (Cohen, 1985) considera que las formas sociales colectivas son generadas en la interacción social. Así, la interacción, al igual que la identidad, es usada como una herramienta teórica que ofrece un puente entre los individuos, sus prácticas y sus identidades, por un lado, y las formas sociales e identidades colectivas por el otro. En oposición a los enfoques tradicionalistas (Widdicombe, 1998) que tomaban como natural la existencia de grupos étnicos y la tendencia del funcionalismo-estructuralista a considerar los grupos como hechos sociales, la Antropología Social pone el énfasis en la capacidad de los seres humanos para definir su propia realidad social. En lugar de hacer un catálogo de la historia o las características culturales de los grupos étnicos, Cohen (1985) propone poner el foco en los procesos a través de los cuales los grupos definen y desarrollan los criterios relevantes de membresía a partir de los que se producen las identidades colectivas e individuales. Para este autor, no sólo existen límites culturalmente contruidos que separan a *nosotros* de *ellos*, sino que también existe un repertorio simbólico de significados compartidos sobre el que los miembros construyen su sentido de similaridad (o comunidad), en un proceso histórico continuo. Las comunidades no se definen material o estructuralmente por una práctica determinada, sino que son culturales y subjetivas.

Esta corriente propone un modelo de construcción simbólica de las comunidades, dado que postula que éstas se construyen subjetivamente a través de las creencias de las personas que se perciben como parte de una determinada comunidad, mientras interactúan con otros para crear el contenido simbólico o repertorio de identidad que luego organiza la vida de sus miembros. Esta mirada sobre la identidad tiene mucho en común con Anderson (1983), quien concibe la identidad nacional no en términos geosociales definibles, sino como una comunidad imaginaria; esto es, un grupo de gente que siente que pertenece y comparte un legado y una cultura compartida.

b) El Constructivismo Social (Berger y Luckmann, 1997; Hall, 1990) también parte del supuesto de que la identidad no es ni un producto ni algo dado, sino un proceso que transcurre en una situación interaccional concreta. La identidad no es concebida como un *constructo* monolítico e individual, sino como una constelación de identidades que no emanan simplemente desde el sujeto, ya que resultan del proceso de negociación social que supone una producción discursiva. Existen repertorios de identidades y roles, fenómeno que se realiza a través de y por procesos sociales. La identidad resulta, por ello, ininteligible a menos que se la ubique en el mundo, en un contexto histórico, social y cultural determinado. Para Berger y Luckmann (1997), el lenguaje cumple un rol fundamental en estos procesos.

Al surgir de procesos sociales, una vez cristalizada, la identidad puede ser mantenida o modificada por y a través de las relaciones sociales. Los procesos sociales involucrados, tanto en la formación como en el mantenimiento de la identidad, se determinan por la estructura social. Recíprocamente, las identidades producidas por el interjuego del organismo, la conciencia individual y la estructura social reaccionan sobre la estructura social dada, manteniéndola, modificándola o aun reformándola. Las estructuras sociales históricas específicas generan *tipos* de identidad, que se reconocen en los casos individuales.

La identidad surge, en primera instancia, de los procesos de socialización. La socialización es exitosa cuando existe un alto grado de simetría entre la realidad subjetiva y la objetiva: cada persona es lo que se supone que sea desde el punto de vista de la comunidad en la que se encuentra. Por el contrario, en sociedades más complejas y compartimentadas -debido a la división del trabajo y a una distribución más compleja del conocimiento- la socialización se lleva a cabo dentro de posibilidades discrepantes. En estos casos, se le presenta al individuo la posibilidad de elegir entre diversas identidades que apprehende como posibilidades biográficas genuinas. Por eso, en este tipo de sociedades también puede existir una discrepancia entre la biografía *pública* y la biografía *privada* de

una persona. La posibilidad de *individualismo* se refiere a la elección individual entre realidades e identidades discrepantes. Las opciones están, por supuesto, limitadas por el contexto socio-estructural del individuo.

c) En el marco de la Microsociología, Goffman (1994) realiza una diferenciación entre la *identidad social* y la *personal*. La *identidad social* se vincula con la información social y la visibilidad de la persona, hace referencia a “sus características más o menos permanentes, contrapuestas a los sentimientos, estados de ánimo e intenciones que el individuo puede tener en un momento particular” (Goffman, 1994). La información es reflexiva y corporizada, y es transmitida por símbolos. Estos signos que transmiten información social son muy variados (desde una insignia, un objeto o un defecto) y varían en cuanto a sus posibilidades, funciones y confiabilidad.

La *identidad personal* no se vincula tanto con la combinación de atributos sociales, sino más bien con el control de la información respecto de sí mismo que realiza el sujeto. Para reconstruir la identidad personal de un individuo recurrimos a aspectos de su identidad social y todo lo que se relaciona con él.

Goffman (1994) reconoce dos procedimientos de identificación básicos: el que se produce a partir de la información que la persona da de sí (*given*) y de la que expresa o emana de su conducta, sin proporcionarla intencionalmente (*given off*). La primera incluye las acciones verbales -o sustitutas de estas- que utiliza para transmitir la información que él y los otros atribuyen a estos actos. Es importante recalcar que tanto el sujeto como sus interlocutores esperan que en toda interacción social se despliegue lo que este autor denomina *alerta controlada*, es decir, que los sujetos dan por supuesto que existe un control constante y complejo de la apariencia y las acciones que se llevan a cabo. Entre los controles que se despliegan, se incluye la preocupación por demostrar la competencia que se posee en las rutinas de la vida cotidiana.

La segunda comprende un amplio rango de acciones que se asocian como

propias de la persona, surge de la actuación del individuo que funciona y actúa regularmente de un modo general y prefijado, según la situación.

Por último, y si bien no es intención ahondar en el tema, resulta interesante vincular los dos procedimientos básicos de la identificación postulados por Goffman (1994) (lo dado *-given-* y lo que emana *-given off-* de la persona) con las metáforas del yo, propuestas por Lakoff (1996), en tanto constituyen un abordaje cognitivo de la dualidad que se pone en juego en la configuración de la identidad.

Para Lakoff, la persona en la cultura occidental es pensada y expresada a partir de una división, de una dualidad: el *sujeto* (*subject*) y la *persona* (*self*). Esta distinción asigna al *sujeto* una dimensión espacial interna, el lugar de la subjetividad, la conciencia, la emocionalidad, el juicio y los deseos. En tanto la *persona* se relaciona con una dimensión espacial externa y condensa las características físicas, los roles sociales, etc. (Lakoff, 1996). Según este autor esta distinción responde a una metáfora fundamental, la de la persona dividida (*divided-person metaphor*), para la cual una persona, una entidad única, es concebida como dividida y comprendida como dos entidades distintas. Esta metáfora constituye la base de todo un sistema de metáforas que determinan las experiencias que tenemos y los modos de imaginarnos a nosotros mismos como otra persona, es decir, un sujeto que sale de su *persona* (*self*) para entrar hipotéticamente en otra. Esta definición permite reconocer analíticamente dos dimensiones en el tratamiento de la identidad como una propiedad que define a la persona: la *subjetividad*, o lo interior; y la *persona* (*self*), o lo exterior.

El supuesto de que no existe una división entre *sujeto* y *persona* no se ajusta con nuestra experiencia, marcada por esta metáfora. En efecto, existe en Occidente todo un sistema conceptual arraigado en diferentes metáforas que parten de la idea de una persona dividida: “la pérdida de la persona (*loss of self*)”, personalidades *divididas*, el *verdadero yo*, el *yo interior*. Por lo tanto, desde un

enfoque cognitivo, Lakoff (1996) plantea que nuestro sistema conceptual no admite una concepción única, monolítica y unificada del sujeto y que cada constelación de concepciones del sujeto que nos propone nuestra cultura expone una dimensión de la realidad. En ese sentido, la concepción de un yo “verdadero”, profundo, “real” versus un yo “actuado”, “ficticio”, superficial, no es más que una metáfora de la complejidad que supone el sujeto, el yo, la identidad o la subjetividad, según sea la perspectiva o el punto en cuestión de ese problema.

d) Otra línea teórica que plantea la construcción de la identidad, esta vez vinculándola con procesos propios de la modernidad tardía, es la presentada por Giddens (2000), a partir de los trabajos de Goffman (1971). Desde esta perspectiva podemos decir que la búsqueda de la identidad propia (*self-identity*) es un problema moderno, que tiene sus orígenes en el individualismo occidental. En la modernidad, el yo es visto como un proyecto reflexivo del cual el individuo es responsable. No somos lo que somos, sino lo que hacemos de nosotros mismos. Para este autor, no se puede considerar que el yo esté vacío de contenido, dado que hay procesos psicológicos de formación del yo y necesidades psicológicas que proveen los parámetros para su reorganización. Por ello, la identidad de cada individuo dependerá de los esfuerzos reconstructivos en los cuales se comprometa.

Giddens (2000) plantea que la *identidad propia* es un fenómeno coherente que presume una narrativa explícita. La autobiografía, entendida como una historia interpretativa del yo producida por preocupaciones individuales, sea oral o escrita, es el núcleo de la identidad personal en la vida social moderna. Como cualquier otro tipo de relato, requiere, para llevarse a cabo, elaboración y cierta creatividad.

La autobiografía es una intervención correctiva de la persona sobre su pasado y no sólo una crónica de eventos anteriores. La vida es vista como una serie de *pasajes*, que no están institucionalizados ni implican ritos formalizados,

por los que el individuo debe transitar. Así, un estilo de vida puede ser definido como un conjunto más o menos integrado de prácticas que un individuo realiza, no sólo para satisfacer necesidades utilitarias, sino porque le suministran una forma material a una narrativa de identidad propia. El estilo de vida es una rutina de prácticas, rutinas incorporadas en hábitos de vestir, comer, modos de actuar, que están reflexivamente abiertas al cambio, por la naturaleza móvil de la identidad propia.

Los calendarios personales son dispositivos temporales para eventos significativos de la vida del individuo, que los inserta dentro de una cronología personalizada. Estos también son revisados y reconstruidos según los cambios en las circunstancias o en los marcos de pensamiento de un individuo. La planificación de la vida presupone un modo específico de organizar el tiempo, porque la construcción reflexiva de la identidad propia depende no sólo de cómo se prepara para el futuro, sino como de cómo se interpreta su pasado.

En la modernidad tardía, adquieren una importancia elemental en el proyecto reflexivo del yo, lo que Giddens (1991) denomina las *relaciones puras*. Las relaciones puras, en contraste con los lazos personales en contextos tradicionales, no están ancladas en condiciones externas de la vida económica o social. Son las relaciones que sólo existen por sí mismas.

En una relación pura, el individuo no reconoce simplemente al otro porque en sus respuestas encuentre afirmada su propia identidad. Ésta es negociada a través de procesos conectados de exploración del yo y en el desarrollo de la intimidad con el otro. Ese proceso ayuda a crear historias compartidas más fuertes que las que pueden elaborar los individuos que comparten experiencias sólo por poseer una posición social compartida.

La reflexividad del yo se extiende al cuerpo no como un objeto pasivo, sino como parte de un sistema de acción. El cuerpo es un objeto en el que habitamos, la fuente de los sentimientos de bienestar y placer, pero también el sitio de las

enfermedades y agobios. Sin embargo, el cuerpo no es sólo una entidad física que “poseemos”: es un sistema de acción, un modo de praxis y una parte esencial para dotar de coherencia a la identidad propia.

Muchos aspectos del cuerpo tienen una relevancia especial para el yo y para la *identidad propia*: i) la apariencia (*bodily appearance*), es decir, todos los aspectos de la superficie del cuerpo, que incluyen los modos de vestir y adornarse, visibles y comúnmente utilizados como claves para interpretar las acciones de la persona; ii) el porte (*demeanour*), es decir, el modo en que el cuerpo es movilizado en relación con las convenciones de la vida diaria; iii) la ropa que señala género, posición social y status ocupacional.

En el proyecto reflexivo del yo, las narrativas de identidad propia son inherentemente frágiles. Una identidad propia tiene que ser creada y reordenada continuamente contra el telón de fondo de las experiencias diarias cambiantes y contra las tendencias a la fragmentación de las instituciones modernas. El sostenimiento de esa narrativa afecta directamente, y en alguna medida ayuda a construir, tanto el cuerpo como el yo.

Para Giddens (1991), estas tensiones tienen un impacto directo en la esfera de la vida personal. Las relaciones puras, como otros aspectos de la alta modernidad, tienen dos filos: ofrecen una oportunidad para el desarrollo de la confianza basada en compromisos voluntarios al tiempo que propician una intensificación de la intimidad.

e) Desde la filosofía, Habermas (1990) postula que la individuación no puede pensarse como la autorrealización de un sujeto autónomo, efectuada en soledad y libertad, sino como un proceso lingüísticamente mediado de socialización y constitución de una biografía consciente de sí misma: “la identidad de los individuos socializados se forma en el medio del entendimiento lingüístico con otros, y a la vez en el medio del entendimiento biográfico-intersubjetivo consigo mismo”.

Habermas parte de un modelo intersubjetivo del yo que es producido socialmente, propuesto por Mead (en Habermas, 1990). Así, el filósofo alemán cuestiona el modelo de la autoconsciencia, conforme al cual el sujeto es cognoscente para tomar posesión de sí y, con ello, volverse consciente. La idea con la que Mead rompe el círculo de esta reflexión auto-objetivadora, exige el tránsito al paradigma de la interacción simbólicamente mediada. Para Mead, el sujeto no debe plantearse en términos de un observador, sino en el papel de un hablante en relación con un oyente que le sale al encuentro en el diálogo, a partir del cual aprende a verse y entenderse a sí mismo como *alter ego* de ese otro *ego*. “El *sí mismo*, que conscientemente se enfrenta a otros *sí mismos*, sólo se convierte en objeto por el hecho de oírse hablar y responder” (Habermas, 1990).

Para Habermas (1990), el yo como primera persona, en su relación consigo mismo mediada por la relación con una segunda persona, no se objetiva de la misma forma que mediante la introspección. Mientras que esta última exige la actitud objetivante de un observador que se enfrenta a sí mismo como si fuese una tercera persona, la primera es realizativa en la medida en que configura un hablante y un oyente, y exige la diferenciación entre el *tu* como alter ego que está a la misma altura que el yo, con quien busco entenderme, y el *algo* sobre lo que quiero entenderme con él. Según Mead, el *sí mismo*, el *auto* de la autoconsciencia, es un objeto social que se encuentra a sí mismo en la acción comunicativa, al tomar una posición en la relación *yo-tu*. Así, se percibe a sí mismo como alter ego de su alter ego.

En el lenguaje filosófico, *individuo* es la traducción de la expresión griega *atomon* y significa, desde un punto de vista ontológico, *una cosa particular o un determinado ser*. Llamamos *individual* a todo objeto que en el conjunto de todos los objetos posibles puede ser seleccionado y reconocido, es decir, que puede ser identificado como este objeto único y particular. Palabras como los nombres propios, los demostrativos, las descripciones definidas dan cuenta del modo en que identificamos a los objetos individuales. Según este autor hay dos modos de

individuación: uno marcado por la identidad espacio-temporal del cuerpo y otro *cualitativo* que caracteriza al hombre por una determinada combinación genética, por una constelación social de roles y por un patrón biográfico. Para Habermas, se hablará, entonces, de individualidad de un ente cuando este pueda distinguirse por determinaciones cualitativas.

Una de las cuestiones que se plantea este autor es el problema de cómo un sujeto, en las circunstancias contingentes de una biografía que él mismo no puede elegir, ha de poder, sin embargo, encontrarse a sí mismo como un sujeto que es fuente de su propia actividad, es decir, ser consciente de ser aquél en el que se ha convertido a sí mismo. Esto sólo es posible si el individuo se apropia críticamente de su propia biografía en un acto paradójico: elegirme a mí mismo como aquél que soy y, al mismo, quisiera ser. La biografía, por lo tanto, se convierte en principio de individuación, porque por medio de tal acto de elección queda trasladada a una forma de existencia caracterizada por la auto-responsabilidad.

Esta actividad va asociada con la *confesión* en la que se origina y constituye la individualidad, porque esta actividad debe acreditarse a sí misma en el frágil material de la propia biografía. En la actitud realizativa del sujeto que se elige a sí mismo pierde todo significado la oposición metafísica entre aquello que define esencialmente al individuo y aquello que lo hace accidentalmente.

El significado de la expresión *individualidad* se explica, según Habermas (1990), por referencia a la autocomprensión de un sujeto capaz de lenguaje y de acción, que se presenta y, llegado el caso, se justifica ante los demás participantes en la conversación como una persona incanjeable e inconfundible. Esta autocomprensión, por difusa que parezca, funda la identidad del yo. En ella se articula la autoconsciencia, no como relación consigo mismo de un sujeto cognoscente, sino como sujeto ético, como una persona capaz de responder por sus actos. El individuo se proyecta a sí mismo como alguien que garantiza la

continuidad más o menos establecida de una biografía más o menos conscientemente asumida. A la luz de la individualidad que ha adquirido, el sujeto quiere ser también identificado en el futuro como aquél en el que se ha convertido. En una palabra, el significado de *individualidad* se explica recurriendo a la autocomprensión ética de una primera persona en su relación con una segunda. Esta autocomprensión sólo puede ilustrarse en forma de confesiones o de auto-representaciones. Se trata de un saber realizativo especial. La autocomprensión que funda la identidad de una persona no tiene un sentido descriptivo. Nadie puede disponer de su identidad como si fuese una posesión. Ese yo conserva un núcleo intersubjetivo porque el proceso de individuación del que surge discurre por la red de interacciones lingüísticamente mediadas.

f) Otra de las perspectivas sobre la identidad que nos interesa plantear en este trabajo proviene de la Psicología Cognitiva. Bruner (2003) cuestiona las posiciones que conciben la posibilidad de que exista un *yo esencial*. Según este autor, si esto fuera así no se explicaría la necesidad que tienen las personas de hablar de sí mismas o a sí mismas ni se justificaría el imperativo del *conócete a ti mismo o sé fiel a ti mismo*. Si nuestros yos nos resultaran transparentes, no tendríamos necesidad de hablar de ellos a nosotros mismos. Y sin embargo, no hacemos otra cosa durante gran parte del tiempo, solos o en el diálogo con otras personas, en el consultorio del psiquiatra o en confesión, si somos creyentes.

¿Por qué debemos narrar qué entendemos por nuestro yo? Bruner (2003) plantea que, en efecto, no es posible conocer intuitivamente a un yo evidente y esencial que después pueda ser representado con palabras. Más bien, el proceso es inverso: construimos y reconstruimos continuamente al yo, según lo requieran las situaciones en las que nos encontremos, con la guía de nuestros recuerdos del pasado y de nuestras experiencias y miedos para el futuro. Hablar de nosotros a nosotros mismos es, fundamentalmente, elaborar un relato acerca de quién y qué somos, qué sucedió y por qué hacemos lo que estamos haciendo.

Estas historias no se crean cada vez desde cero, por el contrario, desarrollamos hábitos y, con el tiempo, nuestros relatos del yo se acumulan y se dividen en géneros. Incluso, envejecen y deben adaptarse a nuevas situaciones, nuevos amigos, nuevas iniciativas. Los mismos recuerdos se vuelven víctimas de estas narraciones.

Este autor destaca el hecho de que la creación de un yo es un arte narrativo que debe seguir los dictados de la memoria más que los de la literatura, aunque a veces lo haga con dificultad. El yo tiene un lado interior constituido por la memoria, los sentimientos, las ideas, las creencias, la subjetividad; parte de esa interioridad es innata y específica de nuestra especie. Sin embargo, estas narraciones también se basan en fuentes externas: la estima de los demás y las innumerables expectativas que derivan de la cultura en la que estamos inmersos.

Estos actos narrativos son guiados típicamente por modelos culturales tácitos e implícitos de lo debería o no ser ese yo. Todas las culturas ofrecen presupuestos y perspectivas sobre la identidad como compendio de tramas o guiones para hablar de nosotros mismos a nosotros mismos o a otros, con una gama que va de lo espacial (“la casa de un hombre es su castillo”) a lo afectivo (“ama a tu prójimo como a ti mismo”).

Pero estos preceptos para la creación del yo dejan un amplio espacio para maniobrar, ya que la creación del yo es el principal instrumento para afirmar nuestra unicidad, que deriva de nuestra distinción de los demás. Siempre tenemos presente la diferencia que hay entre lo que nos contamos de nosotros mismos y lo que revelamos a los demás.

Por ende, hablar a los demás de nosotros mismos no es simple. Depende, en realidad, de cómo creemos nosotros que ellos piensan que deberíamos ser y de los cálculos que no dejan de estar presentes aun cuando hablemos de nosotros a nosotros mismos. Nuestros relatos creadores del yo muy pronto reflejan el modo en el que los demás esperan que seamos. Así, elaboramos un modo decoroso de

hablarnos: cómo ser francos, cómo no ofender a los demás. Los relatos sobre el yo se modelan sobre un tácito pacto autobiográfico que rige la forma apropiada de narrarnos públicamente. En este proceso, la identidad se vuelve *res publica*<sup>49</sup>, aun cuando nos hablamos a nosotros mismos. La creación y la narración del yo son una actividad no menos pública que cualquier otro acto privado como lo es, además, la crítica que se ocupa de ella.

No es posible verbalizar la experiencia sin asumir una perspectiva y el lenguaje en uso favorece estas perspectivas particulares. El mundo nos presenta eventos o sucesos por codificar en el lenguaje. En el proceso de hablar y en el de escribir las experiencias se transforman, filtradas mediante el lenguaje, en sucesos verbalizados. La *identidad* puede ser concebida como uno de esos eventos verbalizados, una especie de metaevento que ofrece coherencia y continuidad a la experiencia. Pero no es tanto el uso del lenguaje como la *forma narrativa* lo que lo configura como tal. Para Bruner, existe una convicción en Occidente de que la identidad personal es la base de la libertad humana y que nuestros yos se cuentan entre las más notables obras literarias creadas por nosotros mismos, los seres humanos.

g) Podemos reconocer otros trabajos que han abordado el problema de la identidad como los que provienen del Análisis Crítico del Discurso en el que se concibe la identidad como un proceso enmarcado en una práctica social (Fairclough, 2003; van Dijk, 1998) que define los modos en que grupos e individuos se presentan, se conceptualizan y negocian sus roles. Desde este punto de vista, se destaca el modo en que las identidades cambian según el tiempo y el espacio, de acuerdo a las formas en que las personas establecen y negocian dentro de los límites de determinados contextos sociales y los modos en que los sistemas

---

<sup>49</sup> De esta forma, Bruner (2003) plantea que el yo es también el otro. Así se ve en el arte retórico de los griegos y romanos, inventado en su origen para convencer a los demás y que terminó por dirigirse al interior para narrar el yo. Este siempre fue una cuestión de interés público, moral y hasta un tema de debate. El yo y el alma siempre han sido dos principios complementarios fundamentales de la tradición judeocristiana. La confesión de los pecados y una apropiada penitencia purificaban el alma y preservaban nuestro yo laico.

y actividades impactan sobre los procesos de constitución de la identidad.

Desde una posición cognitiva y social, van Dijk (1998) concibe a la identidad como un fenómeno a la vez individual y grupal, personal y social. La identidad, para este autor, es la construcción que la persona hace de sí misma. Es la representación mental que se produce de la interacción de la experiencia personal con categorías sociales compartidas con los otros miembros de la sociedad. Estas categorías son ideológicas y definen los criterios de pertenencia a los grupos sociales.

Este autor distingue entre *identidad social* o de grupo e *identidad personal*. La *identidad personal* es “una representación mental del sí mismo (personal) como ser humano único con sus experiencias y biografía propia, personales, como se lo representa en modelos mentales acumulados, y el auto concepto abstracto derivado de esta representación, a menudo en la interacción con otros”. Mientras que la *identidad social* es “una representación de sí mismo (social) como una colección de pertenencias a grupos, y los procesos que están relacionados con tales representaciones de pertenencia”. En ese sentido, puede considerarse que la ideología define a los grupos, puesto que del mismo modo en que puede decirse que éstos comparten conocimientos, actitudes y una ideología, también comparten una representación social, una identidad social que define su pertenencia. Sin embargo la identidad social o grupal no se limita a lo cognitivo, se plantea también en términos de las prácticas sociales características de los miembros de un grupo. El discurso cumple un rol preponderante en la configuración de la identidad social, ya que una parte importante de la formación y reproducción de los grupos sociales es discursiva.

Fairclough (2003), por otra parte, plantea que en los textos se pueden reconocer tres tipos de significados vinculados al lenguaje como *acción*, como *representación* y como *identificación*, que dan cuenta de cómo los discursos configuran una determinada forma de acción social (*los géneros*), conforman

representaciones de la realidad (*los discursos*) y constituyen formas de ser (*estilos*) que reproducen las identidades sociales y personales de los participantes. Si bien estas tres formas de significar pueden ser analizadas por separado, operan dialécticamente marcando una interdependencia mutua en la configuración de estos significados.

Los *estilos* son aspectos discursivos de las *formas de ser*, es decir, configuran las *identidades* y se relacionan con los procesos de *identificación*. La identificación, para Fairclough (2003), es un proceso complejo “que involucra no sólo la identidad social sino también la personal”. Los estilos se realizan a través de un amplio rango de recursos: fonológicos, léxicos, metafóricos, etc. Dentro de estos aspectos se destacan como categorías centrales la modalidad y la evaluación, aunque también cumplen un rol importante las vinculadas a la dimensión ideacional de los textos. La importancia de las primeras (Martin y White, 2005) se relaciona con el hecho de que ambas permiten ver de qué modo el sujeto se compromete con lo que dice y cómo se identifica a sí mismo en el proceso de dar textura a su identidad y a la de los otros.

Asimismo, es necesario distinguir entre la identidad social y la personal. La primera está constituida por una serie de roles sociales diversos que pueden ser desarrollados a través de una personificación, es decir, de características personales. Existe por tanto una relación dialéctica entre la identidad social y la personalidad o identidad personal, ya que la formulación de esta última muchas veces depende del balance y prioridad que se le da a los distintos roles sociales que uno asume. Los roles sociales o “caracteres” son propios de cada cultura y el grupo de roles prominentes es lo que hace distintiva a esa cultura.

## 2.2 IDENTIDAD Y COMUNICACIÓN MEDIADA POR COMPUTADORAS

La cuestión de la identidad en el *ciberspacio* fue uno de los temas que más interés han provocado a partir de la emergencia de Internet. Algunos autores relacionan la labilidad del concepto de *identidad* con la disolución de los

antiguos contextos comunales (Holmes, 1997), en los que los signos y los significados parecían ser fijos y estables, y definían nuestra identidad como algo seguro y permanente. Como vimos, los nuevos contextos de interacción se definen por la multiespacialidad, por el acceso simultáneo a diferentes realidades, en donde los medios y las tecnologías juegan un rol central para el acceso a la información, a las normas y signos con los cuales construir la vida y definirnos. Esta inestabilidad se relaciona no sólo con el hecho de que las personas habitan medios multiétnicos e internacionales, sino que además se desplazan por el mundo y conocen otras realidades. En este mundo incorpóreo y mediado por computadoras, la *identidad* también se complejiza y se torna ambigua. Muchas de las claves básicas acerca de la personalidad y el rol social a los que estamos acostumbrados en el mundo físico están ausentes (Smith y Kollock, 1999). Este fenómeno de la multiplicidad y la fragmentariedad ha sido uno de los rasgos que la mayoría de los investigadores han considerado como relevantes (Turkle, 1995, Danet, 1998; Dery, 1993; Yus, 2001; Mayans i Planells, 2002). Algunos de los analistas consideran que las personas no se transforman en otras según el contexto en el que estén interactuando, sino que proyectan una imagen diferente cuando actúan en cada ámbito, teniendo conciencia de que están jugando diferentes aspectos de su ser entre los cuales se mueven dinámicamente, y viven una experiencia que pone en cuestión la idea arraigada del *yo (self)* como algo único y monolítico.

Danet (1998) señala que en el *ciberespacio* el texto escrito proporciona una máscara, que hace posible que muchas personas lleven una vida doble o múltiple, incluso con diferentes identidades. Esta autora considera que son las características del medio las que hacen que las personas se permitan actuar de manera muy diferente a como lo hacen en la vida cotidiana, expresando aspectos inexplorados de su identidad, de forma muy similar a lo que ocurre durante el carnaval o cuando asisten a bailes de disfraces. En ese sentido, Chandler (1998) sostiene, siguiendo a Foucault (1990), que la web e Internet son tecnologías extremadamente poderosas del *yo (self)*, en el sentido de que no sólo nos

permiten pensar sobre nuestra identidad y transformar la manera en que pensamos acerca de nosotros mismos, sino también nos permite transformarnos en lo que queremos ser.

Uno de los factores para considerar a la comunicación mediada por computadoras como un potencial medio de liberación de las restricciones corporales y físicas, y de la posibilidad de representar múltiples identidades, es el *anonimato*. Este condujo incluso en algunos casos (Dery, 1993) al concepto de *despersonalización*, a la idea de que estamos ante una identidad que ya no depende ni está restringida por la apariencia física. Respecto de esta desmaterialización, Dery (1993) afirma que la CMC proporciona una visión de la identidad como un aspecto multicultural, vehiculizado tecnológicamente, independiente del género, de las cuestiones étnicas y de otras construcciones problemáticas. En la interacción *online*, los usuarios se liberan de las construcciones biológicas o socioculturales, al menos en la medida en que el uso idiosincrático que hagan del lenguaje no los marque o identifique de algún modo. Wynn y Katz (1997; en Hine, 2000) señalan que el anonimato, lejos de estar asegurado por la tecnología, es meramente una ilusión sostenida a través de las prácticas de los participantes.

Algunos autores ven el juego de identidades en Internet como un síntoma de cambios culturales más amplios que involucran la *fragmentación* del sujeto (Turkle, 1995) o su *descentralización* (Poster, 1995). Otros afirman que las perspectivas de la identidad como *actuación* (*performance*) en todas las esferas de la vida anteceden a Internet (Wynn y Katz, 1997; en Hine, 2000). En cambio, otros autores muestran que, a pesar del potencial para el juego de identidades, en Internet las personas producen una identidad bastante estable y consistente. Baym (1998) señala que la mayoría de los usuarios de Internet no construyen deliberadamente nuevas identidades. Correll (1995; en Hine, 2000) también coincide con estos autores en que hay altos niveles de consistencia entre las identidades que sus informantes representan *online* y las que se realizan *offline*.

Miller (1995; en Hine, 2000) considera que la comunicación electrónica constituye un nuevo medio para desplegar otras imágenes de nosotros mismos y nuevas formas para definirnos. Para desmitificar lo que él denomina *fantasías del ciberespacio*, este autor retoma la distinción que realiza Goffman entre la información que las personas brindan (*given*) y la que emana de ellas (*given off*). Considera que no hay diferencias cualitativas entre las formas en que se configura el yo (*self*) en estos contextos de las que se realizan en la vida ordinaria. En otras palabras, es posible decir que por más que brindemos información ficticia a partir de una personalidad creada para utilizar en el mundo virtual, siempre habrá información que emana involuntariamente de nosotros y que da cuenta de nuestra *verdadera* identidad.

Yus (2001) plantea este tema a partir de dos ejes: el que considera el problema de la *autenticidad* y el que aborda el modo en que se debe entender la identidad discursiva en CMC. Según este autor, en Internet la información macrosocial se ve minimizada por la distancia geográfica y cultural que existe entre las personas que se relacionan a través de estos medios. Las marcas de género o de edad desaparecen bajo la homogeneización que propone la escritura y que responde a los procesos de la Globalización. La información que hace referencia a la *identidad personal (self)*, sufre un proceso de *multiplicación y/o fragmentación*, debido a las múltiples *identidades virtuales* que se añaden, se solapan, e incluso llegan, en casos extremos, a sustituir a la propia identidad de la persona en la vida real (Yus, 2001). Para este autor, la *identidad virtual* se moldea a partir del intercambio de textos escritos con otras personas en el marco de la interacción social en estos medios.

Mayans i Planells (2002) retoma a Goffman para plantear que no es posible pensar en una *naturalidad* del ser social, que aun en las representaciones más serias y exegeticamente sinceras del yo (*self*) existe un componente ficticio, escénico, artificioso y representacional. Desde el punto de vista interaccional, no hay diferencia alguna entre un personaje sincero y uno falso (Mayans i Planells,

2002) ni en la realidad cotidiana ni en la que se da en Internet. En otras palabras, no habría contexto en el que no se plantee esta cuestión. La CMC sería un caso más, aunque quizás el más explícito, ya que las características del medio potencian esta dimensión creativa de la identidad.

Como puede observarse, habría coincidencia entre los diferentes autores, al concebir a la identidad como dinámica, construida en el marco de la interacción, determinada social, histórica y culturalmente. Este trabajo supone como punto de partida teórico y metodológico los conceptos que detallamos a continuación:

- Tomamos el concepto de *práctica social* y *práctica discursiva* como instancias fundamentales para comprender los procesos identitarios, en tanto ellas definen dialécticamente los modos en que los grupos e individuos configuran su identidad social e individual (Fairclough, 1995, 2003).
- En segundo lugar, y en consonancia con lo anterior, consideramos el concepto de identidad como producto de la interacción social, que se define y negocia dialécticamente (Berger y Luckmann, 1997; Goffman, 1994; Bruner, 2003); como fenómeno que se realiza a través de y por los procesos sociales; y en el que el lenguaje cumple un rol constitutivo. Dentro de este marco, tomaremos de Goffman (1994) y Fairclough (2003) los procedimientos de identificación y la diferencia entre identidad social y personal, que serán consideradas a la luz de las metáforas que definen a la persona en la cultura occidental (Lakoff, 1996).
- La identidad que las personas despliegan, realizan, negocian en la interacción está basada en la ideología, en los sistemas de creencias acerca de las características que definen las categorías de los grupos sociales (van Dijk, 1998; Fairclough, 2003).

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGÍA Y CORPUS

Para abordar los procesos de construcción y negociación de la identidad en el chat presentaremos el marco teórico-metodológico que fundamenta el análisis presentado en esta tesis, que retoma algunos aspectos y conceptos analizados en los capítulos precedentes.

#### 3.1 UNA APROXIMACIÓN CUALITATIVA, CRÍTICA Y ESTRATÉGICA

Podemos decir que, en términos generales, los supuestos teórico-metodológicos sobre los que se asienta el análisis son los siguientes:

a) El lenguaje es una dimensión de la vida social, una forma de acción social, dialécticamente interconectada con otras (Halliday, 2004; Fairclough, 2003; Gumperz, 1994). Los textos son partes constitutivas de las prácticas sociales en las que se realizan y sus significados se construyen en el marco de la interacción social, como procesos dinámicos y contextualmente situados, que involucran la negociación de sus participantes.

b) El lenguaje como dimensión semiótica de las prácticas sociales (Fairclough, 2003) configura simultáneamente *modos de actuar e interactuar*, o sea, géneros discursivos (Bajtín, 1944 (1990)); *modos de representar la realidad*, o discursos; y *modos de ser* o identidades individuales o sociales (Fairclough, 2003), que pueden relevarse en los textos y de la relación que

éstos establecen con otras formas discursivas que configuran un determinado orden del discurso.

c) Una aproximación cualitativa (Strauss y Corbin, 2002; Pardo, 2003) a los textos es la forma adecuada para abordar los procesos de construcción y negociación de la identidad como un proceso social y cultural que se realiza en el marco de la interacción, y que no puede ser comprendido en términos de relaciones causales ni leyes universales, sino a partir de significados que se constituyen a partir de la acción de actores sociales y se componen de intenciones, actitudes y creencias. El Análisis del Discurso, desde una perspectiva crítica, pragmático-estratégica e interaccional (Lavandera, 1985; Fairclough, 2003; Menéndez, 2000, 2005; Gumperz, 1994) permite explicar los usos del lenguaje a partir de recursos lingüísticos combinados en estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) que construyen esos significados sociales.

- Crítica: que permite analizar el rol de la semiosis en los procesos de cambio que tienen lugar en la vida social contemporánea y su relación con otros aspectos de las prácticas sociales (Fairclough, 2001).
- Pragmática: porque dará cuenta no sólo de la dependencia socio-cultural del uso del lenguaje en una situación particular sino también de las intenciones comunicativas de los participantes y de las representaciones cognitivas que permiten el intercambio en la interacción (Menéndez, 1996, 2000).
- Interaccional: porque los significados sociales se construyen en el intercambio (verbal y no verbal) entre dos o más personas en un contexto dinámico. Son el resultado de la negociación que van realizando las personas en un trabajo cooperativo y dinámico (Schiffrin, 2001; Gumperz, 1982; Goffman 1994).

d) Para el análisis e interpretación de los modos en los que se construyen los significados sociales en el discurso y cómo estos operan en áreas específicas de la vida social, es necesario describir estos procesos desde la etnografía (Hymes, 1972). Un enfoque etnográfico concibe al chat como una forma culturalmente situada, en una comunidad (red) que hace uso de él, que no puede separarse del cómo y el por qué se lo utiliza, ni de las particularidades que presentan los contextos de interacción en los que se realiza esta actividad social (Hymes, 1972; Saville Troike, 2005). Desde una perspectiva émica (Pike, 1967) que hace hincapié en la importancia que adquiere para el análisis de estas prácticas socio-discursivas (Fairclough, 2003) la definición de la situación que efectúa el propio actor social y el significado que éste da a su propia conducta. Esta información es clave para interpretar los aspectos identitarios en el chat, porque permite comprender la acción de las personas dentro del marco de referencia que ellas mismas definen<sup>50</sup>.

e) Una concepción del contexto como configuración dinámica que involucra aspectos relevantes de diferente índole para los participantes: cognitivos, sociales, culturales, materiales, tanto en la producción como en la interpretación discursiva, que les permiten construir significados y configurar dialécticamente sus identidades sociales y personales (van Dijk, 2008; Menéndez, 1997).

En esta tesis analizamos los procesos de construcción y negociación de la identidad de la siguiente manera:

- Teniendo en cuenta su contexto particular de uso, en sus diferentes dimensiones globales y particulares, (desde las comunidades de red, a las salas y sesiones de chat), tomando en consideración sus características: tiempo y espacio, normas, participantes, fines y modos de relacionarse que adoptan sus

---

<sup>50</sup> “Es fundamental la observación de los actores en su propio terreno y de la interacción en su lenguaje y con sus mismos términos para captar el sentido de la acción de esos participantes” (Vasilachis, 1996).

participantes.

- La necesidad de observar estos fenómenos en textos efectivamente realizados implicó el relevamiento de casos concretos de chat, elaborando una muestra representativa, a partir de la inmersión del investigador en el campo de investigación, ya sea como observador participante o a través del testimonio y el registro realizado por usuarios de estas prácticas (Hymes, 1972; Saville Troike, 2005). Este relevamiento etnográfico directo y testimonial fue guía del proceso de análisis de los textos.
- La importancia de comprender no sólo los condicionamientos del contexto de uso del chat, sino también los que imponen sus rasgos de género, exigió su análisis como género discursivo en sus dos dimensiones relevantes: estructurales-textuales y pragmático-interaccionales (Menéndez, 1996).
- El análisis de los aspectos discursivos permitió explicar los recursos que articularon las estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) vinculadas a los procesos de construcción y negociación identitarias.

Este análisis fue realizado en las siguientes etapas:

- a) relevamiento etnográfico del corpus;
- b) delimitación de inicio y cierre de la interacción a través de diferentes criterios como: ingreso y egreso de los interactuantes, selección del hablante y cierre de la conversación;
- c) segmentación de las dos unidades de análisis básicas: los turnos y las cláusulas;
- d) delimitación de pares dialógicos y secuencias;
- e) caracterización de las acciones producidas por los participantes;
- f) análisis gramatical de las cláusulas realizadas en los turnos;
- g) análisis discursivo a partir de la identificación de las estrategias relacionadas con la constitución y negociación de la identidad a partir del análisis de los recursos lingüísticos que las componen;
- h) interpretación crítica de las representaciones socio-discursivas que

se construyen en las estrategias presentes en el corpus analizado.

A continuación, presentaremos el corpus y los criterios de selección para su conformación, y la etnografía. Posteriormente, a partir de ejemplos, explicaremos el marco teórico-metodológico, a fin de ir mostrando en ellos las diferentes etapas de análisis.

### 3.2 CORPUS Y ETNOGRAFÍA

El corpus de análisis para esta tesis consta de 30 textos de chat de una duración equivalente con un volumen de habla promedio de 40 minutos cada uno, 20 en interacciones persona a persona y 10 en conversaciones múltiples. Estos textos fueron seleccionados de un corpus de más de 130 textos, recolectados y analizados desde 1998 al 2008. Además, se incorporaron algunos ejemplos de las pantallas de chat del programa MSN que fueron relevados durante el año 2010 y que se corresponde con los ejemplos analizados en el capítulo 4.

Es importante realizar algunas aclaraciones acerca de la conformación del corpus. Si bien las interacciones tienen como contexto de realización a salones de chat localizados en la Argentina, como fue explicado en el capítulo 1, éstos forman parte de una red global que impide definir puntualmente a sus participantes en términos geográficos, sociales, culturales y económicos. La franja etaria es amplia, aunque va principalmente de un rango entre 20 y 45 años. También se analizaron casos de un grupo conformado por niños, niñas y adolescentes de entre 8 y 14 años de edad<sup>51</sup>.

La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la de la *observación participante*, realizada por el analista y, en algunos casos, por informantes que aportaron no sólo las conversaciones, sino también el reporte de lo sucedido en el proceso de interacción. Un aspecto positivo a nivel metodológico de estas conversaciones es que no exigen transcripción, ya que son

---

<sup>51</sup> Estos grupos pudieron ser identificados fuera del entorno de las interacciones por chat.

textos escritos, que quedan registrados por la computadora bajo la forma de un documento de texto (los *logs*).

#### CONSTRUCCIÓN DEL CORPUS

A partir de la recolección de los distintos casos, se seleccionaron de los registros realizados, los textos que conformaron el corpus de esta tesis, y se procedió a convertirlos en unidades de análisis. Para hacerlo, en los casos en los que el número de participantes era muy grande, fue necesario seleccionar y distinguir las diversas conversaciones simultáneas que se llevaban a cabo en el mismo canal. De ellas, se optó por tomar la que resultara de mayor interés para el tema de investigación.

Elegimos el caso que presentamos a continuación como ejemplo de este proceso de selección de los turnos correspondiente a una conversación.

- (02:00:34) **LA MOROCHA**: es un poco raro, pero si me gusta  
(02:00:37) **Elfacha en secreto habla con Vivian**: me volvi a caer...no se que pasa hoy!!!!
- (02:00:54) **Vivian en secreto habla con Elfacha**: estas caido...te preguntaba si eras nene?  
(02:00:55) **Lobo**: sale de la sala...  
(02:01:00) **SPICY habla con R'H'C'P**: yo tengo lo mismo que ayer solo que el conjunto es de encaje blanco  
(02:01:09) **KIKI habla con alf**: Si, he oido de las cataratas de iguazú, igual de la belleza de Buenos Aires, he leido de la pampa y los gauchos. Tiene buenos escritores y personajes famosos en diferentes areas.  
(02:01:15) **Elfacha en secreto habla con Vivian**: siiiii, cuando dije de una quise decir al toque, entendes?  
(02:01:25) **OZZY habla con LA MOROCHA**: a mi no me interesaba,ahora es un vicio  
(02:01:27) **SPICY habla con R'H'C'P**: no le vas a dar bola???  
(02:01:37) **Vivian en secreto habla con Elfacha**: si, pero no te entendi lo del romanticismo...
- (02:01:49) **Elfacha en secreto habla con Vivian**: que no entendiste?  
(02:01:51) **LA MOROCHA**: miro que los vicios no son buenos, que edad tenes?  
(02:01:59) **Vivian en secreto habla con Elfacha**: pocas veces se da de una...)
- (02:02:09) **Elfacha en secreto habla con Vivian**: es verdad.....  
(02:02:10) **SPICY habla con R'H'C'P**: invertimos los colores, coincidencia???  
(02:02:13) **OZZY habla con LA MOROCHA**: 28,yvos?  
(02:02:25) **Vivian en secreto habla con Elfacha**: ademas las relaciones amor-odio son mas jugadas...
- (02:02:30) **Elfacha en secreto habla con Vivian**: sos de BsAs?

- (02:02:37) **Vivian** *en secreto habla con Elfacha*: si...por que?  
(02:02:42) **LA MOROCHA**: que casualidad yo tambien  
(02:02:59) **OZZY** *habla con LA MOROCHA*: casada?  
(02:03:02) **SPICY** *habla con R´H´C´P*: se arrepintió  
(02:03:10) **Elfacha** *en secreto habla con Vivian*: pregunto.....  
(02:03:12) **SPICY** *habla con R´H´C´P*: sip  
(02:03:15) **Nachman**: entra en la sala...  
(02:03:28) **Vivian** *en secreto habla con Elfacha*: ah....solo pregunto...  
(02:03:33) **Sin nick**: entra en la sala...  
(02:03:48) **OZZY** *habla con LA MOROCHA*: cumpla 29 ,el viernes que viene  
(02:03:50) **Nachman** *grita a TODOS*: Hola a todos y todas  
(02:03:51) **Elfacha** *en secreto habla con Vivian*: jajajjjjaa,,si solo pregunto, a vos no te gusta preguntar?  
(02:03:54) **LA MOROCHA**: no vivi en pareja durante cuatro años y me separe hace dos meses  
(02:03:57) **Vivian** *en secreto habla con Elfacha*: que paso con tu novia?

Dada la persistencia y el registro que realiza el *software* de todas las intervenciones que efectuaron los usuarios en la sala del chat, se delimitaron las interacciones a partir de sus interlocutores. Teniendo en cuenta que en algunos canales pueden estar charlando a la vez más de 50 personas, fue fundamental extraer de éstos sólo algunos.

Este proceso exigió, sin embargo, mucha precaución y tener en cuenta las posibles intervenciones paralelas que podía estar manteniendo un mismo usuario con otros. Veamos en el cuadro que sigue, el resultado del proceso de selección de una interacción en un canal grupal:

- |     |                                        |                                                            |
|-----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|     | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | me volvi a caer...no se que pasa hoy!!!!                   |
| 93  | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | estas caido...te preguntaba si eras nene?                  |
| 94  | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | siiii, cuando dije de una quise decir al toque, entendes?  |
| 95  | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | si, pero no te entendi lo del romanticismo...              |
| 96  | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | que no entendiste?                                         |
| 97  | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | pocas veces se da de una...:)                              |
| 98  | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | es verdad.....                                             |
| 99  | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | ademas las relaciones amor-odio son mas jugadas...         |
| 100 | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | sos de BsAs?                                               |
| 101 | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | si...por que?                                              |
| 102 | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | pregunto.....                                              |
| 103 | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | ah....solo pregunto...                                     |
| 104 | <b>Elfacha</b> <i>habla con Vivian</i> | jajajjjjaa,,si solo pregunto, a vos no te gusta preguntar? |
| 105 | <b>Vivian</b> <i>habla con Elfacha</i> | que paso con tu novia?                                     |

Del texto inicial se eliminaron aquellos elementos que entorpecían el proceso de análisis, incluso las marcas de tiempo, si no eran significativas para el caso en cuestión. En aquellas en las que se observaba la incidencia de alguno de estos factores, se optó por mantenerlos en la versión decantada del texto<sup>52</sup>. Cuando las conversaciones se llevaban a cabo entre dos o tres personas que interactuaban entre sí no se plantearon estas dificultades, razón por la que este proceso de delimitación de los intercambios no fue necesario, y el texto registrado por el programa fue el mismo que conformó el corpus.

El análisis, entonces, se realizó sobre el material efectivamente producido, con todos los datos y cambios que fueron sucediendo durante ese proceso. Esto permitió observar sistemáticamente las dimensiones de la interacción, las relaciones, acciones, acontecimientos que constituyen la información necesaria para poder llevar a cabo el análisis de la interacción. Para ello, se apeló a los procedimientos que ofrece la *etnografía virtual* (Hine, 2000) como marco para la investigación observacional de objetos o prácticas vinculadas a contextos como Internet. El registro de campo de los textos analizados tuvo en cuenta los siguientes factores (Hymes, 1974):

- escenario: tipo de salón (grupal/individual/persona a persona/conferencia; temático o no temático);
- tiempo: la secuencia temporal en la que transcurrió la acción y fecha de realización;
- los participantes: las personas implicadas en la conversación;
- los fines del intercambio, especialmente en los canales temáticos o definidos para un tipo particular de interacción (por ejemplo, los chats de atención al cliente);
- actos y secuencias: las acciones llevadas a cabo durante la interacción;
- claves: manera en la que se llevan a cabo las acciones y el tono de la

---

<sup>52</sup> Es importante aclarar que el usuario puede mantener, además de la conversación que lleva a cabo en el canal público, otras en privado. A esos textos no se pudo acceder.

interacción;

- normas: reglas y convenciones que regulan las acciones en estos espacios;
- objetos: en este punto se tuvieron en cuenta los recursos multimodales, activados durante la interacción (fotos, imágenes e hipervínculos) y los programas (software de chat).

Para la exposición del análisis en la tesis, elegimos un caso particular conformado por las sucesivas conversaciones que mantuvieron dos personas que se conocieron a través de Internet, durante un periodo de 7 meses. De este modo, se pudo relevar el modo en que la relación se fue configurando a lo largo del tiempo y las diferentes estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) que se fueron desplegando a medida que el conocimiento mutuo progresaba y la relación iba contando con experiencias compartidas. Este caso permitió analizar los procedimientos que se activaron al inicio de la relación y el modo en que éstos se fueron transformando durante el lapso señalado. Además de este caso central, se fueron presentando otros ejemplos ilustrativos de aspectos particulares de las estrategias discursivas presentadas.

### 3.2.1 DATOS DEL MEDIO

Con el fin de aclarar los puntos antes señalados, resulta importante realizar algunas aclaraciones sobre los contextos de interacción en los que se relevaron los textos. Para ello definiremos a continuación algunos conceptos particulares del chat.

- *Salones*: espacios virtuales en los cuales todas las personas presentes pueden enviar o bien mensajes generales que serán leídos por cualquiera de los otros participantes, o bien particulares, dirigidos a una persona específica, la cual a su vez puede dar una respuesta dirigida al salón, en general, o en responder de manera personalizada, para que sólo pueda leerlo uno sólo de sus miembros.

- *Sistemas de chat:*

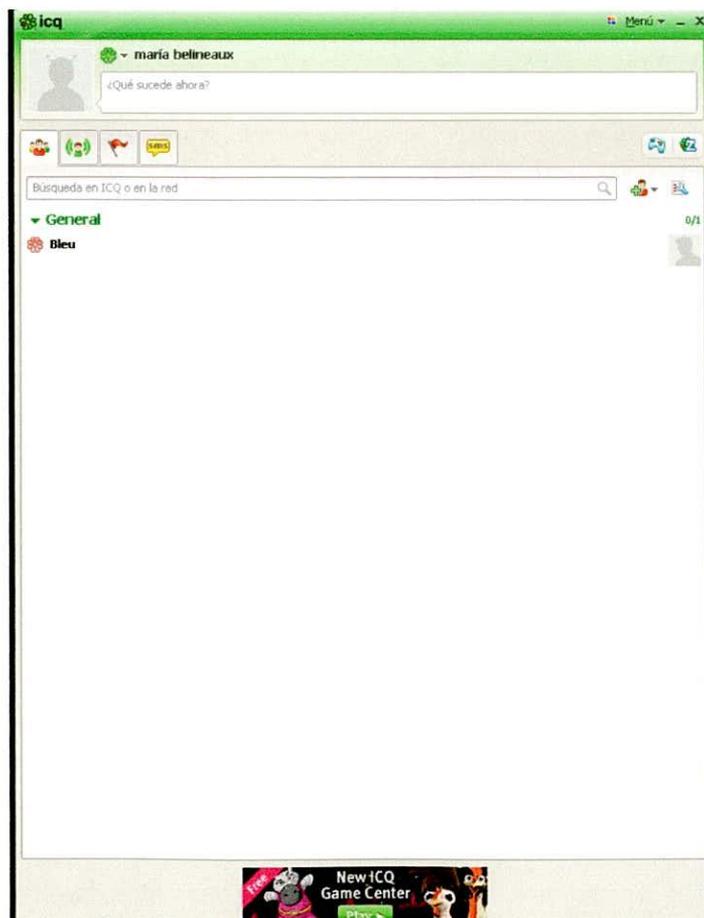
- *Persona a persona:* permite que dos usuarios específicos se envíen mensajes mutuamente, sin que participen otros. Es un modelo de comunicación *p2p* y se realiza a través de programas como el *MSN* o el *ICQ*, con usuarios seleccionados y autorizados por la persona.
- *Conferencia:* es simplemente una diversificación del sistema *persona a persona*. Aquí, tres o más personas entablan una conversación donde sólo participan los “invitados a esta conversación” pero en privado. Tal es el caso de programas como el *IRC*, *UOL* o *Ciudad*.
- *Múltiples:* sistema de conversación pública en la que todos los usuarios entablan conversaciones con diferentes personas que estén en el salón. Lo que lo diferencia de la conferencia es que el diálogo se realiza en público y no en canales privados. La conexión no se establece entre dos computadoras sino entre servidores a los que a su vez se encuentran conectados los usuarios.

Este desglose se realiza con fines expositivos, pero cabe señalar que no son sistemas que se excluyen. Como ya se señaló, la *conferencia* es, en realidad, una diversificación del sistema *persona a persona*. Con el avance tecnológico, estas posibilidades se han diversificado, permitiendo la posibilidad de que en programas de correo electrónico o en redes sociales se pueda, a la vez, chatear. Por ejemplo, en *Facebook* o en *Gmail*.

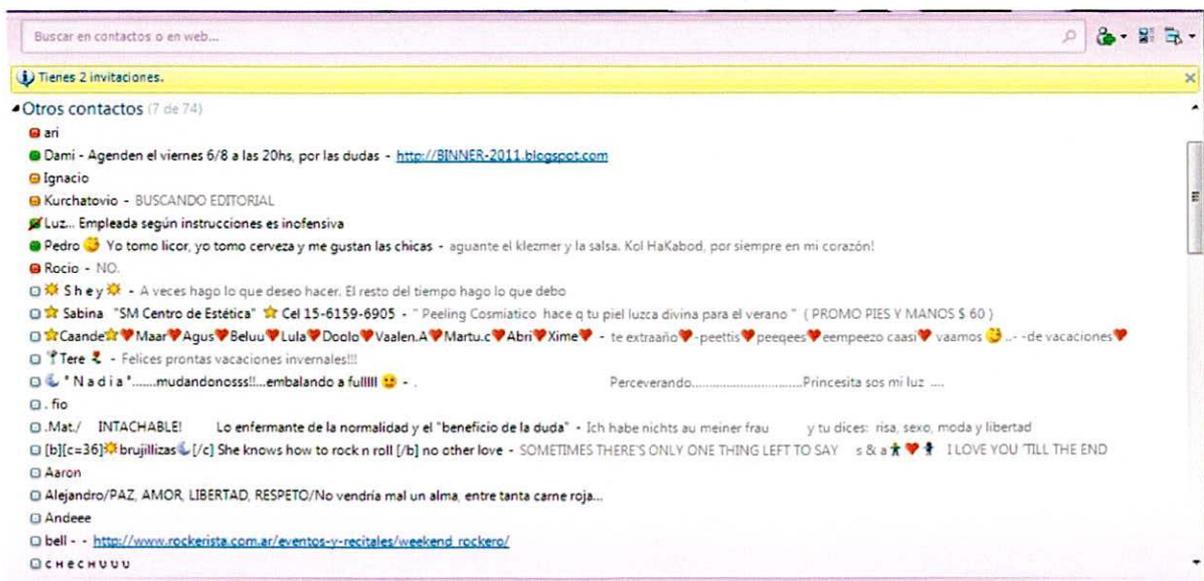
- *Programas:* es el software que se utiliza para conversar. El corpus de este trabajo fue realizado en canales que utilizaban los siguientes soportes:

- *ICQ:* Este programa es uno de los primeros antecedentes del chateo mediante el sistema *persona a persona*. Es una aplicación de uso gratuito que se puede descargar desde la página oficial del producto (<http://www.icq.com/>) o

desde sitios de Internet especializados. Todos los usuarios de ICQ completan una ficha de datos personales (nombre, apellido, edad, fecha de nacimiento, nick seleccionado, etc.) de manera que se puede rastrear a otros usuarios que también cuenten con esta aplicación. Este programa permite conectarse de distintas maneras: *visible* a todos los usuarios, *invisible* a los otros usuarios, *ocupado*, etc. Los mensajes se pueden enviar tanto *on-line* (conectado) como *off-line* (desconectado). Lo distintivo de esta aplicación es la *lista de contactos*, de manera tal que en la mayoría de las ocasiones se chatea con personas conocidas, en general, con amigos. Esta particularidad inspiró a los creadores del MSN (*Messenger*) y, posteriormente, a los del Yahoo Messenger. El ICQ perdió mucha popularidad en Argentina porque permitía el ingreso de muchos virus. A continuación, presentamos una pantalla de este programa. En ella figuran los contactos autorizados por el usuario, al hacer clic sobre ellos, se abre la ventana del chat:



- *MSN (Microsoft Networks Messenger)*: Esta aplicación fue la heredera del *ICQ* en el sentido que continuó explotando las posibilidades del sistema *persona a persona* y también fue su sucesor a los efectos prácticos: la mayoría de los usuarios que dejaron de lado el *ICQ* adoptaron el *MSN*. Una de las diferencias del *MSN* es que es condición necesaria el ingreso de una dirección de correo electrónico (casi siempre una de *Hotmail*, por ser un servidor de *Microsoft*). Esta aplicación ofrece la ventaja de un panel de controles muy sencillo, en el que se puede agregar a la lista de contactos a personas cuyas direcciones de correo electrónico ya se conocen. Esto afianzó y amplió el chateo *persona a persona*, porque multiplicó los contactos, tal como ocurre por ejemplo con la red social *Facebook* que toma los contactos del correo electrónico *Gmail* y otros. A su vez, enfatizó las posibilidades de enviar archivos entre usuarios (generalmente fotos), utilizar una galería de emoticones, sumar la utilización de una *webcam*. En las últimas versiones, amplió los recursos multimodales para contextualizar la conversación mediante la inclusión de los “guiños” (pequeña galería de animaciones”) y los “zumbidos” (un ruido acompañado del sacudimiento de la pantalla en la que se desarrolla la conversación), destinados a llamar la atención del interlocutor. La pantalla que presentamos a continuación muestra los contactos autorizados por el usuario para chatear.

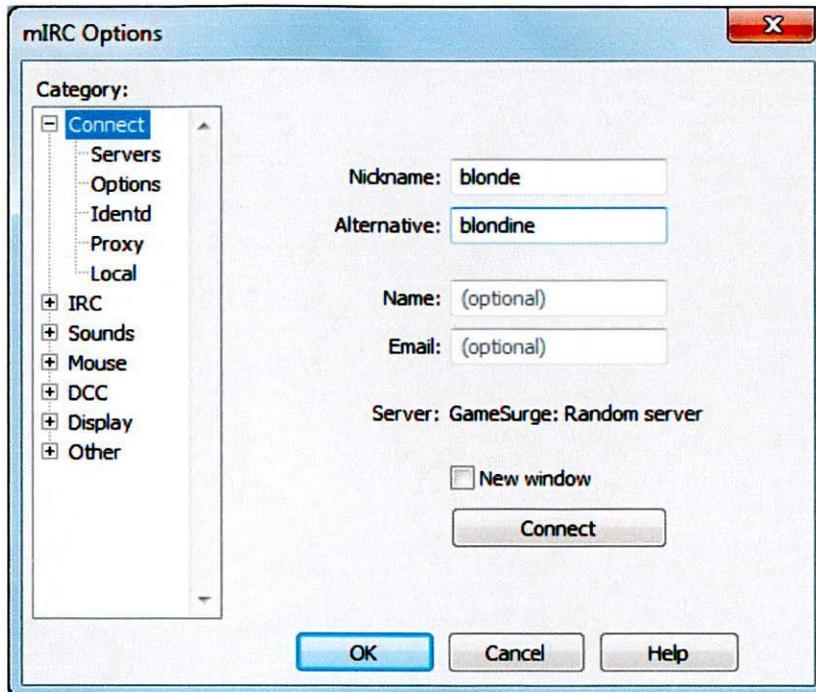


Una vez seleccionado uno de los contactos de estas pantallas, se abre concretamente la sesión de chat. A continuación, presentamos una pantalla de chat del MSN, en la que puede verse la imagen de los que conversan, más otros datos como la dirección de correo electrónico, el estado, descripciones, etc.



- IRC (*INTERNET Relay Chat*): Sistema de comunicación que permite que un conjunto de usuarios de Internet se conecten a un mismo servidor y mantengan un diálogo escrito en tiempo real. Cada usuario de IRC, identificado con un *nickname*, interviene en sesiones que pueden reunir un número elevado de participantes, o en conversaciones privadas con otra persona o con un grupo reducido de invitados. Las charlas se organizan en canales o salones. Un usuario puede ingresar a uno ya abierto o establecer uno nuevo. Además de la conexión a Internet, y al igual que en el MSN o en el ICQ, el usuario debe ejecutar en su sistema un programa que envía y recibe mensajes a y desde el servidor de IRC. Éste, a su vez, remite los mensajes que llegan a todos los usuarios conectados a un canal. A continuación presentaremos las páginas del IRC.

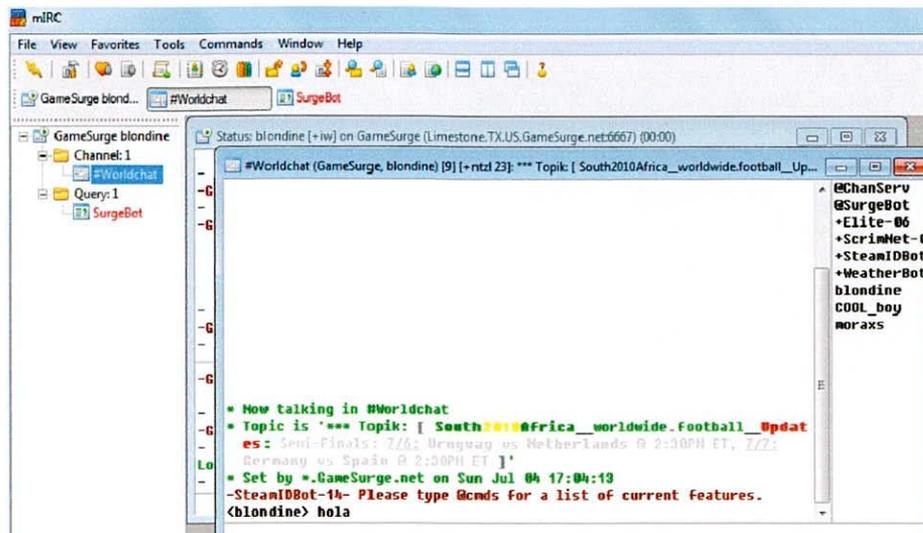
*Página de registro*



*Página con canales disponibles para chatear*



## Página de chat

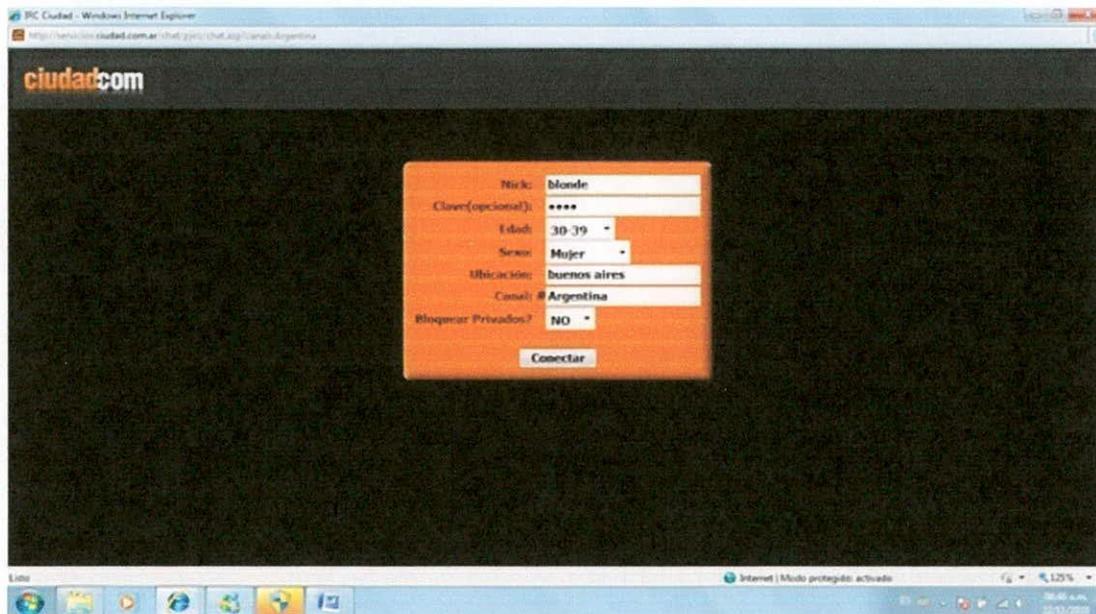


Además de estos programas, las empresas proveedoras de contenidos para Internet, desarrollaron canales de chat, que no exigen la instalación previa de ningún programa. Sólo hay que ingresar en sus páginas de web y seleccionar una sala de chat. Este sistema se mantiene hasta la actualidad y resulta óptimo para chatear en lugares públicos (cibercafés o locutorios) y desde el anonimato, ya que no queda registro de las conversaciones. Los salones públicos de los que relevamos conversaciones fueron *UOL argentina* y *Ciudad*. A continuación ponemos como ejemplo, las pantallas del primero de los proveedores:

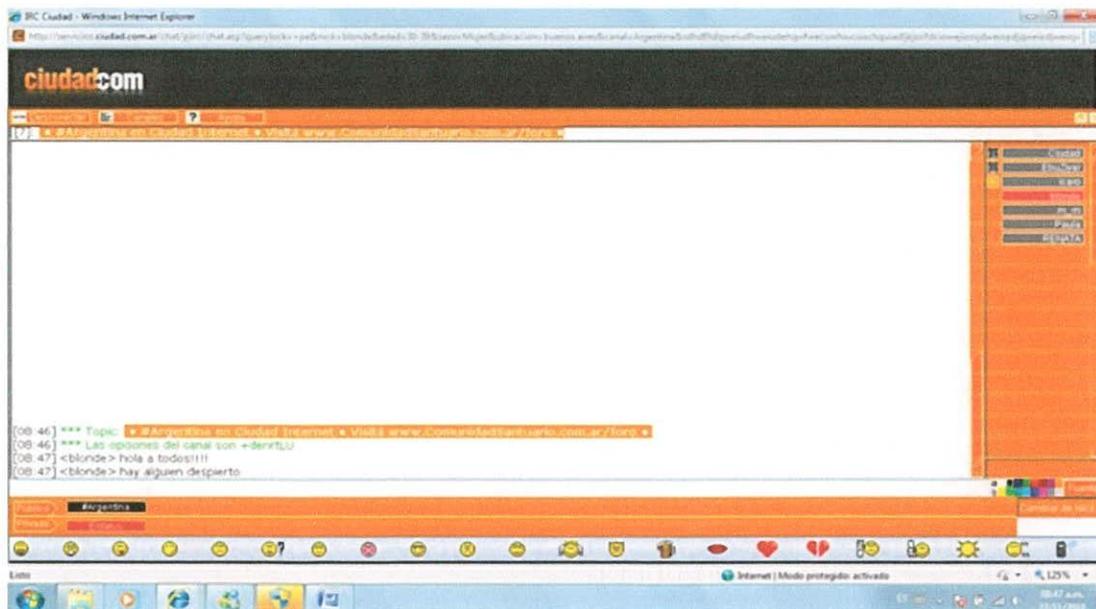
## Pantalla de inicio



### Pantalla de registro



### Pantalla de chat



Es importante aclarar que ni *UOL* ni *Ciudad* admiten la personalización de la pantalla, cosa que sí permite, por ejemplo, el programa del MSN. Lo central en estos canales es la interacción y lo textual. Este aspecto es importante porque restringe la información sobre los destinatarios y favorece el anonimato.

A fin de explicar la función de estas interfaces gráficas en la interacción y su incidencia en la construcción identitaria (como vimos en el capítulo 1), se realizó un análisis multimodal (Kress y van Leeuwen, 1998) de los diferentes recursos semióticos y su disposición en la pantalla<sup>53</sup>. Estos autores consideran el componente visual como “un mensaje organizado y estructurado, conectado con el texto verbal, no dependiente de él” (Kress y van Leeuwen 1998). Proponen un modelo para la lectura de imágenes que parte los supuestos de la Lingüística Sistémica Funcional (Halliday, 2004), en particular del concepto de *metafunción* aplicada a la estructura de la semiótica visual. Así, habría una *función ideativa* que refiere al modo en que los objetos son representados en una imagen y cómo se vinculan entre sí; una *interpersonal*, que establece la relación entre el productor, el receptor y la imagen; y una *textual*, que da cuenta de la composición de la imagen.

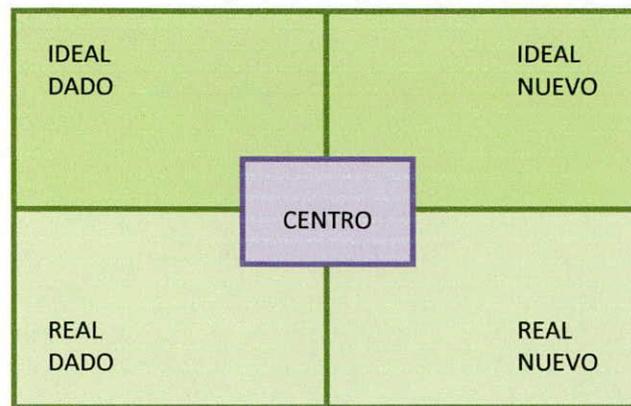
Para estos autores, la representación visual puede ser considerada como un proceso narrativo o conceptual: *narrativa* cuando representa esa realidad en términos de acciones, con agentes, objetos, etc. Los participantes en la estructura de narrativa están conectados por *vectores* implícitos o explícitos que denotan la dirección de la acción. Por otro lado, conceptual, porque configura a esa realidad de un modo general –fuera del tiempo– en procesos clasificatorios, analíticos y simbólicos (Kress y van Leeuwen 1998).

Las imágenes representan las relaciones e interacciones sociales a través de la *mirada*; los *planos* (por ejemplo, el primer plano, el plano medio o panorámico); la *perspectiva*; los *ángulos* verticales y horizontales. También incluyen a la *modalidad* entendida como “el valor de verdad o credibilidad de las afirmaciones realizadas acerca del mundo” (Kress and van Leeuwen 1998), y que es representada por una combinación compleja de señales visuales o marcadores como la saturación en color, los colores, el detalle, la representación, la profundidad, la iluminación y brillo.

---

<sup>53</sup> Esto fue observado particularmente en los casos del MSN.

Por último, estos autores se refieren a los aspectos composicionales que relacionan los aspectos representativos y los interactivos para crear la imagen entera. En esta parte del análisis, la ubicación en los ejes izquierdo/derecho, arriba/abajo, centro/margen, en el área de la imagen determina sus valores: dado/nuevo, real/ideal.



Los autores también destacan la importancia del encuadre, que se vincula con la ubicación de un elemento en el primer plano o en el fondo, su tamaño, y el contraste con los otros, y que indica el valor de la información en una imagen. Estos aspectos adquieren principal relevancia para los procesos de construcción de la identidad previa a la interacción, que serán analizados en el capítulo 5.

Incluimos estos aspectos en el relevamiento etnográfico, en tanto consideramos que estas pantallas o ventanas configuran el escenario (*setting*) más inmediato de la actividad conversacional, que si bien influye en el intercambio, no es determinante para su realización. La conversación puede darse aún cuando estas pantallas se reduzcan sólo al espacio para ingresar el texto (como ocurre por ejemplo con el chat en el *Gmail*), o sea, no son centrales en términos interactivos, aunque sí lo son identitariamente (este aspecto será presentado en el capítulo 4).

### 3.3 TEORÍAS PARA EL ANÁLISIS DEL CORPUS

Presentaremos a continuación los conceptos teóricos que guiaron el análisis de corpus, en las diferentes etapas en la que éste se llevó a cabo, a través de ejemplos concretos.

El primer paso consistió en delimitar las unidades de análisis. En ese sentido, trabajamos en dos niveles: a) uno interaccional y pragmático, en el plano del turno de habla y su articulación en pares y secuencias; y b) uno gramatical, en el plano de la cláusula. Para hacerlo, tomamos como punto de partida para el primero de los casos, el Análisis de la Conversación de base etnográfica (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Pomerantz y Fehr, 1997; Ten Have, 2000) y de base sistémica (Sinclair y Coulthard, 1975), y para el análisis gramatical, la Lingüística Sistémica Funcional (Halliday, 2004).

El trabajo de análisis e interpretación también operó en esos dos planos: del turno (más precisamente, la intervención), a la/s cláusula/s que la conformaban y viceversa. Este movimiento nos permitió explicar recursos gramaticales y su función en niveles más globales del discurso.

#### 3.3.1 ANÁLISIS DE LA CONVERSACIÓN

Para comenzar relevamos la organización de la conversación según su estructura conversacional<sup>54</sup> (Sacks, Schegloff y Jefferson, 1974; Sinclair y Coulthard, 1975). Tomaremos como ejemplo<sup>55</sup> una conversación realizada en una sala del programa MIRC<sup>56</sup>, el 15 de febrero de 2000, entre dos desconocidos en un

---

<sup>54</sup> Estas características ya fueron presentadas en el capítulo 1 de esta tesis, razón por la cual no volveremos a explicarlas, sino a mostrar de qué modo se dan en el ejemplo.

<sup>55</sup> Caso 1, en Anexo 1.

<sup>56</sup> IRC (*Internet Relay Chat*) es un protocolo de comunicación en tiempo real basado en texto, que permite debates entre dos o más personas. Se diferencia de la mensajería instantánea en que los usuarios no deben acceder a establecer la comunicación de antemano, de tal forma que todos los usuarios que se encuentran en un canal pueden comunicarse entre sí, aunque no hayan tenido ningún contacto anterior. Las conversaciones se desarrollan en los llamados canales de IRC, designados por

canal público<sup>57</sup>, en la sala de 20 a 35 años<sup>58</sup>. La conversación dura 59 minutos. Transcribimos a continuación el texto completo del chat, tal como aparecía en la pantalla y como quedó registrado en el historial. En este caso, el canal no indicaban el horario de cada intervención (dato que suelen marcar los *softwares*), pero sí el del inicio y cierre de la sesión (00:18:58 / 01:17:51).

```
Session Start: Tue Feb 15 00:18:58 2000
Session Ident: TiroLocoMcGraw (ioioo@166.114.39.138)
<TiroLocoMcGraw> hola
<malunita> hola
<malunita> de donde?
<TiroLocoMcGraw> de trini
<TiroLocoMcGraw> y vos?
<malunita> de Trinidad Tobago?
<malunita> yo de Buenos Aires
<malunita> qué hora es?
<TiroLocoMcGraw> no, de Trinidad-Beni-Bolivia
<TiroLocoMcGraw> son las 11:13 pm
<malunita> a qué son las 0, 15
<TiroLocoMcGraw> sip
<TiroLocoMcGraw> como te llamas
<malunita> maría
<malunita> y vos
<TiroLocoMcGraw> Boris
<TiroLocoMcGraw> cuantos años tenés
<malunita> como el tenista. Qué hacésahora que no estás durmiendo?
<TiroLocoMcGraw> yo soy el tenista
<TiroLocoMcGraw> jejeje
<TiroLocoMcGraw> lo mismo que hacen todos aqui
<TiroLocoMcGraw> vos tambien
<malunita> yo porque estoy con insomnio
<TiroLocoMcGraw> pues ya somos dos
<malunita> mucho café
<TiroLocoMcGraw> y cigarrillo
<TiroLocoMcGraw> cuantos años tenés
<malunita> falta la música y armamos un pub
<TiroLocoMcGraw> tenés toda la razón
<malunita> qué te gustaría escuchar
<TiroLocoMcGraw> mmmm
<TiroLocoMcGraw> ehhh
<TiroLocoMcGraw> Tarkan
<TiroLocoMcGraw> Simarik
<TiroLocoMcGraw> la tenés
```

---

nombres que habitualmente comienzan con el carácter # o & más una descripción (tema, locación geográfico, etc.). Por ejemplo: *#Catalunya*; *#Los piojosos*, etc.

<sup>57</sup> Decimos que es un canal público porque no requiere la instalación de ningún programa en la computadora del usuario. Este para conversar solo debe localizar alguno de los proveedores como UOL, Ciudad, Terra, entre otros, e ingresar a las salas de chat que estén disponibles.

<sup>58</sup> Las salas de chat suelen estar definidas por un tema, por la edad de los participantes o por una actividad.

<TiroLocoMcGraw> ?  
<malunita> no  
<TiroLocoMcGraw> entonces?  
<malunita> qué es  
<TiroLocoMcGraw> que me podés ofrecer  
<malunita> soy una DJ muy pobre  
<TiroLocoMcGraw> no la has escuchado?  
<TiroLocoMcGraw> es una que canta un arabe creo  
<malunita> la verdad que no  
<TiroLocoMcGraw> que mandan besos y etc.  
<malunita> quién manda besos?  
<TiroLocoMcGraw> en la cancion  
<malunita> pero esos besos no sirven  
<TiroLocoMcGraw> por que?  
<malunita> son virtuales  
<TiroLocoMcGraw> no es lo mismo que la realidad no?  
<malunita> y la verdad que no  
<malunita> no hay nada mejor que un abrazo  
<TiroLocoMcGraw> pero eso depende de la ocasión  
<malunita> por qué?  
<malunita> bueno si te abraza Tysson, tenés razón  
<TiroLocoMcGraw> jajajaja  
<TiroLocoMcGraw> es que hay algunas veces que con un abrazo no basta para expresar  
todo lo que sentís  
<malunita> es cierto pero ayuda  
<TiroLocoMcGraw> claaaro  
<TiroLocoMcGraw> eso si  
<malunita> Estás solo?  
<malunita> te me dormiste  
<TiroLocoMcGraw> no  
<TiroLocoMcGraw> perdon  
<TiroLocoMcGraw> si estoy solo  
<TiroLocoMcGraw> no me dijiste todavia tu edad  
<TiroLocoMcGraw> o no me la querés decir  
<malunita> y la verdad es que no es muyn cortés de tu parte  
<TiroLocoMcGraw> op  
<TiroLocoMcGraw> perdoname entonces  
<malunita> era un chiste, 32  
<TiroLocoMcGraw> ya me estabas asustando  
<TiroLocoMcGraw> pense que te habias enojado  
<malunita> solo por eso, hablaría mal de mí no?  
<TiroLocoMcGraw> por tu edad?  
<TiroLocoMcGraw> no nada que ver  
<malunita> por mi estupidez  
<TiroLocoMcGraw> estupides?  
<TiroLocoMcGraw> de donde sacaste eso  
<malunita> y enojarme porque me pregunten la edad suena bastante tonto no?  
<TiroLocoMcGraw> no tanto  
<TiroLocoMcGraw> jeje  
<TiroLocoMcGraw> y a que te dedicas  
<malunita> soy pintora  
<TiroLocoMcGraw> uuy que bonito  
<malunita> y qué sucio, siempre enchastrada  
<TiroLocoMcGraw> jeje  
<TiroLocoMcGraw> todo tiene su lado negativo  
<TiroLocoMcGraw> y que clase de cuadros pintas

<malunita> es verdad, pero enchastrar un poco es divertido también.  
 <TiroLocoMcGraw> o que cosa pintas  
 <malunita> de todo. Desde paredes a cuadros  
 <TiroLocoMcGraw> y que es lo que mas te gusta  
 <malunita> las paredes  
 <TiroLocoMcGraw> jejejeje  
 <TiroLocoMcGraw> mi segundo apellido es paredes  
 <TiroLocoMcGraw> jajajaja  
 <TiroLocoMcGraw> pero no soy de "las" paredes  
 <malunita> es cierto?  
 <malunita> no puedo creer que te llames paredes  
 <TiroLocoMcGraw> es mi segundo apellido  
 <TiroLocoMcGraw> raro no?  
 <malunita> coincidencia  
 <malunita> hace mucho calor hoy acá  
 <TiroLocoMcGraw> donde stas  
 <TiroLocoMcGraw> en Bs. As.  
 <malunita> sí, y es muy tarde  
 <TiroLocoMcGraw> calor?  
 <TiroLocoMcGraw> aqui esta haciendo un frio de los mil demonios  
 <malunita> sí, y está pesado, no corre ni una gota de aire.  
 <TiroLocoMcGraw> abrí una ventanita pues  
 <TiroLocoMcGraw> jejej  
 <malunita> ya la abrí pero no pasa nada  
 <TiroLocoMcGraw> que será  
 <malunita> que estamos en verano y es muy tarde y me voy a ir a dormir  
 <TiroLocoMcGraw> te vas?  
 <malunita> me parece que sí  
 <TiroLocoMcGraw> bueno  
 <TiroLocoMcGraw> fue un gusto charlar con vos  
 <malunita> chau boris  
 <TiroLocoMcGraw> chau maría  
 <TiroLocoMcGraw> suerte  
 Session Close: Tue Feb 15 01:17:51 2000

Iniciamos el análisis, entonces, reconociendo los turnos y entradas; los pares que se iban configurando durante la interacción y las secuencias; en ellas, a su vez los actos de habla que se realizaban en cada intervención. A continuación, se realizó la segmentación por cláusulas en cada turno. Veamos un fragmento del ejemplo:

Session Start: Tue Feb 15 00:18:58 2000 Session Ident: TiroLocoMcGraw (ioioo@166.114.39.138)						
Turno	Participante	Texto	Par	Secuencia	Actos de habla	P/DP 59

<sup>59</sup> Utilizamos estas iniciales para referir a preferidos y despreferidos (Pomeranz, 1984).

1	<TiroLocoMcGraw>	hola	1	Apertura	Saludo	P
2	<malunita>	hola	1		Saludo	P
3	<malunita>	de donde?	2	Lugar, tiempo y hora	Pregunta	P
4	<TiroLocoMcGraw>	de trini	2		Respuesta	P
5	<TiroLocoMcGraw>	y vos?	3		Pregunta	P
6	<malunita>	de Trinidad Tobago?	4		Pregunta	P
7	<malunita>	yo de Buenos Aires	3		Respuesta	P
8	<malunita>	qué hora es?	5		Pregunta	P
9	<TiroLocoMcGraw>	no, de Trinidad-Beni-Bolivia	4		Aclaración	P
10	<TiroLocoMcGraw>	son las 11:13 pm	5		Respuesta	P
11	<malunita>	aqué son las 0, 15	6		Afirmación	P
12	<TiroLocoMcGraw>	sip	6		Confirmación	P
13	<TiroLocoMcGraw>	como te llamas	7		Nombre	Pregunta
14	<malunita>	maría	7	Respuesta		P
15	<malunita>	y vos	8	Pregunta		P
16	<TiroLocoMcGraw>	Boris	8	Respuesta		P
17	<TiroLocoMcGraw>	cuantos años tenés	9		Pregunta	P
18	<malunita>	como el tenista. Qué hacésahora que no estás durmiendo?	10/ 11	Zonificación	Aclaración Pedido de explicaciones	P DP
19	<TiroLocoMcGraw>	yo soy el tenista	10		Aceptación (autoelogio) de 18	DP
20	<TiroLocoMcGraw>	jejeje	10		Acuerdo no verbal, multimodal (risa)	P
21	<TiroLocoMcGraw>	lo mismo que hacen todos aqui	11		Respuesta	P
22	<TiroLocoMcGraw>	vos tambien	11		Réplica	DP
23	<malunita>	yo porque estoy con insomnio	12		Justificación	P
24	<TiroLocoMcGraw>	pues ya somos dos	12		Aceptación	P
25	<malunita>	mucho café	13		Ampliación	P
26	<TiroLocoMcGraw>	y cigarrillo	13		Ampliación	P
27	<TiroLocoMcGraw>	cuantos años tenés	9		Pregunta	P
28	<malunita>	falta la música y armamos un pub	14		Valoración	P
29	<TiroLocoMcGraw>	tenés toda la razón	14	Aceptación	P	
30	<malunita>	qué te gustaría escuchar	15	Música	Pregunta	P
31	<TiroLocoMcGraw>	mmmm	15		Expresión de duda (no verbal, multimodal)	
32	<TiroLocoMcGraw>	ehhh	15		Expresión de duda (no verbal, multimodal)	
33	<TiroLocoMcGraw>	Tarkan	15		Respuesta	P
34	<TiroLocoMcGraw>	Simarik	15		Ampliación	P
35	<TiroLocoMcGraw>	la tenés	16		Pregunta	
36	<TiroLocoMcGraw>	?	16		Pregunta	
37	<malunita>	no	16		Respuesta	DP
38	<TiroLocoMcGraw>	entonces?	17		Pedido de explicaciones	DP
39	<malunita>	qué es	18		Pregunta	DP
40	<TiroLocoMcGraw>	que me podés ofrecer	17		Contrapropuesta	P
41	<malunita>	soy una DJ muy pobre	17	Respuesta	DP	

42	<TiroLocoMcGraw>	no la has escuchado?	19	Afecto virtual vs real	Pregunta	P
43	<TiroLocoMcGraw>	es una que canta un arabe creo	18		Respuesta	P
44	<malunita>	la verdad que no	19		Aceptación	DP
45	<TiroLocoMcGraw>	que mandan besos y etc.	18		Ampliación de 43	P
46	<malunita>	quién manda besos?	20		Pregunta	DP
47	<TiroLocoMcGraw>	en la cancion	20		Respuesta	P
48	<malunita>	pero esos besos no sirven	20		Valoración	DP
49	<TiroLocoMcGraw>	por que?	21		Pregunta	DP
50	<malunita>	son virtuales	21		Respuesta	P
51	<TiroLocoMcGraw>	no es lo mismo que la realidad no?	22		Aceptación de la valoración	P
52	<malunita>	y la verdad que no	22		Acuerdo	P
53	<malunita>	no hay nada mejor que un abrazo	23		Valoración	P
54	<TiroLocoMcGraw>	pero eso depende de la ocación	23		Aclaración	DP
55	<malunita>	por qué?	24		Pregunta	P
56	<malunita>	bueno si te abraza Tysson, tenés razón	25		Anticipación de la respuesta	P
57	<TiroLocoMcGraw>	jajajaja	25		Acuerdo no verbal, multimodal (risa)	P
58	<TiroLocoMcGraw>	es que hay algunas veces que con un abrazo no basta para expresar todo lo que sentís	24		Aclaración de 54	P
59	<malunita>	es cierto pero ayuda	25		acuerdo	P
60	<TiroLocoMcGraw>	claaro	25		acuerdo	P
61	<TiroLocoMcGraw>	eso si	25		acuerdo	P

La ruptura de la adyacencia de los pares requirió identificar las segundas partes de los turnos e, incluso, aquellas que no tenían su par y que quedaban abiertas, a veces para ser confirmadas por repetición (ver turnos 17 y 27). La organización por pares resultó clave para la asignación de coherencia textual de los chats ya que, como vimos, la superposición de turnos se produce porque los participantes no pueden administrar la alternancia de turnos, que ingresan al canal según un criterio temporal (la rapidez de los usuarios en tipiar y la velocidad del módem que cuente cada uno de ellos). Por ejemplo, en este caso, entre los turnos 6 y 9 (primera y segunda parte del par); entre 8 y 10, etc.

A partir del reconocimiento de los pares se identificaron las secuencias, articuladas por un tema o por una acción particular. Estas permitieron identificar los tópicos y/o acciones que señalaban los límites de cada unidad secuencial. En

este caso, por ejemplo, los dos primeros turnos conforman una secuencia de apertura típica, de intercambio de saludos. Del turno 3 al 12, el tema es el lugar de referencia y la hora correspondiente; del 13 al 16 los nombres; del 18 al 29 la relación hora y actividad (la zonificación)<sup>60</sup>; y así sucesivamente. Estas secuencias articulan los procesos de presentación que veremos en el capítulo 5.

Una vez delimitadas las secuencias en el chat, pasamos a identificar en cada intervención las acciones que se daban dentro de ellas y las relaciones que se establecían entre los sucesivos actos. Los procedimientos interactivos desplegados por los participantes permitieron observar cómo se iban definiendo y negociando los roles asumidos por los participantes y su relación con sus interlocutores. Para analizar estos aspectos, retomamos los aportes de la pragmática (Searle, 1969 (1990); Grice, 1975), y de los estudios interaccionales (Gumperz, 1982; Goodwin, 1995) en lo que respecta a los modos en que estas categorías operan interaccionalmente, para la definición de roles y posiciones identitarias.

El encadenamiento de las acciones nos permitió reconocer en un plano textual mayor, secuencias e intercambios, los recursos narrativos y argumentativos que articulaban las estrategias discursivas desplegadas por los participantes y los procesos evaluativos que se proyectaban más allá del plano del turno y las cláusulas.

### 3.3.2 LAS NARRATIVAS

La importancia de la narración en la configuración de las identidades ha sido extensamente estudiada, como pudimos ver en el capítulo 2. Al relatar una historia, los narradores no sólo presentan mundos sociales particulares sino que, además, los evalúan y se establecen como miembros competentes de un grupo particular.

---

<sup>60</sup> Ver, Goffman (1994).

Las narrativas varían según los contextos interaccionales en que emergen. A partir de estos contextos específicos se construyen repertorios particulares de identidades. El despliegue discursivo del yo a través de la narrativa no es sino una instancia de un proceso más general mediante el cual ese yo es construido a través de todo el discurso (Harré, 1987, citado por Schifffrin, 2006).

Según Mishler (2006) existen dos modelos temporales en las narrativas: uno cronológico -presente en la propuesta de Labov (1972)- que supone un encadenamiento temporal sucesivo de los hechos según el orden en que fueron sucediendo; y uno narrativo/experiencial, que supone que este orden se establece estratégicamente en función un *sentido de final*, de un argumento que guiará el relato en función de la forma en la que éste concluirá. Es necesario conocer su cierre para entender cómo funcionan los eventos anteriores en la secuencia. Esta visión pone en cuestión el orden temporal representado como una secuencia cronológica en la que los eventos que preceden son independientes y operan como causas potenciales o explicaciones de aquellos que les suceden, al modo en que ocurren las cosas en el mundo “real”. Para este autor, este *modelo cronológico* se aplica preferentemente en el mundo físico que no posee conciencia, reflexividad, memoria e intencionalidad, pero no se ajusta a los relatos que realiza una persona cuando consciente y reflexivamente re-presenta y re-cuenta sus memorias de eventos y experiencias. El acto de narrar reasigna significado a los eventos sucedidos a partir de sus consecuencias, a través de las cuales las personas redefinen quiénes son y revisan los argumentos<sup>61</sup> que fundamentan sus historias de vida. La ordenación temporal es simplemente una de los recursos<sup>62</sup> para organizar argumentativamente nuestra historia.

Toda narrativa tiene, según este autor, *puntos de viraje* (que pueden ser sucesos o situaciones), momentos en los que se cambia la comprensión de las experiencias del pasado. En algunos casos, conducen a una re-narración de esa historia y a la adopción de una nueva identidad que resignifica las relaciones

---

<sup>61</sup> Para Pardo (2000), la narrativa constituye un recurso lingüístico-discursivo de la argumentación.

<sup>62</sup> Una propuesta similar, puede observarse en Bruner (2003). (Ver, capítulo 2).

pasadas. Un suceso inesperado puede llevar a los narradores a recontextualizar sus pasados, y a reescribir sus historias, ubicándolo en una posición diferente.

Este proceso justifica la configuración de nuestras múltiples identidades, cada una asentada en relaciones diferentes que forman la matriz de nuestras vidas. Cada parte de nuestro yo es un personaje en una historia diferente, que se relaciona con otros, y que constituyen nuestros mundos sociales. Estas diferentes historias, con sus diferentes argumentos, pueden cruzar y crear tensiones entre diferentes aspectos de nuestras vidas.

Consideramos en esta investigación el punto de partida de Mishler (2006) respecto a la intencionalidad que supone todo relato, en especial aquellos orientados a presentar o justificar aspectos que nos definen frente a los demás o nos ubican en un rol particular. No obstante, entendemos que su crítica al modelo laboviano responde más a un enfoque acerca del proceso narrativo y no al modelo descriptivo en sí. En otras palabras, adoptamos para el análisis concreto de las narrativas el modelo de Labov y Waletzky (1967) y Labov (1972), pero desde una concepción estratégica del tiempo narrativo.

Para Labov y Waletzky (1967) y Labov (1972) la narración se organiza a partir de las siguientes secuencias: a) un *resumen*, cláusulas al inicio de la secuencia que sintetizan lo sucedido y que coincide con la resolución del relato; b) la *orientación*, presentación del tiempo, el espacio y los personajes de la historia; c) la *complicación*, hecho que desencadena el conflicto, lo inesperado, lo que desestabiliza la situación inicial (sin complicación no hay relato); d) la *evaluación*, la valoración acerca de lo que sucede, los personajes, sus acciones, que el narrador introduce después de la complicación; e) la *coda*, se ubica al final del relato y suele conectar el relato con la situación actual del narrador.

Este proceso narrativo adquiere características particulares en el chat. Las historias muchas veces son contadas naturalmente en el diálogo mismo, en el que nuestros interlocutores pueden interrumpir con comentarios y no permitir

alcanzar un final reconocible, a veces esos relatos permanecen fragmentarios o incompletos. Las historias en el chat son producidas y moldeadas a través de un proceso interactivo, conjunto, donde el curso del relato puede ser alterado, el orden temporal violado con digresiones y *flashbacks* y el final incierto y ambiguo. El narrador se ve obligado a adaptarse al devenir del diálogo y debe negociar el significado de su historia. En ese sentido y a diferencia de lo propuesto en el modelo de Labov y Waletzky (1967), la evaluación en estos relatos no sólo es efectuada por el narrador, sino también por su interlocutor,<sup>63</sup> en el diálogo.

Si observamos el ejemplo que presentamos a continuación, podemos advertir algunos de los fenómenos típicos de las narrativas en el chat. Esta secuencia fue extractada de una conversación más extensa entre dos compañeras de trabajo. Ambas se conocen desde hace bastante tiempo por compartir el ámbito laboral, pero no llegan a ser amigas. La narración comienza sin los procedimientos de anticipación<sup>64</sup>, típicos en el chat. El tema de la secuencia es la celebración de las fiestas. Veamos el ejemplo:

18	ale	las fiestas son fechas jodidas en general. a mi ver ... toda la repeticion de ritos en casa me hizo pensar mucho acerca del convencionalismo, la rutina, la incapacidad de encontrar elementos que renueven una fecha que puede ser significativa . Otra vez mi vieja hizo lechón y mi viejo la ayudó a hacer la ensalada de fruta y después querían que me quedara con ellos y mis tíos para ver los fuegos artificiales y a mi eso me deprimen.
19	Josefina	Y sí es siempre lo mismo pero no está mal.

<sup>63</sup> Es interesante señalar el rol que asumen los interlocutores en la narrativa cuando se da en géneros conversacionales: por un lado, el narrador es la voz autorizada porque es la que tiene el conocimiento de los hechos que articularán el relato; por el otro, su interlocutor en su rol de receptor que el diálogo le asigna se posiciona como testigo "objetivo" de esos hechos y, desde ese lugar, evalúa la historia y al narrador. Si bien no participa en la organización del relato, el diálogo lo habilita en los procesos de evaluación.

<sup>64</sup> La narrativa exige un tiempo de escritura mayor que una intervención común, por ello y a fin de evitar superposiciones o interrupciones, los participantes suelen advertir y solicitar ese espacio.

20	ale	Ellos son muy grandes, los adoro pero son de otra generación ya mis tíos los veo TODOS los días.. No sé después vino mi vecino –como todos los años- golpeaba la puerta con una botella de champagne barato... No sigo porque me vuelvo a sentir pésimo contrario, si realmente no significa nada, tener la autenticidad de no prenderte en la de todos
21	ale	en cimahay gente que, sin motivos particulares -tipo ausencia de un ser querido- se angustia igual, viste? La boluda de mi prima le hizo acordar a mi mamá que mi hermana está en Córdoba, para qué!!! No me pude escapar porque era pura tristeza
22	Josefina	un garrón! Pero, sos una exagerada Pobre tu mama. Para mí también es un tiempo raro. Porque no está mi vieja y ya van dos navidades sin ella y me pone triste.
23	ale	y sí, lo viste a Ariel?
24	Josefina	sí, porque pareciera que todos están aparentemente en la misma y no es así. Para muchos la navidad es pura felicidad. Pero bue. No, no lo vi
25	ale	Viste la película Felicidades
26	Josefina	Me encantó!

Como primera observación, podemos decir que en el turno 18, Ale presenta un *resumen* de los hechos (*las fiestas son fechas jodidas en general*) y un resumen de la evaluación que esos hechos le merecen (*toda la repetición de ritos en casa me hizo pensar mucho acerca del convencionalismo, la rutina, la incapacidad de encontrar elementos que renueven una fecha que puede ser significativa*). A continuación, inicia el relato con la presentación de las acciones y los personajes. La presentación de los hechos cierra en este turno con una evaluación. El relato continúa en los turnos 20 y 21. En este último se introduce la *complicación* del relato (*La boluda de mi prima le hizo acordar a mi mamá que mi hermana está en Córdoba, para qué!!!*) y, a continuación, la *resolución* de la narración (*No me pude escapar porque era pura tristeza*).

Los turnos que corresponden a Josefina son de apoyo (como confirmación de que sigue con atención la historia) y/o evaluativos. En este caso su intervención ofrece una mirada alternativa a la interpretación de los hechos que presenta su compañera. En el turno 19, introduce una valoración contrapuesta a

la negativa de Ale (*pero no está mal*); en 22, relativiza la evaluación del relato descalificándola a Ale (*Pero, sos una exagerada*) y en ese mismo turno, fija una posición empática con la madre a través de su historia personal (*Pobre tu mama. Para mí también es un tiempo raro. Porque no está mi vieja y ya van dos navidades sin ella y me pone triste*).

Sin pretender ahondar en el análisis detallado de este ejemplo, presentamos algunos aspectos a modo de ilustración del trabajo realizado en el corpus de esta investigación. La narrativa resulta así uno de los recursos más efectivos para la construcción y negociación identitaria.

### 3.3.3 LA ARGUMENTACIÓN

El chat es una actividad dinámica e interactiva en que las relaciones interpersonales y las identidades sociales se construyen y negocian a través del trabajo común de sus participantes. Además de la intencionalidad argumentativa que podemos reconocer en las narrativas, en el chat la argumentación resulta uno de los procesos más comunes para la negociación de la identidad. Para abordar su análisis, partimos de una propuesta que contemple la argumentación en el marco de la interacción. En términos generales se puede considerar que la argumentación interaccional (Plantin, 1996, 1998) presenta los siguientes rasgos: a) no es planificada (no puede preverse cuando se iniciará ni qué desarrollo tendrá); b) los desacuerdos se resuelven por procedimientos de ajustes (en algunos casos ni se llega al conflicto propiamente dicho); c) cuando es ratificada y tematizada se inicia la disputa, pero su desenvolvimiento dependerá de la improvisación verbal de los participantes; d) en ellas se produce la tensión entre priorizar la relación o la imagen de los actores y defender el objeto de la disputa.

Según esta perspectiva, la argumentación consistiría, en términos generales, en tres instancias fundamentales: un primer momento de *stasis* (detenimiento del flujo discursivo), un segundo momento en el que se da la oposición o la *antítesis* (aparece un contradiscurso), un tercer momento

(opcional), en el que se harían presentes los terceros y, por último, lo que tradicionalmente se entiende por argumentación o sea *la presentación de los argumentos*. Los roles argumentativos se definen en términos de *proponentes* (quien introduce la primera posición argumentativa), *oponentes* (el actor que se contrapone introduciendo el contradiscurso) y los *terceros* (posición del que duda y que en algunos casos puede operar de aliado de alguno de los otros dos roles). En estos casos, los roles argumentativos no son fijos o estables, varían según el derrotero que lleve la conversación. Veamos un ejemplo:

- 15 Lalo dice: volvió Martín  
16 Ali dice: y?  
17 Lalo dice: nada, le anunciaron que estará despedido a partir de fin de mes y que van a tratar de reubicarlo en alguna otra empresa del grupo  
18 Ali dice: bueno, qué suerte! Eso es lo que vos querías  
19 Lalo dice: No, yo no quería eso, no digas boludeces y no creo que lo hagan, es para tenerlo tranqui hasta fin de mes... de cualquier manera, estaba contento cuando se enteró que se lleva como 30 lucas  
20 Ali dice: a la pipeta! Eso era lo que vos querías... te salió mal... :P  
21 Lalo dice: además, creo que alguien lo había prevenido. Te dije que yo no quiero nada y Martín para mi es un mal tipo  
22 Ali dice: mejor, pobre. Mal tipo porque creció y eso te rompe...  
23 Lalo dice: Creció pisando cabezas y me parece que lo que me decís es una pelotudez. Martín no va a tener problemas, tiene muchos contactos  
24 Ali dice: es verdad y tiene a una mujer que está a full que vos hubieras querido tener  
25 Lalo dice: Yo no quiero a nadie y no da de todas maneras me comentaron que no andan muy bien  
26 Ali dice: Gran verdad, nunca quisiste a nadie! Aprovecha, lo echan y vos podes ocupar ese lugar...  
27 Lalo dice Nena, no pienso pelear aunque quieras y no soy un h de p como querés hacerme quedar y estás pasando la raya  
28 Ali dice: maso, con vos nunca es demasiado  
29 Lalo dice Ok, te dejo, me cansé  
30 Ali dice: Ok, cánsate, te combiene. Chau

En este ejemplo, el diálogo es entre dos amigos, que habitualmente chatean, pero que además tienen una sólida amistad desde hace años. La disputa, aunque termine con el cierre de la conversación, encubre un juego confrontativo entre los dos, habilitado y garantizado por la historia en común. La argumentación en este caso permite configurar una imagen compleja de Lalo, y también de su interlocutora.

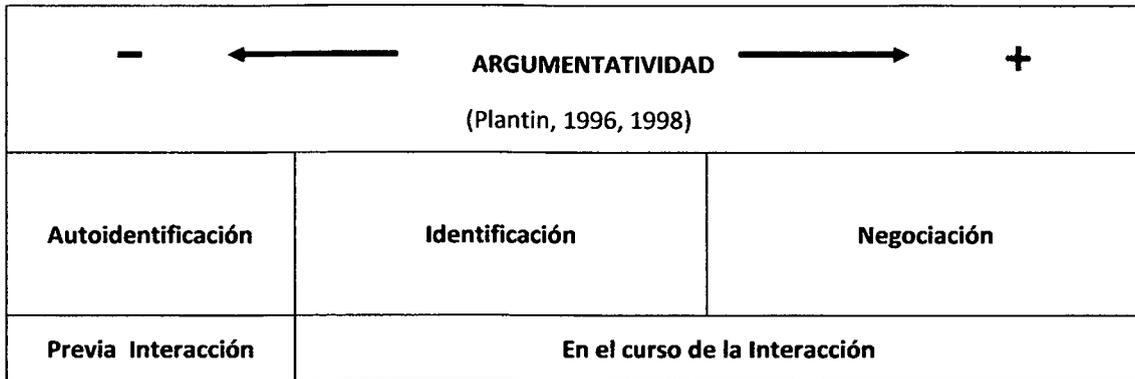
El chat permite observar gráficamente cómo los turnos van materializando las dos posiciones. El encadenamiento de los argumentos que contraponen a los interlocutores se va realizando por reformulación: Ali toma lo dicho por Lalo, para reformularlo cargándolo de una valoración negativa. A partir de la *stasis* que se introduce en el turno 18, quedan claras dos posiciones: la *tesis* de Ali, que le atribuye a Lalo una conducta negativa, y la *antítesis* de Lalo, que se defiende, contraponiéndose.

Ali – Proponente	Lalo – Oponente:
<i>Eso es lo que vos querías</i>	<i>yo no quería eso /se lleva como 30 lucas</i>
<i>Eso era lo que vos querías...</i>	<i>yo no quiero nada / Martín para mi es un mal tipo</i>
<i>Mal tipo porque creció y eso te rompe...</i>	<i>Creció pisando cabezas / tiene muchos contactos</i>
<i>tiene a una mujer que está a full que vos hubieras querido tener</i>	<i>Yo no quiero a nadie / no andan muy bien</i>
<i>nunca quisiste a nadie/ Aprovecha, lo echan y vos podes ocupar ese lugar...</i>	<i>no soy un h de p como querés hacerme quedar</i>

Como vemos, estos procesos argumentativos, que se van configurando de turno en turno y que analizaremos con más exhaustividad en el capítulo 7, se van poniendo en juego y negociando roles e identidades entre los participantes.

En este trabajo concebimos a los procesos identitarios como procesos argumentativos (Plantin, 1996, 1998) y estratégicos (Menéndez, 2000; 2005), en tanto consideramos que la identidad se construye en una relación dialógica. Las distintas estrategias desplegadas en el curso de la interacción plantean una diferencia gradual en términos argumentativos, ubicándose el polo de menor argumentatividad en las estrategias de *autoidentificación* previa a la interacción y

el de mayor en las estrategias de *negociación* del sí.



Una vez, realizado el análisis secuencial, se procedió a realizar la descripción gramatical de la o las cláusulas presentes en cada turno, y en ellas los recursos gramaticales: particularmente, los ideativos y modales, para relevar en este micronivel los roles e identidades. En este plano, el análisis nos permitió observar también de qué manera la configuración ideativa de las identidades constituye la primera evaluación que realiza el hablante/escritor.

### 3.3.4 LA MODALIDAD

En términos generales, podemos definir como *modalidad* a aquella dimensión del discurso que expresa la posición del hablante con respecto a la verdad del contenido de la proposición que formula, o en relación con la actitud de los participantes respecto de lo que dicen (Palmer, 1979). Para la Lingüística Sistémica Funcional (Halliday, 2004; Eggins, 2004; Eggins y Slade, 1997), la modalidad se asocia con uno de los sistemas de significado que configuran el lenguaje, el que realiza el significado interpersonal. Es el que expresa las relaciones sociales entre los participantes; “implica la actitud del hablante hacia lo que dice, cómo se representa a sí mismo y a su audiencia y cómo se posiciona en una determinada situación comunicativa” (Ghío y Fernández, 2008).

La *modalidad* (Halliday, 2004) es fundamental para la expresión de la identidad, tanto *personal* como *social* (Fairclough, 2003). El modo en que uno representa la realidad, el grado de compromiso con la verdad define a la persona

en relación con sus valores y respecto a los de otros. Para Halliday, la cláusula se organiza como evento interactivo que involucra un hablante/escritor y una audiencia. En ese acto de hablar la persona adopta un determinado rol y le asigna al oyente un papel complementario. Estos configuran dos tipos fundamentales de roles discursivos: a) dar y recibir bienes y servicios (no verbal) y b) dar y recibir información (verbal). Así se establecen categorías de proposiciones y propuestas que tienen un correlato en el sistema gramatical de modo.

En el plano de la cláusula, el *modo* está constituido por dos partes: el *sujeto gramatical* y el *operador finito o flexión*. El *elemento finito* circunscribe la proposición, le da un punto de referencia en el aquí y el ahora, y la relaciona con su contexto. Da cuenta del *tiempo* del discurso (presente, pasado o futuro) referido al “ahora” de la situación; de la *modalidad*, o sea la expresión del grado de probabilidad u obligación implicadas en lo que está diciendo; y de la *polaridad* que implica la elección entre un polo positivo y un polo negativo. Las posibilidades no se agotan entre estos dos polos, existen gradaciones intermedias entre ambos.

La *modalidad* se puede presentar en dos subtipos: a) la *modalización* – asociada a la modalidad epistémica– que hace referencia a la probabilidad y la habitualidad; b) la *modulación* –se puede asociar a la modalidad deóntica– que está referida a obligación y la disposición. Existen otros recursos, los operadores modales, entre los que encontramos los auxiliares modales (*poder, tener, deber*) y los adjuntos modales, que indican probabilidad, habitualidad, disposición y obligación, recursos que permiten observar cómo se identifica el autor con lo que dice.

Nos detendremos aquí para señalar un aspecto central al tema y relacionado con la multimodalidad en el chat. Dentro de los recursos que expresan la modalidad en el discurso oral se destaca la prosodia. Halliday (2004) cuando se refiere a la realización fonológica, distingue dos aspectos de la

realización de los discursos orales: la *articulación* y la *prosodia*. Este autor considera, por un lado, que la organización del habla en secuencias de grupos tonales conlleva significado textual; y por otro, que la elección entre diferentes tonos expresa significados interpersonales, que le permite a la persona incorporar aspectos de la actitud y el compromiso. Halliday (2004) destaca la función de estos últimos en la interacción, como recursos para negociar posiciones en el ir y venir dialógico de los turnos en la conversación en sucesivos intercambios de bienes y servicios e información (Hood y Martin, 2005). Las elecciones de la *entonación* son significativas interactivamente (Coulthard, 1992) porque expresan la actitud del hablante sobre la situación en la que se encuentra. No sólo marca el grado de compromiso, certeza, obligación del hablante/autor, sino también agrega una significación interaccional a los ítems léxico-gramaticales y, al hacerlo, habilita al hablante a corregir y, al mismo tiempo, redefinir las posibilidades de significado dadas por el sistema lingüístico. Coulthard (1992) considera que los patrones entonacionales que el hablante realiza no están gramaticalmente motivados, sino que resultan de la necesidad de agregar, en cada momento, significados contextuales específicos, transmitidos por la entonación a las palabras o grupo de palabras particulares. Dentro de estos fenómenos se encuentran el tono, el énfasis, la cadencia, las claves, en definitiva lo que se engloba en lo que se denomina *acento* y que, potencialmente, realiza la sílaba.

¿Qué ocurre cuando la interacción se da por escrito? Como vimos en el capítulo 1, los usuarios del chat han desarrollado recursos modales alternativos que permiten pautar la interpretación de los textos, la actitud del hablante, la gestualidad, los sentimientos, emociones, movimientos, etc., que en la conversación cara a cara se perciben directamente por la presencia física de nuestro interlocutor. Estos recursos en el chat también son multimodales, pero de diferente naturaleza que en la conversación ordinaria. Se diferencian fundamentalmente porque están mediados por una tecnología y configurados deliberadamente por los usuarios mismos. Entre ellos, podemos señalar a las

onomatopeyas, los emoticones, las expresiones meta y paratextuales, los hipervínculos, y principalmente la *puntuación*<sup>65</sup>, recurso que introduce un marco particular que indica el modo en que el hablante/escritor recorta el mundo dándole un orden determinado (Kress, 2003; Noblia 2000a). Estos mecanismos responden a los condicionamientos que impone la conversación mediada, porque carece de las marcas convencionales del contexto situacional externo. Los hablantes han configurado estas formas alternativas para indicar la prosodia, la gestualidad y otros recursos semióticos no verbales.

A modo de síntesis, podemos decir que así como la *prosodia* y, más específicamente, *la entonación* resulta ser un recurso fundamental en el discurso oral para marcar y expresar contrastes y significaciones particulares que determinan la interpretación de los textos, en el chat, los recursos que operan en ese sentido se asientan fundamentalmente en los recursos léxicos-, y otros multimodales.

Veamos los aspectos analizados, en el ejemplo presentado<sup>66</sup>:

Turno / entrada	P	Texto	Sujeto gramatical	Modalidad	flexión			Adjuntos modales
					+/-	Tiempo	Modo	
84	<TiroLocoMcG raw>	y a que te dedicas	(vos)	Interrogativa	+	Pres	Ind	
85	<malunita>	soy pintora	(yo)	Afirmativa	+	Pres	Ind	
86	<TiroLocoMcG raw>	uuy que bonito	X	Exclamativa	+	X	X	
87	<malunita>	(i) y qué sucio, (ii) siempre encastrada	X (yo)	Exclamativa Afirmativa	+	X (Pres)	X (Ind)	
88	<TiroLocoMcG raw>	jeje	X	X	X	X	X	
89	<TiroLocoMcG raw>	todo tiene su lado negativo	Todo	Afirmativa	+	Pres	Ind	
90	<TiroLocoMcG raw>	y que clase de cuadros pintas	(vos)	Interrogativa	+	Pres	Ind	
91	<malunita>	(i) es verdad, pero (ii) encastrar un poco (iii) es divertido también.	(eso) X (encastra	Afirmativa Afirmativa Afirmativa	+	Pres X Pres	Ind X Ind	

<sup>65</sup> Consideramos dentro de la puntuación a la distribución espacial, los signos ortográficos, las mayúsculas, las negritas, bastardillas, etc.).

<sup>66</sup> Se seleccionó una secuencia a fin de ilustrar cada caso.

			r)					
92	<TiroLocoMcGraw>	o que cosa pintas	(vos)	Interrogativa	+	Pres	Ind	
93	<malunita>	(i) de todo. (ii) Desde paredes a cuadros	(yo) (yo)	Afirmativa Afirmativa	+ +	(Pres) (Pres)	(Ind) (Ind)	
94	<TiroLocoMcGraw>	(i) y que es  (ii) lo que mas te gusta	(lo que...) lo que	Interrogativa Interrogativa	+ +	Pres Pres	Ind Ind	
95	<malunita>	las paredes	Las paredes	Afirmativa	+	(Pres)	(Ind)	
96	<TiroLocoMcGraw>	jejejeje	X	X	X	X	X	
97	<TiroLocoMcGraw>	mi segundo apellido es paredes	Mi segundo apellido	Afirmativa	+	Pres	Ind	
98	<TiroLocoMcGraw>	jajajaja	X	X	X	X	X	
99	<TiroLocoMcGraw>	pero no soy de "las" paredes	(yo)	Afirmativa	-	Pres	Ind	
100	<malunita>	es cierto?	(eso)	Interrogativa	+	Pres	Ind	
101	<malunita>	no puedo creer que te llames paredes	(vos)	Afirmativa	+	Pres	Subj	No puedo creer que
102	<TiroLocoMcGraw>	es mi segundo apellido	(Paredes)	Afirmativa	+	Pres	Ind	
103	<TiroLocoMcGraw>	raro no?	(eso)	Interrogativa	+	(Pres)	(Ind)	
104	<malunita>	coincidencia	(eso)	Afirmativa	+	(Pres)	(Ind)	

Sólo a modo de ilustración y sin pretender ahondar en el análisis podemos decir que:

- el control sobre el discurso (cantidad de intervenciones y de cláusulas emitidas por cada participante): de 21 turnos, 13 le corresponden a <TiroLocoMcGraw>, y 8 a <malunita>. En ellos, de un total de 23 cláusulas; 11 le corresponden al primero, y 12 a la segunda. En ese sentido podemos reconocer un equilibrio en las posiciones aunque una diferencia de estilo al chatear: <TiroLocoMcGraw> es más interactivo ya que sus turnos son más breves y algunos sólo operan como apoyo a través de la risa, por ejemplo; <malunita> utiliza menos turnos de habla pero en cada uno de ellos introduce más cláusulas.
- Los sujetos gramaticales: hay una preeminencia de los pronombres personales

referidos a <malunita>, debido a que ella es el tema en cuestión en esta secuencia.

- La modalidad: en esta secuencia la modalidad interrogativa define a <TiroLocoMcGraw> en su rol de quien pide información y a <malunita> en su rol complementario. Las preguntas van dirigidas a conocer aspectos de la vida de ella. Por otro lado el tiempo presente, el modo verbal en indicativo, sumados a una polaridad positiva refuerzan el anclaje en el aquí y ahora del diálogo. Entre los recursos que pautan la interpretación y fijan la modalidad del texto, podemos señalar a los recursos ortográficos convencionales (comillas, puntos, signos de interrogación y exclamación) y otros como las onomatopeyas.

A modo de cierre, podemos decir que la modalidad en el chat permite reconocer los roles adoptados por los participantes, la negociación de posiciones, en definitiva, relevar las identidades de los participantes (o de terceros) en el marco del diálogo. La modalidad da cuerpo textual a las identidades sociales y personales (Fairclough, 2003) de esos sujetos que interactúan a través de las palabras, ya que las opciones que el hablante/escritor elige en el plano de la modalidad dan cuenta del tipo de relación social que establece con su interlocutor, en qué lugar se ubica con respecto a él y a lo que dice. Estos procesos de identificación son relacionales, se vinculan con el modo en que las personas se relacionan con el mundo que las rodea y con las demás personas.

### 3.3.5 LA EVALUACIÓN<sup>67</sup>

La evaluación (Martin y White, 2005) refiere particularmente a los sistemas de opciones semánticas que el lenguaje ofrece y que los hablantes utilizan para valorar, adoptar posiciones, construir personas textuales o identidades discursivas, asumir roles, negociar relaciones y transformar en

---

<sup>67</sup> Dada la extensión de los análisis de la evaluación, analizaremos sólo 10 casos de los 30 del corpus, por considerarlos representativos del análisis. De ellos, seleccionamos 5 conversaciones entre personas que no se conocían previamente, y 5 entre personas con una relación anterior. Ver Anexo 1.

“naturales” las posturas intersubjetivas y, por lo tanto, ideológicas. En este sentido, se puede definir *la evaluación como la construcción discursiva de la actitud y de la postura intersubjetiva* (Martin y White, 2005). Se trata de un término de amplio alcance que incluye todos los usos valorativos del lenguaje, mediante los cuales los hablantes adoptan y negocian posturas de valor particulares. Según este enfoque, el uso evaluativo del lenguaje tiene tres funciones que se vinculan con las posiciones que adoptan los hablantes: en primer lugar, una postura actitudinal, ideológica, hacia el contenido experiencial de sus enunciados; en segundo lugar, hacia sus interlocutores reales o potenciales; y por último, hacia la heteroglosia que supone el contexto intertextual en el que operan sus enunciados y textos.

La posición actitudinal se refiere a los significados que indican una valoración (positiva o negativa) respecto a personas, lugares, objetos, hechos, comportamientos y circunstancias. El posicionamiento dialógico parte del supuesto de que todos los discursos toman en consideración a otros discursos, reaccionan antes ellos, aun lo textos percibidos como “monológicos” contienen elementos de respuesta o de anticipación a otros textos, a significados susceptibles de negociación entre los emisores y sus receptores reales o potenciales. Por último, se refiere al posicionamiento intertextual es un subtipo dentro del dialógico, ya que se vincula con los usos lingüísticos mediante los cuales los emisores adoptan posturas evaluativas respecto de otros textos y los puntos de vista que estos proponen.

El sistema de la valoración, a su vez, se divide en subsistemas que representan tres grandes dominios semánticos: la actitud, el compromiso y la gradación.

#### LA ACTITUD

La actitud da cuenta de los significados mediante los cuales los hablantes/escriutores atribuyen un valor o una evaluación intersubjetiva a las

personas, objetos y procesos. Se divide en tres sistemas: afecto, juicio, apreciación. El *afecto* se refiere a la valoración de los fenómenos en relación con las emociones. Son recursos a través de los cuales el hablante indica su disposición emocional o la de terceros respecto de personas, cosas, situaciones o eventos. El *juicio* se refiere a la evaluación del comportamiento humano con respecto a las normas sociales institucionalizadas o expectativas sociales, y da cuenta de la evaluación moral de la conducta en términos de *estima social* y de *sanción social*. La *apreciación* tiene que ver con la valoración de objetos, procesos, constructos o textos, en función de principios estéticos y otros sistemas de valor social. Incluso las personas pueden ser evaluadas mediante la apreciación, pero sólo cuando son percibidas como entidades y no como sujetos.

La actitud puede aparecer *inscripta* en el texto o estar *evocada*. En el primer caso, es explícita y está inscripta en palabras o frases que transmiten un sentido positivo o negativo de manera evidente (adjetivos, adverbios o procesos verbales). En la actitud *evocada* el análisis es más complejo, depende de que el lector aporte sus sistemas de creencias y expectativas a la interpretación del texto. Puede ser *evocada* a través de significados ideacionales o *provocada*, a través de metáforas léxicas.

A continuación, presentaremos brevemente los conceptos básicos de la transitividad, abordando esta dimensión desde el sistema de la evaluación, en tanto consideramos que en relación con los aspectos identitarios, la representación de las personas configura la primera y más básica evaluación del sujeto al que refiere.

#### LA TRANSITIVIDAD: PROCESOS Y ROLES

De modo complementario con el análisis de la función interpersonal, retomaremos la propuesta de la gramática sistémico-funcional (Halliday, 1985, Fairclough, 2003), respecto de la *función ideativa*, o sea, aquella que da cuenta de la representación de la experiencia como un proceso en el que participa un actor

y las circunstancias en las que se realiza ese proceso. El *participante* es el elemento que especifica el campo de acción, el que elabora o realiza el proceso.

Los procesos están definidos según den cuenta de una experiencia interior o una exterior. Así se distinguen los procesos prototípicamente externos, los *materiales* (los que definen acciones y eventos) y los que realizan la experiencia interior (lo subjetivo, la conciencia), los *mentales*. Además existe otra serie que permiten relacionar una parte de la realidad con otro, los *relacionales*. Estos tres tipos configuran los procesos principales de la transitividad de la lengua. En el cruce de estos procesos podemos reconocer otros intermedios: *de comportamiento, verbales y existenciales*.

Las cláusulas *materiales* constituyen sucesos y acciones concretas que pueden ser percibidas en sus efectos. Los participantes o roles asociados son: actor-meta-circunstancia. Las *mentales* construyen a una persona implicada en un proceso de conciencia (percepción, emoción, cognición) y sus participantes son: un perceptor y un fenómeno. Las *relacionales* señalan la relación entre dos partes diferentes. Halliday distingue tres tipos con roles inherentes (RI): los *intensivos* (X es A), los *circunstanciales* (X está en A) y los *posesivos* (X tiene A), que pueden ser a su vez de tipo identificativo o atributivo.

Las cláusulas de *conducta* indican comportamientos psicológicos o fisiológicos (toser, respirar, soñar). En parte son similares a los procesos materiales y en parte a los mentales. Los roles asociados son los de *actuante/alcance*. Las *verbales* (intermedio entre los procesos mentales y los de relación) representan procesos del decir. Los roles que se asocian son los de *emisor/locución*. Por último, las *existenciales* (intermedio entre los procesos materiales y lo de relación) constituyen a un participante involucrado en un proceso de ser. Los roles asociados son *existente y circunstancia*.

Como se desprende de las propuestas de Fairclough (2003) y de la Teoría de la Valoración (Martin y White, 2005), vistas anteriormente, la dimensión

ideativa del lenguaje es un factor que colabora con la función interpersonal en la construcción de identidad (Fairclough, 2003; Martin y White, 2005). Los significados que configuran identidad se articulan también a través de las representaciones discursivas configuradas por el sistema de transitividad. Además, los procesos y los roles atribuidos a un sujeto suelen configurar la primera evaluación acerca de su persona.

#### EL COMPROMISO

El compromiso se refiere a los distintos recursos lingüísticos que pueden utilizarse para posicionar la voz del hablante o del autor en relación con las diversas proposiciones y propuestas comunicadas por un texto. Tiene que ver también con los significados por medio de los cuales los emisores reconocen o ignoran los diversos puntos de vista que sus enunciados ponen en juego. De esta forma, negocian un espacio interpersonal para sus propias posturas dentro de dicha diversidad.

Las principales opciones en el sistema de compromiso se ubican en dos dimensiones contrapuestas: la monoglosia y la heteroglosia. Los primeros ignoran la diversidad de voces que se ponen en juego en todo acto de comunicación. Se concibe a estos enunciados no dialogizados como una manera de adoptar posturas sociosemióticas de gran fuerza retórica e interpersonal, que entran en relaciones de tensión con posibles enunciados alternativos o contradictorios. La heteroglosia corresponde a los enunciados que reconocen la existencia de otras voces y posturas alternativas. Dentro de esta categoría, se distinguen los recursos de extravocalización y los de intravocalización. Los primeros introducen las voces externas que se corresponden con los discursos reproducidos, citados o reportados. La segunda corresponde a la voz interna del hablante, es decir, se destaca la voz propia por sobre una cantidad de posibles voces.

#### LA GRADACIÓN

La gradación se relaciona con la manera en que los hablantes intensifican o disminuyen la fuerza de sus enunciados y gradúan el foco de sus categorizaciones semánticas. En esta teoría se distinguen los valores de fuerza que indican el grado de intensidad y sus principales recursos son los adverbios intensificadores o enfáticos. Esta gradualidad también puede ser implícita, a través de recursos como la gradualidad inscripta en el léxico (por ejemplo, opciones de alto grado como *adorar* respecto de *querer*).

A continuación, veremos los aspectos mencionados, en el ejemplo. Se distinguen las cláusulas en cada turno y se las analiza según procesos y roles. Luego, realizamos una descripción y explicación del aspecto evaluativo.

67 <TiroLocoMcGraw> no me dijiste todavía tu edad

PVerbal: dijiste/ Emisor: (vos) /Reporte: tu edad

Polaridad negativa. Marca temporal relacionada con los turnos frustrados de 17 y 27, el adverbio anticipa la inferencia convencional que explicita en 68.

68 <TiroLocoMcGraw> o no me la querés decir

PVerbal: decir/ Emisor: (vos)/ Reporte: (edad)

El coordinante disyuntivo introduce la inferencia (*no me la querés decir*) que marca la evaluación que el participante realiza de la renuencia de *malunita* a decir su edad. El modal (*querer*) refuerza el juicio realizado, es decir, que su interlocutora ha evitado dar esa respuesta.

69 <malunita> y... la verdad es que no es muyn cortés de tu parte

PRelacional: es/ RI: (eso) /RI: muy cortés de tu parte

El conector (y) funciona metapragmáticamente introduciendo una cadencia particular a la respuesta que repone una determinada actitud de la participante. La modalización epistémica refuerza ese efecto de sinceridad de parte de *malunita*.

Los adjuntos modales operan respecto del juicio emitido en 68 por su interlocutor, en la medida en que señalan el grado de evidencia de la conducta sancionada. El intensificador refuerza ese efecto.

Polaridad negativa.

Juicio de sanción social (reproche). Modalidad: relacionada con un juicio de veracidad: ...*la verdad es que...*

Gradación: *muy cortés*. Al estar negado y matizado con juicio de veracidad como parte de una estrategia de cortesía para evitar un juicio tajante.

70 <TiroLocoMcGraw> Op

La interjección opera como indicio de la aceptación de la culpa y anticipa la disculpa en 71. La forma apocopada intensifica ese efecto (clave de contextualización) y repone una determinada entonación y gestualidad.

71 <TiroLocoMcGraw> perdoname entonces

PConducta: perdonar/Actuante: (vos)/Alcance: a mi

El nexa *entonces* mitiga el pedido de disculpas.

72 <malunita> era un chiste

PRelacional: era /RI: (eso) /RI: era un chiste

La transitividad presenta la evaluación metadiscursiva de los turnos anteriores y coloca a *malunita* en una posición particular dentro del diálogo, en la medida en que es quien va pautando lo que sucede. El imperfecto guarda relación con su decisión de que el chiste terminó. Lo que ocurra de ahora en más no es chiste.

73 <TiroLocoMcGraw> ya me estabas asustando

PConducta: asustar/Actuante: (vos)/ Alcance: me

*Me estabas asustando*: actitud: afecto, inseguridad como un proceso de conducta en la que el sujeto reacciona hacia una actitud del otro.

74 <TiroLocoMcGraw> pense que te habias enojado

PConducta: enojar/ Actuante: (vos)

El proceso mental (pensar) opera en este caso como recurso modal (epistémico). Atribuye al interlocutor la responsabilidad de su sentimiento de infelicidad: enojarse. El ítem léxico condensa la actitud recuperada por él de la conducta manifestada por su interlocutora.

75 <malunita> solo por eso, hablaría mal de mí no?

- (i) Reponiendo la elipsis: <pensaste que me había enojado> sólo por eso (ver 74). Modalidad interrogativa.
- (ii) PVerbal que opera como metáfora de un proceso Relacional, en la medida en que tendría como Emisor a un aspecto de la conducta del participante: “enojarse porque le pregunten la edad” y como alcance a ella. En realidad este proceso establece una relación entre esa conducta y una valoración negativa.

(i) La pregunta retórica apela a la complicidad con su interlocutor, modalizando el discurso en un sentido evidencial: “es obvio que nadie puede enojarse por eso”. En el mismo sentido, el adverbio (*solo*) señalaría el proceso inferencial (implicatura convencional) que plantea Lulú.  
(ii) La metáfora léxica y gramatical (la de presentar un proceso *relacional* como *verbal*) y la inferencia introducida por “sólo por eso” refuerza la posición de *malunita* en este diálogo en un rol que controla todas las significaciones que se van produciendo: desde las literales a las connotadas. Ella juega en los primeros turnos con la versión del enojo, después la del chiste y, en esta instancia, presenta las razones que debieran haber llevado a su interlocutor a darse cuenta.

76 <TiroLocoMcGraw> por tu edad?

Ídem 75. <pensé que te habías ofendido> por tu edad
<i>Tiroloco</i> advierte el terreno en que se encuentra (75-ii) y, en función de esto, trata de buscar un terreno firme para continuar su conversación. Lo primero: buscar acuerdo acerca de la referencia del pronombre “eso” (75 i) presentado en el turno anterior.

77            <TiroLocoMcGraw>            *no nada que ver*

Ídem 75-i. No, nada que ver
Modalidad negativa. Negación enfática para establecer ese piso que permita que, en adelante, la conversación vaya segura.

78	<malunita>	<i>por mi estupidez</i>
<me habría ofendido> por mi estupidez		
<i>Malunita</i> se vuelve colaborativa en el intento de su interlocutor de sanear la conversación. Crítica a sí misma: juicio de estima social negativo.		

79	<TiroLocoMcGraw>	<i>estupides?</i>
Modalidad interrogativa. Pedido de explicación que continúa en 80.		

80	<TiroLocoMcGraw>	<i>de donde sacaste eso</i>
PMental: sacaste/Fenómeno :eso		
La opción léxica del proceso mental ( <i>Sacaste</i> , por deducir o interpretar) refuerza el matiz material, agentivo de esa conclusión. A la vez que le da connotaciones negativas, como proceso mental burdo, poco elaborado, equivalente al tratamiento de una cosa, no de un razonamiento.		

81 <malunita> y enojarme porque me pregunten la edad suena bastante tonto no?

Prel: RI (enojarme porque me pregunten la edad); Pr: suena; RI (bastante tonto)

Explicación a través de un proceso relacional que incluye un juicio de estima social negativa mitigado por "bastante".

82 <TiroLocoMcGraw> no tanto

(Reponiendo elementos elípticos) Prel: RI (enojarme porque te pregunten la edad); Circ: no; Pr: suena; RI (tan tonto)

Por cortesía, T niega la gradación que acompaña el juicio de estima social negativa lanzado por malunita en 81, con lo cual estaría negando o mitigando el alcance del juicio en su totalidad.

De este análisis pueden relevarse aspectos vinculados a la definición de los roles en la interacción. Retomar la descripción gramatical para reinterpretarla a la luz de procesos discursivos que exceden el plano de la cláusula permite explicar los procesos dinámicos e interactivos.

En este apartado los aspectos fundamentales tienen que ver con el modo en que la valoración sea inscripta o evocada a través de la transitividad va realizando en un plano local la identidad de sus participantes. Este análisis y el modal conforman la base de las estrategias de construcción. La explicación gramatical nos permiten observar los de negociación de la identidad.

El proceso de análisis permite ver las opciones gramaticales que los participantes realizan en cada turno de habla y su realización en estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005), a través de recursos ideativos y evaluativos (Martin y White, 2005) que se negocian en la interacción (Eggins y Slade, 1997), y en la negociación dinámica de esos significados pragmático-discursivos a través de las secuencias que la conforman.

A partir de la descripción de estos distintos planos discursivos y tomando como punto de partida la definición de estrategia discursiva como “las representaciones globales de los medios que utilizamos para obtener un determinado fin<sup>68</sup> y que suponen la combinación sistemática de más de un recurso lingüístico (gramaticales y pragmático-discursivos)<sup>69</sup> orientado a un fin particular” (Menéndez, 2000; 2005), presentaremos en la capítulos siguientes las estrategias de construcción y negociación de la identidad en el chat.

---

<sup>68</sup> Cabe señalar que no implican una actividad conciente en un sentido pleno, pero sí racional (Menéndez, 2000, 2005).

<sup>69</sup> Como veremos en los próximos capítulos, los recursos que se combinan en la configuración de estas estrategias son de naturaleza multimodal.

## CAPÍTULO 4

### LA IDENTIDAD EN EL CHAT

*Nosotros construimos y reconstruimos continuamente un yo según lo requieran las situaciones en las que nos encontramos, con la guía de nuestros recuerdos del pasado y de nuestras experiencias y miedos para el futuro (Bruner, 2002)*

*"What's in a name? That which we call a rose  
By any other name would smell as sweet."  
Shakespeare, Romeo and Juliet II, ii, 1-2*

Como vimos a lo largo de los capítulos precedentes, el chat es uno de los géneros discursivos más interactivos que han surgido con las nuevas tecnologías. Por ello, permite observar el funcionamiento dinámico del lenguaje como recurso fundamental para construir y negociar tanto la identidad social como la personal (van Dijk, 1998; Fairclough, 2003). El chat es una actividad que no está motivada por ningún propósito pragmático<sup>70</sup>; constituye el correlato mediado de la conversación casual, cara a cara (Eggins y Slade, 1997): en ambas conversaciones participamos sólo por el hecho de hablar, por el sostenimiento de la relación interpersonal, y no con un objetivo claro y predefinido<sup>71</sup>. En consecuencia, son

---

<sup>70</sup> Eggins y Slade (1997) distinguen la conversación casual de otras formas conversacionales: *"we will define casual conversation functionally and initially at least, negatively, as talk which is NOT motivated by any clear pragmatic purpose"*. [Definimos a la conversación casual funcionalmente y, al menos en principio, negativamente, como un intercambio que no está movivado por ningún propósito claro".]

<sup>71</sup> Por más trivial que parezca, entendemos que toda acción tiene un propósito; sin embargo, decimos que los intercambios casuales no se realizan con fin pragmático en el sentido de que el intercambio conversacional no está al servicio de otra actividad que presuponga una tarea pautada y definida a partir de un objetivo concreto, como por ejemplo una transacción comercial o una práctica escolar.

contextos privilegiados para entender los procesos identitarios<sup>72</sup> como producto de un trabajo interactivo y dinámico, que las personas realizan en su relación con los otros, en un contexto dado.

#### 4.1 INSTANCIAS DE CONSTRUCCIÓN DE LA IDENTIDAD

El chat propone dos instancias contextuales de construcción de la identidad, que están vinculadas a la situación comunicativa particular en la que se llevan a cabo<sup>73</sup>: una *previa a la interacción*, en que los participantes se identifican, fundamentalmente, se asignan un nombre, condición *sine qua non* para la interacción<sup>74</sup>; y otra *durante la interacción*, en que el discurso va configurando aspectos que hacen a la identidad de las personas en el marco mismo de la conversación y como resultado del trabajo en común que realizan los participantes. Esta distinción es esencial, ya que cada instancia supone condicionamientos, funciones y estrategias distintas.

La construcción de la identidad *previa a la interacción* se corresponde con un proceso individual, por medio del cual la persona elige un nombre propio o

---

<sup>72</sup> Estas autoras (Eggins y Slade, 1997, p.16) destacan respecto de la conversación cara a cara, "*the apparent triviality of casual conversation disguises the significant interpersonal work it achieves as interactants enact and confirm social identities and relation. The paradox lies in the fact that casual conversation is the type of talk in which we feel most relaxed, most spontaneous and most ourselves and yet casual conversation is a critical site for the social construction of reality. The relaxed nature of casual conversation leads to a very common perception by those who participate in such talk it is trivial an 'nothing happens'*". [La trivialidad evidente de la conversación casual disfraza el trabajo interpersonal significativo que alcanza en la medida en que los interactuantes promulgan y confirman identidades y relaciones sociales. La paradoja está en el hecho que la conversación ocasional es el tipo de conversación en la cual nos sentimos más relajados, más espontáneos y más nosotros mismos, y la conversación casual es un lugar crítico para la construcción social de realidad. La naturaleza relajada de la conversación ocasional conduce a una percepción muy común entre los que participan de que esa charla es trivial, que "no pasa nada"].

<sup>73</sup> Respecto de las particularidades de estos contextos, hemos hecho referencia en los capítulos 1 y 3 de esta tesis.

<sup>74</sup> Para ingresar a cualquier canal de chat es obligatorio que los usuarios elijan un nombre con el que identificarse en la interacción. En caso de que el usuario no lo haga, el canal automáticamente le adjudica uno. Además del nombre, suelen aportar otros datos, como veremos a lo largo de este capítulo.

*nickname*<sup>75</sup> y/o se define a través de textos, imágenes, hipervínculos, etc. La ausencia de toda referencia corporal y física que identifique a la persona plantea una materialidad alternativa<sup>76</sup> -discursiva y multimodal (Fairclough, 2003; Kress, 2003)- para definir la designación. En este proceso, el *nombre propio*<sup>77</sup> construye la referencia personal en el discurso, a partir de la cual se organiza la deixis personal, espacial y temporal<sup>78</sup>. En esta *autoidentificación*, la persona se introduce en la interacción generando un desdoblamiento de sí mismo: es un sujeto discursivo que habla en primera persona, pero que a la vez se objetiva en una tercera (el nombre o *nickname* que aparece escrito en la pantalla<sup>79</sup>). El proceso de *autoidentificación* cumple, entonces, una función primordial y constitutiva en el chat: le da entidad a la persona en el discurso, lo construye como sujeto discursivo y, como resultado, configura la referencia de esos textos. Analizaremos este aspecto a partir de estrategias discursivas particulares.

Los procesos identitarios que se realizan *en el marco de la interacción* son dinámicos y se encuentran determinados por el devenir discursivo; a diferencia de los anteriores, resultan de un trabajo conjunto de los participantes, condicionado principalmente por el grado de conocimiento mutuo, los supuestos parcialmente compartidos (Sperber y Wilson, 1986), las relaciones y acciones que se van realizando en el transcurso de la conversación (Goodwin, 1995). En este caso, hablamos de un proceso de construcción interactivo y cooperativo, que incluye no sólo las descripciones y narraciones que las personas presentan, sino también los aportes de sus interlocutores, bajo la forma de preguntas, reformulaciones o cuestionamientos que, en algunos casos, alteran y desvían los relatos que configuran la identidad de los participantes. Es decir, la identidad que

---

<sup>75</sup> De aquí en más, utilizaremos la palabra *nickname* para designar a los nombres propios en el chat. Optamos por usar ese término en inglés porque se ha estandarizado su uso. Este aspecto será tratado en el punto 4.1.1.

<sup>76</sup> En este caso estaríamos considerando una materialidad gráfica, escrita.

<sup>77</sup> Como dijimos previamente, en el chat debemos referirnos más precisamente a una variedad de los nombres propios que son los *nicknames* o apodos.

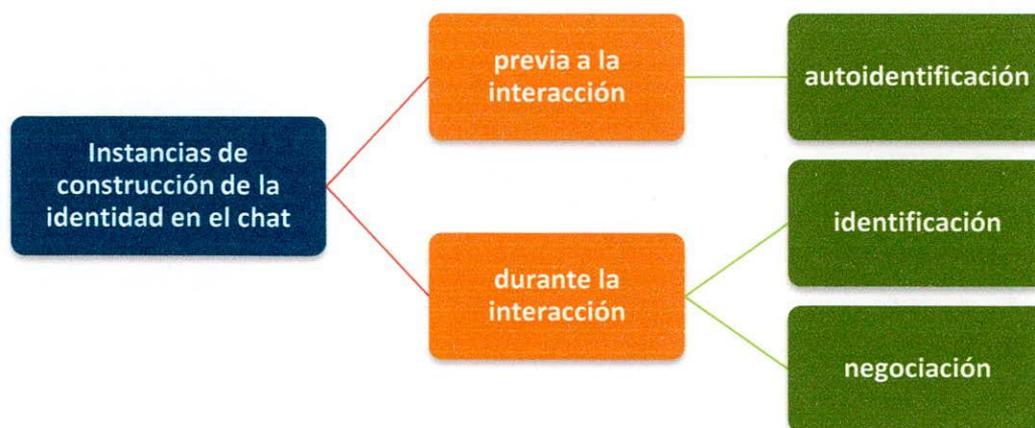
<sup>78</sup> Como aclaramos en el capítulo 1, dada la confluencia de diferentes planos espaciales, la deixis resulta compleja y puede involucrar a más de un plano simultáneamente.

<sup>79</sup> Este efecto se ve reforzado por las acotaciones que realizan los programas; por ejemplo: "Blonde entra a la sala", "Blonde está escribiendo".

resulta de estos procesos no es un producto cerrado y armónico; por el contrario, supone una construcción fragmentada y abierta, relacional y en continuo cambio.

En esta instancia, la identidad se corresponde ya no con el trabajo unilateral e individual de una persona, sino con el diálogo plural de quienes participan. La finalidad de estos procesos no es sólo la construcción de una referencia necesaria para la interacción, sino también la negociación de los significados vinculados a ella.

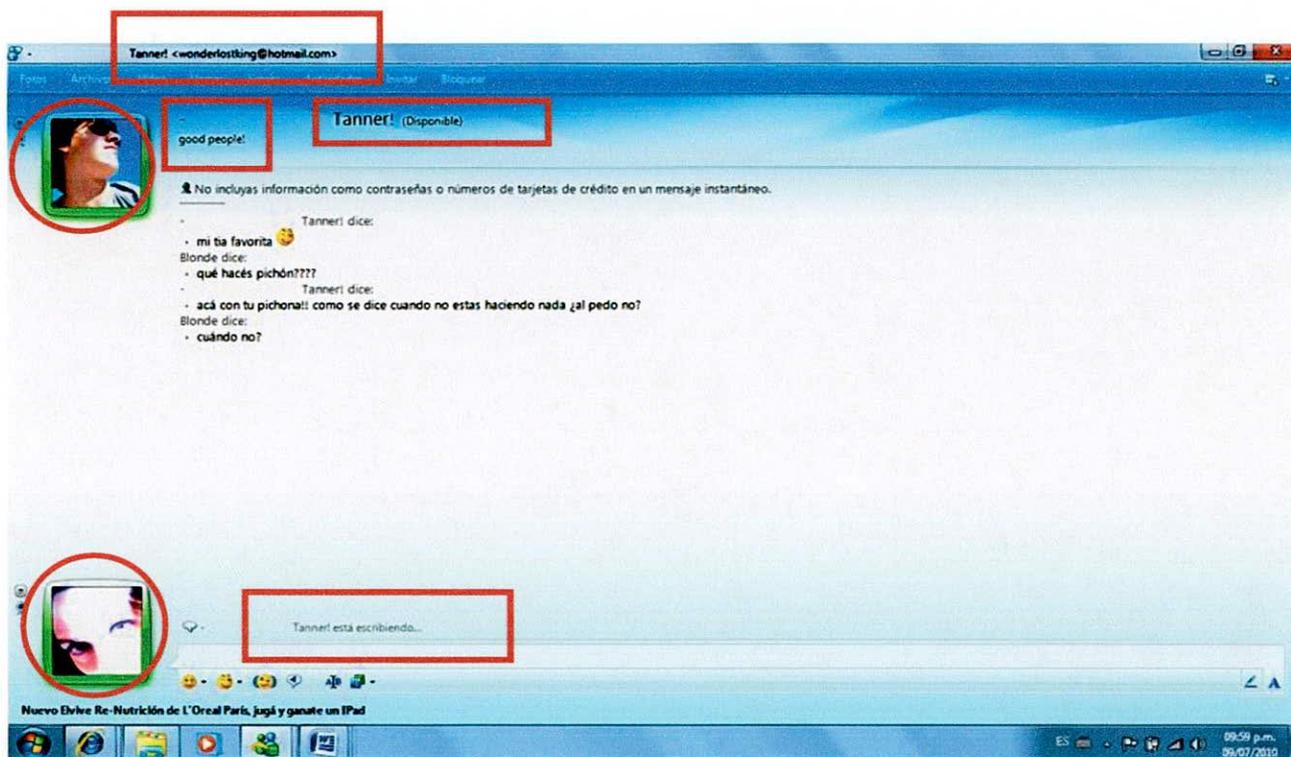
El siguiente cuadro sintetiza los procedimientos que se despliegan en cada una de ellas, que serán tratados a continuación:



#### 4.2 LA CONFIGURACIÓN DE LA IDENTIDAD PREVIA A LA INTERACCIÓN

Como vimos en el capítulo 3, para iniciar una conversación a través de Internet es necesario contar con un programa para hacerlo o ingresar a canales públicos. En ambos casos, para ingresar a estas salas, los programas exigen consignar un *nickname* con el que la persona aparecerá en la pantalla de chat. Ese nombre lo identificará hasta que cierre la sesión. Los programas que se instalan en las computadoras personales, además, les permiten a los usuarios personalizar las pantallas (elegir colores, fuentes, imágenes, agregar emoticones, escribir mensajes). Estos textos multimodales operan referencialmente, como representación de la persona y como recursos de apelación y contacto destinados

al interlocutor<sup>80</sup>. Veamos un ejemplo (se señalan en rojo los datos indicados):



En este ejemplo, podemos ver las fotos de las dos personas que conversan, sus *nicknames* (*Blonde*, *Tanner!*), la descripción que agregó *Tanner!*: *good people!* y su dirección de correo electrónico ([wonderlostking@hotmail.com](mailto:wonderlostking@hotmail.com)). Esta información, que se verá una vez iniciada la conversación, es ingresada por los usuarios en su perfil antes de comenzar la charla<sup>81</sup>, de modo que aparecerá en cada pantalla en la que éstos activen un chat. Estos datos conforman la primera imagen que las personas dan de sí mismas.

Denominamos a este proceso *autoidentificación*, es decir, “las acciones por medio de las cuales la persona se representa a sí misma como individuo, como un

<sup>80</sup> Recordemos que entre los datos aparecen las direcciones de correo electrónico y, además, es común que los usuarios publiquen las referencias de sus sitios de *facebook*, *twitter*, *fotolog*, etc. También como explicamos en el capítulo 3, las personalizaciones de las pantallas son vistas por el interlocutor, no por la persona que las configuró.

<sup>81</sup> En algunos casos, esta información es modificada en el curso de la interacción, a través del perfil del usuario que proveen los programas de chat.

sujeto único, diferente a los demás” (Revilla, 2003). Este proceso se realiza a través de dos estrategias fundamentales: la *nominación* y la *individuación*.



#### 4.2.1 LA NOMINACIÓN<sup>82</sup>

La *nominación* define a *las personas como una única identidad a través de la asignación de un nombre* (en el chat, un *nickname*). Tradicionalmente, supone un proceso transitivo por el que alguien (los padres, la institución, los amigos) le otorga a otra persona un nombre con el que será identificado a lo largo de toda su vida<sup>83</sup>. En el chat, este proceso es diferente: no es transitivo, sino *reflexivo*: la persona *se nombra, se da a sí mismo un nombre*; y, para hacerlo, elige la forma con que será reconocido e identificado; esa elección sólo depende de él.

En esta estrategia, el recurso principal es el uso de las diferentes formas del *nombre propio*: desde el *nombre* propiamente dicho, el *nickname*, o la *descripción definida* de la persona. Cabe recordar que estas palabras se caracterizan por designar entes únicos y determinados, son extensionales y tienen valor denominativo: nombran a los individuos particulares, a los que designa de manera unívoca y los diferencia de los otros de la misma especie (RAE, 2009).

Las formas en que se realizan los nombres propios en estas conversaciones

<sup>82</sup> Si bien la *nominación* puede considerarse tradicionalmente como una de las prácticas de la *individuación* (Revilla, 2003), dada la particularidad que reviste este procedimiento y su relevancia en el chat, en este trabajo lo hemos tratado como una estrategia particular, que puede darse sola o como parte de una estrategia mayor.

<sup>83</sup> Cabe recordar que el nombre es un derecho humano a la vez que es un rasgo identificador que le permite al Estado identificar a cada persona. La ley 18.248 regula el nombre de las personas en la Argentina, imponiendo su uso como un derecho y también como un deber.

no tienen restricciones ni limitaciones formales de ningún tipo<sup>84</sup>: admiten para su composición diferentes recursos verbales (desde formas simples, como una palabra, a otras más complejas, como la descripción o la narración) y también la combinación de éstos con otros recursos semióticos no verbales, principalmente visuales.

En el chat la *nominación* no se reduce, entonces, a la asignación de un nombre propio en un sentido tradicional, sino que supone un proceso más complejo, mediante el cual las personas construyen una designación que las identifica, ya sea a través de formas usuales, como los nombres propios convencionales, *nicknames* realizados como apodosos convencionales, o bien como formas denominativas complejas y multimodales que les permiten expresar aspectos de sí mismos que consideran relevantes.

Cuando el recurso es un *nombre propio convencional*, el principal condicionamiento que se plantea es que la opción elegida esté disponible en el canal en el que se está chateando. Como dijimos antes, debido a que en el chat el nombre es la única referencia de la persona, éste también debe ser único, irrepetible y distintivo. No pueden existir –como sí ocurre en la vida cotidiana– dos personas con un mismo e idéntico nombre, aunque sí variaciones de éste (es decir, puede haber un *Juan*, un *Juan1*, un *Juan2*, etc.), pero debe ser específico, ya que es el único recurso para establecer la referencia de la persona<sup>85</sup> en el discurso.

A fin de poder analizar esta estrategia, debemos considerar, en primer lugar, las funciones que cumple la *nominación* y, en segundo lugar, los recursos mediante los cuales se realiza.

---

<sup>84</sup> A diferencia de otras instancias públicas, en el chat no hay una regulación sobre las propiedades del nombre, cosa que sí sucede por ejemplo con los nombres legales –aquellos que figuran en los documentos, actas– los que tienen peso jurídico. Cabe señalar, no obstante, que paulatinamente los nombres de las cuentas de correo electrónico o de las páginas web han comenzado a ser consideradas como formas jurídicamente asociables a los nombres reales de las personas y, por ende, las acciones que las personas realizan bajo esos nombres son punibles dado que tienen cada vez mayor injerencia en los ámbitos públicos (el trabajo, las actividades bancarias, etcétera).

<sup>85</sup> Hablamos en este caso de una identidad funcional a la interacción y no de otra de tipo personal o pública.

## FUNCIÓN DE LA NOMINACIÓN

Como dijimos, la estrategia de *nominación* opera en diferentes planos del discurso y cumple diferentes funciones: una de las más importantes es la *referencial*. También actúa en la configuración de una *representación discursiva* de la persona; asimismo, actúa interpersonalmente como recurso potencial de *apelación* y de *tratamiento* para la interacción.

Respecto de la función *referencial*, el *nickname* resulta ser el único referente material que permite la configuración de la deixis del discurso. Este recurso construye discursivamente al sujeto en el discurso, a partir del cual se definen las coordenadas espacio-temporales y la relación entre las personas del diálogo. La conversación, al ser escrita y remota (las personas no están presentes directamente, sino a través de una computadora), necesita configurar de algún modo la referencia material del sujeto, es decir, definir un elemento a partir del cual se represente concretamente a la persona. En el chat, el recurso que realiza este aspecto de modo verbal y gráfico (porque es escrito) es el *nickname* que se inscribe en cada entrada o turno del diálogo del que habla/escrive, objetivando a la persona –a través de su nominación– en el espacio físico (canal) en que se realiza el diálogo.

Sobre esta objetivización que produce la aparición del nombre en el canal, Mayans i Planells (2002) ha considerado que la materialización gráfica del nombre introduce una dimensión teatral en la interacción, a la vez que incorpora una voz narrativa que hace referencia a los actores, generando el efecto de una tercera voz que “narra” a los sujetos dialogando. A nuestro entender, si bien compartimos la idea de que el efecto que genera el nombre es dramático (teatral) en tanto se produce una objetivación del yo y del vos a través del nombre, el proceso es más complejo y va más allá de la puesta en escena del diálogo. La aparición del nombre (forma de la tercera persona) provoca un desdoblamiento de la primera y la segunda persona del diálogo, en una tercera que las objetiviza.

En este juego, las dos personas del diálogo (yo/vos) conviven, sin excluirse, con una tercera persona que les da entidad en la interacción, es la garantía y condición necesaria que hace posible el intercambio conversacional, en un contexto en el que los marcos referenciales tradicionales se encuentran ausentes. En una situación comunicativa ordinaria, cara a cara, el nombre de la primera y segunda persona sólo emerge en las secuencias de presentación o de apelación, porque la presencia corporal o física satura la designación, es decir, constituye la identidad referencial básica. En el chat, la ausencia del cuerpo físico se ve compensada con la presencia del nombre propio (*nickname*), que pasa a cubrir ese anclaje referencial, el único cuerpo objetivable, permanente y estable que permite la deixis.

Esa construcción discursiva, a la vez, representa a las personas en sus rasgos individuales y en los valores con los que éstas se identifican, que los definen o que la persona elige para sí. Los *nicknames* dan cuenta de sus sistemas de valores y creencias; por ello decimos que cumplen una función *ideativa* y *valorativa*. Dado que la existencia física de una persona, su subjetividad, su historia y su situación particular deben ser condensadas textualmente en una expresión verbal o gráfica, los *nicknames* se convierten en elementos prominentes de la identidad en el chat, ya que a través de ellos las personas dan cuenta de su identidad, se representan construyendo una imagen de sí mismos para los demás. Este aspecto se relaciona con la composición del *nickname*, que abordaremos en el apartado siguiente.

Por último, podemos decir que cumple una función *apelativa*, que responde al uso convencional del nombre propio como vocativo, como recurso para llamar la atención de nuestro interlocutor. Sin embargo, ese uso convencional sólo se da en el marco de la interacción y no antes. Aún así, consideramos que el *nickname* es retórico<sup>86</sup> porque condiciona potencialmente la

---

<sup>86</sup> En los canales de chat públicos, una de las dificultades mayores es lograr la atención y respuesta de alguien que decida elegirnos entre los muchos usuarios disponibles en ese espacio. Esta situación justifica la infinidad de turnos de apertura que jamás son respondidos.

respuesta de los interlocutores; es configurado teniendo en cuenta su potencial como estímulo para captar la atención de los otros participantes, principalmente en aquellos canales en los que ingresa mucha gente. De la elección de un *nickname* determinado depende que nos presten atención o que pasemos inadvertidos en canales con mucha afluencia de público. Este aspecto tiene relación directa con los valores culturales del grupo en el que se da la interacción. Hay *nicknames* que garantizan<sup>87</sup> la respuesta de los demás y multiplican las posibilidades de conversar.

#### FORMAS DE LA NOMINACIÓN: EL NOMBRE PROPIO

El *nombre propio* constituye una marca a través de la cual se nos conoce y reconoce. Vincula a las personas con sus valores sociales y culturales, así como a elementos de la propia historia<sup>88</sup> (Revilla, 2003). Por eso, nos fija en un espacio y en un tiempo y a relaciones constitutivas de nuestra identidad personal. Por su permanencia, constituye una marca ligada a un cuerpo, que nos hace responsables de sus acciones.

En la sociedad moderna<sup>89</sup> el nombre nos determina en la mayoría de las actividades públicas. El Estado individualiza<sup>90</sup> a los ciudadanos, asignándoles un nombre inequívoco, que figura en un documento de identidad vinculado con nuestras huellas dactilares, información que permite que seamos localizados e identificados particularmente. Existe un conjunto de prácticas asociadas a nuestros nombres propios que permite que seamos identificados, controlados y vigilados; registrados en historiales médicos, controles fiscales, legajos laborales, entre muchos otros.

---

<sup>87</sup> Por ejemplo los *nicknames* que refieren a aspectos sexuales o a que tienen un efecto humorístico suelen tener mejor recepción que los nombres propios convencionales.

<sup>88</sup> Nuestros apellidos nos ligan a nuestras raíces familiares, son las marcas del linaje, por ello es difícil desvincularse de ellos. Ellos también nos remiten directamente a nuestros padres y a los motivos que los condujeron a la elección de ese nombre y no de otro.

<sup>89</sup> Según Revilla (2003) en épocas anteriores (previas a la Modernidad) existía cierta posibilidad de escapar a la propia identidad individual y adquirir una nueva.

<sup>90</sup> Sobre este aspecto profundiza Foucault, M. (1990), *Tecnologías del yo*, Paidós: Barcelona.

Para la tradición gramatical, los *nombres propios* constituyen una categoría compleja que no se define exclusivamente en términos lingüísticos: es una clase de palabra desprovista de contenido léxico codificado, su valor se establece en relación con factores extra-lingüísticos (Fernández Leboranz, 1999). Es una palabra que se engloba en la categoría general de *nombre*. Su función primaria es la *referencial*, mientras que la de los *nombres comunes* es predicativa. Son signos dotados de *referencia* y, derivativamente, de significado. Su función referencial no es inducida lingüísticamente por su significado; a diferencia del nombre común que posee un contenido descriptivo, articulado en propiedades o rasgos de subcategorización, gramaticalmente objetivables y semánticamente discernibles por su relación con las otras unidades léxicas de la lengua, el nombre propio carece de significado léxico. Por lo tanto, un *nombre propio*, en contraste con el *común*, no se opone a otros nombres propios por sus propiedades o rasgos semánticos, dado que éstos no pueden constituirse en una descripción más o menos precisa, única y estable del referente. A pesar de ello, no está vacío de significado ni es una expresión deíctica; es un signo que contiene el *concepto* de individuo al que refiere, su *referente inicial*. Su significado, de algún modo, es análogo a *intensión*, pero del individuo, no de la clase a la que éste pertenece.

Las propuestas de delimitación estrictamente lingüísticas del nombre propio establecen una serie de *propiedades* que, si bien no son excluyentes, son útiles para caracterizarlos: a) introducción mediante *mayúscula* (característica generalizada de los nombres propios); b) *flexión fija* (rasgo predominante pero no definitorio); c) *unicidad referencial* o monorreferencialidad (no es una propiedad exclusiva, pero sí obligatoria); d) *ausencia de significado léxico* (como dijimos, el nombre propio no significa una clase léxicamente identificable mediante un conjunto de rasgos semánticos codificados como el nombre común); e) *primacía de la designación o referencia sobre la significación*; f) *ausencia de determinante* (no es una propiedad absoluta) e *incompatibilidad con complementos restrictivos o especificativos* (esto se debe a que no define una clase léxica). Estas dos últimas características se dan en la función referencial

prototípica.

Fernández Leboranz (1999) distingue dentro de la clase de los nombres propios a los *antropónimos*: categoría que, en sí misma, es heterogénea y que supone subclases: a) *nombres de pila* (María, Antonio); b) *apellidos*; c) *hipocorísticos* (diminutivos con carácter afectivo); d) *apodos* (*nicknames*) o *pseudónimos*, que constituyen un modo secundario de designación propia.

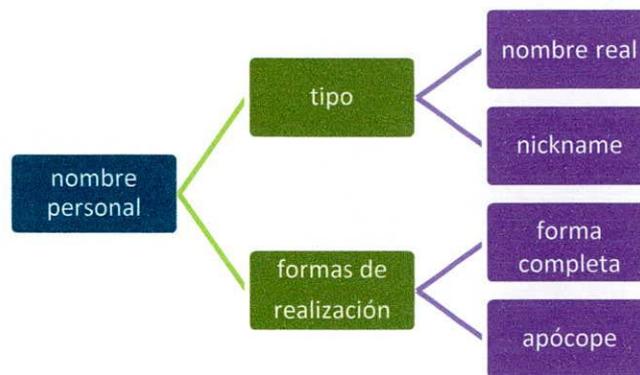
Desde el punto de vista léxico-morfológico, Jonasson (1994, en Fernández Leboranz, 1999) distingue los nombres propios puros (constituidos por formas léxicas especializadas en esa función) de las expresiones denominativas de base descriptiva o mixta. Los nombres propios puros son los de personas o lugares. Los otros pueden estar constituidos por nombres comunes con determinación, eventualmente acompañados por modificadores adjetivos o prepositivos (instituciones, organizaciones, empresas, etc.).

Desde una perspectiva sistémico-funcional (Poynton, 1990), el *nombre propio* y las formas nominales de tratamiento se plantean ya no como una forma gramaticalmente periférica, sino vinculada con los sistemas de opciones disponibles de significados interpersonales. Para esta autora, la elección tanto de los nombres como de las formas de *apelación* o de *tratamiento* de las personas tiene una carga inherentemente social. Se relacionan, junto con otras formas lingüísticas, con el plano interpersonal del lenguaje, en particular con la negociación de las relaciones sociales. Usar una determinada forma para referirse a alguien no sólo refleja una relación social preexistente entre el hablante/escritor y el oyente/lector, sino que a la vez reafirma o replantea esa relación.

Desde esta perspectiva, el nombre completo de un individuo puede proporcionar mucha información sobre su género, pertenencia a un grupo familiar, ascendencia étnica, filiación religiosa, status generacional y social. A modo de ejemplo, el sexo y la edad son particularmente decisivos para determinar no sólo el tipo de nombre elegido (*nombre personal*, *nickname*,

*nombre completo*), sino también la forma misma que tendrá éste (*apócope, sufijo, reduplicado, etc.*). Esas variables sociales interactúan con las características particulares de la relación en términos de *poder, distancia y afecto*, conformando así una trama compleja.

Tomando un corpus del inglés australiano (aunque la clasificación presentada es también aplicable al español rioplatense), Pynton realiza una clasificación de los nombres propios y a partir de ella analiza la función que éstos cumplen como recursos de apelación y tratamiento. A continuación, presentaremos una síntesis de esta conceptualización.



Según esta autora, los nombres personales pueden clasificarse por *tipos* y *formas de realización*. Así, distingue el nombre real del *nickname*. El *nombre real* es el que ha sido otorgado legalmente, o validado por el uso y aceptado como nombre personal. A veces, se superpone con los *apellidos*, incluso algunos pueden aparecer en ambos conjuntos (por ejemplo, *Luz, Silvestre, Marina*); y viceversa, aunque es menos frecuente.

Hay nombres personales que provienen de otros idiomas. Por ejemplo, del francés: *Simone, Nicole, Jeannette*; del ruso: *Natasha, Sasha*, etc. Esos préstamos modifican el nombre porque son pronunciados según las reglas fonéticas de la lengua en la que se insertan.

Según la forma, pueden crearse a partir de la combinación de otros

nombres (por ejemplo, de la unión de los nombres *María* y *Ana*, resulta *Mariana*). También puede provenir del vocabulario general (por ejemplo, *Luna*, *Dolores*, *Soledad*). La ortografía es variable, en comparación con la rígida uniformidad del vocabulario general, admiten variantes como en los casos de *Carina/Karina*; *Helena/Elena*; *Erika/Erica*).

Poynton (1990), a su vez, distingue entre el *nombre personal* y el *nombre de familia*, diferenciados principalmente por las marcas de género.



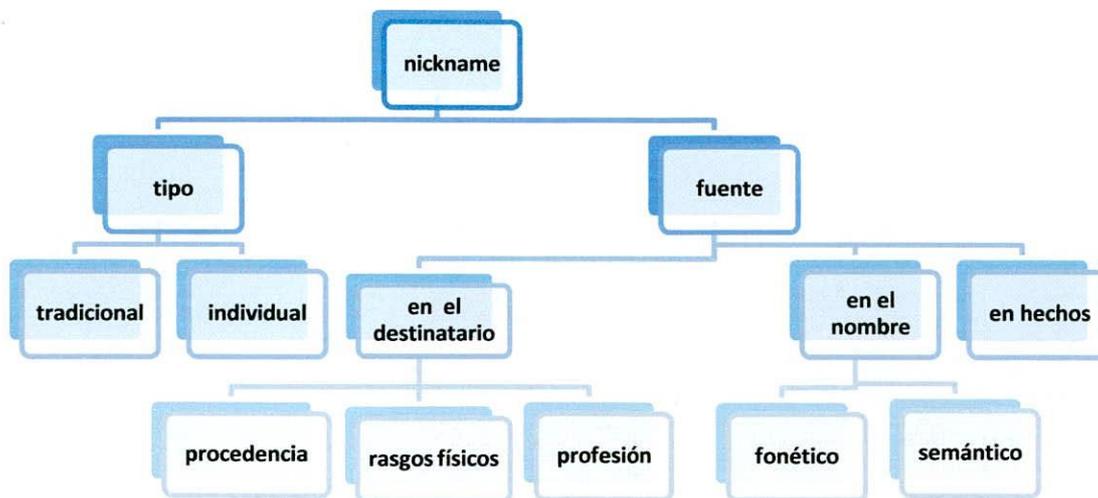
Además, se identifican en términos de distribución<sup>91</sup>: en el inglés y en el español, el francés, el italiano, entre otras lenguas, el nombre personal va primero y, luego, el nombre de familia. Asimismo, existen claves fonológicas y morfológicas. Los nombres de familia originados como patronímicos, por ejemplo, son identificables por los afijos (*Martínez*, *Pérez*, *Fernández*).

El segundo tipo son los *nicknames* (o apodos). Estos surgen de su uso real como formas de apelación. Pertenecen a un conjunto abierto de nombres. No constituyen una clase léxica cerrada como la del *nombre real*. Suelen ser *palabras comunes* que se utilizan como formas de apelación de individuos a partir de rasgos particulares que lo identifican: el color de pelo, la contextura física, la edad (*Colorado*, *Negro*, *Gordo*, *Tuerto*, *Veterano*, etc.), la nacionalidad (*Gringo*, *Brazuca*) -a veces en sentido despectivo (*Bolita*)- o una variante del apellido (*Monte/Montequin*), pueden provenir de deformaciones del habla que realizan

<sup>91</sup> También el conjunto de los *nombres de familia* es más extenso que el de los nombres personales (presumiblemente por las diversas fuentes), por lo que tienden a ser el elemento de menor frecuencia dentro del nombre completo.

los niños pequeños sobre palabras comunes (*Coca, Pela*), sobre sus propios nombres o en el de otras personas (*Titi, Pilili*).

Los *nicknames* también pueden clasificarse según su *tipo* y su *fuerce* u *origen*. Según el *tipo* se pueden distinguir los *nicknames tradicionales* o *genéricos* de los *nicknames individuales*. La categorización por origen o por fuerza es más compleja, ya que se refieren a características atribuidas a la persona (basadas en el destinatario), al nombre de la persona (basados en el nombre), y a la historia personal (basados en hechos).



De acuerdo con la forma, los nombres pueden ser *completos* o *apócopas*<sup>92</sup>. Por ejemplo, de Fernanda o Isabel, *Fer* e *Isa*. En *nicknames*, por ejemplo, *Maru* por *Mar* o *Sole* por *Sol*. Esta distinción marca el contraste entre aquellos nombres que han sido sometidos a algún tipo de proceso de formación de palabras como la *introducción de sufijos*, la *reduplicación*, y las *formas truncas*, o aquellos nombres que no han sido sometidos a estos procesos.

Desde el punto de vista de su función, Poynton (1990) diferencia entre el uso de formas completas y el de formas derivadas, ya que estas últimas indican

<sup>92</sup> Los apócopes se aplican mayormente a los nombres reales. Si bien puede darse también en los *nicknames*, tienden a ser más restringidos, porque éstas pueden ser consideradas como equivalentes a las formas apocopadas más que de los nombres completos. Algunos nombres poseen numerosas variantes apocopadas mientras que otros tienen muy pocas.

menor distancia social y afecto positivo, mientras que las primeras (al suponer una base más neutral) marcan la distancia social y también afectiva. Por eso, el uso del nombre completo tiene una función expresiva negativa en términos de afecto o intimidad.



Las descripciones presentadas por Fernández Leboranz (1999) y Poynton (1990) resultan de utilidad para abordar desde una perspectiva funcional los procesos de *nominación* que se plantean en el chat. En estas prácticas puede observarse el uso de las diferentes opciones presentadas (nombre personal, familiar, *nicknames*, descripciones definidas, formas completas, apocopadas, etc.) y también la creación de otros modos de realización de la *nominación*, que explicaremos a continuación.

#### EL *NICKNAME* EN EL CHAT

A diferencia de las conversaciones orales, el chat dispone de un sistema de opciones multimodales (Kress, 2003) que permiten, como vimos, la realización de textos que resultan de la combinación de recursos semióticos de diferente naturaleza. Los *nicknames* ponen en evidencia la preeminencia visual de estas conversaciones y la explotan proponiendo formas nominales que surgen de la combinación de recursos visuales verbales (lenguaje escrito), visuales gráficos (emoticones y juegos tipográficos) e imágenes (fotos). El repertorio de formas disponibles para la realización de los *nicknames*, en sus diferentes funciones

(vocativa, de tratamiento, referencial) posee una amplitud y variedad inéditas<sup>93</sup>.

Si bien es frecuente el uso de nombres propios convencionales, el concepto más idóneo para explicar estas formas es, en términos generales, el de *nickname*. Ésta es y ha sido la expresión que se usa en la bibliografía (Bechar-Israeli, 1995; Yus, 2001; Mayans i Planells, 2002) y también por los mismos usuarios, inclusive es la denominación que suelen darle los programas de chat<sup>94</sup>. Esta palabra condensa (al igual que el concepto de *nombre propio* para las teorías tradicionales) a todas las formas de apelación y denominación personal en el chat: desde un nombre, un apellido, una descripción hasta un apodo propiamente dicho<sup>95</sup>. Por ello, en este trabajo utilizamos esa palabra para definir a todas las palabras que cumplen la función de *nombre propio* en el chat.

Del mismo modo que nuestros apodos pueden representarnos durante un tiempo y luego cambiar, en el chat podemos cambiar de nombre o de *nickname* tantas veces como queramos. Estos procesos marcan una diferencia entre el *nickname* en el chat y el *nombre propio* legal, que nos define como personas en una sociedad dada. Mientras estos últimos (nombre y apellido) tienen consecuencias legales, porque dan cuenta de una identidad marcada por una organización social y política determinada, los *nicknames* no las tienen, son circunstanciales y funcionales a la interacción, como lo son las identidades que construyen.

Como vimos en los capítulos 1 y 3, los canales de chat constituyen contextos particulares de interacción: en ellos, la información contextual se reduce casi exclusivamente al intercambio verbal y, por lo tanto se encuentran restringidos los procedimientos habituales de reconocimiento a través de la

---

<sup>93</sup> Este fenómeno se justifica en parte en la relación uno a uno entre nombre y participante, en el chat, que supone la disponibilidad de tantos nombres como personas estén presentes en la interacción.

<sup>94</sup> Ver ejemplos en 3.2.

<sup>95</sup> En la vida diaria, un apodo es un nombre que recibimos de nuestro entorno y que se suma a nuestro nombre legal. En el chat, el nombre que nos identifica en términos legales desaparece y el *nickname* cumple el rol fundamental de la designación.

percepción directa de nuestros interlocutores. En particular, está ausente buena parte de la información inmediata que se nos presenta cuando nos encontramos cara a cara con alguien y que nos permite construir una identidad preliminar, si bien no necesariamente definitiva pero si fundamental para la relación: el sexo, la edad, el modo de vestir, de hablar, los gestos, movimientos. De ahí la importancia que adquiere el *nickname* en el chat: éste ofrece una primera aproximación acerca de quiénes somos y con quién –potencialmente– nos estamos relacionando. En otras palabras, es el instrumento por medio del cual nos presentamos y representamos ante los demás, y viceversa.

A partir de los *nicknames*, podemos definir el grupo social al que pertenece la persona a la que hace referencia: extracción social y cultural, edad, género, religión, entre otras cosas (Bechar-Israeli, 1995). Los *nicknames* pueden estar referidos a la dimensión física de la persona, incluyendo el peso (*Gordo, laflaca*), la altura (*Largoman, Elpeti*), el color de pelo (*Colorado, Blonde, Blackie*), los hábitos o prácticas de diferente índole (*Ironman, dominatrix64, l'ingenieri*), biográficos (*Laura74; Divorced-sin-children, casado-solo*), culturales (*BlueVelvet, Stardust, Monalista, Príncipe de las mareas*), etc.

Una de las diferencias fundamentales que plantea el *nickname* en los chats reside en la autoría (Noblia, 2006b). Por lo general, uno recibe –como en el caso del nombre propio– los apodos de la gente que lo rodea, del entorno, de nuestra familia, incluso podemos tener más de uno, según los ámbitos o grupos sociales de los que formemos parte. En cambio, en el chat, el *nickname* es creado por el mismo usuario.

#### COMPOSICIÓN<sup>96</sup>

Como dijimos y tal como ocurre en los contextos cara a cara, el contenido

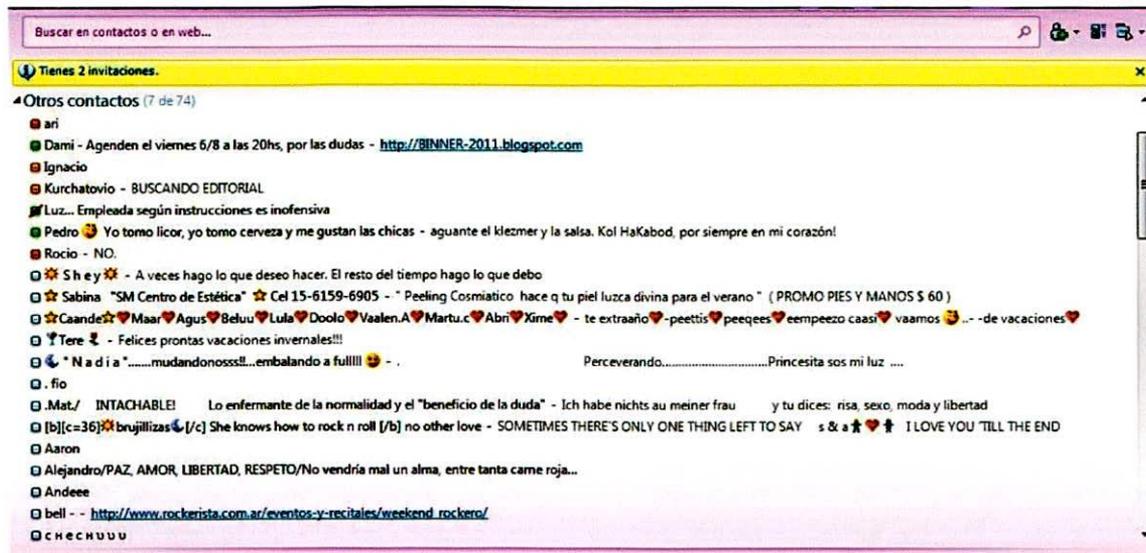
---

<sup>96</sup> Utilizamos aquí la clasificación que realiza Bechar –Israeli (1995) para clasificar los *nicknames* que figuraban en canales de chat locales.

simbólico de los *nicknames* reproduce el modelo cultural y los procesos de cambio social en los que se hallan inscriptos. Según la clasificación propuesta por Bechar-Israeli (1995), los *nicknames* se componen típicamente a partir de su relación con:

Relación con	Ejemplos
literatura, cine, videojuegos y televisión	<Godot>, <Frodo>, <Marilyn>, <chica almodovar>
flora y fauna	<luciérnaga>, <tulipán>, <pasionaria>
gente famosa. Estos apodos son tomados del mundo real. Sin embargo, a diferencia de los nombres de flora y fauna, hay en ellos un gesto de identificación o de distanciamiento (por parodia o ironía)	<Elvis>, <Yeniferlopez_perez_gomez>
objetos inanimados de clases diferentes: autos, alimentos, bebidas, marcas, etc.	<BMW>, <Bigmac>, <JB>
características de la persona: rasgos de carácter, aspecto físico, descripción del estado de ánimo, profesión, gustos, etc.	<Bigsmile4u>, <timidona>; <pechugona>, <largoman>; <apedreado>, <desvelado>; <director>, <piloto>, <doctor>; <rockera>
nacionalidad	<el alemán>, <El_inglés>, <polaco>
edad (joven/viejo)	<pendex>, <madurito>
filiación con otras personas	<hijodeBono>
tecnología, software y órdenes de IRC	<irc>, <nickme>
meta-comentario del anonimato del medio	<yo>, <desconocido>, <NN>
juego con la lengua y la tipografía.	<T2>, <kpa>
onomatopeyas o imitación de sonidos	<tamtam> que imita el sonido de un tambor, <tototoo> la imitación del sonido de un tren
sexo	<guachita>, <yegua>
temas tabú	<fuckjesus>, <hitler>, <el ángel de la muerte>

Esta descripción considera desde los nombres propios convencionales hasta algunas descripciones definidas de las personas. En ella, sin embargo, no están contemplados otros modos particulares de denominación que marcan una diferencia fundamental con los *nombres propios* en los usos convencionales. Veamos algunos ejemplos extraídos de una lista de contactos en la que figuran los *nicknames* de las personas que están chateando:



Como vemos, además de los nombres propios (*ari, Dami, Ignacio, Pedro, Rocio*), figuran invitaciones (*agenden el viernes 6/8 a las 20hs, por las dudas*), emoticones, links (*http://BINNER-2011.blogspot.com, http://www.rockerista.com.ar/eventos-y-recitales/weekend\_rockero/*), números de teléfono, publicidades, etc. En algunos de estos casos, las designaciones mismas están compuestas por esos recursos combinados (*Alejandro/PAZ, AMOR, LIBERTAD, RESPETO/No vendría mal un alma, entre tanta carne roja...*). Si observamos esos usos, veremos que las formas que adquiere la nominación como recurso referencial son muy variadas.

Por un lado, podemos decir que el *nombre propio personal* aparece en todas las formas descritas en la bibliografía (Fernandez Leboranz, 1999; Poynton, 1990), desde el nombre real (*Ignacio, Pedro*), el *nickname* convencional (*Chechuuu, Shey*), ya sea en sus formas completas o apocopadas (*Dami, Mat, bell, Tere*); también como descripciones definidas (*el príncipe de las mareas, la chica almodovar*). Estas formas cumplen con el propósito fundamental del nombre, que es la designación unívoca que diferencia a la persona de los demás en términos referenciales, y que también brindan información acerca de su género, su edad y su universo sociocultural. A todas estas formas de designación también las consideramos como *nickname*.

Para entender este tipo particular de denominación, es interesante

considerar la diferenciación que Fernández Leboranz (1999) realiza entre los nombres propios *puros* y *las expresiones denominativas de base descriptiva o mixta*. Éstas últimas tienen un uso descriptivo, atributivo y también referencial. Tienen la capacidad de designar a la persona de un modo único, aunque a diferencia de los *nombres propios*, no pueden operar en cualquier situación (o mundo posible). Así, por ejemplo, la descripción “*la mujer de mi vida*”, funcionará referencialmente sólo en aquellos casos en que quien los utilice haga mención a esa mujer. Este aspecto lo diferencia del nombre propio, que es estable en cualquier situación, precisamente porque no es descriptivo. En el chat, tanto los *nombres propios* como las *descripciones definidas* tienen el mismo grado de estabilidad en la designación porque no son permanentes<sup>97</sup>. La unicidad y la determinación del nombre están circunscriptas a la duración de la sesión de chat. La relación unívoca de la persona con su nombre se asienta en el hecho de que sólo puede existir un nombre de esas características en el canal a la vez, (no puede haber dos personas que se llamen *Juan*), de ahí la necesidad, por un lado, de crear nombres nuevos (que en general se alejan de las formas convencionales) y, por el otro, la posibilidad de utilizar recursos que operen descriptivamente sin perder –por su unicidad– el carácter referencialmente unívoco que exige la designación. Estas formas suponen un paso más allá de las descripciones definidas, ya que pueden no ser descriptivas pero designar igualmente a la persona, en la medida en que, en esa sesión, ese *nickname* es la persona.

Estas nuevas formas de *nominación* se diferencian fundamentalmente de las formas convencionales del nombre propio por: a) admitir formas discursivas más complejas que una palabra; b) ser contextualmente dependientes; y, fundamentalmente, c) por combinar recursos semióticos distintos, multimodales.

a) Como decíamos, el *nickname* puede realizarse a partir de formas textuales descriptivas no definidas, sin perder su carácter determinativo y único,

---

<sup>97</sup> Los nombres pueden variar de sala en sala según su disponibilidad. La relación entre la palabra y la persona es única, por eso no puede haber dos personas con el mismo nombre.

garantizado por las características del contexto<sup>98</sup>.

Formas descriptivas	<p>&lt;morochoytierno&gt;                  &lt;JuandeSantelmo7x15&gt;                  &lt;Big©xyou&gt;                  &lt; Yo soy aquel&gt;                  &lt;HOMOERECTUS&gt;                  &lt;el_vigilante_crudo&gt;                  &lt;_VamPIrE_bOy_&gt;                  &lt;Femenino45&gt;                  &lt;machito21&gt;                  &lt;orgullo de su mamá&gt;                  &lt;ChUrRaSkiTa&gt;</p>
Formas narrativas	<p>&lt;Me dijiste que ibas a llamar y acá estoy esperando&gt;,                  &lt;Alice, la hermana de Robin!!!!jajaja por fin después de un largo camino, varios viajes a Paraná, mucha ayuda, ya está!!! Ya pasó el concurso!!! Sra. Secretaria!!! Ja&gt;</p>
Formas argumentativas	<p>&lt;+P Tiemblen gallinas, soy de boca y me la banco&gt;                  &lt;PuNk Is NoT A CrIm&gt;</p>
Formas dialógicas	<p>&lt;ktepasa&gt;</p>
Formas poéticas	<p>&lt; Por vos yo bajaría el sol o me hundiría en el mar&gt;</p>

Estas formas reponen los registros (Halliday, 2004) de los contextos de donde se extraen. A modo de ejemplo, <Femenino45> remite al registro burocrático de la Policía; <+P Tiemblen gallinas, soy de boca y me la banco>, a los cánticos de las canchas de fútbol; <HOMOERECTUS>, al discurso científico.

Cabe destacar, asimismo, la carga valorativa (Martin y White, 2005) que tienen en la mayoría de los casos, realizada en forma inscripta o evocada. Por ejemplo, en el caso de <morochoytierno>, la combinación de dos atributos -uno

<sup>98</sup> Como vimos, en el capítulo 1, el canal exige esa relación uno a uno entre nombre y persona.

que introduce una apreciación (*morocho*) que refuerza el carácter sexual de la persona, y otro que refuerza el afecto (*tierno*)- define a la persona a partir de una síntesis perfecta que cruza dos valores culturalmente fundamentales en materia amorosa. Algo similar, aunque marcado por la ironía, se plantea con *<machito21>*; en este caso, el cruce se da entre dos apreciaciones positivas presupuestas por los términos que componen el nombre: la juventud (21 años) y un rol sexualmente activo (*machito*).

b) A diferencia de los nombres propios convencionales, los *nicknames* son funcionales a la interacción y por ello en muchos de los casos resultan ser contextualmente dependientes. Este aspecto puede observarse particularmente en los salones públicos, no en los programas persona a persona, asociados más estrechamente con la identidad pública del usuario<sup>99</sup>. Uno de los factores más condicionantes en la definición de los *nicknames* es el registro que impone el salón donde se da la conversación. En algunos casos, incluso, los apodos surgen del proceso mismo de la interacción o dan cuenta de los propósitos del intercambio:

<i>Nicknames</i> motivados por el contexto	<b>Motivados por el devenir del diálogo:</b> <i>mamá de manguera</i> <sup>100</sup> .
	<b>Motivados por el propósito:</b> <i>&lt;busconovioamante&gt;</i> , <i>&lt;Palermo38&gt;</i> (como las coordenadas tiempo +edad) <i>JuandeSantelmo7x15</i> (coordenadas espaciales + rasgos físicos) <i>&lt;morochoytierno&gt;</i> (rasgos físicos y psicológicos apelativos)

c) Por último, los *nicknames* pueden configurarse a partir de la combinación de recursos semióticos de diferente naturaleza, aunque

<sup>99</sup> Es importante aclarar que en los programas como el MSN, la referencia es clara, se sabe quién está detrás de ese *nickmane*, cosa que no ocurre en los canales públicos de programas como UOL o IRC.

<sup>100</sup> Este *nickname* surgió de una de las conversaciones del corpus en la que alguien cuyo *nickname* era *Manguera* hostigaba al resto en la conversación. Pasado un tiempo, ingresó un usuario con el *nickname* *Mamá de Manguera* y desde ese rol se encargó de neutralizar las agresiones del primero, que terminó por abandonar el canal de chat.

especialmente visuales: textos escritos, juegos tipográficos, emoticones y signos gráficos, entre otros.

	<Lolip♥ρ☺>
Nicknames	<Big☺xyou >
multimodales	<★Fabiolita, con la paciencia más corta que de costumbre> <Yo soy <a href="http://www.youtube.com/watch?v=HZBUb0EInNYJA">www.youtube.com/watch?v=HZBUb0EInNYJA</a> >

En los ejemplos presentados vemos combinaciones diversas, de palabras o frases y dibujos (*Lolipop*); palabras y emoticones (*Bigsmileforyou*); frases que incluyen un hipervínculo. Este último resulta de particular interés porque para reponer la identificación del yo debemos activar el link, que dirige a un video de Elvis Presley cantando *Love me tender* (debemos entender a ese *nickname* como “Yo soy Elvis Presley”). Las posibilidades son múltiples, en la medida en que la tecnología digital admite la codificación de distintos modos semióticos a la vez.

El siguiente es un caso extremo: visualmente, el *nickname* aparece en la pantalla de esta manera:

IvØnÑé].\_..// :( nø ëñt\*€§ Dú€©êmËnt€ èN ÊsÁ |~ri\$te ñøçµË/ RÁβið  
°abIÄ Ç°nt°ã £Ã Ç£Á°ÍĐâĐ qÛ€ Mûëre <°(((( ☺.

El texto que se extrae de esta escritura irregular es el siguiente: *Yvonne. :( no entres dulcemente en esta triste noche /rabia, rabia contra la claridad que muere. <°(((( ☺*. En él, se combinan emoticones (el del llanto, después del nombre; el de tristeza, al cierre de la frase), dibujos (<°(((() y el texto (que incluye, además del nombre <Yvonne> caracteres de otros alfabetos, combinados con el nombre). Estos casos permiten observar la complejidad composicional y funcional del *nickname*, en contextos en los que no hay modo de precisar una referencia que no sea el mismo nombre.

A modo de cierre, decimos que la estrategia de la *nominación* se realiza a partir de la combinación de recursos de diferente naturaleza semiótica y de diferente orden discursivo (de unidades gramaticales, como el nombre propio a discursivas, como textos breves). Para explicar su composición presentaremos un ejemplo:

1	<_Lan-_>	Hola
2	<lua>	hola
3	<lua>	cómo estás?
4	<_Lan-_>	Muy bien. Nos conocemos ya?
5	<lua>	creo que sí
6	<lua>	yo soy paula

El *nickname* se configura en el chat como una tercera persona (nombre o descripción definida), pero que en el plano de la interacción actúa como una primera: <\_lan-\_> y <lua> son la realización multimodal (verbal + gráfica en el primero; verbal en el segundo caso) de terceras personas gramaticales. Sin embargo, ambos *nicknames* realizan en el diálogo a la primera y a la segunda persona en estas conversaciones. Por ejemplo, en el turno 3, el *nickname* de esa segunda persona (el vos) es *Lan* que refiere claramente a la persona que intervino en el turno 1. La primera del plural (el *nosotros* del pronombre y el de la flexión) del turno 4, es una referencia exofórica de los *nicknames* de los turnos precedentes. En el turno 6, el *yo* refiere a ese nombre (*Lua*) que lo precede. La realización pragmático-discursiva de ese sujeto discursivo admite recursos de diferente índole, porque lo que garantiza esa función referencial es la distribución gráfica en la pantalla del chat<sup>101</sup>. La ubicación espacial de estos *nicknames* es la clave de contextualización (Gumperz, 1982) que permite identificarlos como las personas del diálogo.

<sup>101</sup> Incluso, puede suceder que ese sujeto no intervenga en ninguna conversación, pero su presencia en la pantalla lo construye potencialmente como tal.

Esas formas multimodales de realización de la *nominación* resultan, entonces, de la combinación de recursos verbales diversos (pronombres, nombres propios, frases, textos; que pueden aparecer solos o combinados con dibujos, fotos, emoticones, hipervínculos); y un recurso pragmático-discursivo particular: la posición paratextual que lo constituye en la referencia indiscutida de lo dicho en ese turno. Esta tercera persona dramática<sup>102</sup> (Cabo Aseguinolaza y do Cebreiro Rábade Villar, 2006) se redefine gramaticalmente como una primera persona y se constituye como el referente deíctico del discurso. Cualquiera de las formas mencionadas (u otras) podría configurar la nominación, siempre que ocupe esa posición fija y determinada por el mismo *software*<sup>103</sup>.

Las posibilidades de componer *nicknames* cada vez más elaborados se ha incrementando a lo largo de esta última década, debido a las posibilidades crecientes que aportan las tecnologías<sup>104</sup> y también por la naturalización de las pautas culturales y grupales de estas nuevas formas de conversación.

#### 4.2.2 LA INDIVIDUACIÓN

Otra de las estrategias que caracterizan a los procesos autoidentificación en las instancias previas a la interacción es la *individuación*. Definimos como tal a la presentación que realiza la persona de sí misma como individuo, en aquellos aspectos, rasgos, valores, experiencias y situaciones que lo definen y lo diferencian (o vinculan) con los demás. Esta estrategia permite observar de qué modo la persona se individualiza a partir de categorías sociales generales.

---

<sup>102</sup> *Dramatis personae* (Cabo Aseguinolaza y do Cebreiro Rábade Villar, 2006): "sujeto de acciones discursivas y no discursivas (...) entidad susceptible de ser caracterizada por la direccionalidad, la identidad o la intencionalidad".

<sup>103</sup> Esta estrategia también puede observarse en la configuración de las direcciones de correo electrónico, en las que la distribución gráfica permite reconocer el límite de lo que configura el *nickname*. La @ define al primer término como nombre, ya que después del símbolo se consigna el nombre del servidor. Las direcciones de correo electrónico suelen conformarse por las iniciales del nombre más el apellido, el nombre y una fecha (la de nacimiento, la del año en que se formó la cuenta de correo, etc.). A pesar de que existen formas muy elaboradas de conformar la dirección de *email*, lo más común son los nombres propios de los usuarios o variantes de ellos.

<sup>104</sup> Es importante el desarrollo de nuevos soportes y tecnologías que facilitan la incorporación de sonidos e imágenes al chat (teléfonos celulares, cámaras de foto digitales, por ejemplo).

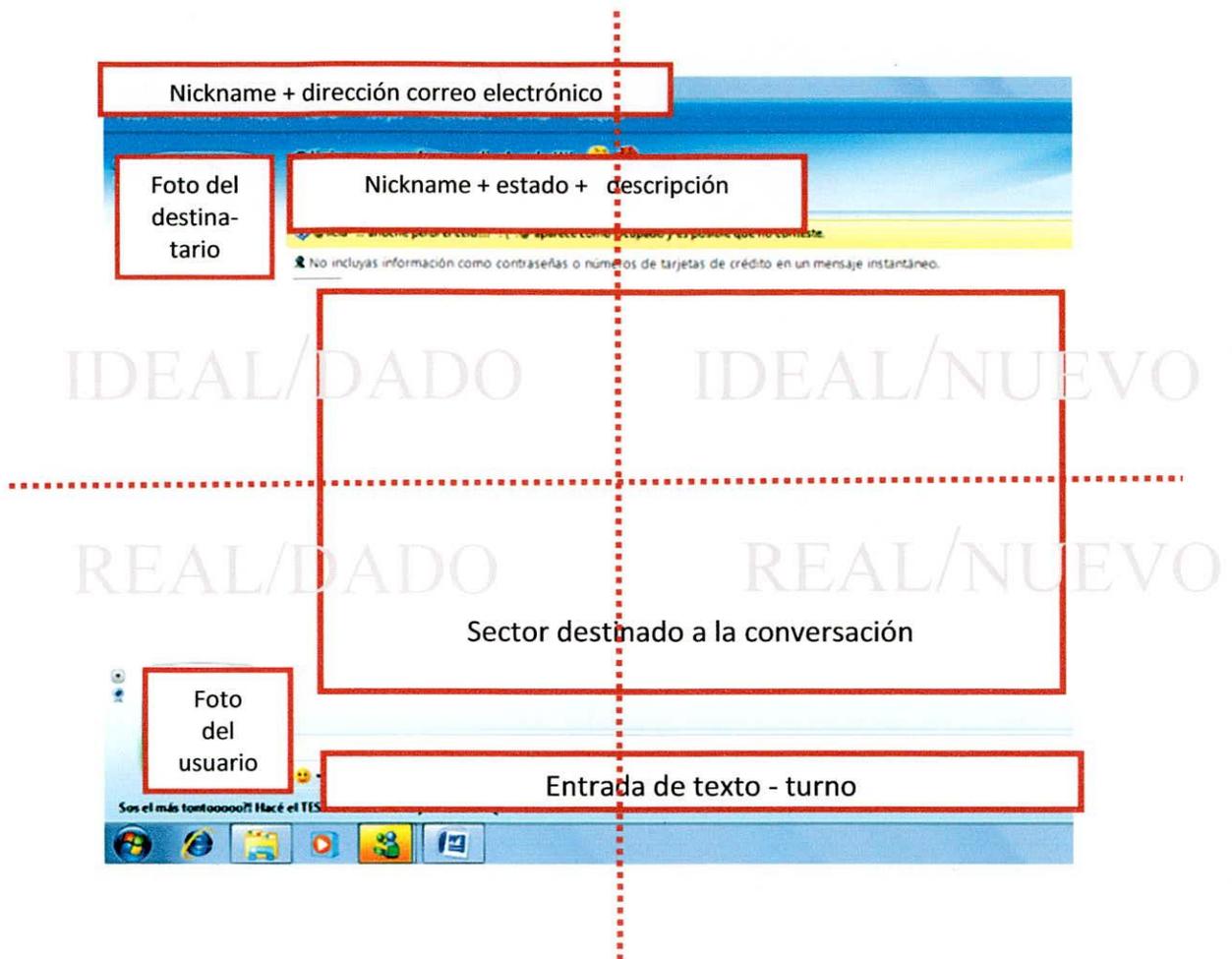
En términos más precisos esta estrategia configura a la persona a partir de *atributos particulares que la distinguen de los demás*. Del análisis de los textos surgieron las categorías semánticas (Pardo, 2000; 2003) fundamentales que articulan esta estrategia: (i) el *nombre*- (que ya fue tratado en el apartado anterior); (ii) el *cuerpo*; (iii) la *historia de vida* o *biografía*, (iv) la *subjetividad* (*sentimientos, emociones, valores, creencias, conocimientos, etc.*); y (v) el *contexto* (*lugar, tiempo*) particular.

Antes de comenzar con el análisis, es importante tener en cuenta dos cuestiones vinculadas a esta estrategia con relación a su instancia de realización previa a la conversación: a) la construcción identitaria fuera del diálogo es realizada por la misma persona y no surge de una interacción directa con otros; sin embargo, b) opera definiendo los contextos en los que posteriormente se realizará el intercambio. Estos aspectos dan cuenta de una identidad de la persona que funciona como contexto o marco de contextualización (Goodwin, 1995), que se proyecta sobre el diálogo, aportando claves para su interpretación. La función primordial de esta estrategia es la contextualización (Gumperz, 1994) de los significados que se intercambian durante la conversación<sup>105</sup>.

Del mismo modo que en la *nominación*, en estos textos los recursos que se combinan son multimodales (Kress, 2003) y cumplen funciones diferentes. En el caso que presentamos a continuación, podemos ver la pantalla que enmarca la página en blanco, en la que una vez que comienza la interacción se proyecta el texto. El diagrama de esta ventana está preconfigurado por los programas del chat y admite, en algunos sectores, el ingreso de fotos, textos, etc. Si observamos su diseño podemos reconocer una distribución que enmarca cada una de las acciones que puede realizar el usuario.

---

<sup>105</sup> Como aclaramos en el capítulo 3 de esta tesis, no todos los salones y programas de chat permiten estas configuraciones. En este caso, hacemos referencia a las conversaciones que se realizan en el MSN.



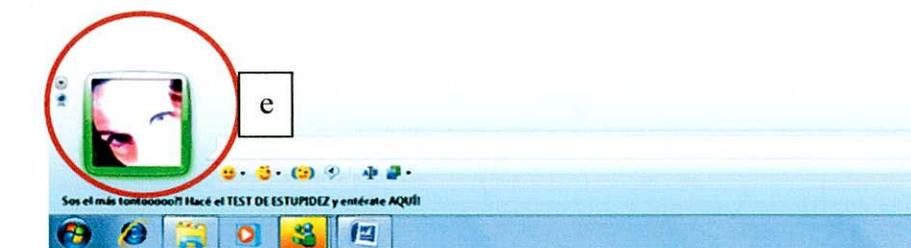
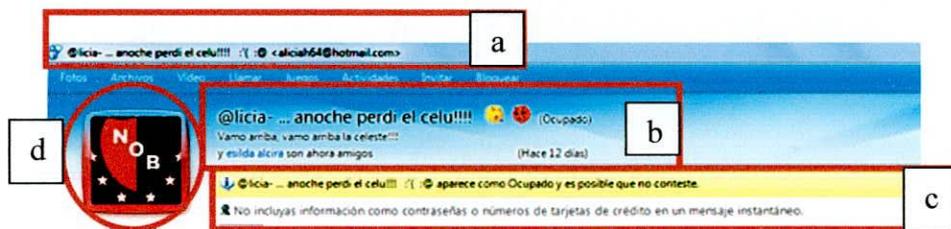
La composición visual de estas pantallas definen los espacios que establecen lo dado y lo nuevo; lo ideal y lo real (Kress y van Leeuwen, 1998). En estos marcos de interacción, lo *dado* por supuesto en el plano de lo real es la identidad del usuario, y en el plano ideal (de menor certeza), la de su interlocutor. Lo *nuevo* coincide con el producto de la interacción, con la conversación que se va desarrollando en la pantalla. Este texto dinámico que va ingresando con cada intervención que realizan los participantes, además, refuerza el lugar de preeminencia del intercambio<sup>106</sup>.

A partir de un diseño estándar, el usuario puede personalizar estas pantallas; puede optar por cambiar los colores de los diferentes encuadres gráficos, elegir texturas para los fondos de pantalla, elegir tipografías y colores para los textos. Si bien el diseño está predeterminado por el programa, existe

<sup>106</sup> El movimiento resulta ser un recurso de atracción para el ojo.

todo un sistema de opciones gráficas disponibles que la persona puede actualizar, creando un espacio particular. Esa configuración suele expresar opciones de género y edad: los colores (el rosa es más frecuente en las mujeres, y en especial cuando se trata de niñas y adolescentes) o las tramas de fondo (por ejemplo, las florales). Estos aspectos gráficos constituyen indicios de la identidad de los usuarios y colaboran en la representación ideativa y valorativa (Halliday, 2004; Martin y White, 2005) de esa persona.

Además del diseño, como podemos observar en el siguiente ejemplo, existen sectores predeterminados para la publicación de cierto tipo de archivo: fotos o textos. Veamos un ejemplo:



En este caso, vemos que la pantalla presenta:

- a) El *nickname* del usuario, compuesto por una referencia biográfica, el nombre propio y dos emoticones<sup>107</sup> (@licia... anoche perdí el celu!!! :':(@) y la dirección de correo electrónico ([aliciah64@hotmail.com](mailto:aliciah64@hotmail.com));

<sup>107</sup> Los emoticones son los del llanto :'( y el de rabia :@).

- b) una referencia contextual que alude al Mundial de fútbol (*vamo arriba, vamo arriba la celeste*).
- c) una referencia contextual que alude al chat (*@licia... anoche perdí el celu!!! :':@) Aparece como ocupado y es posible que no conteste*).
- d) una imagen que vincula al interlocutor (Alicia) con sus simpatías deportivas: el escudo de *Newells Old Boys* de Rosario, Santa Fe;
- e) la foto del usuario (*Blonde*).

Como podemos ver, esta configuración referida a *@licia* se activa en la pantalla de *Blonde*: es decir, es una construcción que opera retóricamente, está destinada a captar la atención del interlocutor. En ese sentido, decimos que opera en la construcción del tenor (Halliday, 2004; Poynton, 1990) de la relación.

En estos casos (al igual que en la *nominación*) también los recursos son de diferente naturaleza semiótica: verbales, visuales, hipertextuales (los que, a su vez, permiten la activación de otros recursos textuales y audiovisuales), que dan cuenta de estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) multimodales.

Estos recursos combinados articulan la estrategia de *individuación* que se realiza a través de categorías semánticas (Pardo, 2003) vinculadas a la dimensión *corporal* (la identidad física), *biográfica*, *contextual* (en sus distintas instancias, inmediatas y mediatas), y *subjetivo* (entendiendo como tal a los aspectos emocionales, a las creencias, saberes, valores de las personas). A continuación, desarrollaremos cada caso.

#### EL CUERPO

En general, una de las formas privilegiadas de asignación de una identidad en la vida cotidiana se da a través de la continuidad corporal, la apariencia física (Revilla, 2003). El *cuerpo* tiene la particularidad de expresar esa permanencia, incluso en el crecimiento y el envejecimiento: da cuenta de la paradoja de que somos siempre los mismos aunque estemos en constante cambio. Esta función

del cuerpo es fundamental porque unifica al sujeto frente a la variabilidad y la heterogeneidad de la experiencia.

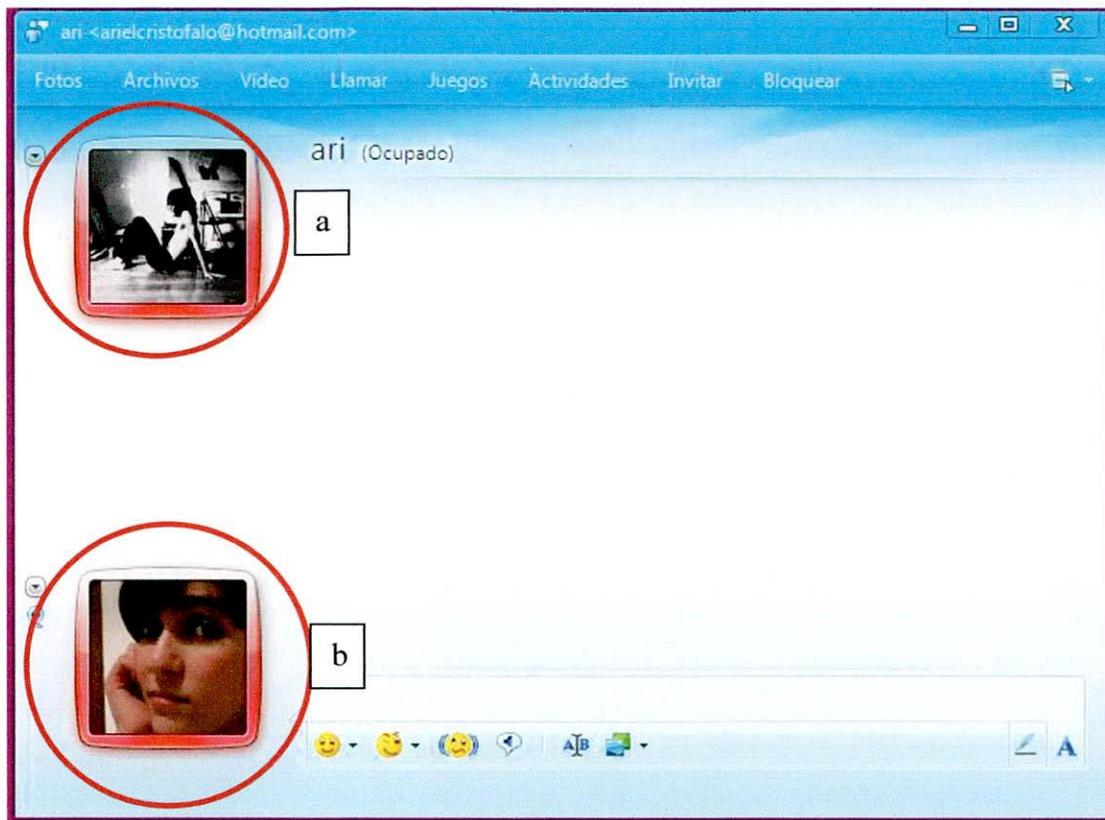
Paradójicamente<sup>108</sup>, en el chat, tal como ocurre en otros ámbitos, el *cuerpo* es uno de los principales recursos de individuación, ya sea como *representación verbal* (como construcción realizada a través de palabras) o como *imagen*. De ese modo, podemos reponer el cuerpo del otro a través de los datos que éste da sobre sí mismo o por las imágenes que provee.

Uno de los aspectos físicos más significativos del cuerpo es el *rostro* o *cara*<sup>109</sup>, que es considerado el “territorio del cuerpo donde se inscribe la distinción individual” (Le Breton, 2010). Constituye el medio privilegiado para demarcar al individuo y traducir su unicidad. La cara es el espacio que condensa la expresividad del sujeto. En el chat, las fotos que más frecuentemente se publican en las ventanas del chat son retratos completos o un detalle, generalmente los ojos, la boca o el perfil que más lo representa. Aunque no son las únicas, ya que podemos encontrarnos con imágenes que lo reproducen en cuerpo entero (o partes de él) e incluso que ponen el foco sobre partes menos reconocibles como las manos, los pies, la espalda o la nuca. Del mismo modo que las fotos de los documentos públicos suponen una determinada composición (ángulo y enfoque) a fin de garantizar la correcta identificación de la persona, en el chat las fotos rara vez son espontáneas. Por el contrario, en ellas puede observarse una elaboración deliberada de quienes la publican, respecto del tipo de toma, color, brillo, saturación y textura. Veamos un ejemplo:

---

<sup>108</sup> Decimos que es una paradoja en la medida en que el cuerpo físico (y sus metáforas) es el gran ausente en este tipo de interacción.

<sup>109</sup> Según Le Breton (2010) “el rostro y el nombre reunidos: los dos polos de la identidad social e íntima. Foto del rostro, por supuesto, no de otra parte del cuerpo ni del hombre entero. Sólo el rostro basta para certificar la identidad”, para explicar la diferencia con los demás.



En este caso aparece, por un lado, el retrato de la usuaria (*Rocío*) en un *primerísimo plano* (b); el enfoque enmarca los rasgos más sobresalientes (ojos, nariz y boca). La luz (de izquierda a derecha) permite observar con claridad cada detalle de la cara y sus colores. La composición de la foto promueve el contacto con el interlocutor: el vector (Kress y van Leeuwen, 1998) que traza la mirada de Rocío está orientado hacia el lector (es decir, el potencial interlocutor en estas charlas). Podemos decir que esta foto tiene un alto valor epistémico (Acaso, 2006) ya que apunta a mostrar con detalle los rasgos de la persona y reponer, de ese modo, la situación cara a cara.

La foto de su interlocutor (*Ari*), en cambio, es un *plano general* y contextualizado (a). Aquí, la persona se presenta en el marco de un contexto de intimidad: su cuerpo semidesnudo y lo que parece ser su habitación. La perspectiva que realiza este enfoque marca distancia con la persona, que aparece alejado y mirando hacia uno de los costados. No hay contacto entre la persona y su interlocutor (el vector que traza su cuerpo y la mirada están dirigidos a un lugar indefinido, fuera de la percepción del lector). La imagen es narrativa (Kress

y van Leeuwen, 1998) dado que no pretende brindar información precisa acerca de cómo es la persona (los rasgos no pueden ser recuperados, aunque si el sexo y una edad aproximada), sino narrar una situación que representa a esa persona. Las imágenes en blanco y negro confunden a la figura con su entorno, creando un todo orgánico. *Ari* se representa ante el lector como una parte integrada a un escenario que lo presenta en su mundo.

Como podemos ver, las fotos resultan así una fuente significativa de información respecto de la persona. En algunos casos, estas imágenes se complementan con otras, dinámicas, que se activan a través de los videos<sup>110</sup>. En esos casos, se profundiza aún más no sólo el acceso a la dimensión corporal ausente, sino también a aspectos de la biografía.

Con la aparición del chat, se celebraron las ventajas que supuestamente tenían estas prácticas de neutralizar el peso de la dimensión corporal (Ma, 1996). Sin embargo, como podemos observar en la mayoría de los chats, parte de las acciones están destinadas a reponerla y, de este modo, la dimensión física ingresa poderosamente a través de distintos recursos multimodales en el discurso. En este sentido, decimos que en el chat el cuerpo configura uno de los recursos más cruciales en la construcción de la identidad de sus usuarios.

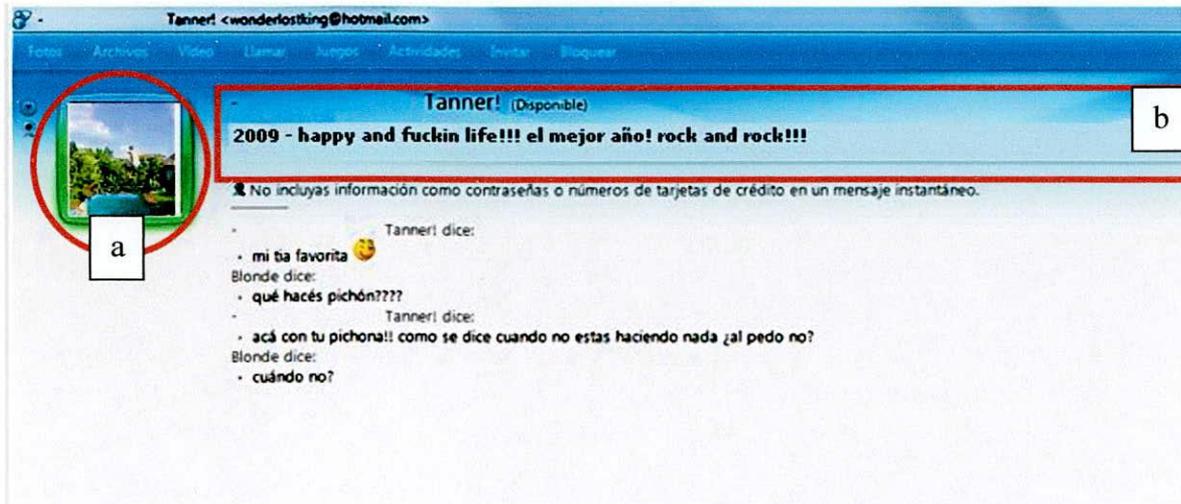
#### LA BIOGRAFÍA

En la *individuación*, otra de las categorías semántico-discursivas que se relevan del corpus se vinculan a aspectos de la vida de la persona; son referencias biográficas, que presentan sucesos, personajes, lugares y momentos particulares.

---

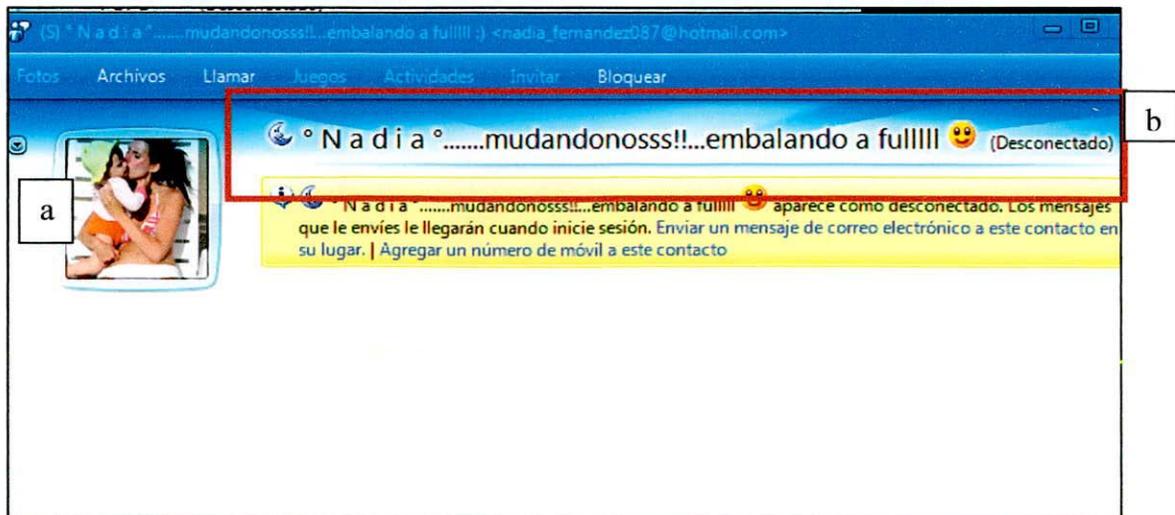
<sup>110</sup> Es importante recordar que en algunos programas la conversación puede realizarse a través de cámaras y a través del canal de chat escrito alternando la conversación entre una realización oral y otra escrita simultáneamente. La imagen en vivo del interlocutor introduce un tipo de conversación convencional, en la que se activan recursos propios de la conversación cara a cara.

Éstas se presentan bajo la forma de imágenes o de textos e incluso por la activación de videos o páginas web (*Facebook, Flickr*<sup>111</sup>, etc.). Veamos un ejemplo:



Aquí podemos ver un caso típico en el que confluyen la imagen y el texto para referir a *Tanner!*. La foto que lo identifica (a) es un plano general de él tirándose a la pileta, en la que hay chicos bañándose. El movimiento de la imagen, la luz clara y los colores cálidos colaboran en mostrar una escena alegre de verano. La imagen grupal repone al participante rodeado de amigos. A esta escena la complementa el texto (b): *2009 - happy and fuckin life!!! El mejor año! rock and rock!!!*. El uso del inglés refuerza las pautas comunicativas de su grupo: jóvenes a los que les gusta el rock; y destaca con el *cambio de código* (el pasaje al español) la síntesis de esa escena (*el mejor año*). Podemos decir que esta construcción multimodal no apunta a mostrar la dimensión física, sino a recrear una escena, un momento particular de su vida, que él valora positivamente. La síntesis narrativa que aporta el texto es recreada por la imagen que nos permite percibir en forma directa esa situación. Otro ejemplo nos muestra otro caso de esta categoría:

<sup>111</sup> *Flickr* es un sitio web que permite la organización y publicación de fotografías digitales, a las que se les puede agregar descripciones.



Aquí, la imagen y el texto configuran de manera complementaria un relato con personajes (un plural que incluye a la madre y a la hija en la foto), acciones (*embalando* y *mudándose*), tiempo (el dibujo de *la luna* sitúa la acción en la noche) y el emoticon, que opera como clave de contextualización de que todo eso es felicidad. Las marcas gráficas operan marcando la aspectualidad de la acción a través de recursos multimodales: los puntos suspensivos ubicados antes y después del gerundio refuerzan el valor durativo de esta opción gramatical; al tiempo que funcionan como enfatizadores (Martin y White, 2005) del emoticon, en especial los signos exclamativos. La carga valorativa (afectiva) de este texto se realiza tanto a partir de recursos gráficos como léxicos: las marcas de afecto no sólo están inscriptas y enfatizadas a través del léxico (*a fullllll*), sino por lo gráfico (las diferentes marcas gráficas señaladas) y por la foto.

En estos ejemplos, podemos ver cómo en las pantallas se va filtrando la vida cotidiana de las personas a través de menciones o relatos que ellos mismos van realizando. A través de ellos, además, se transmiten modos de pensar, sentir y valorar propios del sujeto, es decir, como aspectos vinculados a la subjetividad, a la dimensión interna de la persona.

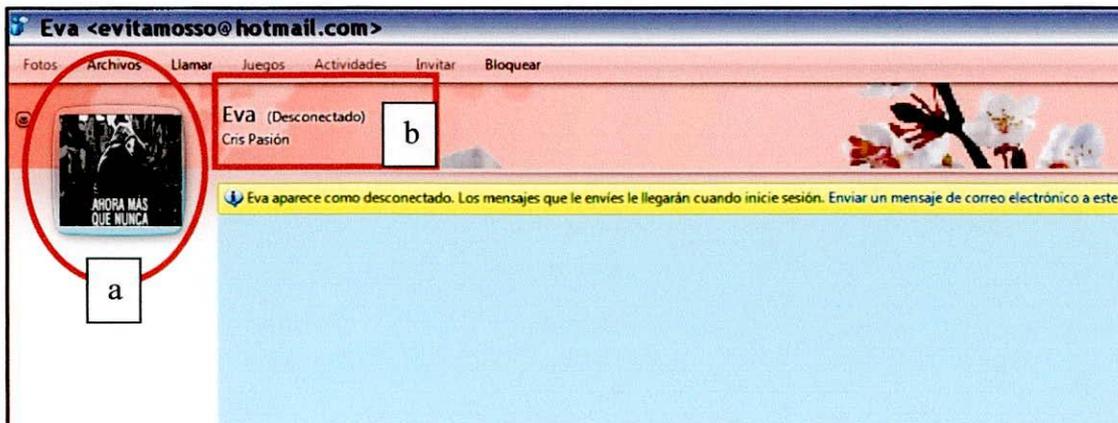
## LA SUBJETIVIDAD

Otra serie de recursos que individualizan al usuario del chat se construyen a través de la expresión de valores, sentimientos, creencias, emociones, que la persona articula a través de imágenes, palabras y recursos gráficos de distinta índole. Estos aspectos dan cuenta de la subjetividad de la persona y se despliegan en el chat de muchas maneras: algunas muy simples, como la elección de un *nickname*, y otras más complejas que involucran diferentes recursos y dispositivos que aparecen en estas pantallas. Podemos decir que, en mayor o menor medida, la subjetividad siempre está presente en estos marcos de interacción. Veamos algunos ejemplos:



En este caso, lo que se pone en foco es un hecho político particular: la muerte de Mariano Ferreyra, militante del Partido Obrero. La foto y el texto interpelan al lector, en la medida que lo incluyen en esas acciones (*Para que ahora “no avance la derecha”, el primer paso es meter preso a Pedraza, responsable intelectual del asesinato de Mariano*). Ambos recursos definen a la usuaria ((F)Fabiola) en una línea política clara que no se reduce a su filiación con ese partido, sino que, además, se realiza en forma expresa a través del texto: los valores y principios que reivindica son adjudicables a una posición de izquierda. Existe un uso político de este espacio que evidencia claramente la ideología de la

persona. Algo similar –aunque no tan directo– sucede con el ejemplo que presentamos a continuación:



Aquí la foto satura el mensaje. La usuaria publicó esta foto (a) luego de la muerte de Néstor Kirchner. La descripción que coloca luego del *nickname* plantea desde la emoción y los sentimientos su posicionamiento político (*Cris Pasión*). El léxico tiñe evaluativamente (Martin y White, 2005) esa militancia: la marca de afecto<sup>112</sup> y de cercanía de *Eva* con Cristina Kirchner se inscribe en el uso apocopado del nombre y la inscripción del afecto en una opción léxica de alto grado (*pasión*). Por otro lado, esa misma expresión opera como clave de contextualización respecto del contexto político: *crispación* fue la palabra que utilizó la oposición para definir negativamente la actitud de Néstor Kirchner. Aquí se redefine en un sentido positivo.

Es interesante observar la marca de género que plantea la pantalla. Si bien el motivo que aparece como fondo es uno de los que propone el programa dentro del menú de opciones, es una opción marcada por la convención como femenina (el color rosa pastel, las flores), aspecto que se refuerza por la mención sólo de nombres de mujeres signadas por la política: *Eva* y *Cristina*. En este caso, entonces, la imagen que presenta *Eva* apela a distintas dimensiones de su subjetividad: su posición como mujer y también su lugar como sujeto político. El *nickname* que figura en la dirección de correo electrónico complementa

<sup>112</sup> Poynton (1999) destaca como marca interpersonal de cercanía y afecto a los apodos y a las formas apocopadas del nombre propio.

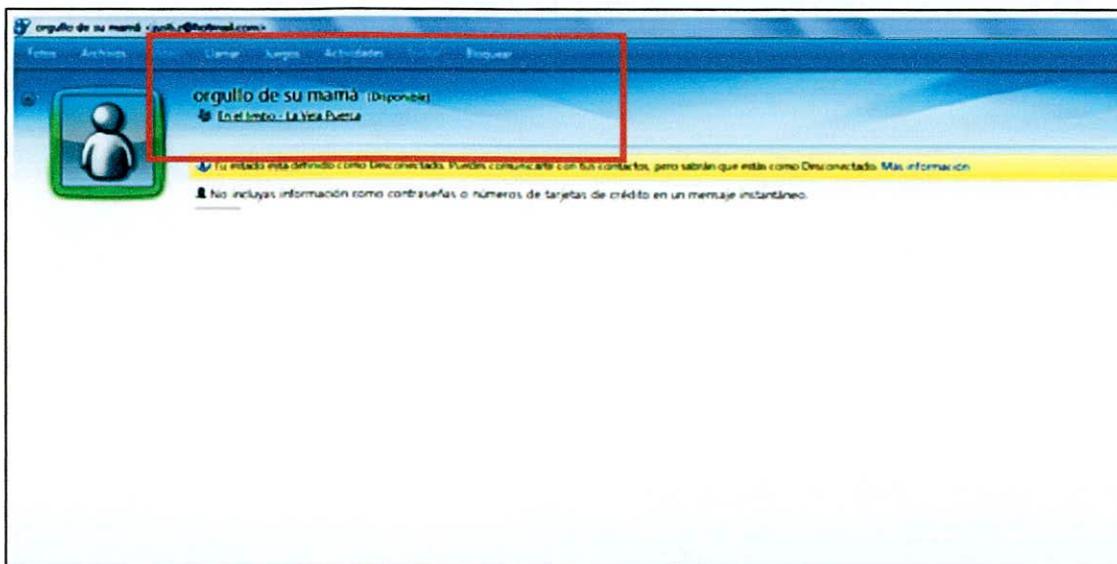
biográficamente esa información al ingresar el apodo de Evita Perón como nombre propio de la persona ([evitamosso@hotmail.com](mailto:evitamosso@hotmail.com)).

En el caso siguiente, los recursos son similares, aunque relacionados con aspectos anímicos. Nuevamente, la imagen y el texto se complementan para construir un significado particular.



La foto (a) presenta en un plano general el cuerpo de la persona recostada sobre un sillón. El aspecto descuidado de la ropa, el desorden que expone la escena dan cuenta de una situación de abandono que fija su significación a través de la frase (b) “la mejor forma de no desilusionarse, es no ilusionarse”. La foto y el texto son epistémicos: se proponen mostrar de un modo claro qué le sucede a la persona. Los colores pastel y el filtro, que difuminan los detalles en la foto, describen un estado de situación poco clara que se repone del texto: “la desilusión”. Este efecto se ve reforzado por contraste con los colores saturados del marco de la pantalla. Aquí la persona es presentada a partir de una situación y un estado particular.

Otro de los ejemplos que da cuenta de esta categoría es el siguiente:



En este caso, el recurso que remite a lo subjetivo es la música. La persona se describe a través de un hipervínculo que dirige a una canción del grupo *La vela puerca*<sup>113</sup>, llamada “En el limbo”. El *nickname* (“El orgullo de mamá”); refiere por otro lado, a un verso de la canción “El viejo” de esa misma banda. Estas referencias a las afinidades musicales de la persona aportan indicios de su edad y de su universo cultural. El tipo de música y sus letras define su sensibilidad y también proporcionan claves para reconocer una determinada forma de pensar y sentir.

Los modos en los que se materializa la subjetividad en las pantallas del chat son diversos y apelan a recursos muy diferentes que se proyectan posteriormente en la interacción, a veces como tema y otras como claves de contextualización de la conversación.

#### LA CONTEXTUALIZACIÓN

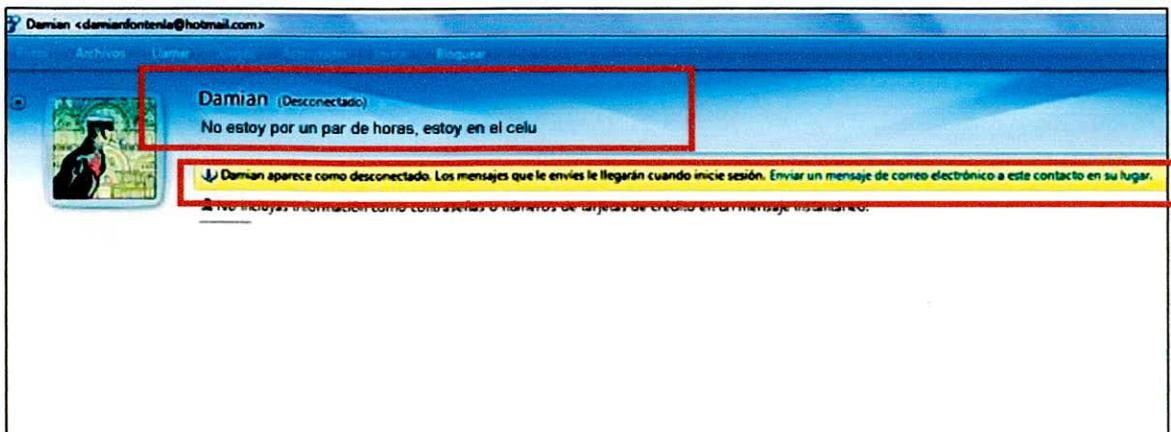
El último recurso que analizaremos tiene una vinculación directa con la mediación del chat. Como vimos a lo largo de esta tesis, uno de los aspectos

<sup>113</sup> *La Vela Puerca* es una banda uruguaya actual de rock y fusión de diversos ritmos rioplatenses.

determinantes para la interacción se relaciona con la imposibilidad de acceder a la dimensión contextual en la que se encuentra nuestro interlocutor. El *aquí* y *ahora* de la interacción no se corresponden necesariamente con los de la realidad inmediata de cada participante. La consecuencia de la mediación ha dado lugar a la configuración de una serie de recursos que son activados por los programas de chat automáticamente o por decisión del usuario. En el ejemplo que ponemos a continuación, se trata de un recurso convencionalizado que surge de un menú de opciones que brinda el software:



En este ejemplo, la acotación (*disponible*) indica que la persona está activa en el canal. Estas instrucciones plantean posibilidades estandarizadas como: *ocupado*, *desconectado*, *ausente*, *está escribiendo*, *vuelvo en 1 hora*, *estoy en reunión*, *estoy hablando por teléfono*, etc. Otras, en cambio, son construcciones del mismo usuario que define su contexto inmediato, como podemos ver en el próximo ejemplo:



En este último caso, el propio usuario da precisiones sobre su situación contextual respecto del chat (*No estoy por un par de horas, estoy en el celu*). También lo hace el *software* (*Damián aparece como desconectado. Los mensajes que les envíes le llegarán cuando inicie la sesión*).

Como vemos, las opciones que se despliegan en la *individuación* son variadas, involucran diferentes recursos y categorías semántico- discursivas que se realizan de un modo particular en cada sesión de chat. A modo de cierre podemos decir que la estrategia de *individuación* en las instancias previas a la interacción se configura a partir de la combinación de recursos semióticos de muy diversa índole y un *nickname* que establece la referencia de todas las categorías semánticas que se van desplegando en estos cuadros de texto. A continuación sistematizaremos las estrategias presentadas en este capítulo:

Estrategia	Identidad	Función	Recursos multimodales que las realizan (verbales, visuales, hipertextuales)	
AUTOIDENTIFICACIÓN				
Previa a la interacción	NOMINACIÓN	Nombre	Referencial <sup>114</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: léxico</li> <li>• Formas textuales (descriptivas, narrativas, argumentativas).</li> <li>• Visuales-verbales: acrónimos, siglas.</li> <li>• Visuales (signos gráficos, emoticones, dibujos, fotos).</li> <li>• Hipertextuales (links a fotos, videos, música, blogs, etc.)</li> </ul>
	INDIVIDUACIÓN	Identidad física Subjetividad Biografía Contexto	Ideativa <sup>115</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: Léxico/sintagmas nominales.</li> <li>• Formas textuales descriptivas, narrativas y argumentativas/ Categorías semántico-discursivas</li> <li>• Visuales: fotos, dibujos y emoticones</li> <li>• Hipertextuales</li> </ul>

Este trabajo discursivo previo a la interacción es fundamental porque conforma, por un lado, el anclaje referencial necesario y condición para la interacción, y por el otro, el marco de interpretación que va a contextualizar el discurso en la interacción. Si bien estos textos son breves, ya que están

<sup>114</sup> Construye la referencia de los sujetos del discurso.

<sup>115</sup> Representación de los sujetos.

restringidos a un espacio limitado por el *software*, brindan información relevante acerca de las personas.

Considerando la persistencia de estos marcos de la conversación, la información brindada por los participantes es clave para la interacción. Estas descripciones, narraciones, e incluso, frases argumentativas inciden en la interacción al constituirse en un referente de lo que se dice. Esa referencia se encuentra de alguna manera legitimada por el hecho de que esos textos no surgen espontáneamente, sino que son publicados deliberadamente por los participantes del chat. Son, en ese sentido, autodescripciones o autonarraciones que formarán parte de la construcción de la identidad y que tienen la garantía (en términos de autenticidad o veracidad) del autor: es la misma persona la que escribe ese relato sobre sí mismo.

## CAPÍTULO 5

### LA IDENTIDAD EN EL CURSO DE LA INTERACCIÓN

*La realidad de la vida cotidiana se me presenta como un mundo intersubjetivo,  
un mundo que comparto con otros (...) no puedo existir sin interactuar  
y comunicarme continuamente con los otros.*

*Berger y Luckmann (1997)*

La reflexión de Berger y Luckmann (1997) es un buen punto de partida para comprender el modo en que aprehendemos esta nueva dimensión de la vida social que introducen las interacciones conversacionales mediadas. Tal como sucede en la interacción cara a cara –aunque sin la complejidad y riqueza que aporta la evidencia visual y corporal del interlocutor- en el chat el *aquí* y el *ahora* que impone la presencia inmediata, continua –aunque mediada- de personas en una situación social particular, en una actividad compartida, construyen al otro y le dan un carácter “real” a su existencia. A través de la relación y la interacción con nuestro interlocutor, vamos configurando su identidad y la nuestra, y en este proceso, el lenguaje condensa la mayor parte de la expresividad que nos define. La evidencia directa que tenemos de nuestros pares en la conversación cara a cara (sus rasgos físicos, sus actitudes, su cuerpo, sus gestos, movimientos, etc.) se van construyendo en el chat a través de la interacción, en el devenir del discurso que da cuenta de aspectos físicos, mentales, sociales y culturales, que los participantes recrean en cada encuentro y que presentan un contexto particular y dinámico. Decimos que es particular porque el contexto está configurado principalmente por palabras; que es dinámico en la medida en que se modifica según los cambios

que se introducen a partir de la conversación, producto de la misma actividad que involucra a dos o más personas que cooperan en un trabajo común.

En estas prácticas, la identidad adquiere, un carácter dinámico, dialógico, fragmentario, plural, asentado en las diferentes voces y posiciones que le van dando forma: la del yo que se autodefine y la de su interlocutor que lo reconstruye a partir de los diferentes grados de evidencia -que van de lo explícito hasta lo implícito-, y de lo que recaban en el transcurso del chat.

En términos generales podemos reconocer, en el plano de la interacción, dos procedimientos básicos que operan en la construcción identitaria: a) la *identificación* y b) la *negociación del sí*. En este capítulo, abordaremos el primero de los casos y dejaremos el análisis del segundo para el capítulo siguiente.

### 5.1. IDENTIFICACIÓN

Existe un proceso interaccional simétrico de construcción de la identidad basado en la información que aporta la persona y que interpreta su interlocutor, al que llamamos *identificación*. Esta simetría se debe a las dos facetas que presenta este proceso: la que realiza la persona (*presentación*) y la que efectúa su interlocutor (*reconstrucción*). La primera se refiere a la información que ofrece la persona de modo directo o indirecto<sup>116</sup> acerca de sí o de un tercero. La segunda da cuenta del proceso de identificación y/o reconocimiento que realiza el interlocutor a partir de la información que directa e indirectamente ofrece la persona, los supuestos (Sperber y Wilson, 1986) que habilita su *nickname*, el contenido de sus mensajes, las acciones (Austin, 1969; Searle, 1969 (1990)) que realiza, y los procesos inferenciales (Grice, 1975) que se desencadenan a partir de ellos. Cabe aclarar que ambos procesos siempre ocurren en el marco de la interacción y por ello, involucran a los participantes que conversan. Este hecho los diferencia del proceso de *autoidentificación* que –como vimos en el capítulo

---

<sup>116</sup> Seguimos en este punto la distinción que realiza Goffman (1994) entre la información que se expresa (*given*) y la que emana del individuo (*given off*).

anterior- se realiza unilateralmente por la persona. En los procesos de construcción de la identidad, tanto la *presentación* como la *reconstrucción*- se articulan, fundamentalmente, a partir de dos estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005): la *categorización* y la *individuación*<sup>117</sup>.

Respecto de la *categorización* (van Dijk, 1998; van Leeuwen, 1995) podemos decir que se trata de una estrategia discursiva que identifica a las personas a través de rasgos y características vinculadas a categorías sociales generales como la edad, el género, el origen étnico, la religión, la profesión, la orientación sexual, etc. Este procedimiento es central en la actividad humana y es el que permite que la interacción se lleve a cabo y progrese<sup>118</sup>. La *categorización* en el chat adquiere un significado particular y dinámico por estar enmarcada en una actividad que redefine su contexto continuamente. Esto permite comprender cómo la identidad opera dinámica e interaccionalmente (Antaki y Widdicombe, 1998) y se encuentra condicionada por el contexto de situación (van Dijk, 1998; Edwards, 1998). La *categorización* se complementa con la estrategia de *individuación* que fija esas categorías dadas en un contexto particular, las individualiza, les asigna una historia particular.

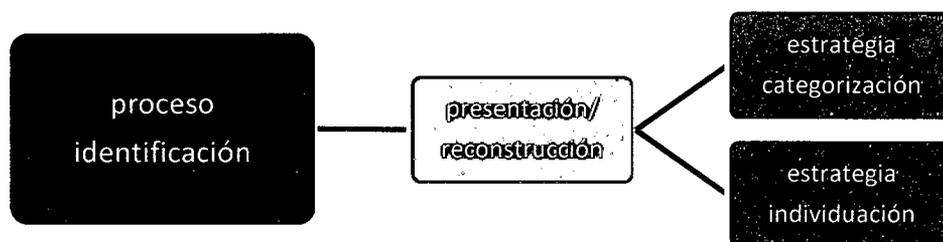
La *individuación* es una estrategia a través de la cual las personas se definen en lo que los hace particulares, que los caracteriza o define singularmente como sujetos sociales. Tal como ocurre con la *nominación*, este procedimiento se realiza de un modo diferente según se lleve a cabo en una instancia previa o durante la interacción. La *individuación* se vincula con la *categorización* en tanto constituye una instanciación individual de las categorías sociales, que las fija en una historia y una situación contextual particular; por ello, la consideramos como una estrategia complementaria. Dentro de la *individuación* adquieren principal relevancia aspectos propios de la persona como individuo, es decir, el nombre, la historia personal (biografía) y la situación contextual particular.

---

<sup>117</sup> Retomamos aquí –parcialmente- los conceptos teóricos vertidos en el capítulo 4, referidos a la *individuación* para reconsiderar su funcionamiento en el marco de la interacción.

<sup>118</sup> De ello dan cuenta exhaustivamente los trabajos de Sacks (1972) sobre la conversación.

El siguiente cuadro sistematiza de un modo general las estrategias que configuran los procesos de identificación, tanto los que realiza el hablante/escritor<sup>119</sup> (*presentación*), como los que realiza el oyente/lector (*reconstrucción*). Los recursos que se combinan en cada una serán explicitados a lo largo del capítulo.



## 5.2 PROCESOS DE PRESENTACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN

Veremos a continuación cómo se producen los procesos de *presentación* y de *reconstrucción* en casos concretos que articulan las diferentes estrategias presentadas. Para hacerlo, tomaremos un texto como eje de la exposición, presentaremos su análisis y, a partir de él, explicaremos cada caso.

### *La historia de Rob y Lulú*<sup>120</sup>

El texto que reproducimos es un caso paradigmático porque es el primer encuentro entre dos personas que inician una relación a través del chat.<sup>121</sup> Resulta particular, precisamente, porque permitió observar las transformaciones que se fueron sucediendo en el plano de la relación interpersonal y el modo en que éstas tenían su correlato en el plano discursivo.

<sup>119</sup> Lo definimos como tal a fin de dar cuenta del rol conversacional, aun cuando se realice por escrito.

<sup>120</sup> Caso 2, Anexo 1.

<sup>121</sup> Este ejemplo fue extraído de un corpus registrado durante siete meses de chat y que consta de 97 conversaciones de diferente extensión, aunque la mayoría de ellas excede las dos horas. La delimitación de cada conversación (de toda la secuencia continua de conversaciones) se realizó a partir de dos criterios: uno formal (las secuencias de cierre, de apertura y los indicios de monitoreo realizado por los participantes), y otro temporal (las fechas indicadas por el programa de cada caso). De ellas se extrajeron algunos ejemplos para ir mostrando los modos en que la evolución de la relación tenía su correlato en cambios en el plano discursivo.

Antes de comenzar con el análisis, es importante tener en cuenta el modo en que se inicia la relación entre ambos participantes. En noviembre de 2001, a raíz de un *spam*<sup>122</sup>, se produce una cadena de mensajes que saturan las casillas de correos de personas que tenían como servidor a *Fibertel*<sup>123</sup> y otras empresas asociadas. En esas listas estaban los correos electrónicos de Rob<sup>124</sup> y Lulú<sup>125</sup>. Rob toma esa dirección y le escribe un mensaje a ella, donde le dice que le llamó la atención su nombre y que le interesaría contactarla por chat; para ello, le agrega en el mensaje su número de usuario del ICQ<sup>126</sup>. Lulú contesta el mensaje electrónico y le comunica que acepta, y en ese texto agrega que es “*mujer, que tiene dos hijos, un perro y dos gatos*”. Al día siguiente, ingresa el número de Rob a sus contactos del chat y se comunica con él. La primera conversación que ambos tienen es la que analizaremos a continuación.

Antes de ir al texto, presentaremos el caso<sup>127</sup>. Al momento de esta conversación, Rob es un hombre de unos cuarenta años que vive en Punta del Este (Uruguay), es comerciante, divorciado, con dos hijos. Lulú es docente y también está divorciada. La relación que se inicia con esta conversación derivará en otra en la que ambos se conocerán cara a cara y prosperará, manteniéndose hasta la actualidad. En ese momento, Rob se comunica a través de una conexión telefónica a Internet y Lulú por cable, hecho que le hace ser a ella más veloz<sup>128</sup>.

A continuación, reproducimos el texto completo de la primera conversación, en el que se identifican las cláusulas (Halliday, 2004) que lo

---

<sup>122</sup> El *spam* es correo masivo no solicitado, a menudo con contenido comercial, enviado en grandes cantidades a un conjunto indiscriminado de usuarios. En este caso, no se trató de un envío con fines comerciales pero sí masivo.

<sup>123</sup> Empresa que provee servicios de Internet en la Argentina.

<sup>124</sup> *Nickname* con el que figuraba la persona en el chat.

<sup>125</sup> *Idem*.

<sup>126</sup> Ver capítulo 3.

<sup>127</sup> Es importante señalar que los textos y la información contextual y situacional fue brindada por Ale, quien proveyó el corpus y los datos sobre la interacción para este estudio.

<sup>128</sup> A lo largo de las diferentes conversaciones, Rob hace constantes referencias acerca de su lentitud y sobre la rapidez de Lulú en el manejo de Internet.

conforman<sup>129</sup>.

Turno/ Entrada	participante	Texto
1	Rob	Quien sos, Lulú ?
2	Lulú	dos gatos y un perro
3	Lulú	dos hijos
4	Rob	Grande, ni lenta ni perezosa !!!!
5	Lulú	a veces muy lenta y bastante fiaca
6	Rob	(i)Para,(ii) dame tiempo a contestarte !!!!
7	Lulú	bueno
8	Rob	No en este caso
9	Rob	De donde viene Lulú ?
10	Lulú	(i)de una tal Louise (ii)(historia larga)
11	Rob	sos pelirroja ?
12	Lulú	Sí
13	Rob	Bueno, veo que recibiste mi mail
14	Lulú	es que estoy todo el tiempo on line
15	Rob	por que ?
16	Rob	(i)Que estas escuchando ahora,(ii) pone fm Milenium
17	Lulú	(i) porque apenas llega algo (ii)me avisa la máquina
18	Lulú	Estoy escuchando Cat Power
19	Rob	(i)Aca me saldria un presupuesto(ii) estar siempre conectado
20	Lulú	es que tengo cable
21	Rob	Contame de CP
22	Rob	(i) Me vas a dejar con la lengua afuera. (ii) Que tenes un formula uno en los dedos
23	Lulú	(i)Es una cantante creo que americana, (ii)canta muy bien, (iii)aunque es un poco triste
24	Rob	Los gatos se identifican no?
25	Lulú	Michi y Fus
26	Rob	Ale, se me corto la conexion
27	Lulú	suele ocurrir
28	Lulú	(i)por qué me preguntaste si (ii) era pelirroja?
29	Rob	(i) La verdad que me diste una sorpresa con el icq. (ii)De repente me aviso que (iii) alguien me habia agregado y (iv) resulto ser una pelirroja
30	Rob	el e-mail dice lacolo@
31	Lulú	ah, cierto!
32	Lulú	Qué hacés en el icq a esta hora?
33	Rob	Ale, (i)contame algo de vos, (ii)quiero conocerte mas
34	Rob	(i)no se si hay una hora especial para ello, pero (ii) fuiste vos la que estaba conectada y (iii)yo solo pregunte (iv)quien me habia agregado
35	Lulú	(i)Es verdad, no hay hora. (ii)Yo paso mucho tiempo adelante de la pantalla
36	Lulú	La verdad es que me entrometí de nuevo
37	Lulú	esta vez en tu lista
38	Rob	por que te entrometiste de nuevo ?
39	Lulú	(i)porque me "agregué" sin que (ii)me autorizaras
40	Rob	bueno sarna con gusto con pica !!!!!!!!!!!

<sup>129</sup> Con el fin de no extender el trabajo con la presentación de los diferentes cuadros, preferimos incorporar la segmentación de las cláusulas en la presentación del ejemplo.

41	Rob	esta bien, te voy a tomar por el virus benigno jajajaja
42	Lulú	gracias, honrada!!!
43	Rob	Bueno dale contame algo mas de vos o de tus hijos
44	Lulú	soy buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, onerosa, madre, docente y argentina
45	Rob	si, veo que sos muy buena maestra
46	Lulú	por?
47	Rob	(i)son todas cualidades (ii)que debe tener una profe como vos (iii)escribo muy lento ?
48	Lulú	Sí
49	Rob	sos honesta entonces
50	Lulú	siempre (que puedo)
51	Rob	(i) valga la aclaracion. (ii)donde vivis en BUE
52	Lulú	sí, una linda ciudad ruidosa
53	Rob	(i)por eso tambien me raje (ii)en que parte vivis
54	Lulú	Soler y Coronel Díaz
55	Lulú	comiste?
56	Lulú	yo estoy sola y con hambre y muy pocas ganas de cocinar
57	Rob	(i)si, bastante ruidoso por cierto (ii)yo vivia cerca del zoo
58	Lulú	qué peligro
59	Rob	not yet
60	Lulú	y qué vas a comer?
61	Rob	si, (i)lastima que estamos un poco lejos, (ii)si no te invitaba a comer
62	Rob	que peligro que ?
63	Lulú	(i)me vendría bárbaro que (ii)otro cocinara
64	Rob	tengo zapallitos y arroz integral
65	Lulú	(i)la cercanía del zoo, (ii)podrían haberte confundido (iii)(chiste tonto)
66	Lulú	SOS VEGETARIANO!!!
67	Rob	si yo tambien estoy podrido de cocinar
68	Rob	no se si (i)me podrian confundir (ii)a vos todavia no te vi
69	Lulú	yo por suerte vivo lejos
70	Rob	mas o menos, (i)no como mucha carne, (ii)mas bien pescado fruta verdura pollo pero (iii)cuando pinta un asado (iv)no le digo que no (vi)de noche no como carne
71	Rob	lejos de que
72	Lulú	del zoo
73	Rob	(i)por que por suerte, (ii)por lo menos hay menos colectivos
74	Lulú	estás solo?
75	Rob	(i)contame Ale (ii)de que año sos
76	Lulú	depende
77	Rob	no, con milenium
78	Rob	de que depende
79	Lulú	de las inteciones
80	Lulú	intenciones quise decir
81	Rob	(i)soy una buena persona, (ii) no se si lo intuis
82	Rob	sos perfeccionista

83	Lulú	No
84	Rob	(i) no lo intuis (ii) bueno espero que te llegues a dar cuenta
85	Rob	que te cocinarías
86	Lulú	36 años, pelirroja, no muy alta.
87	Lulú	un plato de polenta con tuco
88	Rob	(i)es una linda edad, (ii)yo tengo 45 Virgo y cabra, (iii)te dice algo
89	Lulú	demasiado
90	Rob	me estas jodiendo con la polenta ?
91	Lulú	(i) no, por? (ii) Me encanta la polenta
92	Rob	por que demasiado
93	Lulú	(i)porque ni ex era virgo, (ii)mi papá es virgo, (ii)mi hermana es virgo
94	Rob	es que (i)lo que menos se me ocurriría sería polenta, (ii)no es nada despectivo,(iii)me parece aburrido (iv)me hace acordar a la comida del colegio
95	Lulú	es que vos no probaste mi polenta
96	Rob	(i)no se como te habra ido con tantos virgos, pero (ii)tambien tiene buenas cualidades
97	Rob	(i)no la probe pero (ii) veo que no me equivoque
98	Rob	tu signo
99	Lulú	sagitario
100	Rob	sos muy precavida por internet no ?
101	Lulú	no, por?
102	Rob	me parecio que (i)eras reservada (ii)cundo te pregunte por vos
103	Lulú	te ccontesté
104	Rob	si, pero distes vueltas,
105	Lulú	(i)No, (ii) te pareció. Ey, (iii) me tengo que ir un rato.
106	Rob	Bueno, (i)te espero. (ii)Si te demorás mucho nos vemos mañana
107	Lulú	Ok, nos vemos
108	Rob	Beso
109	Lulú	Beso

Como podemos apreciar, el texto responde por sus características formales a una conversación espontánea y casual. Los temas van surgiendo del mismo devenir del intercambio, el registro es informal y las pautas de la interacción se van negociando a medida que transcurre el diálogo.

A fin de dar cuenta de las distintas estrategias discursivas (*categorización e individuación*) analizaremos este ejemplo según: a) su configuración interaccional, es decir, los modos en que se definen los roles discursivos y se organizan las secuencias según las acciones que van configurando a los sujetos en

la conversación (Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G., 1974; Sinclair y Coulthard, 1975; Gumperz, 1982; Goodwin, 1995; Pomeranz y Fehr, 1997); b) su realización interpersonal, analizando los modos en que los sujetos definen su posicionamiento con relación a su/s interlocutor/es y al contenido de sus intervenciones (Halliday, 2004) ; y c) su representación discursiva en términos ideacionales y valorativos<sup>130</sup> (Halliday, 2004; Martin y White, 2005).

Para analizar el primer punto, segmentaremos la conversación en turnos y entradas<sup>131</sup>, reconociendo secuencias, intervenciones y acciones (Sinclair y Coulthard, 1975; Pomeranz y Fehr, 1997; Searle, 1969 (1990)). Para trabajar los puntos b y c, apelaremos a la segmentación de las unidades mencionadas en cláusulas, a fin de poder abordar los aspectos gramaticales (Halliday, 2004).

#### CONFIGURACIÓN INTERACCIONAL

Como primera instancia de análisis, reconoceremos las secuencias que conforman esta conversación según la función, el tema y los roles que asumen los sujetos en relación con los actos de habla (Austin, 1969; Searle, 1969 (1990)) que llevan a cabo:

Turno/ Entrada	participante	Texto	Par	Secuencia	Actos de habla	P/DP <sup>132</sup>
1	Rob	Quien sos, Lulú ?	1	Apertura Tema: Lulú S1	Pregunta	
2	Lulú	dos gatos y un perro	1	S1	Respuesta	P
3	Lulú	dos hijos	1	S1	Respuesta	P
4	Rob	Grande, ni lenta ni perezosa !!!!	1	S1	Reconocimiento	P

<sup>130</sup> Tal como fuera planteado en el capítulo 3, analizaremos los aspectos ideativos a partir de su función en la construcción de la valoración de la persona. De este modo, podremos tener en cuenta cómo los aspectos gramaticales se proyectan en el plano discursivo para la configuración de los sujetos sociales.

<sup>131</sup> Ver capítulo 1, respecto de la configuración de los turnos.

<sup>132</sup> Preferido/despreferido (Pomeranz, 1984).

5	Lulú	a veces muy lenta y bastante fiaca	2	T: Cualidades Lulú S2	Evaluación	DP
6	Rob	(i)Para,	3	S2	Advertencia	DP
		(ii) dame tiempo a contestarte !!!!	3	S2	Pedido	DP
7	Lulú	bueno	3	S2	Aceptación	P
8	Rob	No en este caso	2	S2	Rechazo evaluación de 5	P
9	Rob	De donde viene Lulú ?	4	T. Nombre de Lulú S3	Pregunta	
10	Lulú	(i)de una tal Louise	4	S3	Respuesta	P
		(ii)(historia larga)	4	S3	Advertencia	
11	Rob	sos pelirroja ?	5	T. Color de pelo Lulú S4	Pregunta	
12	Lulú	Sí	5	S4	Respuesta	P
13	Rob	Bueno, veo que recibiste mi mail	6	T. conectividad de Lulú S5	Monitoreo	
14	Lulú	es que estoy todo el tiempo on line	6	S5	Aclaración de 13	P
15	Rob	por que ?	6	S5	Pregunta	
16	Rob	(i)Que estas escuchando ahora,	7	T. Música - Lulú S6	Pregunta	
		(ii) pone fm Milenium	7	S6	Orden	
17	Lulú	(i) porque apenas llega algo (ii)me avisa la máquina	6	S5	Justificación de 15	P
18	Lulú	Estoy escuchando Cat Power	7	S6	Respuesta de 16	P
19	Rob	(i)Aca me saldria un presupuesto(ii) estar siempre conectado	6	S5	Evaluación de 14	DP
20	Lulú	es que tengo cable	6	S5	Justificación de 19	P
21	Rob	Contame de CP	7	S6	Pregunta	P
22	Rob	(i) Me vas a dejar con la lengua afuera.	8	Proyección de secuencia 2	Reclamo	DP
		(ii) Que tenes un formula uno en los dedos	8		Pregunta retórica	DP
23	Lulú	(i)Es una cantante creo que americana, (ii)canta muy bien, (iii)aunque es un poco triste	7	S6	Respuesta a 21	P
24	Rob	Los gatos se identifican no?	9	T. Mascota de Lulú S8	Pregunta	
25	Lulú	Michi y Fus	9	S8	Respuesta	P
26	Rob	Ale, se me corto la conexion	10	Monitoreo S9	Advertencia	
27	Lulú	suele ocurrir	10	S9	Aceptación	P
28	Lulú	(i)por qué me preguntaste si (ii) era pelirroja?	11	Color de Pelo S10	Pregunta	

29	Rob	(i) La verdad que me diste una sorpresa con el icq. (ii)De repente me aviso que (iii) alguien me habia agregado y (iv) resultado ser una pelirroja	11	S10	Respuesta - Justificación	P
30	Rob	el e-mail dice lacolo@	11	S10	Aclaración	P
31	Lulú	ah, cierto!	11	S10	Aceptación	P
32	lulú	Qué hacés en el icq a esta hora?	12	T. Internet S11	Pregunta	
33	Rob	Ale, (i)contame algo de vos, (ii)quiero conocerte mas		T. Lulú Secuencia trunca	Pregunta	
34	Rob	(i)no se si hay una hora especial para ello, pero (ii) fuiste vos la que estaba conectada y (iii)yo solo pregunte (iv)quien me habia agregado	12	S11	Respuesta-Justificación	P
35	Lulú	(i)Es verdad, no hay hora. (ii)Yo paso mucho tiempo adelante de la pantalla	12	S11	Aceptación Aclaración	P
36	Lulú	La verdad es que me entrometí de nuevo	12	S11	Aclaración	
37	Lulú	esta vez en tu lista	12	S11	Aclaración	
38	Rob	por que te entrometiste de nuevo ?	12	S11	Pregunta	
39	Lulú	(i)porque me "agregué" sin que (ii)me autorizaras	12	S11	Respuesta - Justificación	P
40	Rob	bueno sarna con gusto con pica !!!!!!!!!!!	12	S11	Aceptación	P
41	Rob	esta bien, te voy a tomar por el virus benigno jajajajaja	12	S11	Expansión de la aceptación	P
42	Lulú	gracias, honrada!!!	12	S11	Acuerdo	P
43	Rob	Bueno dale contame algo mas de vos o de tus hijos	13	Tema. Lulú S12	Pedido de información	
44	Lulú	soy buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, onerosa, madre, docente y argentina	13	S12	Respuesta	P
45	Rob	si, veo que sos muy buena maestra	13	S12	Aceptación	P
46	Lulú	por?	13	S12	Pregunta	
47	Rob	(i)son todas cualidades (ii)que debe tener una profe como vos (iii)escribo muy lento ?	13	S12	Respuesta – Justificación Pregunta	P
48	Lulú	Sí	13	S12	Respuesta	P
49	Rob	sos honesta entonces	13	S12	Evaluación	
50	Lulú	siempre (que puedo)	13	S12	Aceptación de 49	P
51	Rob	(i) valga la aclaracion.	13	S12	Aceptación de 50	P
		(ii)donde vivis en BUE	14	T. Lugar - Lulú S13	Pregunta	
52	Lulú	sí, una linda ciudad ruidosa	14	S13	Respuesta	P
53	Rob	(i)por eso tambien me raje (ii)en que parte vivis	14 14	S13 S13	Justificación Pregunta	
54	Lulú	Soler y Coronel Díaz	14	S13	Respuesta	P
55	Lulú	comiste?	15	T. comida - Lulú S14	Pregunta	

56	Lulú	yo estoy sola y con hambre y muy pocas ganas de cocinar	15	S14	Aclaración	
57	Rob	(i)si, bastante ruidoso por cierto	14	S13	Evaluación	DP
		(ii)yo vivía cerca del zoo	14	S13	Aclaración	P
58	Lulú	qué peligro	14	S13	Evaluación	DP
59	Rob	not yet	15	S13	Respuesta a 55	P
60	Lulú	y qué vas a comer?	15	S14	Pregunta	
61	Rob	si, (i)lastima que estamos un poco lejos,	15	S14	Respuesta a 56	P
		(ii)si no te invitaba a comer	15	S14	Aclaración	P
62	Rob	que peligro que ?	14	S13	Pregunta	
63	Lulú	(i)me vendría bárbaro que (ii)otro cocinara	15	S14	Evaluación de 61	P
64	Rob	tengo zapallitos y arroz integral	15	S14	Propuesta	
65	Lulú	(i)la cercanía del zoo, (ii)podrían haberte confundido	14	S13	Aclaración de 52	P
		(iii)(chiste tonto)	14	S13	Enmienda	P
66	Lulú	SOS VEGETARIANO!!!	15	S14	Afirmación	
67	Rob	si yo tambien estoy podrido de cocinar	15	S14	Acuerdo con 56 y 63	P
68	Rob	no se si (i)me podrian confundir	14	S13	Rechazo del chiste	DP
		(ii)a vos todavia no te vi	14	S13	Réplica	DP
69	Lulú	yo por suerte vivo lejos	14	S13	Autoenmienda	P
70	Rob	mas o menos, (i)no como mucha carne, (ii)mas bien pescado fruta verdura pollo pero (iii)cundo pinta un asado (iv)no le digo que no (vi)de noche no como carne	15	S14	Justificación de 66	P
71	Rob	lejos de que	14	S13	Pregunta	
72	Lulú	del zoo	14	S13	Respuesta	P
73	Rob	(i)por que por suerte, (ii)por lo menos hay menos colectivos	14	S13	Pedido de explicaciones	
74	Lulú	estás solo?	16	T. estado de Rob S15	Pregunta	
75	Rob	(i)contame Ale (ii)de que año sos	17	T. edad S.16	Pregunta	
76	Lulú	depende	17	S16	Condición	DP
77	Rob	no, con milenium	16	S15	Respuesta de 74	P
78	Rob	de que depende	17	S16	Pedido de explicaciones	DP
79	Lulú	de las intenciones	17	S16	Respuesta	DP
80	Lulú	intenciones quise decir	17	S16	Corrección	
81	Rob	(i)soy una buena persona, (ii) no se si lo intuis	17	S16	Aclaración	
82	Rob	sos perfeccionista	17	S16	Evaluación de 79	
83	Lulú	No	17	S16	Rechazo	DP

84	Rob	(i) no lo intuis	17	S16	Autorrespu sta (Inferencia)	DP
		(ii) bueno espero que te llegues a dar cuenta	17	S16	Aclaración	
85	Rob	que te cocinarias	18	T. comida (proyección de S14) S17	Pregunta	
86	Lulú	36 años, pelirroja, no muy alta.	17	S16	Respuesta a 75	P
87	Lulú	un plato de polenta con tuco	18	S17	Respuesta a 85	P
88	Rob	(i)es una linda edad,	17	S16	Evaluación	P
		(ii)yo tengo 45 Virgo y cabra,	17	S16	Afirmación	
		(iii)te dice algo	17	S16	Pregunta	
89	Lulú	demasiado	17	S16	Respuesta	P
90	Rob	me estas jodiendo con la polenta ?	18	S17	Pregunta - Evaluación	
91	Lulú	(i) no, por?	18	S17	Respuesta	DP
		(ii) Me encanta la polenta	18	S17	Justificación	P
92	Rob	por que demasiado	17	S16	Pregunta	
93	Lulú	(i)porque ni ex era virgo, (ii)mi papá es virgo, (ii)mi hermana es virgo	17	S16	Respuesta - Justificación	
94	Rob	es que (i)lo que menos se me ocurriria seria polenta, (ii)no es nada despectivo,(iii)me parece aburrido (iv)me hace acordar a la comida del colegio	18	S17	Justificación	P
95	Lulú	es que vos no probaste mi polenta	18	S17	Aclaración	P
96	Rob	(i)no se como te habra ido con tantos virgos, pero (ii)tambien tiene buenas cualidades	17	S16	Aclaración	DP
97	Rob	(i)no la probe pero (ii) veo que no me equivoque	18	S17	Elogio	P
98	Rob	tu signo	17	S16	Pregunta	
99	Lulú	sagitario	17	S16	Respuesta	P
100	Rob	sos muy precavida por internet no ?	19	S18	Pregunta	
101	Lulú	no, por?	19	S18	Respuesta y pregunta	P
102	Rob	me parecio que (i)eras reservada (ii)cundo te pregunte por vos	19	S18	Respuesta - justificación	P
103	Lulú	te ccontesté	19	S18	Aclaración	DP
104	Rob	sí, pero distes vueltas,	19	S18	Justificación	DP
105	Lulú	(i)No, (ii) te pareció.	19	S18	Evaluación	
		Ey, (iii) me tengo que ir un rato.	20	Cierre S19	Anticipo del cierre	
106	Rob	Bueno, (i)te espero. (ii)Si te demorás mucho nos vemos mañana	20	S19	Aceptación y promesa	P
107	Lulú	Ok, nos vemos	20	S19	Acuerdo	P
108	Rob	Beso	20	S19	Saludo	P

109	Lulú	Beso	20	S19	Saludo	P
-----	------	------	----	-----	--------	---

La conversación mantiene una organización canónica: se inicia con una secuencia de apertura que introduce el proceso de reconocimiento. Tal como ocurre en otras conversaciones mediadas en las que existe un recurso extralingüístico que abre o inicia la interacción (el timbre en las conversaciones telefónicas, por ejemplo [Schegloff, 1972]), en el chat la aparición del nombre de la persona en el canal opera como estímulo/señal que posibilita el intercambio<sup>133</sup>. Algunos programas incluso indican con un sonido el ingreso de la persona al canal. En el caso que analizamos, podemos ver que el primer turno responde a la percepción por parte de Rob del ingreso del *nickname* de Lulú a su lista de contactos. De ahí que el primer acto no sea el saludo, sino el pedido de identificación<sup>134</sup>. Rob aún no sabe quién es la persona “real” que usa el *nickname* Lulú<sup>135</sup>. En el chat no siempre se dan las rutinas del saludo como apertura, ya que en casos como éste, la persona no sabe quién es su interlocutor, de ahí que previo al saludo se den las instancias de reconocimiento<sup>136</sup>. Cuando el *nickname* refiere a una persona conocida, las secuencias de aperturas son canónicas, constituyen la

<sup>133</sup> Cabe aclarar que esto no es condición necesaria ya que hay casos en los que el nombre –la persona– aparece y la conversación no necesariamente se inicia, simplemente porque los interactuantes están ocupados o porque no hay voluntad de conversar con esa persona.

<sup>134</sup> En los canales *persona a persona* los contactos que aparecen en la lista dependen de la autorización previa del usuario, por ello, si alguien aparece debe poder ser reconocido por el usuario que los autorizó. En los generales, no se da esa restricción. En este caso, Lulú sólo puede ser alguien a quien Rob le permitió ingresar, ya que su programa así lo exige, ya que el ICQ es un programa en el que las personas pueden restringir el ingreso a su lista de contactos.

<sup>135</sup> En ese sentido, el chat plantea o complejiza aún más los problemas potenciales vinculados a la *identificación* y el *reconocimiento* que suelen plantear otro tipo de comunicaciones mediadas (como por ejemplo, la telefónica), en las que –al menos– se cuenta con el tono de voz, la prosodia o el acento. En estos casos no hay datos extralingüísticos que nos permitan identificar a nuestro interlocutor. Algunas personas publican una foto, pero ni siquiera la imagen puede garantizarnos que quien está detrás de la pantalla es quien dice ser. En realidad, la información que más colabora en el reconocimiento es la misma escritura y los supuestos compartidos que se relevan a partir de ella (Ver ejemplo 2, Anexo 2). Solemos darnos cuenta de quién es el otro, ya sea por los temas de los que habla, el conocimiento mutuo, los supuestos compartidos, e incluso por el modo particular de hablar (o sea las variaciones vinculadas a esa persona, su estilo). Pero cuando ese bagaje de conocimiento común no se da, las posibilidades de reconocimiento son mínimas. Ver ejemplo 3, Anexo 2.

<sup>136</sup> El reconocimiento en el chat es necesario para confirmar que la persona está, o corroborar que es quién dice ser (el *nickname* opera como factor de ocultamiento del otro al que no se puede ver). Antes de saludar o de iniciar la conversación, Rob necesita saber quién es Lulú. Esto hubiera sido diferente si el canal del chat hubiera sido general o público, ya que en ellos no hay expectativas de encontrar a alguien conocido (en parte por la cantidad de gente que interactúa en ellos; en parte por la heterogeneidad del público que participa de estas charlas).

rutina de saludo (es decir, se inician con un par saludo/saludo)<sup>137</sup>. La respuesta de Lulú pone en evidencia un conocimiento previo de ambos, una serie de supuestos compartidos (Sperber y Wilson, 1986) que le permitirán a Rob identificarla (*dos gatos y un perro/dos hijos*<sup>138</sup>). El reconocimiento en el turno 4 revela que la inferencia (Grice, 1975) se ha producido exitosamente (*Grande, ni lenta ni perezosa*).

En los turnos 1 a 4 se resuelve exitosamente la instancia de *identificación/reconocimiento* y se proyecta la siguiente secuencia referida también a la identidad de Lulú, que en este caso apela a la que denominamos *identificación relacional*: se la reconoce a través de categorías con la que está vinculada (hijos y mascotas) y que configuran los supuestos compartidos por ambos.

La dinámica conversacional hace que la frase hecha con la que Rob le indica a Lulú que ha identificado quién es (t.4: *“ni lenta ni perezosa”*) sirva de anclaje para que ella aporte información nueva sobre sí misma. Aquí se produce la primera rendija temática (Schegloff, 1972): por cohesión léxica (t.5: *“lenta”, “fiaca”*), a través de los recursos de repetición y de colocación (Halliday, 2004), reforzada por los intensificadores *“muy”, y “bastante”* (Martin y White, 2005), Lulú marca el desplazamiento de una secuencia a otra y se clasifica a partir de una evaluación negativa. Podemos decir que el tema de la conversación (Pomeranz y Fehr, 1997) se introduce desde el primer turno y se refiere a la identidad de Lulú. Aquí comienza a construirse la identidad de ella a través de una de las formas de la estrategia de *individuación* (la *nominación*): el contenido de la pregunta refiere a la identidad referencial (“real”) de ese *nickname*, que será el tema principal de toda la conversación. La interacción va a ir proyectando este

---

<sup>137</sup> En otras palabras, las secuencias de apertura típicas del chat son de dos tipos: saludo/saludo (si las personas se reconocen en el *nickname*), pregunta/identificación (si las personas no se conocen o no se han podido reconocer a partir de los apodosos o *nicknames*) En el caso de que la conversación reactive un diálogo previo que se interrumpió por poco tiempo, puede darse nuevamente el saludo/saludo, o las fórmulas de chequeo de canal pregunta/advertencia (*¿estás?, volví, etc.*).

<sup>138</sup> Recordemos que de esta manera ella se describió en el correo electrónico.

tópico en dieciséis subtemas que dependen referencialmente del núcleo principal. En ese sentido, la organización temática de la conversación es progresiva: el mismo tema inicial (Lulú) se proyecta a lo largo del intercambio en diferentes aspectos que lo conforman, incorporando información nueva.

Tema	Rema	
T1 Lulú →	R1 dos gatos y un perro (t. 2)	
T1 Lulú →	R2 dos hijos (t.3)	
T1 Lulú →	R3 a veces muy lenta y bastante fiaca (t.5)	
T1 Lulú →	R4 de una tal Louise (historia larga) (t.10)	
T1 Lulú →	R5 pelirroja (t. 11)	
T1 Lulú →	R6 Estoy escuchando Cat Power (T2) (t. 18)	R7 Es una cantante creo que americana, canta muy bien, aunque es un poco triste
T1 Gatos de Lulú →	R8 Michi y Fus (t.25)	

En algunos casos, y a diferencia de lo que se esperaría de un texto escrito convencional, los tópicos pueden volver a reingresar. A modo de ejemplo: la referencia a los gatos en el turno 2, volverá a aparecer en los turnos 24 y 25.

Como en la conversación oral, la información se va incorporando al discurso de manera progresiva, generando un entramado particular en que los temas se mantienen activos. Esto da lugar a que sean tratados nuevamente y que, por acumulación, vayan construyendo esa historia en común. Este aspecto particular está motivado por la naturaleza dialogada de estos intercambios escritos. Por otro lado, la persistencia del texto escrito en la pantalla propone un diálogo en el que queda registro de lo dicho (a diferencia de las conversaciones orales), que refuerza el procesamiento y la coherencia del texto. Los temas no

sólo se proyectan en la interacción en curso, sino que también se reactivan en conversaciones posteriores.

En este caso, y como suele ocurrir en la conversación ordinaria, esta primera rendija temática es la privilegiada (Schegloff, 1972), dado que se constituye en la razón principal de la conversación. Si bien surgen otros temas, las secuencias que la organizan van desplegando diferentes facetas de la pregunta inicial: “*Quién sos Lulú?*”. De secuencia en secuencia, se producen saltos temáticos pero siempre remiten al tema general de la conversación (Lulú), núcleo que garantiza la coherencia de la conversación. Los participantes les van asignando coherencia en la medida en que los ratifican o los cuestionan parcialmente para terminar por corroborarlos, desplegando una negociación dinámica y altamente cooperativa. Así, S2 (secuencia 2) refiere a la “*rapidez de Lulú para escribir*”, S3 al *origen del nombre*, S4 al *color de su pelo*, S5 a la *conexión de Internet* que usa Lulú, S6 a la *música* que Lulú escucha, S8 a sus *mascotas*, y así sucesivamente hasta completar la descripción inicial de Lulú. A pesar de lo expuesto, existen referencias menores o indirectas de Rob que serán retomadas en conversaciones posteriores<sup>139</sup>.

En la secuencia de apertura, comienza a tejerse la red identitaria que definirá a cada uno de los participantes, especialmente a Lulú. Esta red se articula a través de la estrategia de *individuación*. El cuestionario que realiza Rob permite saber, apenas iniciada la conversación, que Lulú:

<p><b>Presentación</b></p> <p><i>(a través de datos que brinda Lulú espontáneamente o como respuesta a las preguntas de Rob)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tiene dos hijos y dos gatos;</li> <li>• que es “<i>muy lenta</i>”, “<i>fiaca</i>”;</li> <li>• que su <i>nickname</i> es motivado por su historia personal (“<i>historia larga</i>”);</li> <li>• está todo el tiempo <i>on line</i>;</li> <li>• le gusta <i>Cat Power</i>;</li> <li>• tiene dos gatos que se llaman <i>Michi</i> y <i>Fus</i></li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>139</sup> Existe en este caso una alternancia entre conversaciones que se centran en Lulú y otras que hacen lo mismo con Rob. Este hecho marca un equilibrio en que finalmente el diálogo va permitiendo paralelamente configurar a cada uno de los participantes.

<p>Reconstrucción</p> <p>(datos relevados de la interacción por inferencias verbales o por observación de su conducta)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rápida para escribir en el chat (no le da tiempo para responder);</li> <li>• es pelirroja (su correo dice <i>lacolo</i>).</li> </ul>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En el caso de Rob, el proceso de identificación se realiza a partir de la información que espontáneamente él da de sí (como el tipo de música que escucha porque su radio es Millenium) y del comportamiento casi inexperto que tiene al chatear; también acerca de su situación económica y algunos datos de su historia personal.

El devenir del diálogo va pautando el derrotero de la relación. Este trabajo dinámico, negociado y permanente realizado por los participantes no sólo configura a la interacción, sino a la relación misma, hecho que justifica algunas reflexiones de los participantes acerca de Internet y las prácticas que esta red promueve<sup>140</sup>. Por ejemplo, en la secuencia 11, la reflexión metadiscursiva que plantea Rob refiere al modo en que él reconoció a Lulú cuando chatearon por primera vez: *“la verdad que me diste una sorpresa con el icq. De repente me aviso que alguien me habia agregado y resulto ser una pelirroja el e-mail dice lacolo@.*

En líneas generales, podemos decir que esta conversación responde al esquema de un cuestionario, que resulta ser una de las formas privilegiadas para los procesos de *identificación*. Los actos de habla (Searle, 1969 (1990)) más frecuentes son las preguntas y respuestas (preferidas); también las aclaraciones. Una persona pregunta (en este caso Rob) y otra responde (en este caso Lulú)<sup>141</sup>. Estos cuestionarios son cooperativos<sup>142</sup> y dinámicos. A diferencia de otros chats en los que hay un propósito definido que orienta el tipo de preguntas del

<sup>140</sup> Estas reflexiones son comunes en el chat y se deben en parte al hecho de que en ese momento todavía era una práctica novedosa. En otros casos las observaciones tienen, incluso, una dimensión moral. Ver ejemplo 4, en Anexo 2.

<sup>141</sup> Este esquema se invierte en las conversaciones subsiguientes en las que Rob pasa a ser el tema y los actos van a estar destinados a relevar información acerca de él.

<sup>142</sup> Esto puede observarse también en los actos de habla que—según la organización de la preferencia—suelen ser preferidos (Pomeranz, 1984).

cuestionario y que establece un orden muy pautado del tipo de información que se está buscando<sup>143</sup>, aquí el objetivo es sólo la relación, por lo que las preguntas surgen del diálogo mismo. En los procesos de identificación las estrategias de individuación, además, pueden realizarse a través de otras formas discursivas, como narraciones o descripciones, aunque éstas son menores cuando el conocimiento mutuo es muy escaso.

Esta conversación es canónica también por el modo en que concluye, a través de procedimientos típicos –anticipatorios– de justificación del cierre en el turno 105, y actos de habla típicos como los saludos. Si bien en este caso se dan estos intercambios, en el chat pueden evitarse estas secuencias de conclusión, especialmente cuando la relación es lo suficientemente sólida para evitar malentendidos. En el caso que analizamos, se respeta la rutina de cierre justamente porque existe un cuidado particular de evitar que se interprete esto como desinterés o descortesía. Como ya fuera señalado por Sacks, Schegloff y Jefferson (1974), las secuencias de conclusión son delicadas porque debe negociarse el cierre sin que ninguna de las partes se vea forzada a callar ni a desencadenar inferencias inoportunas acerca de la relación entre los participantes. En el chat, la mediación flexibiliza las pautas de cierre convencionales, en la medida en que los cierres abruptos pueden justificarse por problemas en el servidor o por circunstancias no previstas en el contexto inmediato de nuestro interlocutor y que no podemos percibir.

En este caso, como dijimos, se sigue el procedimiento habitual de las conclusiones de la conversación ordinaria. En primer lugar, se introduce una perífrasis verbal deóntica (t.105: “*me tengo que ir un rato*”), en la que el matiz de obligación del modal (*tener que*) mitiga el aviso de cierre. Estas frases verbales operan en las secuencias de cierre como expresiones pragmáticas (Gumperz, 1982; Carranza, 1997; Blanco, 2009) indicando no sólo lo que le pasa a Lulú, sino también (como expresión metadiscursiva, en tanto da cuenta de la estructura de

---

<sup>143</sup> Ver ejemplo de ello en Anexo 2, caso 5.

la conversación) que se va a poner fin a la conversación. Operan secuencial y globalmente: introducen la secuencia de cierre y a la vez concluyen la conversación<sup>144</sup>. Estos indicios se interpretan contextualmente y no generan dudas: en este ejemplo, tanto Lulú como Rob cooperan en el cierre a través de los típicos actos de promesa de futuros encuentros e intercambio de saludos.

A continuación, observaremos en las secuencias señaladas los roles discursivos a partir del análisis gramatical del sistema de modo (Halliday, 2004) a fin de reconocer en los textos las formas en que los hablantes/escritores se alinean, se posicionan y definen sus identidades y cómo éstas varían a lo largo del intercambio.

#### ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN INTERPERSONAL: LA MODALIDAD

A continuación, presentaremos un cuadro con el relevamiento de los aspectos modales que hacen a la dimensión interpersonal de esta conversación, en otras palabras, a los patrones establecidos por los modos verbales y los subsistemas de polaridad y modalidad.

Turno/ Entrada	participante	Sujeto gramatical	modalidad	flexión			Adjuntos modales
				polaridad	tiempo	modo	
1	Rob	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Ind	Lulú
2	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
3	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
4	Rob	(vos)	Exclamativa	-	(Pte)	(Ind)	Grande
5	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	A veces
6	Rob	(vos)	(i) Imperativa (ii) Imperativa	+	Pte	Imp	
7	Lulú	---	Declarativa	+	---	---	Bueno/ microcláusula

<sup>144</sup> En algunos casos, estas expresiones introducen información sobre el contexto particular en el que se encuentra cada uno de los participantes (por ejemplo, "me llaman", "te tengo que dejar, llegaron los chicos", "te dejo, me voy al trabajo", etc.).

8	Rob	(vos)	Declarativa	-	(Pte)	(Ind)	
9	Rob	Lulú	Interrogativa	+	Pte	Ind	
10	Lulú	(Lulú)	(i) Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
		(Esta)	(ii) Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
11	Rob	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Ind	
12	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	Sí/ cláusula polar elidida
13	Rob	(vos)	Declarativa	+	Pdo	Ind	Bueno, veo que
14	Lulú	(yo)	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	Es que
15	Rob	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Ind	Por qué
16	Rob	(vos)	(i) Interrogativa	+	Pte	Ind	
		(vos)	(ii) Imperativa	+	Pte	Imp	
17	Lulú	Algo/	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	
		La máquina	(ii) Declarativa	+	Pte	Ind	
18	Lulú	(yo)	Declarativa	+	Pte	Ind	
19	Rob	Un presupuest	(i) Declarativa	+	Pte	Cond	
		o (Yo)	(ii) Declarativa	+	---	Infinitivo	
20	Lulú	(yo)	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	Es que
21	Rob	(vos)	Imperativa	+	Pte	Imp	
22	Rob	(vos)	(i) Declarativa	+	Fut	Ind	
		(vos)	(ii) Interrogativa	+	Pte	Ind	
23	Lulú	Cat Power/	(i) Declarativa	+	Pte	Ind +	Creo
		Cat Power/	(ii) Declarativa	+	Pte	Epist (creo)	
		Cat Power	(iii) Declarativa	+	Pte	Ind Ind	
24	Rob	Los gatos	Interrogativa	+	Pte	Ind	No?
25	Lulú	Los gatos	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
26	Rob	La conexión	Declarativa	+	Pdo	Ind	Ale
27	Lulú	Corte de conexión	Declarativa	+	Pte	Ind + Habitual. (suele)	
28	Lulú	Rob	(i) Interrogativa	+	Pdo	Ind	
			(ii) Declarativa	+	Pdo	Ind	
29	Rob	vos	(i) Declarativa	+	Pdo	Ind	La verdad que
		ICQ	(ii) Declarativa	+	Pdo	Ind	
		Alguien	(iii) Declarativa	+	Pdo	Ind	De repente
		una pelirroja	(iv) Declarativa	+	Pdo	Ind	
30	Rob	El e-mail	Declarativa	+	Pte	Ind	
31	Lulú		Exclamativa	+	(Pte)	(Ind)	Ah, cierto
32	Lulú	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Ind	Qué
33	Rob	(vos)	(i) Imperativa	+	Pte	Imp	Ale (quiero)
		(yo)	(ii) Declarativa	+	Pte	Ind + Disposic.	
34	Rob	Una hora	(i) Declarativa	-	Pte	Ind + Epist	Sé
		(vos)	(ii) Declarativa	+	Pdo	Ind	
		yo	(iii) Declarativa	+	Pdo	Ind	

		quien	(iv) Interrogativa	+	Pdo	Ind	quién
35	Lulú	---	(i) Declarativa	-	Pte	Ind+Epist	(Es verdad)
		yo	(ii) Declarativa	+	Pte	émica Ind	
36	Lulú	(yo)	Declarativa	+	Pdo	Ind+Epist émica	La verdad
37	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pdo)	(Ind)	
38	Rob	(vos)	Interrogativa	+	Pdo	Ind	Por qué
39	Lulú	(yo)	(i) Declarativa	+	Pdo	Ind	
		(vos)	(ii) Declarativa	-	Pdo	Subj	
40	Rob	Refrán	Exclamativa	+	Pte	Ind	Bueno
41	Rob	(yo)	Declarativa	+	Fut	Ind	Está bien
42	Lulú	(Yo)	Exclamativa	+	(Pres)	(Ind)	Gracias, honrada
43	Rob	(vos)	Imperativa	+	Pte	Imp	Bueno, dale
44	Lulú	(yo)	Declarativa	+	Pte	Ind	
45	Rob	(vos)	Declarativa	+	Pte	Ind+Epist émico	(ver)
46	Lulú	(yo)	Interrogativa	+	(Pte)	(Ind)	Por?
47	Rob	Cualidades Una profe	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	
			(ii) Declarativa	+	Pte	Ind+Deó ntico	(deber)
	Rob	(yo)	(iii) Interrogativa	+	Pte	Ind	
48	Lulú	(vos)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	Sí, clausula polar elidida
49	Rob	(vos)	Declarativa	+	Pte	Ind	Entonces
50	Lulú	(yo)	Declarativa	+	Pte	Ind+Prob +Habitua lidad	(poder)
51	Rob	La aclaración	(i) Declarativa	+	Pte	Subj	
		(vos)	(ii) Interrogativa	+	Pte	Ind	dónde
52	Lulú	(Buenos Aires)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
53	Rob	(yo)	(i) Declarativa	+	Pdo	Ind	
		(vos)	(ii) Interrogativa	+	Pte	Ind	
54	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
55	Lulú	(vos)	Interrogativa	+	Pdo	Ind	
56	Lulú	(yo)	Declarativa	+	Pte	Ind	
57	Rob	(Buenos Aires)	(i) Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	sí
		yo	(ii) Declarativa	+	Pdo	Ind	
58	Lulú	---	Exclamativa	+	---	---	Qué
59	Rob	Comer	Declarativa	-	---	---	Not yet
60	Lulú	(vos)	Interrogativa	+	Fut	Ind	
61	Rob	(nosotros)	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	Sí, lástima
		(yo)	(ii) Declarativa	-	Pdo	Ind	Si no (matiz futuro)
62	Rob	que	Interrogativa	+	(Pte)	(Ind)	qué
63	Lulú	Que otro cocinara	(i) Declarativa	+	Pte	Cond	
		otro	(ii) Declarativa	+	Pte	Subj	
64	Rob	(yo)	Declarativa	+	Pte	Ind	
65	Lulú	cercanía	(i) Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	

		del zoo ---	(ii) Declarativa	+	Pte	Cond+dis posic	(podrían)
		Chiste	(iii)Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
66	Lulú	(vos)	Exclamativa	+	Pte	Ind	
67	Rob	(yo)	Declarativa	+	Pte	Ind	Sí
68	Rob	(Ellos)	(i)Declarativa	-	Pte	Cond+ Epist+ probab.	(sé) (podrían)
		(yo)	(ii)Declarativa	-	Pdo	Ind	
69	Lulú	yo	Declarativa	+	Pte	Ind	Por suerte
70	Rob	(yo)	(i) Declarativa	-	Pte	Ind	Más o menos
		un asado	(ii) Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	/más bien
		(yo)	(iii) Declarativa	+	Pte	Ind	
		(yo)	(iv) Declarativa	-	Pte	Ind	
		(yo)	(v) Declarativa	-	Pte	Ind	
71	Rob	(vos)	Interrogativa	+	(Pte)	(Ind)	
72	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
73	Rob	---	(i)Interrogativa	+	(Pte)	(Ind)	
		---	(ii) Declarativa	+	Pte	Ind	Por lo menos
74	Lulú	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Ind	
75	Rob	(vos)	(i)Imperativa	+	Pte	Imp	Ale
		(vos)	(ii)Interrogativa		Pte	Ind	
76	Lulú	(eso)	Declarativa	+	Pte	Ind	
77	Rob	(yo)	Declarativa	-	(pte)	(Ind)	no
78	Rob	(eso)	Interrogativa	+	Pte	Ind	De qué?
79	Lulú	(eso)	Declarativa	+	(pte)	(Ind)	
80	Lulú	(yo)	Declarativa	+	Pdo	Ind+ disposic	quise
81	Rob	(yo)	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	
		(vos)	(ii) Declarativa	-	Pte	Ind+Epist émico	sé
82	Rob	(vos)	(iii) Declarativa	+	Pte	Ind	
83	Lulú	(yo)	Declarativa	-	(Pte)	(Ind)	
84	Rob	(vos)	(i) Declarativa	-	Pte	Ind	
		(vos)	(ii) Declarativa	+	Pte	Subj + Disposic.	Espero que te llegues
85	Rob	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Cond	<u>qué</u>
86	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
87	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Cond)	
88	Rob	(esa)	(i) Declarativa	+	Pte	Ind	
		Yo	(ii) Declarativa	+	Pte	Ind	
		(esto)	(iii)Interrogativa	+	Pte	Ind	
89	Lulú	(eso)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
90	Rob	(vos)	Interrogativa	+	Pte	Ind	
91	Lulú	(yo)	(i) Interrogativa	-	(Pte)	(Ind)	no
		(la polenta)	(ii) Declarativa	+	Pte	Ind	
92	Rob	(esto)	Interrogativa	+	(pte)	(Ind)	Por qué
93	Lulú	Mi ex	(i) Declarativa	+	Pdo	Ind	
		Mi papá	(ii) Declarativa	+	Pte	Ind	
		Mi hermana	(iii) Declarativa	+	Pte	Ind	

94	Rob	Lo que menos (...) (esto) (la polenta) (la polenta)	(i) Declarativa (ii) Declarativa (iii) Declarativa (iv) Declarativa	+ - + +	Cond Pte Pte Pte	Ind Ind Ind Ind	Es que
95	Lulú	(vos)	Declarativa	-	Pdo	Ind	Es que
96	Rob	(yo) (virgos)	(i) Declarativa (ii) Declarativa	- +	Pdo Pte	Ind+Epist émico Ind	Sé cómo
		(virgo)	(iii) declarativa	+	Pte	Ind	
97	Rob	(yo) (yo)	(i) Declarativa (ii) Declarativa	- -	Pdo Pdo	Ind Ind+ Epist	Veo que
98	Rob	(cuál)	interrogativa	+	(Pte)	(Ind)	
99	Lulú	(mi signo)	declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
100	Rob	(vos)	interrogativa	+	Pte	Ind	No?
101	Rob	(yo)	Interrogativa	-	(pte)	(Ind)	No, por?
102	Rob	(vos) (yo)	(i) declarativa (ii) declarativa	+ +	Pdo Pdo	Ind Ind	Me pareció
103	Lulú	(yo)	declarativa	+	Pdo	Ind	
104	Rob	(vos)	declarativa	+	Pdo	Ind	sí
105		(yo) (que di vueltas) (yo)	(i) declarativa (ii) declarativa (iii) declarativa	- + +	(Pte) Pdo Pte	(Ind) Ind Ind+deón tico	No/Ey Tengo que
106	Rob	(yo) (vos)	(i) declarativa (ii) declarativa	+ +	Pte Pte	Ind Ind+Con d	Bueno
104		(nosotros)	(iii) declarativa	+	Pte	Ind	
107	Lulú	(nosotros)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	ok
108	Rob	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	
109	Lulú	(yo)	Declarativa	+	(Pte)	(Ind)	

A fin de interpretar los recursos modales analizados, haremos una clasificación de ellos:

Modo/Modalidad	Rob	Lulú
Número de turnos (109)	58	51
Número de Cláusulas	97	63
Declarativas	65	54
Interrogativas	23	7
Imperativas	7	-

<i>Exclamativas</i>		2	4
<i>Sujeto gramatical</i>		38	64
<i>Realización de sujeto</i>	ST	35	61
	Yo	3	2
	Vos	1	-
	Nosotros (tácitos)	2	1
	Otro	1	-
	<i>Nickname</i>	-	2
	Nombre	-	3
<i>Negación</i>		19	5
<i>Adjuntos Modales</i>	Epistémicos	6	3
	Habitualidad	-	2
	Disposición	2	2
	Deónticos	2	-

De los recursos interpersonales relevados, podemos señalar que:

a) Existe una distribución equilibrada de los turnos entre ambos participantes, pero no así del habla. De los 109 turnos, 58 están a cargo de Rob y 51 a cargo de Lulú. No obstante, hay una diferencia significativa en la distribución de las cláusulas que se realizan en esos turnos. A lo largo del intercambio, Rob produce 97 cláusulas, mientras que Lulú sólo 63. El volumen de texto del primero es mayor en cada turno. Este hecho da cuenta, por un lado, del rol dominante de Rob en la interacción y, por el otro, de su inexperiencia en el chat<sup>145</sup>. La

<sup>145</sup> Los participantes novatos en el uso de estas tecnologías suelen realizar textos muy extensos debido a que no les resulta clara la dinámica interactiva y dialogada que las organiza. A medida que crece la experiencia en el chat y comienzan a ser más claros los procedimientos que exigen estas tecnologías y las consecuencias no deseadas de responder con lentitud, las conversaciones suelen ser más veloces e interactivas. Los participantes comienzan a advertir que hacer uso de turnos muy extensos en palabras lleva a generar incertidumbre en nuestro interlocutor quien sólo puede percibir nuestra cooperación y nuestra presencia a través de la aparición de nuestras palabras en la pantalla. Este hecho ha llevado a que los programas de chat hayan desarrollado recursos informáticos y gráficos para señalar las acciones de los participantes cuando se encuentran escribiendo el texto que ingresarán al canal. Así, por ejemplo, el chat de *Hotmail* o de *Gmail* indican en los márgenes de los cuadros en los que se recibe el mensaje, si se está escribiendo, o borrando o si simplemente se está ausente o no hay actividad. Así, es frecuente que los participantes si desean hacer uso de un turno que les va a llevar más tiempo de lo pautado, lo adviertan a través de expresiones metadiscursivas (Silverstein, 1993), que suelen ser negociadas. Por ejemplo, *querés que te cuente?, dame un minuto que te cuento o pará te explico*.

experiencia de Lulú en el chat puede observarse en la cantidad de cláusulas con elementos elípticos recuperables del contexto inmediato<sup>146</sup>.

Como decíamos anteriormente, la cantidad de texto que despliega Rob da cuenta de su rol dominante. Si observamos –al comparar con el cuadro anterior– las acciones realizadas en las distintas secuencias de la conversación, también dan la pauta de que él es quien guía la interacción a través del cuestionario que va organizando los temas, que despliegan aspectos diferentes de la identidad de Lulú.

b) Otro de los aspectos que deben mencionarse tiene que ver con el modo gramatical dominante de las cláusulas, que es el declarativo. El diálogo se centra fundamentalmente en la información que intercambian los participantes. Es significativo el hecho de que Rob formule el 76% de las preguntas de la conversación; también que sea él quien dé la totalidad de las órdenes (imperativos que tienen una finalidad interrogativa, ya que están orientadas a pedir información y dirigidas a Lulú). El patrón general de la conversación –con algunas excepciones– es que Rob pregunta y ordena, mientras que Lulú responde y justifica.

c) También existe un contraste marcado con respecto a la aparición de ambos interlocutores como sujetos de esas cláusulas y el modo en que se realiza. Lulú aparece como sujeto gramatical de las cláusulas 64 veces, Rob 38. Estas menciones de Rob sólo se dan como sujeto tácito o bajo la forma gramatical del *yo* e, incluso, bajo la forma del indefinido *otro*. Lulú aparece expresada a través de su *nickname*, de su nombre real (*ale*) y también bajo la forma pronominal del *vos* y el *yo* (es decir, las personas del diálogo). Este fenómeno refuerza el análisis propuesto en el cuadro anterior en el que decíamos que Lulú constituye el tema de esta conversación (Pomeranz y Ferh, 1997). Existe una alternancia en el uso

---

<sup>146</sup> Los paréntesis con los que indicamos en el cuadro la elipsis de persona, tiempo y modo cuando el proceso está elidido, son para indicar justamente ese carácter de elemento recuperado del contexto (porque en definitiva no suele aparecer el verbo explícito).

que Rob realiza de las diferentes formas de apelar a Lulú, que será abordada más adelante y que se relaciona con el posicionamiento que adopta con respecto a ella y los modos de marcar mayor intimidad y compromiso.

d) La negación: este recurso modal opera a veces interaccionalmente como nexo entre los diferentes turnos y también hacia el interior de las cláusulas, marcando la polaridad con que los participantes formulan sus enunciados. Aquí también hay un contraste importante: Rob apela a este recurso de un modo particular, ya que, para afirmar, utiliza la negación o la doble negación (“*no le digo que no*”, por ejemplo). Lulú apela a la negación para negar cláusulas o intervenciones enteras, pero no para afirmar.

e) En la mayoría de los casos, si bien son pocos, los recursos modalizadores utilizados ocurren en secuencias en las que se requiere una marca de posición sobre lo dicho, generalmente en aquellas en que se debe justificar o aclarar algo que fue dicho. En ese sentido la modalidad más prominente es la *epistémica*, aunque más marcado en Rob que en Lulú, quien la combina con las formas modales que hacen referencia a la *habitualidad* o la *probabilidad*. En Rob, este efecto se refuerza por el uso de verbos de percepción (*ver/intuir*), es decir, procesos mentales que indican el tipo de evidencia que tiene respecto de lo que dice. También puede observarse en el uso de expresiones que señalan el grado de certeza sobre esa realidad (“*es verdad*”, “*es que*”, “*la verdad*”, etc.). Éstas se proyectan en el discurso como recursos pragmáticos –como veremos más adelante– para indicar las inferencias que él ha realizado acerca de la conducta de Lulú. En términos generales, tanto Rob como Lulú, pautan asertivamente el discurso, indicando el alto grado de factibilidad (o de verosimilitud) de lo dicho. De ello dan cuenta el alto porcentaje de declarativas.

Como resultado de este análisis gramatical, diremos que los roles sociales e interaccionales vinculados a la agentividad están simétricamente distribuidos: Rob asume un rol activo, erigiéndose como sujeto que conduce la interacción, es

quien pregunta, pide explicaciones, delimita responsabilidades y, en definitiva, exige la información de su interlocutor. Lulú, en cambio, acepta su rol pasivo como fuente de información y tema de conversación. Puede decirse que en los pocos casos en los que establece condiciones (secuencia 15) o pide información a cambio (secuencia 11), termina por tener que justificar ante su interlocutor esa acción o aclarar las intenciones de ese pedido (ver, por ejemplo, las secuencias 5 y 11). Es importante aclarar que esta distribución de roles se invierte posteriormente (en otras sesiones de chat), cuando Rob se constituye en tema de la conversación y Lulú es la que pregunta. La asertividad tiñe todo el diálogo e indica la actitud de apertura y aceptación de esa información que no es puesta en duda, y que cuando lo es (por ejemplo, con el tema de la polenta), se aclara y se llega a un acuerdo sobre su veracidad.

Si observamos estos datos a la luz de lo señalado respecto de la organización secuencial y temática de la conversación, podemos comprobar ciertas coocurrencias significativas. Las secuencias de actos de habla responden en la mayoría de los casos al patrón preferido (pregunta/ respuesta (afirmativa), pedido/aceptación, saludo/saludo). Los casos despreferidos (que desencadenan secuencias más complejas como reformulaciones, aclaraciones y justificaciones) son escasos, se resuelven fácil y rápidamente por consenso. En estas secuencias suelen aparecer las expresiones con modales epistémicos que introducen la posición de un sujeto que privilegia la “veracidad” y la “certeza” (“*la verdad que*”, “*no sé*”, “*es verdad no hay hora*”) aun cuando la mitigue por el uso de la negación.

A continuación, complementaremos este análisis gramatical con el reconocimiento de procesos y roles que se definen en el plano ideativo (Halliday, 2004). Esto nos permitirá observar cómo se proyectan estos aspectos gramaticales en el plano del discurso para configurar esa dimensión fundamental en la construcción de la identidad que es la valoración (Martin y White, 2005). Consideramos que la primera evaluación que se realiza a través del discurso surge de esa elección inicial de asociar a la persona con acciones, estados o relaciones que la determinan en un rol particular. Por ello, nos interesa integrar los aspectos modales y los ideativos, y analizar su proyección en el plano evaluativo, a fin de

relevar de qué manera estos recursos configuran las estrategias planteadas.

#### MODALIDAD, REPRESENTACIÓN Y VALORACIÓN

Los roles que pudimos observar en el plano de la interacción y en los patrones gramaticales se representan gramaticalmente a través de la transitividad (Halliday, 2004). Los actores sociales se definen a partir de procesos y roles que se realizan a través del léxico y se vinculan a categorías sociales, atributos, referencias, posesiones, conductas y valoraciones que los caracterizan de un modo particular.

En el siguiente cuadro indicaremos aquellos recursos que definen en términos de atributos, roles, procesos y evaluaciones a los participantes del chat. Este relevamiento implica no sólo observar localmente cómo se conjugan los diferentes recursos, sino también cómo se van realizando interaccionalmente. Para explicar el análisis, iremos presentando, en cada cláusula, primero el análisis ideativo, y en el segundo bloque su proyección en el plano discursivo-valorativo. Por ello, omitiremos los turnos que sólo son funcionales a la interacción (por ejemplo, el turno 7: *Bueno*). Aquí se integrarán, además, los datos relevados en el análisis modal.

1            *Rob*                    *Quien sos, Lulú ?*

PR: Relacional intensivo/ RI: Quién / RI: Lulú

Respecto de la valoración, el uso del vocativo expreso –sin función apelativa ya que en la conversación no hay otro interlocutor posible que no sea ella- da cuenta de una actitud de apertura al diálogo. Este recurso opera interpersonalmente como marca de cercanía.

2            *Lulú*                    *dos gatos y un perro*

PR: Relacional posesivo / RI: elidido - Lulú/ RI: dos gatos y un perro

Vocativo: el *nickname* como recurso para indicar la activación del canal y marcar cercanía. La cuantificación opera como reforzador (“dos”, “un”). Los atributos indicados como posesiones de Lulú aportan información clave para su identificación referencial. Estos datos son los únicos compartidos por los dos hasta ese momento.

3            *Lulú*                    *dos hijos*

Relacional posesivo / RI: elidido – Lulú / RI: dos hijos

La segmentación del turno en dos entradas establece un ritmo de lectura por acumulación. Esta ruptura refuerza la cuantificación y la repetición. Más datos que aportan información y operan como indicios de la identidad de Lulú. Si bien no hay una evaluación explícita de Lulú, los atributos que la identifican van perfilando un tipo de persona que puede ser encuadrada dentro de un patrón social particular.

4            *Rob*                            *Grande, ni lenta ni perezosa !!!!*

Relacional atributivo / RI: elidido – Lulú /RI: ni lenta ni perezosa

*Juicio (+)*

Los atributos que valoran a Lulú (el refrán concuerda en género con Lulú) expresan un juicio positivo por efecto de la negación. Sin embargo, el juicio no se expresa literalmente sino por la inferencia que desencadena la frase proverbial.

*Grande, !!!!*

La opción léxica de la interjección opera atributivamente en relación con Lulú, reforzando a la vez la valoración positiva de Rob en el proceso de reconocimiento de las palabras clave que le aporta Lulú para su identificación.

La opción léxica (de grado superlativo) se ve reforzada a su vez por la repetición (exagerada) de recursos gráficos que indican énfasis.

La frase hecha opera en diferentes sentidos. Por un lado, como pauta de reconocimiento de la inferencia exitosa realizada por Rob de la información que dio Lulú. Al mismo tiempo, plantea una valoración positiva de la actitud interpersonal de Lulú, en el sentido que respondió a la invitación para chatear que Rob le formuló a través del mail. Estas expresiones tienen, además, un significado culturalmente fijo, cristalizado, que sintetiza y refuerza esa valoración.

5            *Lulú*                            *a veces muy lenta y bastante fiaca*

Relacional atributivo / RI: elidido – Lulú /RI: muy lenta y bastante fiaca

Juicio de estima social (-), en relación con 4.

*a veces / muy / bastante*

Los atributos que utilizó Rob aparecen reformulados por Lulú en una versión negativa reforzada por los adverbios (muy/bastante), mitigados por la restricción temporal (a veces).

6 Rob (i)Para,(ii) dame tiempo a (iii)contestarte !!!!

Conducta/ Actuante: Lulú  
Material / Actor: Lulú /Meta: tiempo  
Verbal /contestarte/ Emisor: Rob/Destinatarario: Lulú

La actitud es invocada: el comportamiento de Lulú se recupera por su rol en la dimensión ideativa.

*Para,!!!!*

La repetición del imperativo y de los signos gráficos de exclamación refuerzan la evaluación de Lulú.

Evaluación por elisión. El imperativo refuerza el reclamo y los recursos gráficos multimodales (signos de admiración) lo enfatizan. La evaluación indirecta y evocada de la conducta de Lulú (la meta de ese pedido es "tiempo") van configurando su imagen como alguien hábil y rápida en el chat.

8 Rob No en este caso

Cláusula elidida (Relacional atributivo / RI: Lulú /RI: muy lenta y bastante fiaca)

Juicio. La valoración del comportamiento de Lulú no es local, es provocada por contraposición con lo dicho en 5. Se contradicen los juicios de sanción social.

La marca modal, reformula el significado de 5 ("No en este caso"). La restricción de esa evaluación a la circunstancia precisa del chat indica la objetividad de Rob en su valoración y le otorga un mayor grado de certeza, como si su impresión fuera verificable.

La evaluación de Rob aporta una restricción a los atributos que Lulú selecciona para definirse. En este caso es claro el proceso de ajuste y reformulación parcial de la identidad en el chat.

9 Rob De donde viene Lulú ?

Relacional circunstancial/ RI: el nombre Lulú/RI: procedencia del nombre

La reiteración del nickname refuerza la actitud de Rob de acercamiento a ella. Los diferentes modos de apelar a Lulú dan cuenta de diferentes facetas de la identidad de ella.

10 Lulú (i)de una tal Louise (ii) (historia larga)

Relacional circunstancial/ RI: el nombre Lulú/RI: de una tal Louise  
Relacional atributivo/ RI : la procedencia de Lulú / RI: historia larga

Apreciación. Evaluación de la historia (larga) que adelanta la justificación de no contarla en el marco de esta conversación pero que abre expectativas sobre la biografía de Lulú y que justifican la elección de su nickname.

La cercanía fonética entre Louise y Lulú expone la genealogía del nombre: uno deriva del otro.

11 Rob sos pelirroja ?

Relacional atributivo/ RI: Lulú/ RI: pelirroja
La pregunta introduce por primera vez la dimensión corporal de Lulú.

13 Rob Bueno, veo que recibiste mi mail

Conducta/actuante: Lulú/ alcance: mi mail
<p><i>Bueno, veo que recibiste mi mail</i></p> <p>Marca de compromiso. El proceso mental (veo) opera modalmente, indicando el grado de certeza (la comprobación) sobre lo dicho. Se refuerza la primera y segunda persona. En esta instancia puede observarse un anclaje en la otra dimensión en que se da la relación entre ambos: el correo electrónico. Este dato no es menor, ya que la relación crece en estos dos espacios virtuales.</p>

14 Lulú es que estoy todo el tiempo on line

Conducta / Actuante: Lulú (Interpretamos este proceso relacional como de conducta, en el sentido de <i>navegar</i> o de <i>conectarse</i> ). <sup>147</sup>
<p>Juicio. Atribución por evaluación de la conducta. La conducta de Lulú la define en su rol de persona experta y en contacto continuo con la tecnología. El uso de la frase impersonal ("<i>es que</i>") marca modalmente a la cláusula planteándola como dato objetivo, este recurso es interpersonal en la medida que opera epistémicamente. Este juicio refuerza las valoraciones previas de Rob hacia Lulú, acerca de sus conocimientos sobre el uso de Internet.</p>

16 Rob (i)Que estas escuchando ahora,(ii) pone fm Milenium

Proceso mental/ Procesador (Lulú) Proceso material/Actor: (Lulú)/Fenómeno: FM Milenium
<p>Apreciación provocada: el imperativo de Rob con respecto a esa radio pone en evidencia cuáles son sus gustos musicales. El imperativo refuerza el dato indicando que la apreciación es positiva para Rob. En este turno, por primera vez comienzan a aparecer datos que hacen referencia a Rob. Hasta este momento, todo giraba alrededor de los atributos de Lulú.</p>

17 Lulú (i) porque apenas llega algo (ii) me avisa la máquina

<sup>147</sup> La metáfora de "*estar todo el tiempo on line*" remite a la concepción de internet como espacio. Ver capítulo 1.

Conducta/ Actuante: algo  
Verbal/ Emisor: la máquina/Reporte: llega algo.

La valoración nuevamente es inferida. Se trata de una apreciación inscripta que conlleva un juicio invocado. Se refuerza nuevamente la conducta.  
Este turno responde al pedido de explicaciones de Rob. La valoración de la tecnología reforzada por el "apenas" opera sobre Lulú, mostrándola como alguien que está frente a la computadora gran parte del tiempo. De este modo, los significados ideacionales dan cuenta de un aspecto de Lulú.

18            Lulú            *Estoy escuchando Cat Power*

Mental/ Perceptor: Lulú/ Fenómeno: Cat Power

Apreciación: la cantante define claramente el tipo de música que le gusta a Lulú  
La referencia personal refuerza la valoración positiva de Lulú acerca de la cantante, a la vez que la define en sus gustos musicales.

19            Rob            *(i) Aca me saldria un presupuesto(ii) estar siempre conectado*

Metáfora gramatical. Relacional atributivo/ RI: estar siempre conectado/ RI: un presupuesto  
Relacional atributivo/ RI: estar siempre conectado/ RI: un presupuesto. El pronombre personal indica que en realidad el RI es Rob.

Si bien el "acá" mitiga la valoración al restringirla a un contexto social y económico distinto al de ella, la selección léxica refuerza la apreciación de Rob: *un presupuesto estar siempre conectado*.  
Apreciación: el gasto que puede asumir Lulú en Internet, Rob no podría hacerlo, en esa apreciación se evoca, a la vez, un juicio a Lulú: *estar siempre conectado*.  
La ubicación referencial de Rob en un "acá" inicia un contrapunto definido espacialmente entre él y Lulú, que los diferencia. A partir de esa oposición se van a ir creando las identidades de ambos.

20            Lulú            *es que tengo cable*

Relacional posesivo/RI: Lulú /RI: cable.

Apreciación: en el año 2003 todavía no se había estandarizado el uso de Internet por cable porque era costoso.  
El dato en sí no es evaluativo, sin embargo con el antecedente de 6, 8, 14, 17 y 19, termina por reforzar la diferencia entre Rob y Lulú en el acceso y el manejo de la tecnología. Se suma además un dato contextual: en ese momento el cable era la tecnología más moderna en el mercado.

21            Rob            *Contame de CP*

Verbal/Emisor: Lulú/Locución: Cat Power.

**CP:** Recurso gráfico modal que indica una actitud más informal vinculada al uso de expresiones propias de los textos de internet, los acrónimos, iniciales, etc. El uso de expresiones “técnicas” propias de esos ámbitos marca la pertenencia o el compartir pautas, normas y conocimientos comunes.

El imperativo refuerza el deseo o interés de Rob por conocer los gustos de Lulú.

El reporte da cuenta de los gustos musicales de Lulú (Cat Power). En términos identitarios, las reformulaciones o ampliaciones de información aportan conocimiento mutuo e incrementan el bagaje de supuestos que permitirán que la relación evolucione.

22            Rob                            *Me vas a dejar con la lengua afuera.  
Que tenes un formula uno en los dedos*

Metáfora léxica: Material /Actor: Lulú/ Meta: Rob  
Relacional posesivo/ RI: Lulú/ RI: fórmula uno

Juicio (-) La metáfora hace referencia nuevamente al atributo de Lulú señalado inicialmente por Rob: la rapidez.

Apreciación (+). Si bien el reclamo parece marcar una sanción social, en el marco de esta conversación apunta a una valoración positiva. La metáfora refuerza el significado, que se complementa en la siguiente entrada e introduce un valor alto en la escala de comparaciones posibles. La valoración se refuerza por acumulación y por la apuesta a ítems que se encuentran en un alto grado en la escala de valores (un fórmula uno) más el uso del enfático (qué).

Nuevamente, la velocidad de Lulú aparece como un rasgo constante de su conducta. La metáfora reformula el atributo de la “rapidez” e introduce un nuevo campo de significación, socialmente positivo, vinculado al universo masculino: los autos de carrera. Esto constituye una marca de género. La comparación implícita que introduce la metáfora valora en un grado positivo alto a Lulú.

23            Lulú                                    *(i) Es una cantante creo que americana, (ii) canta muy bien,  
(iii) aunque es un poco triste*

Relacional atributivo/ RI: Cat Power/ RI: americana  
Conducta/ Actuante: Cat Power/ Alcance: muy bien  
Relacional atributivo/RI: Cat Power/ RI: triste

Apreciación (+). La descripción de Cat Power se encuentra marcada por la evaluación. Si bien *triste* puede ser considerado un valor negativo, en este caso define un estilo musical particular.

*Creo/muy bien/un poco* El modal epistémico indica que el grado de certeza de Lulú no es absoluto con respecto a su origen. El modal no afecta a los atributos a través de los que Lulú valora su música que se ven reforzados por el “muy bien” y el “un poco”.

La alta modalización de la respuesta tiene que ver con la exposición que supone mostrarse en lo que tiene que ver con los gustos –con la dimensión más personal- ante un desconocido. En este caso no se trata de datos objetivos, como la cantidad de hijos o las mascotas sino con lo que refiere a su posición social y cultural.

24            Rob                                    *Los gatos se identifican no?*

Relacional intensivo/ RI: los gato

Personalización de los gatos.

Rob introduce el tema de los gatos para ampliar la información sobre Lulú.

25          Lulú                  Michi y Fus

Relacional intensivo/ RI: los gatos /RI: Michi y Fus

Afecto (+) Los nombres de los gatos tienen carga afectiva, en parte por el apocopamiento que genera la división de un solo nombre en dos, para referir a los dos gatos (como si fueran uno). Datos que definen el universo de Lulú y que se reiteran pero para especificarse. La conversación va retomando los datos confirmados como punto de partida para reafirmarlos y, a partir de ellos, seguir incorporando más información en una suerte de tejido que se va entramando.

26          Rob                  Ale, se me cortó la conexión

Existencial/ Existente: la conexión.

Afecto (+)

El vocativo opera como marca de cercanía y confianza. El uso del nombre propio de Lulú apela a la dimensión real de ella.

Los turnos que refieren al funcionamiento de la tecnología suelen ser frecuentes, ya que de ella dependen las sanciones sociales derivadas de una conducta incorrecta (como dejar hablando a alguien solo). Las aclaraciones refuerzan el interés por el otro ya que, por el hecho mismo de que las conversaciones son anónimas, el riesgo que conlleva ofenderlo es menor.

27          Lulú                  suele ocurrir

Existencial / Existente: el corte de la conexión

La marca modal de habitualidad ubica a Lulú en el rol de la persona experimentada en este tipo de situaciones.

Parte de la imagen que se va construyendo de Lulú tiene su fundamento en su habilidad y en su experiencia en el uso de las nuevas tecnologías e Internet. Resulta obvio que Rob sabe que eso suele ocurrir, el hecho de que Lulú lo diga y Rob no reaccione pone en evidencia que ese rol ya está definido y aceptado por los dos.

29          Rob                  (i) La verdad que me diste una sorpresa con el icq.  
(ii) De repente me avisó que (iii) alguien me había agregado y (iv) resultó ser una pelirroja

Conducta/ Actuante: Lulú /Alcance: Rob  
Verbal/ Emisor: ICQ /Locución: *(alguien me habia agregado)*  
Material/Actor quien (Lulú)/Meta: Rob  
Relacional atributivo/ RI: Lulú /RI: una pelirroja

Juicio (+). *La verdad que*, la modalidad epistémica acompaña al dato compartido por ambos interlocutores, reforzando la veracidad de lo que se dice.  
*De repente*: refuerza la idea de la sorpresa que le di Lulú a Rob.  
Las secuencias que se inician en el turno 24 operan trayendo los datos conocidos por ambos interlocutores para volver a plantearlos en la conversación y reafirmarlos.

30 Rob el e-mail dice lacolo@

Verbal/ Emisor: el e-mail/ Locución: *lacolo@*

Apreciación. Rob presenta su justificación como evidencia objetiva: el que *dice* es el e-mail. Las sucesivas repeticiones de variantes de *pelirroja* refuerza la información. Es importante observar cómo operan los diferentes nombres (o nicknames) con los que se denomina a Lulú a lo largo del intercambio. Rob, en este caso, pone en evidencia la multirreferencialidad de su interlocutora y las distintas fuentes de donde va extractando información.

32 lulú Qué hacés en el icq a esta hora?

Material/ Actor: Rob/ Circunstancia: *en el icq a esta hora*

Juicio (-) Sanción social. El pedido de explicaciones lleva implícito que hay algo malo en realizar esa actividad a esa hora. El pedido de explicaciones de Lulú respecto de la hora repone un prejuicio muy arraigado, en los primeros años del chat antes de que su uso se generalizara, de que la gente chateaba porque estaba sola o porque estaba en búsqueda de experiencias amorosas por fuera de su pareja establecida. Ese supuesto asociaba la actividad del chateo con la noche. Este tema será retomado más adelante.

34 Rob *(i) no se si hay una hora especial para ello, pero (ii) fuiste vos la que estaba conectada y (iii) yo solo pregunte (iv)quien me habia agregado*

Existencial/ Existente: hora especial  
Relacional atributiva/ RI: vos (Lulú) / RI: conectada  
Verbal/ Emisor: yo (Rob)/ Locución *(quien me habia agregado)*  
Material/ Actor: quien (Lulú)/ Meta: Rob.

juicio

*no sé sí*: la modalidad epistémica, sumada a la negación y la marca del condicional operan restringiendo la acusación de Lulú y a la vez mitigando la contraofensiva.

La modalidad declarativa y la referencia a datos de la situación que ambos comparten cargan a la respuesta de Rob con la contundencia de la evidencia.

En esta instancia ambos definen su identidad en función de los roles que cumplen en la interacción. Rob pasa de ser el cuestionador a ser el cuestionado, de agente a paciente (del que actúa –según Lulú– al que recibe la acción (él fue agregado por Lulú). Las posiciones que se definen respecto a la interacción también cooperan identitariamente, en tanto permiten observar cómo se negocian valores y creencias. También porque permiten observar la habilidad para posicionarse en la interacción respecto del otro.

En este caso, resulta interesante observar cómo Rob invierte la carga de la prueba, convirtiendo de ese modo a Lulú en “sospechosa” o “irregular”.

35            Lulú                            (i) *Es verdad, no hay hora.* (ii) *Yo paso mucho tiempo adelante de la pantalla*

Existencial/ Existente: hora

Conducta/ Actuante: Yo (Lulú)/ Alcance: mucho tiempo

En (ii) tiene lugar un juicio invocado por el contenido ideativo de la respuesta de Lulú. Este juicio no podría definirse negativo ni positivo, de no ser por la presencia inmediatamente anterior de la secuencia de Rob en el turno 34 en el que se interpreta como negativo.

*Es verdad /mucho*

La modalidad epistémica opera estratégicamente en tanto refuerza parte de los datos que Rob presenta como evidencia pero que justamente hacen referencia a una valoración positiva de Lulú.

Esta secuencia es una de las pocas en las que se argumenta. Como podemos ver, la aparente trasgresión de Rob (“*estar a esa hora chateando*”) Lulú la reformula transformándola, cuando se aplica a ella, en un valor social positivo (“*ella trabaja de eso*”).

36            Lulú                            *La verdad es que me entrometí de nuevo*

Conducta/ Actuante: yo (Lulú)

Juicio (-) inscripto por la selección de un verbo como “entrometer”, que conlleva actitudes sancionadas socialmente.

El juicio se ve reforzado por la marca modal introducida por “la verdad” que indica el peso de veracidad que tiene ese enunciado.

Lulú apela nuevamente a presentar un valor socialmente negativo “entrometer”, pero que en el contexto de esta conversación es valorado positivamente por su interlocutor.

37            Lulú                            *esta vez en tu lista*

Conducta (agregué)/ Actuante: yo (Lulú)/ Alcance: en tu lista

Juicio (-) La elipsis del proceso verbal negativo repone el supuesto (la acción negativa de ella) y refuerza por repetición de la conducta .

La expansión del turno anterior opera reforzando ya que cuenta con el antecedente de una información que repone por elipsis. Nuevamente, Lulú se evalúa negativamente.

39 Lulú (i) porque me "agregué" sin que (ii) me autorizaras

Conducta/ Actuante: Lulú /Alcance: sin que me autorizaras  
 Conducta/ Actuante: Rob

Las comillas operan marcando que es un uso metafórico del verbo; el uso tecnológico de *agregar*, o sea incorporarse a una lista de contactos. Las marcas gráficas funcionan modalmente, marcando la actitud del hablante/escritor sobre lo que dice.  
 La reformulación de "entrometer" como "agregarse sin autorización", al hacer referencia a algo que Rob deseaba, deja de ser negativo.

40 Rob bueno sarna con gusto con pica !!!!!!!!!!!

Material/Instrumento: sarna/Meta: (alguien/ en este caso, Rob)  
 Frase hecha, construcción gramatical que literalmente tiene un sentido y en contexto cobra otro.

Juicio (+)  
 nuevamente provocado por la inferencia que desencadena el refrán  
*bueno sarna con gusto con pica !!!!!!!!!!!*  
 El refrán refuerza a través de la metáfora el valor positivo que Rob le da a las acciones de Lulú, con la legitimidad que otorga invocar la voz general que introduce el refrán.  
 Los recursos gráficos refuerzan, indicando el énfasis entonacional con el que debe leer esa frase.  
 El refrán condensa y refuerza la aprobación de Rob de la conducta de Lulú y el cierre de la secuencia argumentativa.

41 Rob esta bien, te voy a tomar por el virus benigno jajajajaja

Mental/ Perceptor: Rob/ Fenómeno: virus benigno

Oxímoron: la figura retórica opera reforzando. La asociación que establece la metáfora: *el virus que ataca la computadora* (maligno), con Lulú como *virus benigno*.  
 La risa como clave de contextualización también opera en ese sentido por la repetición gráfica (jajajaja) y por su significación.  
 Rob sintetiza en una frase lo que Lulú realizó en términos discursivos: calificar positivamente (benigno) a un elemento negativo (virus). La aceptación del humor como clave de resolución de la situación planteada contribuye a crear un terreno en común (Eggins y Slade, 1997).

42 Lulú gracias, honrada!!!

Relacional atributivo/ RI: Lulú/ RI: honrada

La ironía refuerza la complicidad de Lulú con Rob, indicio que se ve reforzado por las marcas gráficas (signos de exclamación repetidos)

El acuerdo se vuelve a manifestar por recursos como la ironía y también por las marcas gráficas que contextualizan esas expresiones, indicando que hay acuerdo. Podemos decir que paulatinamente se empiezan a activar recursos más complejos en la interacción. El uso del humor y la ironía comenzarán a tener cada vez más presencia en la conversación, en función del terreno común creado desde el turno 1 al 41.

43 Rob Bueno dale contame algo mas de vos o de tus hijos

Verbal/ Emisor: Lulú /Locución: (algo mas de vos o de tus hijos)

El imperativo refuerza afectivamente el pedido de información. De ese modo Rob manifiesta un real interés por conocer más de ella.

44 Lulú soy buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, onerosa, madre, docente y argentina

Relacional atributivo/ RI: Lulú/ RI: (buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, onerosa, madre, docente y argentina).

Juicio

Aplicada, estudiosa (tenacidad –estima social)

Buena, virtuosa, onerosa (-) (integridad moral – sanción social)

Los ítems léxicos seleccionados apuntan a una escala media/alta de valores sociales. En esta enumeración se conjugan categorías sociales claramente positivas para nuestra cultura (madre, docente, argentina) con valores positivos (salvo “onerosa” que juega irónicamente con la rima que imponen las otras palabras). La enumeración sin orden de continuidad de elementos de diferente índole provoca una cadencia particular que opera reforzando. En ese sentido, se puede decir que la conjunción de dos atributos: “madre” y “argentina” operan intertextualmente con la el programa de televisión de Jorge Luz, en el que el actor representaba a Doña Porota. Por otro lado, los adjetivos “buena”, “aplicada”, “estudiosa” remiten al discurso normalista (el de las maestras de escuela primaria en sus observaciones en los boletines). Virtuosa y onerosa + madre, docente y argentina vendrían a continuar y cerrar la enumeración como claves para que se entienda lo irónico.

La apelación a la ironía, por otro lado, está justificada por lo difícil que es, en nuestra cultura, autoalabarse.

La ironía posiciona a Lulú y a Rob en una relación de pares. Lulú apela nuevamente a definirse de modo ambiguo (como en 5).

45 Rob sí, veo que sos muy buena maestra

Relacional atributivo/ RI: Lulú/ RI: muy buena maestra.

Juicio (+). La selección léxica de una categoría social de alta estima para nuestra cultura se ve a la vez reforzada por la atribución superlativa (muy buena).

Veo: el modal epistémico da fuerza de evidencia a las evaluaciones de Rob, generalmente reforzadas (muy).

Rob retoma lo dicho por Lulú para anclarlo en el contexto de situación. De ese modo, va

transformando las categorías (sociales) abstractas en un dato efectivo y probado por él acerca de Lulú. Su intervención funciona también clausurando el efecto irónico de la intervención de Lulú en 44. Así, ella deja de ser una abstracción para ir constituyéndose en un sujeto individual (se va efectuando el proceso de individuación) con atributos “reales”, “evidentes” en la interacción misma.

47 Rob (i)son todas cualidades (ii)que debe tener una profe como vos (iii) escribo muy lento ?

Relacional atributivo/ RI: atributos mencionados en 44/ RI: todas cualidades  
Relacional posesivo/ RI: una profe como vos/ RI: cualidades  
Conducta/ Actuante: Rob.

La selección léxica es positiva y hace referencia a las capacidades de Lulú: *cualidades, profe*. La opción de “*profesora*” en vez de “*maestra*” que era la expresión que usa Lulú muestra una valoración positiva más fuerte por parte de Rob.

La apócope (*profe*) marca cercanía y afecto, manteniendo el valor social que supone un profesor. Los atributos son nuevamente altos en la escala de la valoración. Asimismo, el contraste entre la capacidad de Lulú y la lentitud de Rob refuerzan la valoración positiva de ella.

*Todas /como vos*

El adjetivo *todas* refuerza el valor positivo de *cualidades* generalizando en ese recurso la valoración positiva de Lulú.

La construcción comparativa (*como vos*) refuerza el alcance de la categoría social (*profe*) al poner el foco en la segunda persona.

La segunda entrada de este turno expresa un juicio de capacidad (-) La lentitud para el contexto de uso de las nuevas tecnologías es un valor negativo, justamente porque la rapidez y la inmediatez son sus aspectos más valorados.

La modalidad interrogativa mitiga la fuerza de esa atribución reforzada por el intensificador *muy*.

Nuevamente, Rob contextualiza los datos de la presentación que de sí hace Lulú para complementarlo con información que él mismo releva de la interacción. Podemos decir que la categorización opera en los procedimientos de presentación que realiza Lulú, mientras que la individuación en los de reconstrucción que hace Rob.

La segunda entrada de este turno es otro de los pocos momentos en los que se pone en juego de modo explícito la identidad de Rob en lo que hace a sus habilidades. A diferencia de lo que ocurre con Lulú cuando se autoagrede atribuyéndose rasgos negativos que terminan derivando en valores positivos, los atributos negativos que se autodirige Rob son confirmados por Lulú en el turno 48 (Sí).

49 Rob sos honesta entonces

Relacional atributivo/ RI: Lulú /RI: honesta

Juicio (+) sanción social (*honestidad*) por inferencia pragmática. El *entonces* señala el razonamiento que lo lleva a Rob a realizar esa conclusión.

La valoración negativa realizada por Rob y confirmada por Lulú vuelve a reorientarse para marcar una nueva cualidad de esta última y que es relevada pragmáticamente. El hecho de que Lulú le haya confirmado a Rob un aspecto negativo no hace más que reafirmar que es honesta

50 Lulú siempre (que puedo)

Relacional atributivo/ RI: Lulú /RI: honesta

Juicio (+)

*siempre (que puedo)*

El alcance restringe el valor general de la valoración de Rob.

La valoración positiva de Rob es confirmada por Lulú aunque mitigada por la aclaración (que puedo) en la que se restringe temporalmente el alcance de esa cualidad. Los paréntesis operan multimodalmente indicando en forma gráfica la entonación que hubiera indicado esa intención.

51 Rob (i) valga la aclaracion.  
(ii) donde vivis en BUE

Relacional identificativo/ RI: la aclaración

Conducta/ Actuante: Lulú / Alcance: BUE

Marca de registro: el apocopamiento de Buenos Aires da cuenta de formas de hablar propias de personas que viajan en avión (ya que así aparece abreviado en los tickets aéreos), o sea de un nivel económico y social particular.

52 Lulú sí, una linda ciudad ruidosa

Relacional atributivo/ RI: Buenos Aires/ RI: una linda ciudad ruidosa

Apreciación (+/-)

El contraste genera ambigüedad

La definición del lugar realizada por Lulú vuelve a plantear la ambigüedad que vino proponiendo hasta ese momento: calificar positivamente un valor negativo "linda ciudad ruidosa".

53 Rob (i) por eso también me raje  
(ii) en qué parte vivis

Conducta/ Actuante (Rob)

Conducta/ Actuante (Lulú)/ Alcance: lugar

*también /raje*

La actitud es invocada –se trata de un juicio inscripto que supone una apreciación invocada- por el contenido ideativo de la aclaración. La selección léxica del verbo de conducta (*rajar*) indica la actitud de Rob acerca de Buenos Aires, evidentemente negativa.

La ambigüedad de Lulú le permite a Rob volver a marcar un "acá" donde vive, diferente de un "allá" (Buenos Aires) donde vivió antes. El también introduce la presuposición de una historia que va más allá de lo ruidosa que es Buenos Aires y que tiene que ver con su mudanza. La historia de Rob comienza a marcar puntos de referencia que serán completados en futuras conversaciones y que irán armando su biografía.

54 Lulú Soler y Coronel Díaz

Conducta/ Actuante (Lulú) / Alcance: Soler y Coronel Díaz

Estos datos continúan configurando socialmente a Lulú. Las zonas de Buenos Aires, sus barrios indican su extracción social, cultural y económica.

56 Lulú yo estoy sola y con hambre y muy pocas ganas de cocinar

Relacional atributivo/ RI: Lulú / RI: ( sola y con hambre y muy pocas ganas de cocinar)

Juicio/apreciación (-)

y/y/muy pocas

La repetición y los intensificadores refuerzan los valores asociados a la personalidad y situación de Lulú. El uso del tiempo presente mitiga al fijar esos datos solo a la situación presente.

Lulú vuelve a presentarse desde la carencia (sola, con hambre) y desde una conducta socialmente negativa (muy pocas ganas de cocinar). Sin embargo, eso la expone dentro de un grupo social que ha roto con convenciones sociales tradicionalmente vinculadas al género: no es una mujer que dependa de un hombre y no le gusta cocinar. También opera como indicio de situación económica: no tiene alguien (una empleada doméstica) que lo haga por ella. Su definición pasa por la negación de esas convenciones.

57 Rob (i) sí, bastante ruidoso por cierto  
(ii) yo vivía cerca del zoo

Relacional atributivo/ RI: Soler y Coronel Díaz/ RI: ruidoso  
Conducta/ Actuante: yo (Rob) / Circunstancia: cerca del zoo

Apreciación (-)

Sí/Bastante/por cierto

Rob refuerza el aspecto negativo de Buenos Aires a través de la modalidad afirmativa explícita (sí) y la epistémica (por cierto), más el intensificador.

Rob vuelve atrás para reforzar el atributo negativo de la ciudad. El tiempo pasado da nuevamente indicios de la historia de Rob en Buenos Aires. El lugar de procedencia de él también lo ubica no sólo geográficamente sino también y fundamentalmente en un nivel social y económico.

58 Lulú qué peligro

Relacional atributivo/ RI: Vivir cerca del zoo / RI: peligro

Apreciación (-)

Qué, intensificador que se suma a la carga irónica de la expresión para jugar en términos humorísticos.

La apelación a la ironía y al humor por parte de Lulú en esta instancia no tiene el mismo efecto que en la secuencia anterior (turnos 36 a 42). En este caso porque van dirigidos a Rob. La apuesta a la complicidad del chiste no es entendida por su interlocutor, ya que no existe aún un bagaje de conocimientos en común como para que estos juegos sean comprendidos.

59 Rob not yet

Conducta/ proceso elidido (comer) / Alcance: yet

El *cambio de código* refuerza la idea de que se comparte un bagaje cultural similar, entre otras cosas porque ambos entienden el inglés.  
En la respuesta a la pregunta de Lulú en 55, puede observarse un uso identitario del inglés. Rob se presenta de este modo como alguien que maneja las expresiones comunes del inglés de un modo habitual (inclusive la oralización en inglés de B. A.) y posiciona social y culturalmente a Lulú en un rol similar.

61 Rob *si, (i)lastima que estamos un poco lejos, (ii)si no te invitaba a comer*

Relacional circunstancial / RI: nosotros /RI: lejos  
Conducta/ Actuante: Rob /Alcance: a comer

“Lástima” es una apreciación (-) de la distancia geográfica entre los interlocutores. El potencial introduce la marca de deseo en este caso. La queja vuelve a introducir los dos espacios que los diferencia, a través del “lejos”.

63 Lulú *(i)me vendría bárbaro que (ii)otro cocinara*

Relacional atributivo/ RI: (Que otro cocinara) /RI: bárbaro  
Material/ Actor (Rob/otro)

Juicio (+)  
Nuevamente Lulú se posiciona de forma no convencional en el género, en tanto mujer que prefiere que otro cocine, incluso si es un varón.

64 Rob *tengo zapallitos y arroz integral*

Relacional posesivo/ RI: Rob / RI: zapallitos y arroz integral

Apreciación (+): la selección léxica remite al campo de lo que es la alimentación saludable. Socialmente está bien visto comer alimentos orgánicos e integrales. La forma declarativa presenta los datos como evidencia.  
Rob introduce nuevos datos acerca de sí, se presenta en relación con la comida, como una persona que apunta a una dieta sana.

65 Lulú *(i)la cercanía del zoo, (ii)podrían haberte confundido (iii)(chiste tonto)*

Relacional atributivo /RI: la cercanía del zoo /RI: peligro  
Conducta/Actuante: algunos /Alcance: Rob  
Relacional atributivo/ RI: chiste / RI: tonto

Apreciación (-) La asociación del zoológico con los animales y no con un espacio geográfico socialmente valorado, que es la zona de Palermo a la que se está haciendo referencia, opera en términos de apreciación negativa.

Apreciación (-): la referencia al chiste tonto constituye una forma de disculpa

La aclaración de Lulú pone en evidencia que no existe aún complicidad suficiente como para hacerle chistes cuando el objeto de ellos es su interlocutor.

66 Lulú SOS VEGETARIANO!!!

Relacional atributivo/ RI: Rob / RI: vegetariano

Apreciación/juicio(+).

SOS VEGETARIANO!!! (Mayúsculas + signos admiración). Los recursos gráficos operan reforzando y marcando énfasis sobre lo dicho. El uso del declarativo presenta esta conclusión como un hecho.

Este es un caso típico de reconstrucción: Lulú define a Rob a partir de los datos y las inferencias que realiza de esa información.

67 Rob si yo tambien estoy podrido de cocinar

Relacional atributivo/ RI: yo (Rob) / RI: podrido

Juicio (-) provocado por la inferencia de Rob acerca de que Lulú cocina habitualmente y por eso no tiene ganas de hacerlo.

Yo/ tambien /podrido

La primera persona, el intensificador y la opción léxica alta en la escala gradual de +/- de cansado, refuerzan el significado.

El prejuicio de Rob acerca de Lulú los coloca a ambos en un lugar común: los dos cocinan habitualmente. Este prejuicio no es corroborado por Lulú. Queda en suspenso si Lulú comparte o no esta habilidad culinaria.

68 Rob no se si (i)me podrian confundir  
(ii)a vos todavia no te vi

Conducta/ Actuante: algunos /Alcance: Rob

Mental/ Perceptor: Rob/ Fenómeno: Lulú

La actitud es invocada por el contenido ideacional de la respuesta, se trata de un juicio (+) de normalidad.

El potencial opera expresando duda acerca del chiste de Lulú.

no se: La modalidad epistémica negada opera reformulando su significado.

Rob retoma el chiste para contrarrestarlo. A continuación invierte la carga de la prueba hacia Lulú.

69 Lulú yo por suerte vivo lejos

Conducta / Actuante: Lulú

La apreciación (+) de Lulú se infiere del contenido de lo dicho por Lulú  
*yo /por suerte /*

La primera persona y la expresión de alivio. La aparición de la primera persona (marcada para el español) refuerza el contrapunto de lo que es posible para Lulú (ser confundida para el animal del zoológico) no lo es para Rob. De esta manera se va multiplicando el contrapunto entre las posiciones correspondientes a ambas personas. La conformación de un yo versus otro yo, al que se opone y diferencia es propio de los discursos identitarios (Van Dijk, 1998).

70      Rob      *mas o menos, (i)no como mucha carne, (ii)mas bien  
pescado fruta verdura pollo pero (iii)cundo pinta un asado (iv)no le  
digo que no  
(vi)de noche no como carne*

Material/ Actor: Rob / Meta: mucha carne pescado fruta verdura pollo

Existencial/ Existente: asado

Verbal/ Emisor: Rob

Conducta/ Actuante: Rob

Apreciación: Rob reformula la inferencia de Lulú acerca de sus gustos en materia de comida: *mas o menos, no /mas bien*

La modalidad opera mitigando la afirmación realizada por Lulú.

Rob se presenta a partir de la comida, precisando la información que tiene Lulú. La referencia al asado da cuenta de un bagaje cultural común y excluye cualquier presunción de parte de su interlocutora de formar parte de un grupo, a veces radicalizado, de los vegetarianos. Porque si bien en nuestra sociedad, ser vegetariano está bien visto, también es cierto que hay muchos que no los toleran. En ese sentido, Rob se presenta como la mejor opción, en cuanto a sus hábitos alimenticios: es equilibrado, sano y lo suficientemente amplio. Se define como alguien que lleva una dieta saludable, lo que no le impide disfrutar de una comida (el asado) social y culturalmente marcada.

73      Rob      *(i)por que por suerte, (ii)por lo menos hay menos colectivos*

Existencial/ Existente: menos colectivos

Apreciación (+) de Rob por que *por suerte*, por lo *menos hay menos* colectivos.

Los turnos que van de 71 a 73, vuelven a mostrar el procedimiento discursivo de Rob cada vez que Lulú ataque algún aspecto de su imagen. Lo que Lulú esgrime como positivo para justificar que no tiene riesgos de ser confundida (vivir lejos del zoo), Rob lo considera negativo porque marca positivamente ese su lugar donde vivía cuando residía en Buenos Aires. Además, reafirma el rasgo positivo de vivir cerca del zoológico con un dato objetivo: hay menos colectivos, por lo que hay menos ruido, entre otras cosas.

74      Lulú      *estás solo?*

Relacional atributivo/ RI: Rob /RI: solo

La modalidad interrogativa permite introducir un aspecto delicado de la intimidad de Rob.

Si bien la interacción pone el foco en Lulú, pueden ir observándose algunas preguntas que se orientan hacia la identidad de Rob.

75 Rob (i) contame Ale (ii) de que año sos

Verbal/ Emisor: Lulú  
Relacional identificativo/ RI: Ale /RI: año

Apreciación (+) La pregunta está orientada a recuperar la dimensión física de Lulú. El imperativo enfatiza el interés de Rob por Lulú. El uso del nombre propio apocopado introduce por un lado un clima de cercanía, familiaridad y afecto. Por otro lado, marca que la pregunta va dirigida a la persona, a la referencia que se esconde detrás del *nickname*. Las diferentes formas de nombrar a Lulú resultan estratégicas en esta conversación ya que van marcando posicionamientos diferentes a lo largo de la conversación. El nombre propio (real) se asocia con el acceso a la dimensión personal de la persona, la que hace a "la realidad" de Lulú.

77 Rob no, con milenium

Relacional atributivo/ RI: Rob /RI: con milenium

La modalidad repone por elipsis.  
Apreciación: *Milenium* como única compañía.  
Rob elude la pregunta de Lulú acerca de si está solo o acompañado, apelando a excusas; y, al hacerlo, presenta sus afinidades musicales.

79 Lulú de las intenciones

PR: (depende) / RI: (decir los años) /RI. De las intenciones

En los turnos que van desde el 76 al 79, Lulú se presenta en relación con la interacción. En este caso podría considerarse una reflexión metapragmática de la relación que establece (o busca desarrollar) con Rob. El presupuesto que plantea el chat (al menos en esa época) es la búsqueda de aventuras amorosas. Eso parece estar implicado en la advertencia de Lulú.

80 Lulú intenciones quise decir

Verbal/ Emisor: Lulú/ Locución: intenciones

Corrección. El modal "quise" señala la postura de Lulú respecto de un aspecto socialmente sensible: la ortografía. La aclaración le permite a ella reposicionarse, como alguien que tiene conocimiento acabado de las reglas de la escritura.

81 Rob (i)soy una buena persona, (ii) no se si lo intuis

Relacional/ RI: Rob /RI: buena persona  
Mental/ Perceptor: Lulú

Juicio (+) sanción social.

El modal epistémico negado sumado al condicional que se relaciona con la capacidad (estima social) de Lulú a darse cuenta de esa característica de Rob opera estratégicamente en tanto obliga a Lulú a aceptar esa realidad como tal o a aceptar que no tiene intuición.

Rob se presenta una vez más a partir de atributos que Lulú no va a percibir o no puede inferir de la interacción misma, por lo menos en esta instancia de la relación. Lulú viene de explicitar una advertencia: depende de las intenciones (presupuesto: aventura amorosa, amistad o sexo). Al replicar Rob, "soy una buena persona", se pone en evidencia un nuevo malentendido: Lulú nunca puso en duda sus intenciones (en el sentido de ser malintencionado, por ejemplo) que es lo que Rob entendió y lo llevó a aclarar que es una buena persona.

82 Rob sos perfeccionista

Relacional atributivo/ RI: Lulú / RI: perfeccionista

Juicio (+) de estima social. La modalidad declarativa reafirma la evaluación con la fuerza del dato.

Rob infiere esta característica de Lulú a partir del movimiento que realiza Lulú para corregir el error de tipeo de 79.

83 Lulú No

Relacional atributivo/ RI: Lulú / RI: perfeccionista

La modalidad define todo el intercambio y permite a Lulú posicionarse en relación con Rob desde una perspectiva interaccional.

La negación en este caso opera no tanto hacia el contenido que define a Rob, sino respecto a la estrategia de involucrarla a ella en ese atributo. Estos casos definen a las personas en sus habilidades conversacionales y en su capacidad de negociar esos significados ya no desde lo ideativo sino desde lo modal como marcas de posicionamiento frente a lo que se dice. El "no", sin embargo, no es claro ya que no queda precisado su alcance. Es estratégico en tanto le obliga al interlocutor a reponer cuál de los dos términos (si la bondad de Rob, o la intuición o el perfeccionismo atribuido por Rob a Lulú) es el que está siendo negado.

84 Rob no lo intuis  
bueno espero que (i) te llegues a (ii) dar cuenta

Mental/ Perceptor: Lulú

Juicio (-) La intuición suele ser uno de los valores de género más representativos de la mujer.

La negación aquí define el significado de la intervención y al ser declarativa constituye a esa evaluación en dato.

El modal desiderativo y deóntico (*espero que te llegues*) marcan la relación de este presente

con un futuro.  
 Dada la ambigüedad de la respuesta de Lulú, Rob confirma que la negación se refiere a la intuición y no al hecho de que él sea una buena persona. La confirmación de Rob identifica a Lulú desde la carencia de una capacidad fundamental: la intuición. Es obvio que Lulú no negocia ese rol convencionalmente "femenino" para ella. Esa posición obliga a Rob a reformular su posición redefiniendo una percepción "irracional" por otra que resulta de la observación y la experiencia ("dar cuenta").

85 Rob que te cocinarías

Conducta/ Actuante: Lulú  
 Juicio. El potencial introduce el campo de lo hipotético. En ese movimiento Rob introduce la dimensión real dentro del chat.  
 Nuevamente Rob presenta a Lulú en un rol que ella misma ha desestimado desde un principio.

86 Lulú 36 años, pelirroja, no muy alta.

Relacional atributivo/ RI: Lulú / RI: 36 años, pelirroja, no muy alta.  
 Juicio (+).  
 Modalidad declarativa.  
 Lulú se presenta desde datos generales, categorías que la clasifican en un perfil particular.

87 Lulú un plato de polenta con tuco

Conducta/ Actuante: Lulú  
 Apreciación (+) La elección de la comida se encuentra reforzada por ser un alimento que socialmente se asocia con la comida básica (como el *pan*), con lo energético. La *polenta* (incluso sus usos como por ejemplo "tener polenta") y el *tuco*, hacen referencia a un imaginario social diferente y contrastante al de las comidas que le gustan a Rob.  
 La selección léxica es en este caso el principal recurso reforzador.  
 El contraste ideológico respecto a la comida contrapone a Lulú con respecto a Rob. Frente a una dieta orgánica, casi vegetariana se contrapone otra basada en los valores tradicionales de la nutrición (las harinas y las salsas). Por otro lado, la comida elegida la define en términos culinarios: la polenta no exige demasiada elaboración.

88 Rob (i)es una linda edad, (ii)yo tengo 45 Virgo y cabra, (ii)te dice algo

Relacional atributivo/ RI: 36 años /RI: linda edad  
 Relacional atributivo/ RI: 45 virgo y cabra  
 Verbal/Reporte: algo  
 Apreciación (+)

Rob –al igual que Lulú en 86- se presenta apelando a categorías similares en su generalidad, aunque no idénticas, en este caso, edad y signo. Al hacerlo, da cuenta de su universo simbólico, en el que la astrología adquiere el peso de un dato relevante, que da cuenta de su personalidad.

89            Lulú                    demasiado

(PV: dice)/Reporte: demasiado

*Demasiado*

El intensificador no solo refuerza el elemento elidido sino también desencadena la inferencia. Valoración por gradación. Los supuestos del intensificador desencadenan la inferencia que remite necesariamente a su historia. Anticipa al turno 93.

90            Rob                        me estas jodiendo con la polenta ?

Conducta/ Actuante: Lulú

Juicio (-)

La selección léxica de un ítem de alto grado en la escala de la significación, “jodiendo”, una conducta socialmente reprobable. La modalidad interrogativa opera retóricamente reforzando la actitud de Rob.

Los gustos de Lulú no son compartidos por Rob. Nuevamente se abre el contrapunto de valoraciones alineadas en uno y otro interlocutor.

91            Lulú                        no, por?  
Me encanta la polenta

Mental/ Procesador: Lulú

Apreciación (+). Pregunta retórica que refuerza la evaluación positiva de Lulú. Lulú refuerza su posición respecto a sus gustos.

93            Lulú                        (i)porque ni ex era virgo, (ii)mi papá es virgo, (ii)mi  
hermana es virgo

Relacional atributivo/ RI: mi ex /RI: virgo  
Relacional atributivo/ RI: mi papá /RI: virgo  
Relacional atributivo/ RI: mi hermana /RI: virgo

Afecto. La repetición del pronombre posesivo de primera persona más la reiteración de palabras que pertenecen a un mismo campo semántico refuerzan la significación. Lulú brinda información contextual para desambiguar el significado de “demasiado”. Las categorías que utiliza refieren a su ámbito íntimo, a sus relaciones familiares. Al hacerlo ubica a Rob dentro de ese campo de significación.

94 Rob es que (i)lo que menos se me ocurriría sería polenta, (ii)no es nada despectivo,(iii)me parece aburrido (iv)me hace acordar a la comida del colegio

Relacional identificador/ RI: (lo que menos se me ocurriría)/RI: polenta  
 Mental/ Procesador: Rob / Fenómeno: polenta  
 Relacional atributivo/ RI: (cláusula anterior)/ RI: despectivo  
 Relacional atributivo/ RI: Polenta /Ri: aburrido  
 Mental/ Procesador: Rob /Fenómeno: comida del colegio

Apreciación (-) Los atributos relacionados con la polenta tienen en este caso una relación directa con su experiencia personal. Los recursos mitigadores (*menos, nada*) referidos a su percepción (*ocurriría*), valorados por un ítem de alto grado (*despectivo*) y modalizados por el condicional y la negación refuerzan en este caso la desvalorización de la polenta. La comida define por asociación a Lulú y hace referencia a la experiencia y a la biografía de Rob.

95 Lulú es que vos no probaste mi polenta

Conducta/ Actuante: Rob

Apreciación (+). La primera persona refuerza la particularidad de la palabra. La generalización introducida por la categoría “polenta” es marcada por lo personal, individualizada por su relación con quien la cocina. En ese juego de afiliación la comida adquiere los rasgos de Lulú.

96 Rob (i)no se como te habra ido con tantos virgos, pero (ii)tambien tiene buenas cualidades

Conducta/ Actuante: Lulú /Alcance: con tantos virgos  
 Relacional posesivo/ RI: (Virgo) /RI: buenas cualidades

Juicio (+)  
 La modalidad epistémica negada (*no sé*) y el adversativo (*pero*) marcan el contraste entre el presente (conocido y bueno) y el pasado (desconocido y con posibilidades de ser negativo). El *también* desencadena la inferencia de que el presente contrasta para mejor con ese pasado plural reforzado por el *tantos*.  
 El signo del zodiaco es una categoría relevante para Rob. La referencia a una historia que no conoce Rob y que introduce Lulú en 93, le permite a Rob definirse (“buenas cualidades”). Ante un pasado que no conoce y que puede ser positivo o negativo (aunque la inferencia parece orientarse hacia el polo negativo), se contraponen su presente al que él califica desde la ventaja.

97 Rob (i)no la probe pero (ii) veo que no me equivoque

Material/ Actor: Rob/ meta: la polenta  
 Conducta/ actuante: Rob

El modal (veo) refuerza el peso de la evidencia. Las conclusiones de Rob surgen de su observación y evaluación de la interacción.

Es interesante observar que para Rob la percepción visual directa de la conducta lingüística e interactiva de Lulú resulta una de las fuentes más confiables para definirla. En este caso el contraste entre un sentido (el gusto) y otro (la vista) refuerza el modo en que él prioriza un aspecto por sobre otro.

99 Lulú sagitario

Relacional atributivo/ RI: Lulú /RI: sagitario

El signo de Lulú no es valorado pero conforma la definición que Rob va haciendo de ella.

100 Rob sos muy precavida por internet no ?

Relacional atributivo/ RI: Lulú / RI: precavida /circunstancia: Internet

El matiz interrogativo mitiga levemente el juicio (de tenacidad) de Rob. La calificación que éste realiza responde a la evaluación pragmática de su conducta en la interacción. La inferencia realizada por él es rechazada por Lulú, deslegitimando esa capacidad "pragmática" de él.

102 Rob me parecio que (i)eras reservada (ii)cundo te pregunte por vos

Relacional atributivo/RI: Lulú /RI: reservada

Verbal/ Emisor: Rob / Locución: por vos

El verbo modal (parecer) mitiga el grado de certeza: introduce una hipótesis de Lulú, a partir de la observación de sus actitudes. Lulú vuelve a rechazar en el turno siguiente este rol "perceptivo" de Rob.

Esta secuencia, que se inicia en el turno 100 y que se cierra en 104, resulta interesante respecto al modo de negociar que tiene Lulú respecto de las evaluaciones de Rob. Al ser una conversación inicial resulta casi imposible la refutación de alguno de los participantes respecto de lo que es o no es el otro. Sin embargo al hacer referencia Rob a una conducta observable de Lulú, puede aportar su posición acerca de aspectos de la personalidad de ella que aún no conoce. Esta capacidad particular que Rob se atribuye es puesta en cuestión por Lulú quien rechaza esas conclusiones y, al hacerlo, invalida la percepción de él. Este es uno de los pocos casos en los que puede observarse la negociación en instancias iniciales de una relación que se realiza exclusivamente a través del chat. Otro caso similar ocurre cuando lo que desencadena este tipo de inferencias es el nombre (esto lo veremos más adelante).

104 Rob si, pero distes vueltas,

Conducta (dar vueltas)/ Actuante: Lulú

Juicio (-). A pesar de los modalizadores (*parecer*) la modalidad declarativa impone a la opinión como dato.

Como dijimos, las evaluaciones de Rob suelen desencadenarse a partir de las acciones de Lulú. Esta información es definitiva para Rob, a pesar de que Lulú no la acepte. La observación de su conducta es el dato más objetivo que él tiene para conocerla. Más allá de que ella niegue ese atributo, Rob agrega más pruebas que confirman su impresión y la justificación -que es la que se impone- reforzando así su rol perceptivo (intuitivo) respecto del de Lulú.

A continuación haremos una síntesis de lo señalado en el cuadro, respecto del modo en que la dimensión ideativa y la interpersonal (Halliday, 2004), proyectadas en la valoración textual (Martin y White, 2005), cooperan en la configuración identitaria de los participantes.

En el plano de las representaciones discursivas (Fairclough, 2003) podemos decir que los procesos que definen a Lulú son principalmente *relacionales*, en sus múltiples formas: intensivos, atributivos, posesivos y circunstanciales. Aunque priman los atributivos y los posesivos, los que en algunos casos establecen indirectamente la relación con ella a través de objetos o situaciones (mascotas, hijos, música, etc.). Veamos:

Procesos relacionales atributivos, intensivos, circunstanciales y posesivos vinculados a Lulú	
<b>Dimensión física</b>	<i>Pelirroja</i> (11) (29) <i>36 años</i> (86) <i>No muy alta</i> (86)
<b>Dimensión subjetiva</b>	<i>Lenta /perezosa /fiaca</i> (4) (5) <i>Fórmula uno en los dedos</i> (22) <i>Buena/ aplicada/ estudiosa/ virtuosa/ onerosa</i> (44) <i>Buena maestra</i> (45) <i>Cualidades</i> (47) <i>Profe como vos</i> (47) <i>honesto</i> (49) <i>perfeccionista</i> (82) <i>sagitario</i> (99) <i>precavida</i> (100) <i>reservada</i> (102)
<b>Dimensión biográfica</b>	<i>Lulú</i> (1) (9) <i>Dos gatos y un perro</i> (2) <i>Dos hijos</i> (3) <i>De una tal Louise (historia larga)</i> (10) <i>Cable</i> (20) <i>Madre/ argentina</i> (44) <i>En BUE</i> (51) <i>Soler y Coronel Díaz</i> (54)

	<i>sola / con hambre/ pocas ganas de cocinar (56)</i> <i>lejos (zoológico) (69)</i> <i>Ale (75)</i> <i>Mi ex era virgo/mi papá es virgo/mi hermana es virgo (93) / sagitario (99)</i>
<b>Dimensión contextual e interaccional</b>	<i>Conectada (34)</i> <i>Estoy todo el tiempo on line (14)</i>

El otro patrón ideativo referido a Lulú se relaciona con los procesos de conducta, generalmente referidos al comportamiento de ella en relación con Rob y con el contexto de la conversación: *dame tiempo para contestarte (6)*, *estoy escuchando Cat Power (18)*, *alguien me había agregado (29 y 34)*, *paso mucho tiempo delante de la pantalla (35)*, *me entrometí de nuevo (36)*, *me agregué sin que me autorizaras (39)*, *me estás jodiendo (90)*, *distes vueltas (104)*; al que se le agregan muy pocos casos de procesos mentales: *no sé si lo intuís (81)*, *no lo intuís (84)*, *te llegues a dar cuenta, me encanta la polenta (91)*. Los procesos materiales que aparecen en el texto vinculados a Lulú siempre están en potencial ((*me comería*) *un plato de polenta con tuco (87)*).

En términos de compromiso, en el cual consideramos aspectos gramaticales vinculados al sistema de modo, podemos decir que Lulú sostiene en su discurso una posición asertiva, en general con un alto grado de elipsis verbal, posición que refuerza por medio de recursos gráficos que operan en términos de acumulación y reiteración, como la segmentación de los turnos en diferentes entradas (en 2 y 3, *dos gatos y un perro/ dos hijos*; en 36 y 37, *la verdad es que me entrometí de nuevo/ esta vez en tu lista*) y la articulación diádica o enumerativa (*a veces muy lenta y bastante fiaca/de una tal Louise (historia larga)/siempre (que puedo)/yo estoy sola y con hambre y muy pocas ganas de cocinar/ soy buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, onerosa, madre, docente y argentina*). En síntesis, Lulú es configurada en términos relacionales y cuando se hace referencia a sus acciones, éstas se vinculan casi exclusivamente con la interacción y no como pauta que la define más allá de ésta.

Si analizamos los rasgos que definen ideacionalmente a Lulú desde una perspectiva valorativa, podemos decir que priman los atributos y cualidades que

la definen desde la *apreciación* (en términos estéticos) y el *juicio* (en relación con conductas socialmente aceptadas).

<b>Apreciación</b>		<i>Pelirroja (11) /36 años (86) /No muy alta (86) /sagitario (99)/ De una tal Louise (historia larga)(10)</i>
<b>Juicio</b>	-	<i>Lenta (4) /perezosa (4) /fiaca (5)/ onerosa (44)</i>
	+	<i>Fórmula uno en los dedos (22)/ buena (44)/ aplicada (44)/ estudiosa (44)/ virtuosa (44)/ Buena maestra (45)/ honesta (44) 49) /perfeccionista(82) /precauida (100) /reservada (102)</i>

La actitud es positiva; cuando se dan los atributos y cualidades negativas, operan irónicamente, o luego son reformulados y orientados positivamente. Un ejemplo de ello puede observarse en el turno 8, en el que se revierte el carácter negativo con el que Lulú se autodefinió en 5. Otro caso similar, en la secuencia que va de 36 a 40, en que la participante se presenta a partir de acciones que suponen una sanción social (*entrometer, agregarse sin autorización*) y que son reorientadas positivamente por Rob, recontextualizándolas a través del refrán que plantea a esas conductas socialmente condenadas como deseadas por él (*sarna con gusto no pica*).

La apreciación surge también de las metáforas que refuerzan la valoración positiva; un ejemplo de ello se da en el turno 22: *me vas a dejar con la lengua afuera. Qué tenes, un fórmula uno en los dedos*. La hipérbole intensifica el efecto (*lengua afuera*) y la causa (tener la velocidad de una auto de fórmula uno) de su estado, proponiendo no sólo una apreciación estética (*fórmula uno*), sino funcional (la velocidad de Lulú). Otros casos similares, se dan en el turno 4, *Grande, ni lenta ni perezosa*, y en el 41, *te voy a tomar por un virus benigno*.

Uno de los recursos que marcan el compromiso de Rob se relaciona con los modos de apelación y tratamiento a Lulú. En el curso de la interacción podemos observar el uso de diferentes recursos vinculados a una finalidad

particular: a) el *nickname* (*Lulú*) como recurso orientado al reconocimiento de la persona y a su historia (*Quién sos, Lulú* [1]; *De donde viene Lulú* [9]), b) el apócope del nombre propio (*ale*) como recurso de apelación a la dimensión “real” (*Ale, se me cortó la comunicación* [26], *contáme Ale de que año sos* [75]); y las formas pronominales (*sos pelirroja* [11], *sos muy buena maestra* [45]) para definir un rol al que le asigna procesos que la representan ideativamente. La alternancia en el uso de estas formas señala los diferentes posicionamientos de Rob respecto a ella, en algunos casos más directivo, en otros indicando complicidad y cercanía.

Respecto de Rob, podemos decir que la principal fuente es la ideativa, es decir, sus roles diversos, asociados a procesos de distinta índole. Veamos el siguiente cuadro:

Procesos vinculados a Rob	
<b>Dimensión física</b>	Relacionales: <i>tengo 45</i> (88)
<b>Dimensión subjetiva</b>	Relacionales: <i>tengo zapallitos y arroz integral</i> (64) <i>sos vegetariano</i> (66), <i>estoy podrido de cocinar</i> (67) <i>estás solo</i> (74) <i>soy una buena persona</i> (81), <i>virgo y cabra</i> (88) Verbal: <i>no le digo que no</i> (70) Mentales (percepción): <i>veo</i> (13), <i>veo</i> (45), <i>te vi</i> (68) <i>sé</i> (81) <i>sé</i> (96) <i>me equivoqué, me pareció</i> (102) <i>espero que</i> (84)
<b>Dimensión biográfica</b>	Relacionales: <i>vivía cerca del zoo</i> (57), <i>virgo y cabra</i> (88) Conducta: <i>rajé</i> (53) <i>invitaba</i> (51)) Materiales: <i>autorizaras</i> (39) <i>cocinar</i> (67) <i>no como</i> (70) <i>como</i> (70) <i>probaste</i> (95) <i>probé</i> (97) Verbales: <i>contestarte</i> (6) <i>pregunté</i> (34), <i>escribo</i> (47), <i>pregunté</i> (102)
<b>Dimensión contextual e interaccional</b>	Materiales: <i>hacer en el icq</i> (32), <i>voy a tomar</i> (41)

Es importante señalar que en el caso de Rob predomina el rol perceptivo que, en el plano de la cláusula, se observa en el uso modal de lo procesos mentales. Este rasgo que lo define reaparece a lo largo del tiempo en la relación<sup>148</sup>. El uso de procesos mentales, especialmente los vinculados a la percepción visual, le permiten a Rob presentar sus evaluaciones como hechos

<sup>148</sup> En conversaciones sucesivas Rob apela al mismo recurso. Ver ejemplo 15 del Anexo 1.

comprobables, como evidencias “objetivas”: *veo que recibiste mi mail* (13), *el e-mail dice lacolo@* (30), *veo que sos buena maestra* (45), *sos honesta entonces* (49), *a vos todavía no te vi* (68), *veo que no me equivoqué* (97), *sí pero distes vueltas* (104), que él extrae de la observación directa de la interacción.

En coincidencia con lo señalado en el análisis de la modalidad, podemos reconocer un posicionamiento asertivo y activo de Rob respecto de Lulú, que se observa también en los imperativos que refuerzan fática e interpersonalmente la relación. Además, apela a otros recursos multimodales de énfasis, tales como la repetición de los signos de exclamación, los acrónimos y las onomatopeyas.

A continuación, analizaremos los aspectos valorativos que cooperan en la configuración de la identidad de Rob:

#### Secuencia 14:

51	Rob	(i) valga la aclaracion. (ii) donde vivis en BUE
52	Lulú	sí, una linda ciudad ruidosa
53	Rob	(i) por eso también me raje (ii) en que parte vivis
54	Lulú	Soler y Coronel Díaz
55	Lulú	comiste?
56	Lulú	yo estoy sola y con hambre y muy pocas ganas de cocinar
57	Rob	(i) sí, bastante ruidoso por cierto (ii) yo vivía cerca del zoo
58	Lulú	qué peligro
59	Rob	not yet
62	Rob	que peligro que ?
(...)		
65	Lulú	(i) la cercanía del zoo, (ii) podrían haberte confundido (iii) (chiste tonto)
(...)		
68	Rob	no se si (i) me podrían confundir (ii) a vos todavía no te vi
69	Lulú	yo por suerte vivo lejos
(...)		
71	Rob	lejos de que
72	Lulú	del zoo
73	Rob	(i) por que por suerte, (ii) por lo menos hay menos colectivos
74	Lulú	estás solo?

En esta secuencia puede observarse de qué modo Rob evita negocia

algunas valoraciones realizadas por Lulú, referidas a aspectos identitarios de él. La secuencia 13 se organiza alrededor de la valoración de Buenos Aires como lugar donde vive actualmente Lulú y que fue el lugar de residencia de Rob. Esta secuencia pone en juego un contrapunto valorativo entre los interlocutores a partir de un *acá* (Uruguay) y un *allá* (Argentina) particular. La referencia deíctica en esta secuencia permite observar el modo en que Rob impone su punto de vista a Lulú; y también su valoración: no hay dudas en el texto que el “acá” de Rob es comparativamente mejor que el “allá” de su interlocutora (Buenos Aires es una ciudad *ruidosa* y *linda* para ella, pero para él sólo es ruidosa y esa ha sido una de las razones para irse al Uruguay). La contraposición vuelve a darse nuevamente respecto a Palermo como lugar de pertenencia social y cultural de ambos (*Lulú, Soler y Coronel Díaz/ Rob el Zoo*). La zona los ubica en un contexto compartido. Y es a partir de esa definición geográfica que se desencadena el chiste: el peligro de que Rob sea confundido con un animal y encerrado en el zoológico. Sin embargo, Rob no acepta la clave humorística y mantiene el sentido literal, que refuerza positivamente al Zoo, en la comparación entre las dos zonas de Palermo por no tener tantos colectivos y, en consecuencia, ser menos ruidoso. En otros términos, el contrapunto de valoraciones que en un principio enfrenta a ambos participantes en un “acá” y un “allá” entre países, vuelve a plantearse respecto a la contraposición de dos zonas de un mismo barrio: el Palermo de Coronel Díaz y Soler y el del Zoo. La evaluación se asienta en la modalidad y en los procesos inferenciales que se desencadenan. La evaluación no inscripta, evocada, de estos espacios define también de manera indirecta a las personas que se identifican con ellos.

Otro de los casos que muestran este fenómeno es la última secuencia previa al cierre de la conversación:

#### Secuencia 18

100	Rob	sos muy precavida por internet no ?
101	Lulú	no, por?
102	Rob	(i)me parecio que (ii)eras reservada (iii)cundo te pregunte por vos

103	Lulú	te ccontesté
104	Rob	si, pero distes vueltas,
105	Lulú	(i)No, te pareció. Ey, (ii) me tengo que ir un rato.

En esta instancia, puede observarse el modo en que Lulú negocia las afirmaciones que realiza Rob sobre la personalidad de ella. Como vimos en el análisis de la interacción, la secuencia 18 se articula a partir de la definición de la conducta de Lulú respecto a Internet: a la pregunta inicial (100) se produce una respuesta despreferida (negación + pedido de explicaciones) que obliga a Rob a justificar las razones de su pregunta (102), que también son rechazadas (en 103) y que nuevamente exigen una respuesta por parte de Rob en (104), que tampoco es aceptada por Lulú. Esta serie de pares despreferidos da cuenta de posiciones contrapuestas respecto de lo que para Rob es una evidencia (que surge del comportamiento de su interlocutora). Si observamos la cadena de acciones que se despliegan, vemos que existe, por un lado, una negociación de valores respecto de aspectos de Lulú (sin resolución pero a la vez sin conflicto), que presenta a los participantes en roles discursivos particulares: Rob se define en un rol perceptivo que Lulú deslegitima porque la ubica en una posición que no acuerda (*precauida*). La modalidad es la clave para la negociación: en 102, Rob apela a un modal epistémico (*me pareció que*), y lo mismo hace Lulú pero para negarlo (*no, te pareció*, en 105). De este modo, transforma la observación de Rob en términos de pareceres y no de realidades. El juicio de Rob acerca de Lulú es rechazado a través de las opciones que definen el compromiso de ella (modalidad epistémica + polaridad negativa) acerca de esa realidad.

A partir de este análisis, podemos decir que la identidad de los participantes en el chat resulta un proceso complejo en el que los recursos ideativos, modales y valorativos se combinan estratégicamente (Menéndez, 2000; 2005). A partir del análisis, sistematizaremos las estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005) identitarias de los participantes del chat.

### 5.3 LA CATEGORIZACIÓN

La impresión inmediata que resulta de la presencia de nuestro interlocutor

en los encuentros cara a cara es una información básica y fundamental para comenzar a conocerlo que en el chat está ausente. Por ello, la *categorización* es una estrategia fundamental cuando la relación interpersonal recién se inicia y no hay conocimiento común. Las categorías sociales ofrecen un repertorio sistemático de aspectos que convencionalmente definen a las personas en un grupo social dado: edad, sexo, altura, peso, profesión, estado civil, etc. El resultado de la *categorización* conforma el primer entramado identitario de la persona que asienta la base sobre la que se realizará la estrategia de *individuación*.

La *categorización* opera fundamentalmente en la reconstrucción *física*, no exclusivamente de los rasgos corporales, sino también de su dimensión social, es decir con los indicios de su pertenencia a un grupo social determinado. El cuerpo –como dijimos– es el gran ausente y, por ello, suele ser el principal tema sobre el que se articula la conversación. En el ejemplo anterior, pudimos ver que se apela a datos como la edad, el color de pelo, la altura, entre otros atributos. Esta primera imagen se verá reforzada en encuentros posteriores entre Lulú y Rob. Veamos el siguiente fragmento del ejemplo 15:

Rob	que dia es tu cumple
Lulú	el 21 de junio
Lulú	del 70
Lulú	mido 1,64
Rob	no se, soy muy perceptivo y si lo senti a lo mejor fue por algo
Lulú	no te pienso decir el peso
Lulú	soy castaña rojiza, tirando a pelirroja
Lulú	ojos amarillos
Rob	sos bastante alta, yo 1.75
Lulú	sos petiso
Rob	55 kgs ?
Lulú	yo?
Rob	ya se que sos colorada, te lo adivine la otra vez, te acordas ?
Rob	amarillos como los gatos ?
Lulú	sí
Rob	ahhhhhh, que susto! me gustan los ojos claros

Respecto del cuerpo, estas apreciaciones están articuladas a partir del léxico que realiza las categorías sociales vinculadas principalmente al rostro (sexo, color de pelo, ojos, piel) y, en menor grado respecto del cuerpo (altura, peso, edad); a través de ellas pueden relevarse los modelos y estereotipos sociales de cada uno de los participantes como representantes de un determinado grupo social (por ejemplo, la predilección por los ojos claros). Otro ejemplo claro es el fragmento del caso 25.

25	<diego39santelmo>	bien, por dónde y cómo sos
26	<CasadoSolo>	175
27	<CasadoSolo>	72k
28	<CasadoSolo>	gym
29	<CasadoSolo>	buen cuerpo

La relevancia de las categorías se define en el mismo intercambio, a partir del modo en que las personas las invocan o las usan. En este caso, las medidas (peso y altura) definen qué es lo aceptado y valorado en términos estéticos. La apreciación positiva (“buen cuerpo”) de <CasadoSolo> respecto de <diego39santelmo> resulta de la evaluación de esos datos clave: el peso, la altura y la referencia al gimnasio. Como dijimos, las categorías son funcionales a los chats (principalmente en los casos en que interactúan desconocidos) y organizan los intercambios iniciales de la relación, inclusive han dado a lugar a fórmulas que se han convencionalizado (por ejemplo, las iniciales s/e, es equivalente a preguntar por sexo y edad). Ejemplo 24:

<pasionaria	cómo soy, qué?	
<CrUDo_69	vos, físicamente	
<pasionaria	ah y qué te importa? Vas a empezar con lo de	a/s/l/?
<CrUDo_69	qué es eso?	
<pasionaria	edad/sexo/lugar	
<pasionaria	nunca te lo preguntaron?	
<pasionaria	a mí es lo primero que me preguntan y apenas les digo la	
	edad me descartan	
<CrUDo_69	a/s/l/?	
<pasionaria	age/sex/	
<pasionaria	ah, me estás preguntando	
<pasionaria	mujer, 32	
<CrUDo_69	no entendí. Decíme tu edad, sexo y lugar	
<pasionaria	mujer, 32 años y de Córdoba	

<pasionaria  
<CrUDo\_69

v vos?  
varón, 38, montevideo

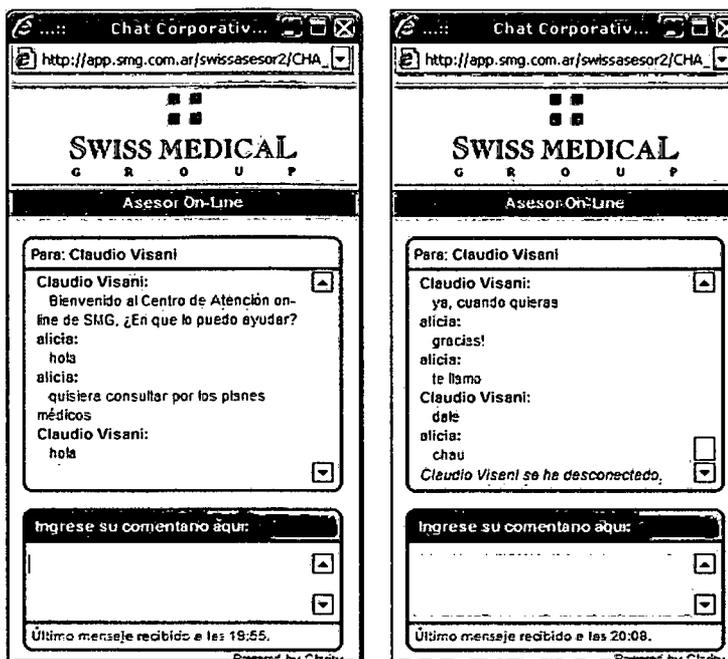
El cuerpo en el chat –contrariamente a lo que afirman algunos autores (Ma, 1996)- no sólo ocupa un primer plano respecto de la identidad del otro sino que también activa los estereotipos sociales y culturales de la belleza, que definen lo que es o no aceptable. Por ejemplo en el caso 18:

Rob no me dijiste tus medidas  
jajajajajajajaja!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
Lulú 60-90-60  
Lulú un rombo pelirrojo  
Rob que bueno, esas son las que me gustan  
Lulú me alegro, no voy a decepcionarte, entonces  
Rob no te creo rombo  
Rob que quieres, ver si salgo corriendo  
bullshit !!!!!  
Lulú no, creí que me querías conocer no que me querías levantar. Qué importancia puede tener las medidas si lo que te importa es conocer a alguien?  
Me equivoco?

En este caso, puntualmente se pone en evidencia la carga simbólica que suponen los atributos físicos en el chat: definen la relación que se está proyectando y el registro que adquirirá la conversación.

Cuando la interacción tiene un objetivo predeterminado, las categorías está definidas a priori y se adecuan a los roles fijados por la actividad; variarán si lo que se propone es una venta, la resolución de un problema técnico, o un encuentro sexual. Las *categorizaciones* definen roles precisos y estáticos. Podemos ver claramente este fenómeno en el ejemplo que planteamos a continuación, del que transcribimos el texto (ejemplo 9) y también la imagen

para dar cuenta de los diferentes recursos semióticos que configuran las categorías:



- |    |                |                                                                             |
|----|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Claudio Visani | Bienvenido al Centro de Atención on line de SMG, ¿en qué lo puedo ayudar?   |
| 2  | alicia         | hola                                                                        |
| 3  | alicia         | Quisiera consultar por los planes médicos                                   |
| 4  | Claudio Visani | Hola                                                                        |
| 5  | alicia         | hola                                                                        |
| 6  | Claudio Visani | A estoy en 1 m                                                              |
| 7  | Claudio Visani | Hola ya estoy, decime de donde sos                                          |
| 8  | alicia         | De capital                                                                  |
| 9  | Claudio Visani | Bien, es para vos sola, y tu edad?                                          |
| 10 | alicia         | Es para mi pareja, yo tengo prepaga                                         |
| 11 | Claudio Visani | Bueno, la edad de la persona?                                               |
| 12 | alicia         | 41                                                                          |
| 13 | Claudio Visani | Tenés MG                                                                    |
| 14 | Claudio Visani | Tenés SMG                                                                   |
| 15 | alicia         | Yo no, osde                                                                 |
| 16 | Alicia         | Pero para esa edad es carísimo                                              |
| 17 | Claudio Visani | Bien, el plan en primera instancia q te recomiendo vale 477 + iva de 10.5%  |
| 18 | Claudio Visani | Tu pareja trabaja?                                                          |
| 19 | Claudio Visani | En relación de dependencia?                                                 |
| 20 | alicia         | Es monotributista                                                           |
| 21 | Claudio Visani | Luego de ingresar como recto, puede desregular el aporte y descontar el iva |
| 22 | Claudio Visani | Como directo dije                                                           |
| 23 | alicia         | no entiendo                                                                 |
| 24 | Claudio Visani | me pasás un tel y hablamos mejor? El mío es 140704932                       |
| 25 | alicia         | Te llamo mejor, estoy en el trabajo                                         |
| 26 | Claudio Visani | dale                                                                        |
| 27 | alicia         | A qué hora puedo llamar?                                                    |

28	Claudio Visani	ya, cuando quieras
29	alicia	gracias!
30	alicia	te llamo
31	Claudio Visani	dale
32	alicia	chau

Las categorías que son relevantes en estos casos dependen directamente del rol que asumen los interlocutores y con la transacción que se lleva adelante. Es claro el motivo y la finalidad: la búsqueda de información sobre un servicio y la intención de venta por parte del representante de la empresa. La identidad corporativa y el rol del asesor se encuentran codificados gráficamente en el diseño mismo de la pantalla a través de la inscripción de la marca de la empresa “*Swiss Medical Group*” y la barra roja sobre la que está inscripta la frase “*Asesor on line*”.

En el transcurso del intercambio, se plantea discursivamente el rol del agente de la empresa, su *función* como el asesor, a través de su nombre completo, “*Claudio Visani*”. La inscripción del nombre y el apellido opera en términos de credibilidad y confianza de ese rol. La identificación en los intercambios transaccionales legitima al agente como representante de la empresa o institución, a la vez que opera como garantía de que la persona podrá contactarse (o eventualmente podrá plantear algún reclamo) nuevamente con él (Cheepen, 2000). La *nominalización* de ese rol (*Claudio Visani*) lo humaniza, y la de la empresa lo legitima (*Swiss Medical Group*), a la vez que la relación que entabla con su interlocutor se mantiene en el plano de la impersonalidad, el diálogo no supone una relación interpersonal profunda, sino simplemente una transacción comercial.

Al existir un propósito definido, el cuestionario se orienta hacia los datos relevantes que se sintetizan en categorías sociales generales. En este caso, lo que interesa al vendedor es el perfil del futuro afiliado a la empresa: *edad*, *sexo*, *trabajo* y *situación fiscal*, categorías sociales que le permiten encuadrarlo en uno de los servicios o planes que provee la empresa. El proceso fundamental de reconstrucción de la identidad de la persona pasa por la *categorización*, no por

los datos particulares, que apenas se insinúan son descartados (como, por ejemplo, el hecho de que Alicia esté hablando de su pareja o que ella tiene otra prepa). Como ya fue señalado por Sacks (1972), la apelación a categorías generalizadas permite la clasificación de la persona sin connotaciones personales ni afectivas. Un claro ejemplo de ello es el modo en que se habla del futuro cliente: “Alicia” lo define como su “pareja” y el asesor como “persona”, quitándole, de ese modo, la relación con ella y su situación. En este caso, a pesar de la informalidad del registro utilizado por el asesor, se mantiene la distancia y la impersonalidad, porque éste descarta aquellas formas (categorías sociales) que marcan mayor cercanía o afecto. En este caso puntual, las categorías relevantes son pocas –son aquellas que permiten definir el perfil del futuro cliente al que hay que poder ubicar en alguno de los planes disponibles, configurados a partir de esos mismos criterios- y están predeterminadas, prefijadas por la transacción comercial<sup>149</sup>. Toda variación a ese estándar impedirá la venta, por eso la historia de vida o las cuestiones personales son irrelevantes.

La *categorización*, entonces, puede definirse a partir de su función particular y por los recursos que se combinan para su realización. A continuación, presentamos un cuadro con sus características:

Estrategia	Identidad	Función	Recursos multimodales que la realizan (verbales, visuales, hipertextuales)
IDENTIFICACIÓN			
CATEGORIZACIÓN	Identidad física	Ideativa Interperson al <sup>150</sup>	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: Léxico: palabra general (categorías sociales lexicalizadas)/Gramaticales: procesos relacionales. Modalidad declarativa y epistémica/</li> <li>• Formas textuales: cuestionarios, narrativas y descripciones.</li> <li>• Visuales gráficos: emoticones, puntuación.</li> </ul>

<sup>149</sup> De ello también da cuenta la frase con la que se abre el intercambio: el género del destinatario es masculino, aunque la interlocutora es mujer. La falta de concordancia pone en evidencia que esa pregunta inicial ya se encuentra predeterminada al inicio por el programa de chat y que no es tipeada cada vez que alguien ingresa, sino que es un patrón estándar que se usa indiscriminadamente. De este fenómeno, da cuenta también el cambio abrupto de registro establecido por el asesor. La pregunta plantea un registro más formal en el que se trata de usted y en el que se usan fórmulas corteses institucionalizadas (“Bienvenido”, “¿en que lo puedo ayudar?”) para pasar inmediatamente al tuteo, a la escritura abreviada y a un estilo muy directo e informal.

<sup>150</sup> Define los roles del discurso.

#### 5.4 LA INDIVIDUACIÓN

La *individuación* es una estrategia compleja que admite formas diversas, según la dimensión de la persona que esté configurando: a) *subjetivización* cuando opera configurando la interioridad de la persona; b) *biografía* (proporcionando información sobre sucesos que organizan una historia de vida particular); c) *contextualización* (reponiendo el aquí y el ahora de la persona); y por último, d) la *nominalización* (realizando las opciones de denominación disponibles que la particularizan en la interacción).

Esta estrategia se asienta en la *categorización* como instancia previa y opera sobre la construcción que resulta de ella. La *individuación* define al sujeto como social, pero con una historia y una personalidad que lo hace diferente al resto. En esta estrategia cumplen un rol central las narrativas, porque exponen las perspectivas de las personas sobre los hechos que presentan; y también los procesos evaluativos que resultan de la evaluación de las conductas en la interacción. En ellas, la modalidad y la evaluación permiten relevar posicionamientos y actitudes de las personas acerca de esos aspectos que los definen.

a) La *subjetivización* supone los rasgos que definen la dimensión interna: los pensamientos, sentimientos, creencias, actitudes de la persona. De un modo complementario a la dimensión física, parte de los procesos de configuración de la identidad pasa por referencias a la subjetividad de la persona, a su modo de pensar, sentir, creer, etc. En el caso analizado, pudimos ver que las respuestas de Lulú a las preguntas de Rob van delineando una personalidad particular (los atributos señalados por ella, por ejemplo, en los turnos 5 (*lenta y bastante fiaca*); 44 (*buena, aplicada, estudiosa, virtuosa, madre*); también las evaluaciones que realiza Rob de su comportamiento en el chat confluyen aportando desde otra perspectiva aspectos de ella (ver turnos 49 (*honesto*), 82 (*perfeccionista*), 100 (*precauado*) y 102 (*reservado*)). Otro ejemplo más complejo es el siguiente (caso

18):

- 10 Lulu (i) pero no creo que las cosas sean necesariamente así. (ii) Hay tanta gente buena (iii) que no logra recibir (iv) lo que da. (v) El mundo está marcado por la desigualdad y (vi) no todos los que reciben (vii) se lo merecen
- 11 Lulu (i) En realidad parecen mandatos, (ii) quizás si se pudieran hacer efectivos (iii) darán un buen Resultado
- 12 Rob (i) todo llega ale, (ii) el tiempo no es algo (iii) que manejemos nosotros
- 13 Lulu (i) pero creo que, como los mandamientos, son órdenes y (ii) todos tendemos a no desear recibir órdenes.
- 14 Lulu (i) por eso el tiempo nos excede y (ii) las cosas a veces no llegan a tiempo
- 15 Rob (i) no son mandatos,  
(ii) todo esta en vos
- 16 Rob (i) no son ordenes, (ii) son elecciones  
(iii) como vivir la vida (iv) es tu elección
- 17 Rob (i) puede ser que a veces nos parezca (ii) que no llegan a tiempo
- 18 Lulu (i) Más o menos, (ii) no siempre se elige del todo, o (iii) mejor dicho la elección no es libre, o (iv) es entre opciones (v) que no nos conforman.  
(vi) Ojo, (vi) y creo que la posibilidad de cambiar algo las cosas (vii) existe pero (viii) hay muchos condicionamientos. (ix) Me puse ploma.

En este caso, podemos recabar los modos de pensar de cada uno de los participantes. El diálogo articula la contraposición (sin conflicto) entre dos posiciones que definen dos ideologías diferentes. La de Rob que exalta las posibilidades individuales, de un pensamiento más liberal, que supone la libertad de elección sin restricciones; y la de Lulú que tiene en cuenta los condicionamientos sociales y económicos, la desigualdad, y una libertad limitada por las circunstancias.

La *subjetividad* es una de las formas de la *individuación* que permite definir la interioridad, la personalidad de cada participante como sujeto social,

pero moldeado por las circunstancias particulares de su historia.

b) Precisamente la *biográfica* es una de las formas que adopta la *individuación* para dar cuenta de esa historia actual o pasada del sujeto. Lo biográfico se realiza a través de descripciones o narraciones que sitúan a esa persona a partir de categorías como la familia, el domicilio, el trabajo, su red de relaciones, pero que las personalizan en la contingencia individual de cada historia. A modo de ejemplo, presentaremos un fragmento de la conversación 11, entre Lulú y Rob, en el que el diálogo presenta narrativamente hechos del pasado de éste último, experiencias insustituibles y propias que lo individualizan de un modo particular y único. Esta narrativa le permite, además, justificar su situación y sus acciones retrospectivamente, para fundamentar su situación actual:

55	Lulú	Por qué te fuiste al Uruguay?
56	Rob	algunos problemas con mi viejo, yo laburaba en el campo con el, y un día me enojé mi hermana le llenaba la cabeza y el único que ponía el cuerpo era yo, además entró a jugar una mina que lo enganchó y terminó todo mal Además me canse de un país que premia al especulador y no al que produce, desde que tengo uso de razón vengo observando esto y cuando tenes la suerte de viajar y conocer otros países y otra mentalidades te cuestionas mucho, además Buenos Aires ya era demasiado jungla y la veía cada vez peor, no me equivoque
57	Lulú	Y por qué Punta del Este ?
58	Rob	vengo acá desde chico, amo el mar y las olas, soy uruguayo de nacimiento, mi madre también y tengo mi familia materna acá. siempre quise vivir en un lugar donde poder equilibrar la vida
59	Lulú	y la verdad que el lugar es divino
60	Rob	viniste alguna vez
61	Lulú	sí, dos.

En este caso, se plantea la explicación de las razones que tuvo Rob para irse de Buenos Aires y que había sido anticipada en el primer encuentro de los dos (ver turno 53, del ejemplo analizado). La narrativa repone una dimensión desconocida hasta ese momento (salvo por algunos indicios, como el lugar donde vivió Rob) que es la historia familiar. El relato plantea sin demasiada precisión el conflicto familiar que justifica la ida de Rob y también remite a su infancia, a la

vez que ofrece información nueva como la existencia de una hermana, un padre, la actual pareja del padre, el campo, los viajes y que su madre es uruguaya. La narración a la vez que da cuenta de situaciones y hechos que vivió la persona, aporta aspectos psicológicos, subjetivos vinculados a sus valores, sus gustos, su ideología, etc<sup>151</sup>.

c) Uno de los procesos que *individualizan* se corresponde con el *aquí* y el *ahora*, con la dimensión inabordable de la situación cara a cara. Esta instancia contextual permite considerar a la persona en su entorno, las define como participantes de una situación comunicativa particular y en una actividad en común, pero que enmarcados a la vez en un entorno inmediato que los diferencia y los determina. La persona también se define en ese cruce, donde la relación establecida a través del diálogo se cruza y convive con otra situación que, en algunos casos, debe reponerse para poder ubicar al otro en su entorno. Veamos el ejemplo 11:

2	Lulú	Roooooob, estás?
3	Rob	(i) Ahí voy, (ii) 1 min
4	Lulú	Espero
5	Rob	Estaba hablando con mi ex
6	Rob	Hablando de ex, hace mucho que te separaste ?

Este ejemplo es prototípico, la realidad inmediata de la persona ingresa a la conversación y configura aspectos de la persona. En este caso, el cruce permite incorporar aspectos biográficos de Rob (la ex).

d) Como vimos en el capítulo 4, los *nicknames* y las formas de apelación y

---

<sup>151</sup> La historia personal en sus múltiples formas (narrativas, descriptivas o interaccionales) se presenta como una de las principales fuentes de *individuación*, a través de ella accedemos al proceso fundamental por el que las personas reconstruyen lingüísticamente la historia de sí, le asignan un sentido y se hacen responsables de ella. Es uno de los procesos de *individuación cualitativa* (Habermas, 1990) que distingue a un sujeto de los demás y que retroactivamente lo hace responsable de ser quien es. La historia personal constituye *autopresentaciones* orientadas a la segunda persona como manifestación de una identidad intransferible.

tratamiento constituyen otro de los recursos de la *individuación*, fundamentales tanto para darle entidad a la persona en la interacción, como para la deixis, y como clave de contextualización del tenor de la relación. Como vimos anteriormente, el recurso fundamental de esta estrategia es la elección y construcción de un nombre propio (*nickname*), en sus diferentes opciones (ver capítulo 4).

Uno de los efectos que provoca el nombre en el chat es la *multiplicidad referencial*, ya que como pudimos ver en caso analizado, es posible desplegar diferentes identidades referenciales a partir de la convivencia de diferentes nombres referidos a una misma persona. Esta superposición de referencias no lleva a la contradicción ni a la exclusión de una por otra. Veamos, en este caso por ejemplo, que la primera referencia se encuentra en la dirección de email de Lulú. La composición del nombre “*lacolo*” presenta una descripción de ella en términos femeninos y en relación al color de su pelo (información que orienta a Rob sobre la identidad de género de su interlocutora). En ese sentido, opera como epíteto de la persona. Tal como pudimos ver en el capítulo anterior, el *nickname* -en este caso la selección léxica que aparece en la dirección del correo electrónico- funciona como primera y fundamental información. En este caso particular es el elemento que provoca el acercamiento de Rob y una de las claves que comparten los dos para su reconocimiento e identificación. La segunda es “*Lulú*”, apodo que eligió para chatear y que se vincula con su historia personal. La tercera es “*ale*”, el apocopamiento de Alejandra, su nombre real. Los tres nombres van a ir apareciendo a lo largo del intercambio y, como vimos en el análisis, con funciones particulares.

Este uso concreto y complejo del nombre -que ya explicamos en el capítulo anterior- puede observarse con claridad en este ejemplo: Rob sólo usa el *nickname* de *Lulú* hasta que la identifica; a partir de ese momento apela a un vocativo redundante (el apócope del nombre real, *ale*), que le permite establecer un registro particular de cercanía o intimidad (Eggins y Slade, 1997), y que se

convierte en una clave de contextualización que indica que su pregunta apunta a la dimensión “real” –referencial- de esa identidad.

Otro de los modos en que funciona el nombre en términos identitarios es como *marco de evaluación*, ya que se ofrece como descripción de ese sujeto (Bechar-Israeli, 1995). Sabemos que Lulú es pelirroja, en parte, porque el nickname de su correo electrónico dice *lacolo*. El *nickname* suele anticipar rasgos físicos, subjetivos, situacionales, etc., que se proyectan explícitamente en la interacción y que genera expectativas acerca de las personas. Veamos el ejemplo 10:

1	<ELCANA-18X5>	hola pedrito
2	<pedro39palermo>	hola, buen pija? por dónde estás?
3	<ELCANA-18X5>	san miguel
4	<pedro39palermo>	un poco lejos. ¿tenés lugar?
5	<ELCANA-18X5>	no
6	<pedro39palermo>	vení a la capital?
7	<ELCANA-18X5>	por ahora no
8	<pedro39palermo>	qué proponés para encontrarnos? hay algún telo en san miguel o cerca?
9	<ELCANA-18X5>	ni idea bb
10	<pedro39palermo>	si querés nos encontraos y vamos a algún lugar
11	<pedro39palermo>	debe haber telos tranqui por ahí
12	<ELCANA-18X5>	ok
13	<ELCANA-18X5>	como sos
14	<pedro39palermo>	174, 70, castaño, ojos marrones
15	<pedro39palermo>	bien dotado aunque un poco menos que vos

En este el apelativo en el turno 2 resulta de la proyección del nickname <ELCANA-18x5>. Ese dato se mantiene como algo objetivo e incluso se retoma en 15. En otros casos analizados, además, la información que brinda el nombre suele proyectarse en el discurso y constituirse en tópicos de conversación. Veamos el caso 23:

1	<sexo0>	hola
2	<pasionaria>	hola
3	<sexo0>	eres rebelde
4	<pasionaria>	ja
5	<sexo0>	de donde eres
6	<pasionaria>	de Bs As
7	<sexo0>	yo estoy en costa rica

8	<sexo0>	ja que mi querida dama
9	<sexo0>	que lejos
10	<pasionaria>	me dio gracia lo de rebelde
11	<pasionaria>	muy
12	<sexo0>	m
13	<sexo0>	entonces no sos rebelde amiga
14	<pasionaria>	no, no lo soy. Es necesario serlo?
15	<sexo0>	no en lo absoluto

Este ejemplo pone en claro las expectativas en términos actitudinales que se activan a partir de la selección de un nombre. Este opera como marco de interpretación de las acciones que se darán a lo largo del diálogo: el nombre “*Pasionaria*” actualiza al menos dos marcos de interpretación acerca de cómo es la persona que eligió ese nombre, dos marcos que se van a ir desplegando y negociando. Por un lado, uno que tiene una referencia política: la de Dolores Ibarruri (de ahí la inferencia de la rebeldía en 3), la dirigente del Partido Comunista español; otro, que se vincula con un campo diferente de significación, relacionado a lo amoroso (“*pasión*”). En este ejemplo, y desde el punto de vista interaccional, puede verse en los movimientos que organizan esta secuencia de reconocimiento, el modo en que las expectativas que activa el nombre se ven de alguna manera contrarrestadas por la actitud de “*Pasionaria*” en 4 (a través del indicador pragmático “ja” que fija un grado de distancia o desacuerdo), en 8 con la pregunta sobre el alcance del “ja”, de la respuesta en 10 (en la que queda claro que no comparte esa valoración para sí) y la inferencia que es explicitada en 12 por “*sexo0*” quien, apelando al otro campo de significación de ese nombre, reformula su juicio, para proponer una nueva valoración.

Es importante tener en cuenta la alta dependencia cultural que suponen estas interpretaciones: la activación de diferentes significados dependerá del bagaje cultural de los que chatean. La negociación se da en la búsqueda por consensuar cuál de todos los valores mencionados es el que se comparte. En ese mismo sentido tenemos otro caso en que el nombre define roles claros que no se negocian en la interacción, por ejemplo el caso 25:

60	<diego39santelmo>	foto?
----	-------------------	-------

61	<CasadoSolo>	casado no manda foto
62	<diego39santelmo>	tu problema; soltero no pone casa; ergo, telo

El nombre “CasadoSolo” define una posición clara que restringe en términos relacionales sus posibles acciones y las expectativas de su interlocutor. La descripción juega con la aparente contradicción que supondría estar “casado” y “solo”; situación más asociable – por definición- con el lugar del soltero. El punto de coincidencia reside allí: los dos están solos (en términos afectivos los une la soledad), sin embargo se diferencian por los roles que asumen a partir del nombre (CasadoSolo). El hecho de estar “casado” le impide mostrar una foto porque, al perder el anonimato, podría poner en riesgo su relación matrimonial. Esta restricción es retomada por su interlocutor para definir otro rol que también condiciona: un “soltero” no tiene casa, por ende, deberán ir a un albergue transitorio (“telo”).

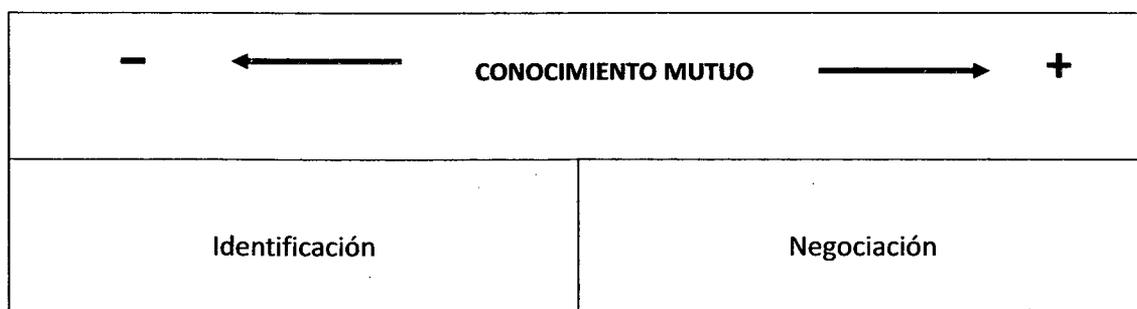
El nombre resulta, en la mayoría de los casos, uno de los primeros recursos evaluativos que surgen en el texto, ya que son los que introducen o abren estas conversaciones. Podríamos decir que constituyen marcos actitudinales inscriptos que orientan el juicio, el afecto o la apreciación en los textos y que definen identitariamente a los sujetos que participan.

Como pudimos observar, la *individuación* se realiza de diferentes modos y a través de recursos gramaticales y discursivos diferentes, que presentamos en el siguiente cuadro:

Estrategia	Aspectos de la identidad	Función	Recursos multimodales que la realizan (verbales, visuales, hipertextuales)
IDENTIFICACIÓN			
INDIVIDUACIÓN	Subjetividad Biografía Contextualización Nominalización	Ideativa Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: Léxico: Colocación, sinonimia/ Gramatical: Procesos verbales. Modalidad epistémica y afectiva</li> <li>• Formas textuales narrativas descriptivas y argumentativas.</li> <li>• Visuales: Puntuación, emoticones.</li> </ul>

En este capítulo presentamos a partir de la descripción y explicación de casos concretos de chats, las diferentes estrategias discursivas que permiten explicar los modos en que las personas construyen una identidad en y para la interacción. La necesidad de acceder a ese otro con el que se entabla la relación justifica parte del trabajo social que se realiza a través de la conversación. Estas estrategias presentan los recursos que los participantes ponen en juego para lograr cumplir con el objetivo final de estas interacciones: construir una relación social en contextos mediados.

En estos textos los roles suelen ser simétricos, equilibrados y alternados. La relación interpersonal no suele ser puesta en juego ni en riesgo precisamente porque no están dadas las condiciones para que la relación sobreviva a situaciones conflictivas. Esta instancia inicial –casi ideal- en la que el conflicto no surge – a menos que emerja a partir de un malentendido- progresivamente irá cambiando, tornándose más compleja interactivamente y en relación proporcional al grado de conocimiento mutuo y a los supuestos compartidos. Existe, entonces, una relación directa entre el grado de conocimiento mutuo y el comportamiento discursivo: la selección de las estrategias tienen una relación directa con el grado de conocimiento mutuo:



Podríamos decir que existe una suerte de pacto inicial de mutua aceptación (en el que hay un cuidado tácito y compartido de la imagen del otro [Brown y Levinson, 1987]) que posteriormente puede modificarse o flexibilizarse para dar lugar a otros modos de relación en los que la identidad juega un rol diferente. En estos procesos las pautas cambian y admiten la confrontación, el humor, la negociación de la identidad en el marco mismo de la interacción.

Si bien podemos decir que algunos aspectos de las estrategias planteadas se realizan en los contextos cara a cara, los recursos que despliegan las tecnologías introducen cambios semióticos fundamentales, que nos permiten observar las consecuencias sociales de estos nuevos instrumentos de comunicación.

## CAPÍTULO 6

### NEGOCIACIÓN DEL SÍ MISMO

Como pudimos ver en el capítulo anterior, los procesos de identificación constituyen las formas básicas de conformación de la identidad en el chat, en particular en los casos en que el conocimiento mutuo es bajo o nulo. Cuando la relación entre las personas está consolidada porque proviene de otros ámbitos y no exclusivamente del chat, o en los casos en los que ésta ya cuenta con una historia en común por la continuidad en el tiempo de la interacción, el proceso identitario más relevante es el que denominamos la *negociación del sí mismo*.

Si bien pudimos observar que en los procesos de *identificación* también los participantes negocian significados vinculados con la identidad, en esos casos la negociación funciona como mecanismo de ajuste, de fijación de algunos significados por sobre otros, con el propósito de convenir una interpretación de los datos que van construyendo esa historia en común y sus protagonistas. En esos casos, la negociación es altamente cooperativa y muy pocas veces confrontada, ya que supone una suerte de pacto de veracidad (o de confianza) respecto de la información que espontáneamente nos ofrecen nuestros interlocutores o que inferimos a partir del intercambio.

A medida que la relación avanza en el tiempo, se va configurando un terreno en común, conocido, una red de conocimientos y supuestos parcialmente compartidos que posibilita la asignación de coherencia al discurso, la interpretación y la evaluación tanto de la información nueva que se va agregando como la que inferimos (Sperber y Wilson, 1986) del comportamiento de nuestro interlocutor. En ese marco, ya no se apunta sólo a fijar o desambiguar la

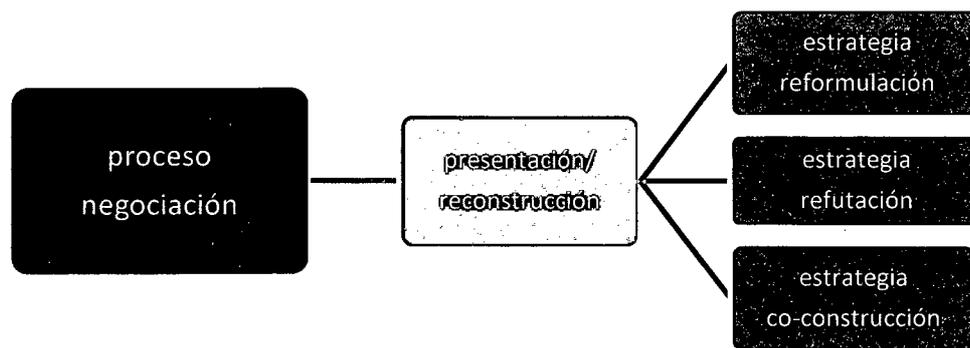
información o la evidencia presentada, sino también y fundamentalmente a negociar la evaluación social de nuestra identidad y la del otro. Estos procesos se centran en las posiciones de las personas respecto de la identidad de su interlocutor, y viceversa. Conforman procesos dinámicos, dialécticos y argumentativos (Plantin, 1996, 1998) respecto de la identidad de quienes participan. Su finalidad es la defensa y negociación de los valores que definen la identidad propia o la del interlocutor.

En estos casos, resulta más evidente que la identidad se define por contraste, en la oposición a un otro que no se es. Tal como lo propone Laclau (1993), en estos casos puede observarse que:

(la identidad propia) se constituye en el mismo movimiento por el cual la amenaza se dirige a alguien y cuestiona su existencia o su integridad, y por lo tanto el destinatario de la amenaza reacciona a ella y la enfrenta, se instaura un antagonismo en el cual el amenazado 'juega' - en varios sentidos - su identidad: la descubre, la asume, lucha por reafirmarla y consolidarla; o al contrario la redefine o la pierde. Bajo la figura de la amenaza la negatividad opera a la vez como condición de imposibilidad y de posibilidad de una identidad.

Ese cuestionamiento y lucha por reafirmar una posición por sobre otra se realiza a partir de estrategias particulares (Menéndez, 2000; 2005) que definen estos procesos interactivos.

En términos generales, la *negociación* se articula a partir de la gestión colectiva del significado identitario, que supone en algunos casos diferencias o conflictos, y en otros la cooperación un aspecto (o varios) de la identidad de los participantes (o de un tercero). Las estrategias de negociación son la *reformulación*, la *refutación*, y una tercera, de diferente naturaleza, a la que denominamos *co-construcción*.



La *reformulación* se articula a partir de la paráfrasis<sup>152</sup>: consiste en replantear un aspecto o faceta de la identidad a fin de llegar a un acuerdo con nuestro interlocutor respecto de la valoración planteada. En algunos casos la negociación se realiza a través de la presentación de evidencia nueva o de un relato que recontextualiza ese aspecto en cuestión desde otra perspectiva. La reformulación permite actualizar en el discurso los paradigmas de opciones atribuidas a las personas del discurso, en términos de representación y evaluación.

Las reformulaciones suelen ser frecuentes y altamente efectivas cuando lo que se privilegia es la relación interpersonal por sobre el tema. Esta estrategia permite captar “un objeto cambiante, a partir de la mirada o el punto de vista del autor de la descripción, que puede canalizar también puntos de vistas ajenos sobre el objeto”. En ese sentido, es subjetiva y está cargada de intención (Bassols y Torrent, 1997). Las *reformulaciones* en el chat no sólo operan identitariamente, sino también como un elemento que asigna coherencia al discurso<sup>153</sup>.

La *refutación* –contrapartida de la reformulación– supone el rechazo o negación de aspectos y valoraciones vinculados a la identidad de/los participante/s (o de un tercero) y la confrontación abierta y argumentativa de las

<sup>152</sup> Charaudeau y Maingueneau (2005).

<sup>153</sup> Las dificultades de comprensión que plantea la mediación en estas conversaciones se resuelven generalmente en la interacción a partir de la reformulación, ya sea bajo la forma de la aclaración o de la expansión de la información, en la medida en que se asienta en la anáfora, sinonimia y repetición (Halliday, 2004).

posiciones planteadas. Así, la *refutación* consiste en una estrategia en la que la identidad se negocia (aunque no siempre concluya en acuerdo) en términos de posiciones que se sostienen en el marco del diálogo y que implican la imposición de una por sobre la otra, de un modo implícito o explícito<sup>154</sup> (Charaudeau y Maingueneau, 2005).

A diferencia de las anteriores, esta estrategia no supone una puesta en cuestión de una posición o aspecto vinculado a la identidad, sino que se articula a partir del trabajo cooperativo y conjunto de aspectos que refieren a ella con nuestro interlocutor. En este caso los recursos más destacados son el uso de recursos que provocan efectos humorísticos, el uso lúdico del lenguaje, la puesta en escena de una serie de supuestos y convenciones comunicativas compartidas (giros, palabras, expresiones de grupo, etc.) que marcan la pertenencia a un grupo social y cultural común.

La *co-construcción* es una estrategia orientada a negociar la identidad como medio para sostener y reforzar la relación interpersonal entre las personas, marcando compromiso, cercanía, conocimiento compartido, afecto, entre otras cosas. En esta estrategia, se consolidan o se ponen en cuestión los roles definidos y las representaciones configuradas a lo largo del tiempo a través de la actualización del conocimiento compartido y la historia en común.

En los tres casos (*reformulación, refutación y co-construcción*), ya no se trata de acceder a una dimensión ignorada del otro, sino de reconocerse y negociar esa identidad en el marco de una relación que se va, a la vez, construyendo y reconstruyendo en el curso de la interacción. Estos procesos no siempre son armónicos, sino que conllevan permanentemente el riesgo de conflicto. Cuando las posiciones son contradictorias, las situaciones de conflicto suelen resolverse o bien porque los participantes negocian el tema en cuestión (optando por privilegiar la relación) o por un quiebre en el devenir de la

---

<sup>154</sup> Estos autores entiende como tal a su desaparición en el plano de la interacción.

interacción (cuando los participantes privilegian el tema en disputa) (Plantin, 1998).

A continuación analizaremos estas estrategias en textos particulares, que con el fin de poder dar cuenta de las posibles variaciones en términos del tenor de la relación interpersonal, fueron seleccionados según tres criterios: a) casos en los que la relación interpersonal comenzó en el chat y se sostuvo en el tiempo; b) casos en los que la relación por chat tiene como antecedente la interacción *cara a cara* y un vínculo ya consolidado, y c) casos en los que la relación se realiza en ambos contextos (a través del chat y en situaciones *cara a cara*) y en los que lo que se negocia es la identidad de un tercero.

#### 6.1 LA REFORMULACIÓN

En el caso que presentamos a continuación, A y B son personas que mantienen desde hace años una amistad. Sin embargo, en el chat esta relación se plantea en términos amorosos y define un registro particular (Halliday, 2004). Ambos participantes son adultos (aproximadamente 35 años), profesionales y amigos; él está casado, ella es soltera. Si bien suelen encontrarse fuera del chat, en ámbitos públicos como bares o fiestas de amigos, su relación cotidiana pasa por los intercambios a través de Internet. El análisis se circunscribe a una secuencia de la conversación, que en su versión completa puede leerse en el Anexo 1, caso 3.

42	A	vos sos mi media?
43	B	yo no soy nada
44	B	existo
45	A	A cada vez que decidís escribirme
46	B	sólo eso
47	B	soy un ratito en tu vida
48	A	fugaz, pero intenso
49	B	muy fugaz
50	B	como todo lo que me prometés
51	B	y que no acepto
52	A	no me digas eso
53	B	ni voy a aceptar nunca
54	B	en el fondo sos desleal conmigo

- 55 B preferís ser fugaz a otra cosa  
56 A no  
57 B sí, en el fondo y en la superficie me devaluás, peor que el peso  
58 A no me digas eso  
59 B soy como una moneda falsa  
60 B ni siquiera tengo peso  
61 B soy un ratito intenso  
62 B o quizás menos que eso  
63 A de cualquier manera sos ALGO  
64 B un fantasma  
65 B sin historia  
66 A ALGO  
67 A que mejor que nada es  
68 B indefinido  
69 B difuso  
70 B vacío como casper  
71 A pero algo al fin  
72 B sin historia como Canterville  
73 B ojalá fuera como ese  
74 B que asustaba a todos  
75 B pero no  
76 A sos la Medusa  
77 A las sirenas de Ulises  
78 B un ratito efímero de entusiasmo  
79 B las sirenas embrujaban y atontaban a los marieneros  
80 B yo en cambio me atonto  
81 B me embrujo  
82 B me emborracho por un ratito y confundo el mundo con la imaginación  
83 B también efímera y traicionera  
84 B yo soy como un marinero bruto  
85 A qué es la imaginación sino la proyección de nuestros deseos más íntimos y aún insatisfechos?  
86 B no estaría tan segura, Dr. Freud

El criterio de delimitación de esta secuencia es temático (Pomeranz y Fehr, 1997) y refiere a qué significa B en la relación que sostiene con A. Como puede verse en el texto completo de la conversación, este tópico ya estaba planteado desde el inicio de la conversación, respecto a la situación sentimental de ambos participantes (al hecho de que A está casado y B no) y se hace explícito en las entradas 22, 23, 24 (ver Anexo 1). En ellas queda clara la asimetría entre los dos: por un lado, A tiene su vínculo matrimonial y la relación clandestina que

mantiene con B; por el otro, B sólo la que mantiene con A y que –según sus propias palabras- no alcanza a ser una relación completa (“a medias”). Cabe aclarar que la relación amorosa se ha mantenido en el terreno de lo virtual, sin llegar a concretar esa relación fuera del chat, por lo que el reclamo mantiene el tono de juego de seducción y no el de un conflicto realmente planteado.

Es importante tener en cuenta que esta secuencia se define como una “puesta en escena” propia del reclamo amoroso que, tal como la concibe Barthes (2001), se produce “cuando dos sujetos disputan de acuerdo, con un intercambio regulado de réplicas y con vistas a tener la ‘última palabra’”. En estas formas discursivas, afirma este autor, “los participantes saben que el enfrentamiento al que se entregan y que no los separará es tan inconsecuente como un goce perverso (la escena sería una manera de darse placer sin riesgo de engendrar niños”.

Según el autor, al *hacer* “una escena” cada “argumento (cada verso del dístico) es elegido de tal suerte que sea simétrico y, sin embargo, aumentado por un suplemento de protesta”. El modo de anular la escena, dice Barthes, es por una fuerza externa: ya sea que los participantes se cansen de este juego, o la presencia de un tercero. En el caso que estamos analizando, es la irrupción de otro tema, el cambio de tópico.

La secuencia que la antecede también responde a este esquema: la escena se define temáticamente por la expresión de celos, y el reclamo constituye un acto deseado por A, en la medida en que actualiza la exaltación amorosa y sentimental de B por él. Este hecho particular es importante porque pone en evidencia que es un ritual en el que los dos participan, y que no pretende aclarar o cambiar nada, sino simplemente apunta al regodeo sentimental/amoroso<sup>155</sup>.

---

<sup>155</sup> Incluso puede verse, tal como lo advierte Barthes (2001), en el análisis de la propia escena la conciencia que tienen ambos acerca de lo que están haciendo: en 85, *qué es la imaginación sino la proyección de nuestros deseos más íntimos y aún insatisfechos?*

En la secuencia elegida, la palabra *media* define la relación que los dos mantienen y el rol que tiene B. Veamos el texto desde su configuración interaccional (Pomeranz y Ferh, 1997; Schiffrin, 1988) en términos de pares/acciones y su correlato reformulativo:

Turno/ entrada	P	Texto	Acciones	P/DP	Identidad
42	A	vos sos mi media?	Pregunta		
43	B	yo no soy nada	Respuesta/ Reformulación de 42)	DP	Mi media → nada
44	B	existó	Expansión / Reformulación de 43		Nada → existó cada vez que decidís escribirme
45	B	cada vez que decidís escribirme	Expansión de la información de 44		
46	B	sólo eso	Evaluación de 43 a 45		
47	B	soy un ratito en tu vida	Expansión / Reformulación de la información de 45		(B) → un ratito en tu vida
48	A	fugaz, pero intenso	Expansión/ Reformulación de 47. Evaluación	P	Ratito → fugaz, pero intenso
49	B	muy fugaz	Restricción y polarización de la evaluación 48	DP	
50	B	como todo lo que me prometés	Evaluación de 48		
51	B	y que no acepto	Negación de 50		
52	A	no me digas eso	Negación de 42 a 51	DP	
53	B	ni voy a aceptar nunca	Negación	DP	
54	B	en el fondo sos desleal conmigo	Acusación	DP	
55	B	preferís ser fugaz a otra cosa	Aclaración de 54		
56	A	no	Negación	P	
57	B	sí, en el fondo y en la superficie me devaluás, peor que el peso	Expansión / Reformulación de la información de 54	DP	Desleal → me devaluás, peor que el peso
58	A	no me digas eso	Negación	P	
59	B	soy como una moneda falsa	Expansión /Reformulación de la información de 57	DP	B → peor que el peso → moneda falsa
60	B	ni siquiera tengo peso	Aclaración		
61	B	soy un ratito intenso	Reafirmación de 47		(B) → un ratito intenso
62	B	o quizás menos que eso	Restricción / Reformulación de 61		Intenso → menos que eso
63	A	de cualquier manera sos ALGO	Contraposición de 59- 62 por condensación	P	(peor que el peso + moneda falsa + ratito en tu vida + intenso + menos que eso) B = ALGO
64	B	un fantasma	Expansión/ Reformulación de 62	DP	ALGO → fantasma sin historia
65	B	sin historia	Expansión de la información de 64		

66	A	ALGO	Reafirmación de 63	P	
67	A	que mejor que nada es	Justificación de 66		ALGO → mejor que nada
68	B	indefinido	Expansión/ Reformulación de 66	DP	ALGO → indefinido
69	B	difuso	Expansión/ Reformulación de 66		ALGO → difuso
70	B	vacío como casper	Expansión/ Reformulación de 66		ALGO → vacío como casper
71	A	pero algo al fin	Reafirmación de 66	P	
72	B	sin historia como Canterville	Expansión /Reformulación de 61		ALGO → sin historia como Canterville
73	B	ojalá fuera como ese	Evaluación de 72		
74	B	que asustaba a todos	Aclaración de 73		
75	B	pero no	Negación de 73		
76	A	sos la Medusa	Expansión /Reformulación de 66	P	(B) → la Medusa
77	A	las sirenas de Ulises	Expansión /Reformulación de 66		(B) → las sirenas de Ulises
78	B	un ratito efímero de entusiasmo	Expansión /Reformulación de 66	DP	(B) → un ratito efímero de entusiasmo
79	B	las sirenas embrujaban y atontaban a los marieneros	Afirmación		
80	B	yo en cambio me atonto	Refutación de 79. Evaluación		
81	B	me embrujo	Afirmación		
82	B	me emborracho por un ratito y confundo el mundo con la imaginación también efímera y traicionera	Ejemplificación		me atonto → me emborracho por un ratito y confundo el mundo con la imaginación también efímera y traicionera
83	B	yo soy como un marinero bruto	Expansión /Reformulación 82		(B) → un marinero bruto
84	B	que no distingue la voz de la sirena y la voz de algo real	Expansión /Reformulación 83		
85	A	qué es la imaginación sino la proyección de nuestros deseos más íntimos y aún insatisfechos?	Reformulación de 80- 84	P	
86	B	no estaría tan segura, Dr. Freud	Rechazo	DP	Rol de A en 85 → Dr. Freud

En esta secuencia, la reformulación cumple un rol central ya que configura el movimiento que va explicitando el tenor de la relación que ambos mantienen en términos de afecto, poder y distancia (Poynton 1990). Respecto del poder, podemos decir que si bien la relación parece no plantear una igualdad entre ambos, ya que A pone las condiciones en las que se lleva a cabo la relación

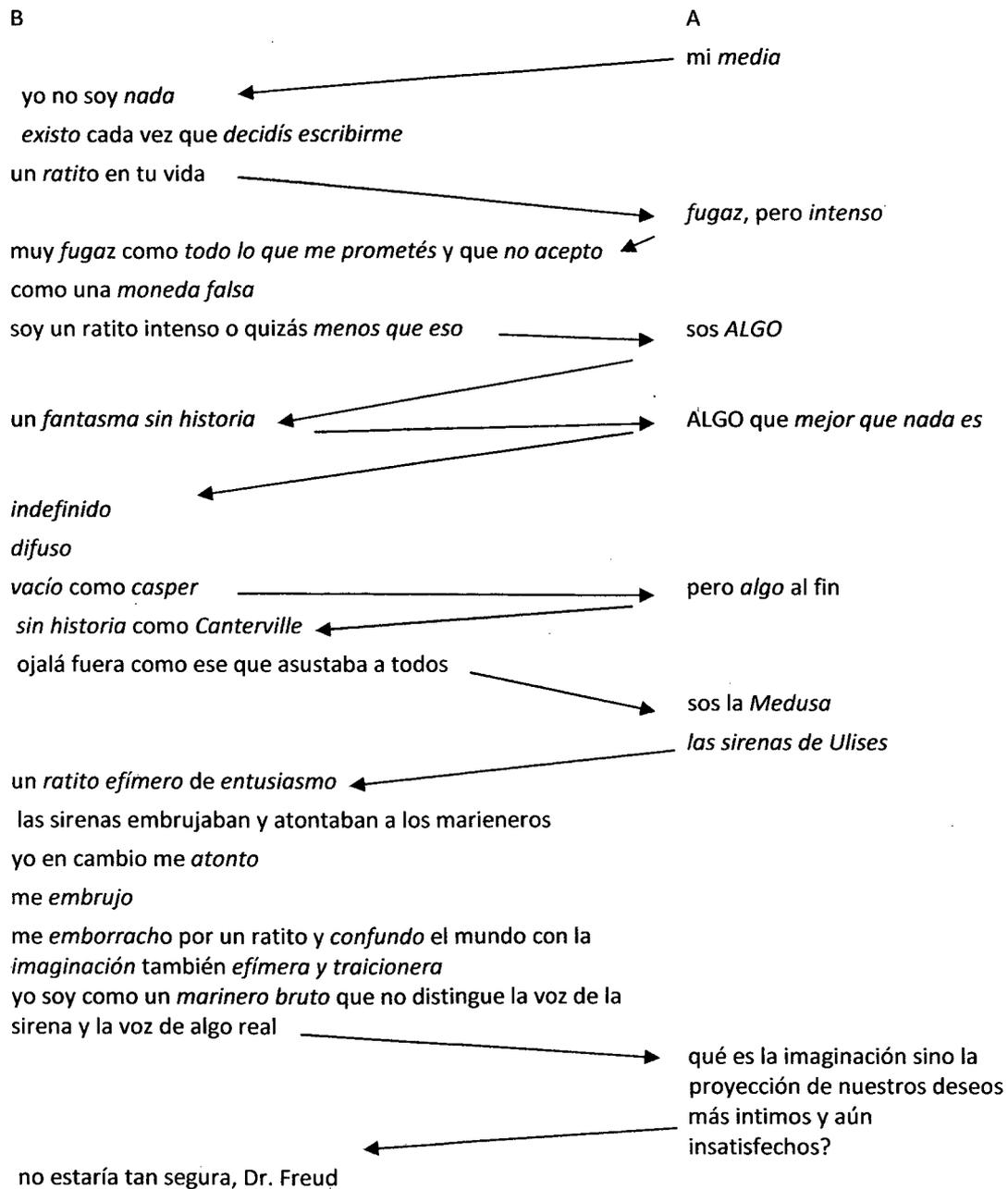
interpersonal, (el romance), en términos interaccionales es B quien fija y determina los significados, controla y administra la mayoría de los turnos en la conversación. El género y el tema proponen una relación vinculada con el espacio de lo íntimo, en el que la distancia social se mantiene en un plano de igualdad. Es interesante observar que respecto del afecto, la expresión de sentimientos es marcada y señala la asimetría que existe en el plano de la relación amorosa, aunque no en la social. En este caso, puede observarse un rol complejo y complementario de los dos participantes: dominantes en un ámbito y dominados en otro (B es dominante en el plano interaccional y A, en el plano de la relación).

Este diálogo, en el que se van negociando los significados de cada palabra, a veces restringiéndolos para precisarlos (como en 49: *muy fugaz*), a veces expandiéndolos (como en 45: *cada vez que decidís escribirme*, o en 65: *sin historia*), resulta ser una metáfora a través de la que ambos participantes negocian los términos de la relación que están teniendo, una relación a *medias* o *media* relación. La selección léxica utilizada por B opera también metafóricamente. El “quién sos”, que definiría el tema de la secuencia, no apunta tanto a la dimensión personal individual de B, sino a su identidad respecto de A y a una situación particular dada, en y fuera del chat.

El contrapunto que se da entre la posición de A y de B se sostiene sin resolverse: ninguno de los dos cede en su postura respecto de lo que es o debería ser esa relación ni de los roles que ésta define; ambos contribuyen en ese proceso de ir reescribiendo qué es esa relación y qué lugar ocupan ambos en ella (o sea, B va definiendo su rol en colaboración con A), obviamente sin pretender resolverla. La indefinición en el plano del discurso, que –como veremos más adelante– se observa principalmente en la selección léxica, da cuenta de la ambigüedad en el plano de la relación. Este proceso va más allá de esta secuencia: se mantiene y se proyecta en otros tópicos a lo largo de toda la conversación.

En términos interaccionales, podemos decir que B va definiendo su rol en

colaboración con A. Veamos un esquema de este proceso:



El trabajo interactivo de A y B sobre la identidad y los roles de ambos en la interacción puede observarse tanto en el plano textual-interaccional, como en lo ideativo y en lo gramatical.

La estructura temática (Halliday, 2004) es progresiva y se asienta en la reformulación del tema que va haciendo progresar el diálogo. Se trata de una secuencia articulada a partir de pares despreferidos por parte de B, intercalados con los preferidos de A. El contrapunto entre A y B se releva en la organización de la preferencia. Los actos que se realizan en esos turnos están mayoritariamente a cargo de B, quien retiene el mayor número (de 45 turnos, 33 son de B y de 49 cláusulas, 35 son dichas por ella). Estos datos nos permiten relevar un rol discursivo dominante ejercido por B –en el plano de la interacción- pero que asume un rol pasivo en el plano del discurso (del rol y los atributos que la definen).

La modalidad (Halliday, 2004; Fairclough, 2003) que define al intercambio es declarativa, en indicativo y presente, que imprime a la secuencia un carácter fuertemente asertivo, marcado por la factualidad, la actualidad y la permanencia del presente. Las negaciones en la secuencia operan dialógicamente: se refieren en su mayoría al turno precedente a cargo del interlocutor. Los aspectos modales no verbales, como la articulación de los turnos en diferentes entradas, obligan a una lectura versificada de cada intervención que refuerza el efecto acumulativo de los atributos y rasgos de B que se van agregando al texto. Por ejemplo, las entradas 44 (*existo*), 45 (*cada vez que decidís escribirme*) y 46 (*sólo eso*); 49 (*muy fugaz*), 50 (*como todo lo que me prometés*), 51 (*y que no acepto*); 73 (*ojalá fuera como ese*), 74 (*que asustaba a todo el mundo*), y 75 (*pero no*); 59 (*soy como una moneda falsa*), 60 (*ni siquiera tengo peso*), 61 (*soy un ratito intenso*), y 62 (*o quizás menos que eso*); etc.

Desde el punto de vista ideacional (Halliday, 2004, Fairclough, 2003) y evaluativo (Martin y White, 2005), podemos decir que los procesos verbales referidos a B son en su mayoría relacionales atributivos. Los atributos realizan en el plano evaluativo apreciaciones negativas. La reformulación es la estrategia que permite ir encadenando esos atributos y configurar los roles y la identidad de B. Veamos cómo se produce a lo largo de la secuencia:

42        A        *vos sos mi media?*

PR/ RI: vos / RI: mi media

A resignifica la palabra "media" al trasladarla desde la relación (en la secuencia anterior) y constituir la en un atributo de B. La carga de significado contextual que conlleva esta valoración supone una apreciación de B, que en una primera instancia puede considerarse negativa, aunque mitigada por ella en el uso del pronombre posesivo "mi" orienta -como marca afectiva de cercanía- hacia polaridad positiva.

La pregunta coloca a B en el rol de quien puede definir ese rol (aceptarlo o rechazarlo).

43        B        *yo no soy nada*

PR/ RI: yo / RI: nada

El uso marcado del pronombre en primera persona y la negación refuerzan el contenido de la atribución (nada). El uso impersonal del pronombre indefinido polariza la apreciación negativa (no es "nadie", es "nada"). La asertividad de la respuesta define el rol de B como quien rechaza la posición en la que la ubica A y a la vez quien entiende y puede definir la relación de ambos.

44        B        *existo*

PE/ Existente: (yo)

La reelaboración del proceso relacional en uno existencial señala un crescendo respecto a la impersonalización. Ya ni siquiera "es" algo (nada), sólo que existe.

45        B        *cada vez que decidís escribirme*

PM/actor: vos /Beneficiario: me

Esta entrada establece las circunstancias particulares del "existir" del turno 44 (ella existe cada vez que él le escribe) al no haber una meta explícita ese "me" juega con la ambigüedad de definirse como tal o como beneficiario. Parecería que ese "me" es el resultado del proceso performativo de la acción de A. Al hacerlo establece un contrapunto entre la pasividad de B y la agentividad de A. El proceso de conducta aparece en este caso como una opción claramente material. La escritura es el proceso más performativo de la relación en el chat, es el que la construye. La opción modal de "decidir" intensifica la agentividad de A respecto de B. La combinación de los recursos refuerza no sólo el juicio negativo a A sino la dependencia de B respecto de él. B domina la interacción pero A la relación amorosa.

La segmentación del turno en entradas marca un ritmo de lectura particular que establece el contrapunto por medio del cual se delimitan los roles de los participantes por acumulación atributiva.

46 B *sólo eso*

PR: (soy)/ RI: (yo) / RI: eso

La frase cierra nuevamente desde lo impersonal (“eso”), sintetizando el rol y la atribución que B fue glosando en las distintas entradas. El adverbio intensifica esa síntesis como recurso de foco.

47 B *soy un ratito en tu vida*

PR: soy /RI: (yo) / RI: un ratito / C: en tu vida

El diminutivo, en este caso particular, no mitiga sino que refuerza el valor negativo del atributo de B, un recurso que califica a B pero por relación al tiempo que ocupa la relación en la vida de A (“tu”), y no por un valor propio de ella. El pronombre indefinido (“un”) refuerza el aspecto indeterminado, impreciso de la relación.

48 A *fugaz, pero intenso*

PR: (ser) /RI: un ratito / fugaz pero intenso

A introduce una perspectiva diferente respecto de la relación al reorientar positivamente la valoración negativa señalada por B. El diminutivo se lexicaliza (por reformulación) en un atributo concreto (fugaz) y la carencia que supone esa opción léxica se ve mitigada por la valoración positiva del atributo *intenso*. La voz de A introduce un paradigma valorativo distinto al de B, que reinterpreta lo negativo en términos positivos.

49 B *muy fugaz*

PR: (ser) / RI: (ratito) / RI: muy fugaz

El adverbio “muy” vuelve a orientar la cadena valorativa a una polaridad negativa, reponiendo la posición de B.

50 B *como todo lo que me prometés*

P verbal: prometer/ Emisor: (vos) /Reporte: “todo lo que”

La comparación generaliza el alcance del atributo negativo de la relación (*fugaz*) intensificando la evaluación negativa de la conducta verbal y moral de A.

La segmentación del turno vuelve a provocar el efecto retórico, en el que el elemento elidido (*fugaz*) se repone por elipsis y enfatiza el juicio negativo.

51 B *y que no acepto*

PM: aceptar /Actor: (yo) /Meta: (todo lo que me prometés)

El nexa coordinante (y) señala la relación causa-consecuencia que se introduce. Nuevamente la fragmentación del turno opera como recurso de intensificación de la evaluación en la medida que distribuye en distintas instancias los valores negativos. Al hacerlo genera un ritmo creciente y constante de valoración negativa. El proceso material posiciona a B en un rol agentivo respecto de las acciones de A. Este es uno de los pocos casos en los que B se define desde ese lugar.

52           A           *no me digas eso*

PV: digas/ Emisor: (vos) / Reporte: eso/ B: me

El proceso verbal opera convencionalmente como rechazo de la posición de B. La negación actúa en el plano accional pero no en el del contenido.

53           B           *ni voy a aceptar nunca*

PM: aceptar /Actor: (yo) /Meta: (todo lo que me prometés)

La repetición verbal y la doble negación refuerzan la posición de B. El futuro, por otro lado, la generaliza y al hacerlo la intensifica aún más, convirtiéndola en una suerte de pauta moral.

54           B           *en el fondo sos desleal conmigo*

PR: sos /RI: (vos) /RI: desleal /Alcance: conmigo/Circunstancia: en el fondo

El proceso relacional define evaluativamente a A por su conducta (*desleal*). El alcance de ese juicio a A refiere directamente a B (*conmigo*). La circunstancia refuerza la crítica al marcar una actitud que, aparentemente, no es perceptible directamente pero que existe, que es estructural (*en el fondo*).

55           B           *preferís ser fugaz a otra cosa*

PR: ser /RI: (vos) /RI: fugaz a otra cosa

La modalidad vuelve a ubicar a A en un rol agentivo, volitivo. Es la elección de él *ser fugaz*. El atributo de A es producto de su posición frente a la relación. El uso modal desencadena el juicio negativo de A. En este caso la fugacidad deja de ser una apreciación –como lo es cuando se refiere a B- para convertirse en un juicio. La relación nuevamente define al actor. La repetición refuerza una vez más la evaluación de B.

56           A           *no*

La cláusula se repone por elipsis de 55

La polaridad negativa sintetiza la contraposición entre A y B.

57            B            *sí, en el fondo y en la superficie me devaluás, peor que el peso*

PM: devaluar/ Actor: (vos) /Meta: B/ Circunstancia: introduce la comparación con el dinero.

La polaridad positiva opera del mismo modo que la negativa en 56. El proceso material refuerza la acción directa de A sobre B; la comparación contribuye en ese efecto al introducir un recurso comparativo de alta escala en la valoración negativa (*peor*); también la duplicidad de las circunstancias en las que se lleva a cabo el proceso (*en el fondo y en la superficie*).

58            A            *no me digas eso*

PV: digas/ Emisor: (vos) / Reporte: eso/ B: me

La repetición de la frase rutiniza la actitud conciliatoria de A, de ahí que provoque reacción de B en 59.

59            B            *soy como una moneda falsa*

PR: soy /RI: (yo) /RI: como una moneda falsa

El resultado de la acción que B le atribuye a A (*me devaluás*) en 58 se lexicaliza y se convierte en entidad identificadora de B (la moneda). De este modo, B es definida por las acciones de A. Este tiene un rol performativo respecto de ella. A la vez que vuelve a plantearse un rol sumiso, subordinado, pasivo de B.

60            B            *ni siquiera tengo peso*

PR: tengo /RI: (yo) /RI: peso

El nexos coordinante negativo (*ni*) refuerza la cadena asociativa que va del juicio negativo a A (*devaluás*), a la apreciación negativa de B (*como moneda falsa /no tengo peso*). El proceso relacional posesivo profundiza aún más este efecto al transformar el atributo en posesión, en un rasgo que posee la persona. Ya no se trata de no tener "*un*" peso, sino de no tener "*peso*".

61            B            *soy un ratito intenso*

PR: soy /RI: (yo) /RI: un ratito intenso

La repetición del turno 47, con la reformulación que realiza A en el 48, opera cohesivamente e introduce nuevamente al *tiempo de la relación* como atributo de la persona (A). Si bien refuerza el aspecto positivo que A le atribuyó, lo proyecta negativamente en el turno siguiente.

62            B            *o quizás menos que eso*

PR: (soy) / RI: (yo) / RI: menos que eso

Nuevamente se introduce el recurso de la impersonalización: de la asociación con el tiempo (*ratito*) se pasa al pronombre “*eso*” que, a su vez, se desplazará hacia otro indefinido “*algo*”.

La marca modal (*quizás*) refuerza la valoración negativa, en la medida en que pone en duda la apreciación (*intenso*) que orientaba una evaluación positiva. En este turno, la restricción que introduce la modalidad mitiga el valor positivo de 61 y, en consecuencia, refuerza la orientación negativa de la evaluación que presenta B.

63            A            *de cualquier manera sos ALGO*

PR: sos / RI: (vos) / RI: ALGO

A través del proceso relacional, A restablece la cadena asociativa que desarrolló del turno 43 al 46, en la que B es definida a través de recursos de impersonalización (en la que es definida como “*algo*”). Esta opción léxica se ve reforzada por el uso enfático de las mayúsculas.

64            B            *un fantasma*

PR: (soy) / RI: (yo) / RI: un fantasma

La selección léxica (*fantasma*) refiere en este caso a lo no corpóreo, a lo inmaterial. De lo indefinido, general, casi vacío de significado se pasa a otra cadena asociativa referida a lo sustancial, inmaterial, inexistente.

65            B            *sin historia*

C: sin historia

La segmentación del turno le permite a B ir construyendo por etapas una figura marcada por la carencia de cuerpo (*fantasma*), de pasado (*sin historia*) y despersonalizada (*algo*). Esta distribución va poniendo en foco los diferentes aspectos que intensifican esa apreciación. En este caso la carencia aparece lexicalizada en la preposición (*sin*)

66            A            *ALGO*

PR: (sos) / RI: (vos) / RI: ALGO

La repetición de A repone por elipsis la cláusula 63, nuevamente enfatizada por el uso de las mayúsculas como recurso multimodal (verbal + gráfico) de intensificación. Esta puesta en foco de lo impersonal orienta a una valoración positiva de lo que B define negativamente.

67           A           *que mejor que nada es*

PR: es / RI: (ALGO) /RI: mejor que nada

Esta cláusula refiere por repetición a la 43. La opción léxica realizada en 66 contrasta con la de 43 por comparación. La alteración en la sintaxis pone el foco en el impersonal (*nada*). La indefinición y la despersonalización son los ejes que en esta secuencia configuran a B.

68           B           *indefinido*

PR: (es) / RI: (ALGO) /RI: indefinido

Nuevamente por segmentación retórica del turno, la incorporación de nuevas atribuciones refuerza esa cadena de asociaciones que se repone por colocación.

69           B           *difuso*

PR: (es) / RI: (ALGO) /RI: difuso

En este turno se reitera el procedimiento de 68, la palabra ajusta la apreciación señalada en 68, matizándola; del mismo modo que "*indefinido*" atenúa a ALGO de 66.

70           B           *vacío como casper*

PR: (es) / RI: (ALGO) /RI: vacío como casper

El proceso de reformulación avanza por sinonimia dentro del campo semántico de lo inexistente: "*Casper*" reformula precisando el alcance de la palabra general, "*fantasma*", que, a su vez, es reforzado en su inmaterialidad por el atributo "*vacío*". Este movimiento invierte el proceso por el que B es definida por un desplazamiento de la relación a la persona. Acá los atributos que definen a B dan cuenta de la relación.

71           A           *pero algo al fin*

PR: (es) / RI: algo

A través del nexos adversativo ("*pero*") y de la modalidad ("*al fin*") resignifica y reorienta en términos positivos la indefinición de la relación.

72           B           *sin historia como Canterville*

La repetición del turno 65 refuerza la carencia de B. La polaridad negativa aparece lexicalizada en la preposición (*sin*). Canterville reformula a Casper y a fantasma, de ese modo la colocación refuerza el eje semántico que define a B y a la relación.

73            B            *ojalá fuera como ese*

PR: fuera /RI: (yo)/ RI: como ese

La modalidad desiderativa (*ojalá*) marca un contraste con la evaluación negativa de la asociación con el fantasma y anticipa el juicio que del personaje se realiza en 74.

74            B            *que asustaba a todos*

PC: asustaba / Actuante: Canterville / Alcance: a todos

La segmentación del el turno en dos entradas establece una lectura particular que refuerza el rol pasivo de B por contraste con Canterville. La inferencia que desencadena el recurso modal desiderativo (*ojala*) pone en evidencia que, a diferencia del fantasma, B no asusta a nadie, o sea, es pasiva.

75            B            *pero no*

PC: (asusto) / Actuante: (B) / Alcance: (a todos)

La elipsis repone la cláusula completa y, de este modo, se cancela la inferencia: "ella no asusta a nadie".

76            A            *sos la Medusa*

PR: sos/RI: (vos) /RI: la Medusa

En esta instancia, la relación que establece el proceso atributivo es con un personaje mitológico, caracterizado por convertir en piedra a quienes la miraran. En este turno, A desplaza el eje de asociación instaurando uno nuevo que aporta una perspectiva diferente. El contraste entre la cadena asociativa de A y la que establece B respecto de sí misma es profundo: se da un contrapunto marcado por la pasividad y la apreciación negativa versus una posición que la define por la agentividad y la apreciación positiva. También es interesante el contraste que establece el género, las opciones que elige B son masculinas mientras que las de A son femeninas. Este esquema se proyecta en los siguientes turnos.

77 A *las sirenas de Ulises*

PR: (sos)/ RI: (vos) /RI: las sirenas de Ulises

La colocación va configurando ese eje de apreciación positiva que refiere a personajes mitológicos femeninos caracterizados por sus efectos sobre los hombres. Todos con poderes especiales, activos, definidos por su agentividad

78 B *un ratito efímero de entusiasmo*

PR: (soy) /RI: (yo) /RI: un ratito efímero de entusiasmo

B vuelve a introducir la cadena asociativa negativa. Nuevamente se reformula la asociación que se plantea en los turnos 47 y 61, en este caso para utilizar una opción menos marcada en la escala: de "fugaz" (en 48) se pasó a "ratito intenso" (61), y se llega a "efímera" y a "entusiasmo". Este proceso reformulativo nuevamente plantea a la mitigación como reforzamiento de la desvalorización. La repetición refuerza ese efecto de *leit motiv*.

79 B *las sirenas embrujaban y atontaban a los marieneros*

PC: embrujaban/ Actuante: las sirenas/ Alcance: a los marieneros

PC: atontaban/ Actuante: las sirenas/ Alcance: a los marieneros

B reformula la valoración positiva y la restringe explicitando las acciones socialmente condenadas vinculadas a las opciones presentadas por A: el juicio se inscribe en la selección léxica de los verbos (embrujar/atontar). El alcance de la conducta, en este caso, refiere a personajes masculinos. La referencia generalizada a las sirenas se proyecta en el turno siguiente, en los que lo general se focaliza en lo individual.

80 B *yo en cambio me atonto*

PC: atonto /Actuante: yo /Alcance: me

La puesta en foco en la primera persona sobre la que recae la acción reorienta la valoración positiva para convertirla en paciente de su propia acción, afectada negativamente por ella. Nuevamente B se coloca en relación con el rol masculino cuando éste es pasivo. Asume la posición de los marineros y no de las sirenas. El pronombre de primera persona, marcado, refuerza esa asociación y valoración.

81 B *me embrujo*

PM: embrujo /Actor: (yo) /Meta: me

La opción léxica define un proceso en el que el actor y el afectado son la misma persona y refiere a

una acción que trastorna el juicio, la conciencia. La cadencia que exige la lectura fragmentada en entradas refuerza, una vez más, la acumulación de rasgos que la definen a B desde la irracionalidad y la pasividad.

82 B *me emborracho por un ratito y confundo el mundo con la imaginación*

PM: emborracharse/ Actor: (yo)/ Meta: me/ C: por un ratito

PMe: confundir/ Procesador: (yo) /Fenómeno: el mundo con la imaginación

En esta instancia el desplazamiento que permitía definir a B en relación con la relación (la dimensión de la relación de ambos, "el ratito") vuelve a su lugar para indicar lo temporal, la circunstancia del proceso ("emborrachar") que define a la relación y sus efectos en B. Los dos procesos definen estados en los que B no tiene conciencia clara acerca de la realidad: "emborracharse" y "confundirse", procesos que la involucran como única y que excluyen a A, agente y paciente a la vez. Se define la relación de a dos a partir de uno solo de los participantes (B).

83 B *también efímera y traicionera*

PR: (es) / RI: (la imaginación) /RI: efímera y traicionera

Los atributos que se asocian a la imaginación se atribuyen a B por el uso del adverbio "también". En este desplazamiento, B pasa a ser "efímera y traicionera". Los procesos de reescritura de un ítem en otro permiten elaborar una imagen compleja de la persona.

84 B *yo soy como un marinero bruto*

PR: soy /RI: yo /RI: como un marinero bruto

El uso marcado del pronombre de primera persona señala el inicio de una secuencia de asociaciones y valoraciones diferente (del mismo modo que en el turno 80). La comparación explícita resulta nuevamente el recurso básico de asociación. El proceso relacional establece el vínculo entre B y un campo que refiere a la irracionalidad desde otro ángulo: el de la falta de cultura, el de la ignorancia. El contraste entre la referencia femenina (B) y el atributo masculino se refuerza por la condensación que impone el estereotipo.

85 A *qué es la imaginación sino la proyección de nuestros deseos más íntimos y aún insatisfechos?*

PR: es /RI: qué /RI: la imaginación

PR: (es) /RI (la imaginación) /RI: la proyección de nuestros deseos más íntimos

PR: (es) /RI (la imaginación) /RI: la proyección de nuestros deseos más insatisfechos

A retoma la valoración de B y la resignifica, presentando una apreciación alternativa (positiva) de la propuesta por B en 82 y 83, que introduce un registro diferente en la conversación. El uso de un léxico especializado permite definir un rol experto y una definición de la relación en otros términos. Ya no es producto de la irracionalidad sino el resultado de procesos psicológicos

particulares.

86 B *no estaría tan segura, Dr. Freud*

PR: estaría /RI: (yo) /RI: tan segura

El cambio en términos de distancia social que impone el rol de experto y que activa un registro particular, el de la psicología -impuesto por A en 85- es lexicalizado y personalizado por B en este turno. El proceso relacional traslada a B la valoración que le correspondería a B. La ironía le permite a B descalificar la voz de autoridad que se asigna A, a través de su discurso.

A modo de síntesis podemos decir que la estrategia de A y B es construir su rol por contraposición, a partir de la reformulación que van realizando en colaboración ambos participantes. La contraposición, sin embargo no es simétrica: ella se define por atributos, estados, acciones que están asociados a su lugar en la vida de A (en 45, *nada, existo cada vez que decidís escribirme, un ratito en tu vida*) y no por características que la definan más allá de eso. Las acciones la representan siempre desde un rol pasivo, receptor, inconsciente. Es interesante observar cómo operan los desplazamientos que marcan el pasaje de los atributos de la relación (*media, difusa, fugaz, ratito*) a la persona de B, a través de la atribución. El uso pronominal indefinido colabora en la despersonalización de B.

En menor medida, aparece como agente de procesos materiales, verbales, mentales y de conducta para evocar juicios negativos sobre ella misma (*me atonto, me embrujo, me emborracho, me confundo*), que la definen como alguien que actúa irracionalmente porque quiere hacerlo por voluntad propia. La opción léxica de los verbos es alta en la escala de la valoración (*atontar, emborrachar, embrujar*) y vinculadas a acciones que refieren a estados en los que la pérdida de la conciencia es motivada deliberadamente por ella. Estos atributos definen a B desde la carencia (*nada, menos que eso*), la disminución y la indefinición (*media, ratito, fugaz, algo, indefinido, efímero*).

Del mismo modo, opera la comparación que establece la metáfora de la

*medusa*, las *sirenas de Ulises*, el *marinero bruto*. En estos casos, se provoca la evaluación, el juicio, a partir de la asociación con personajes marginales, caracterizados –por diferentes motivos– como personas peligrosas. Las dos primeras son personajes mitológicos femeninos, monstruosos, con poderes sobrenaturales que transformaban a quienes se acercaban a ellas o que los seducían con su canto que llevaban al hombre a su perdición, en el segundo, la brutalidad. Hay una alternancia marcada por la opción de género: B siempre se asocia con roles masculinos y pasivos. A la define, por contraste, con roles femeninos y activos.

El uso marcado del pronombre de primera persona en forma explícita (*yo*), opera anafóricamente generando un efecto retórico poético. Este uso del *yo* señala el inicio de las diferentes cadenas asociativas que se articulan a través de la reformulación y que definen el rol de B: en el turno 43, por medio de procesos atributivos (*yo no soy nada*); en el turno 80 con procesos de los que B es el actor y la meta (*yo en cambio me atonto*) y en el turno 84, nuevamente a través de la atribución (*yo soy como marinero bruto*).

A, por otro lado, es definido por las acciones que realiza respecto de ella y que le dan existencia a la relación (*escribir, decidir, devaluar, prometer*). En esas redes asociativas, A aparece ligado a valores negativos pero de otro orden. Sobre él priman los juicios morales dirigidos a conductas sancionadas socialmente como la *deslealtad* o la *devaluación* (en este caso de B). Inclusive, el rol asumido por él en 85 es ironizado por B en 86 a través de la selección léxica y la asociación de A con Freud (*no estaría tan segura, Dr. Freud*).

Como podemos ver en este ejemplo, la reformulación permite actualizar diferentes opciones del paradigma ideativo y valorativo que los participantes activan para definirse o definir a su interlocutor o a un tercero y que se recupera por las cadenas asociativas que se recuperan por cohesión léxica o gramatical (Halliday, 2004).

El registro del intercambio (Halliday, 2004) remite a géneros escritos (literarios o académicos) tradicionales, particularmente por la elaboración de las frases (*fugaz, pero intenso/ que mejor que nada es /confundo el mundo con la imaginación también efímera y traicionera*), las alusiones literarias (*Casper, Canterville, Ulises, Medusa*), las expresiones propias del discurso de la psicología (*qué es la imaginación sino la proyección de nuestros deseos más íntimos y aún insatisfechos?*) la elaborada adjetivación (*efímero, fugaz*) y la articulación retórica de las frases (que se ve en la segmentación en diferentes entradas de una misma intervención y que obliga a una lectura particular). Difícilmente podríamos encontrarnos con un diálogo de este tipo en la vida cotidiana, quizás sí en diálogos referidos en géneros literarios, del cine o telenovela. Esta conversación, sin embargo, se da en tiempo real y responde al diálogo directo y sincronizado entre dos personas. El reclamo que realiza B apela al registro sentimental a través de expresiones léxicas y formas discursivas (el reclamo amoroso) propios de géneros que tradicionalmente refieren a la esfera de lo sentimental. La tensión amorosa se sostiene en el diálogo reponiendo intertextualmente el guión de un melodrama. La articulación rítmica de las entradas y turnos colaboran en esa tensión. Este ejemplo –como muchos otros casos– permite observar como en el chat se produce el cruce intertextual de otros géneros –a veces escritos, otras orales, ficcionales, no ficcionales, literarios, etc.– conjugándose de una manera inédita.

Este caso presenta desde sus distintos aspectos (modal, textual e ideacional) el proceso de negociación configurado principalmente por la *reformulación* de aspectos de la identidad de A y B en un contrapunto que no se resuelve y que no plantea conflicto ni riesgo interpersonal. Esta estrategia les permite a los participantes del chat definirse en y definir la relación interpersonal particular que están teniendo.

#### OTROS CASOS DE REFORMULACIÓN

A continuación, presentaremos otro ejemplo en el que la *reformulación* resulta la estrategia identitaria predominante. Elegimos este caso porque el tenor de la relación es diferente, y permite, por ello, observar los modos en los que esta estrategia de negociación funciona más allá de roles y temas particulares.

El caso<sup>156</sup> que analizaremos es un chat sin un propósito determinado *a priori*, sobre temas del ámbito familiar, en una relación con pautas de interacción consolidadas a lo largo del tiempo por personas definidas por un rol específico: madre e hija.

La charla se inicia sin un tema particular. En los turnos 3, 4, 5 y 6, se negocia el tema y el tono de la interacción. El propósito de la conversación es predominantemente fático. En el turno 3, la madre introduce a través de la apelación (*hola Panchita de mi alma*) un registro marcado por el afecto, tono que es inmediatamente rechazado por la hija (*podríamos hablar de otra cosa*). La frase *de mi alma* opera como clave de contextualización del registro que propone la madre. Este indicio le permite a la hija anticiparse y negarlo en 4 (*podríamos hablar de otra cosa*). Decimos que lo que se rechaza es el tono ya que en esta instancia inicial aun no se había planteado ningún tema que pudiera ser cambiado. En 6, la hija reafirma su deseo de comunicarse, pero en otro registro. La madre, en el turno 7, lexicaliza la reacción de la hija, al calificarla de *chinchuda*, y la contextualiza en el marco de una conducta más general relacionada con la vida diaria de ambas. Este *juicio* iniciará el proceso de *reformulación* que acabará de manera consensuada por apelación al *afecto*. Veamos a continuación la conversación completa<sup>157</sup>:

1	Blonde	hola
2	Corazón	hola mami
3	Blonde	hola Panchita de mi alma
4	Corazón	podríamos hablar de otra cosa

<sup>156</sup> Caso 4, en Anexo 1.

<sup>157</sup> A fin de no alterar los textos originales se mantienen los errores de ortografía y de tipeo, propios de estas conversaciones.

5	Blonde	de qué querés hablar?
6	Corazón	podríamos hablar de algo
7	Blonde	bueno, por qué sos tan chinchuda?
8	Corazón	mami.....
9	Blonde	quéeee
10	Corazón	no te agas la tonta.
11	Blonde	no me hago la tonta, vos te hacés la viva mejor dicho
12	Corazón	un poco si pero no me digas chinchuda
13	Blonde	un poco?
14	Blonde	me parece que a veces te aprovechás de lo mucho que te quiero
15	Corazón	no me digas eso
16	Blonde	por qué no?
17	Blonde	A veces me gritás mucho, te peleás con tu hermana y otras cosas más (como saltar en la cama)
18	Blonde	Aunque otras veces sos una princesa muy dulce, linda y buena
19	Corazón	algunas veces pero sabes que yo te quiero
20	Blonde	claro que lo se. Lo siento en mi corazón, bien adentro mío.
21		Nunca te vas a imaginar el amor que yo siento por vos y el que sé que vos sentís por mí
22	Corazón	aunque me portes mal?
23	Blonde	sí, aunque te portes mal. Aunque yo siempre espero que te portes bien, porque es una forma mas de demostrar cariño y comprension por los demas
24	Corazón	no se que desir pero te quiero muchooooooooooooo
25	Blonde	con eso me sobra, es lo mas importante para mi
26	Corazón	para mi tambien mami
27	Blonde	te quiero.
28	Corazón	igualmente mam

De esta conversación, la secuencia que se configura desde el turno 7 al 26 nos permite observar a la *reformulación* como proceso identitario. En ella, los roles de las participantes están claramente definidos, a partir de las acciones discursivas y los roles asignados y sostenidos.

Para analizar este aspecto, presentaremos la organización en términos de pares dialógicos y acciones.

Turno/ entrada	Participante	Texto	Acciones	P/DP	Identidad
1	Blonde	hola	saludo	P	
2	Corazón	hola mami	saludo	P	Definición de la relación por el rol: madre/hija
3	Blonde	hola Panchita de mi alma	Confirmación/recono	P	Hipocorístico: marca

			cimiento		afectiva. La madre introduce la clave de la interacción (+ "amoroso")
4	Corazón	podríamos hablar de otra cosa	Rechazo de la pauta de interacción y del tema Por reconocimiento de registro	DP	Posicionamiento de la hija respecto a la interacción y las pautas planteadas por la madre.
5	Blonde	de qué querés hablar?	Pregunta	P	Aceptación del rechazo, la madre se presenta desde un rol aparentemente negociador
6	Corazón	podríamos hablar de algo	Respuesta	P	La hija replantea la interacción en términos de otro tono ("menos" sentimental/amoroso)
7	Blonde	bueno, por qué sos tan chinchuda?	Pregunta /acusación	DP	Se introduce como tema un aspecto negativo de Corazón
8	Corazón	mami.....	Apelación / reclamo indirecto	P	La apelación repone el rol desde el afecto
9	Blonde	quéeee	respuesta	P	La repetición gráfica opera como indicio de contextualización: la madre maneja las mismas convenciones que la hija
10	Corazón	no te agas la tonta.	Reclamo directo	DP	
11	Blonde	no me hago la tonta, vos te hacés la viva mejor dicho	Respuesta /Reformulación		(madre) Tonta → (hija) viva
12	Corazón	un poco si pero no me digas chinchuda	Aceptación/ contrapropuesta		Negocia un rasgo por otro: se pueden observar los valores propios
13	Blonde	un poco?	Pregunta	DP	
14	Blonde	me parece que a veces te aprovechás de lo mucho que te quiero	Respuesta/acusación	DP	Mitigación de un rasgo negativo de la hija ( <i>aprovecharse del cariño materno</i> )
15	Corazón	no me digas eso	Rechazo	P	Rechazo de la valoración de la madre. Instancia de negociación
16	Blonde	por qué no?	Pregunta	DP	
17	Blonde	A veces me gritás mucho, te peleás con tu hermana y otras cosas más (como saltar en la cama)	Expansión /Reformulación ejemplificadora de 14	DP	Acciones que definen un comportamiento no aceptable de la hija
18	Blonde	Aunque otras veces sos una princesa muy dulce, linda y buena	Expansión / Reformulación de 14	P	Acciones que definen un comportamiento aceptable y valorado por la madre
19	Corazón	algunas veces pero sabes que yo te quiero	Aceptación/ Declaración de afecto	P	Afecto: definen su rol como hija vinculado a la

					relación amorosa con su madre. La gradación opera como recurso de negociación. ( <i>algunas veces</i> )
20	Blonde	claro que lo se. Lo siento en mi corazón, bien adentro mío.	Aceptación de la muestra de afecto	P	Se refuerza el rol amoroso entre madre e hija.
21		Nunca te vas a imaginar el amor que yo siento por vos y el que sé que vos sentís por mí	Expansión /Reformulación de 20	P	Se refuerza el rol y la relación entre madre e hija. La gradación ( <i>nunca</i> ) refuerza el rol y la relación.
22	Corazón	aunque me porte mal?	Pregunta	DP	Instancia de negociación: la concesión polariza la posición al llevarla al extremo
23	Blonde	sí, aunque te portes mal. Aunque yo siempre espero que te portes bien, porque es una forma mas de demostrar cariño y comprension por los demas	Respuesta + Expansión por reformulación (concesiva)	P	Incondicionalidad, posicionamiento de la madre respecto de la hija, en su rol.
24	Corazón	no se que desir pero te quiero muchooooooooooooo	Aclaración /declaración	P	Indicio de la asimetría entre ambas, en términos discursivos y filiales: la madre siempre tiene la capacidad de decir algo, la hija no ( ver turno 6)
25	Blonde	con eso me sobra, es lo mas importante para mi	Aeptación/ Evaluación	P	La valoración de la expresión de amor define a Blonde dentro del paradigma tradicional de madre (fuente de amor y comprensión)
26	Corazón	para mi tambien mami	Evaluación de 25	P	La hija repone ese posicionamiento desde su rol
27	Blonde	te quiero.	Declaración de afecto	P	Nuevamente el afecto reafirma los roles
28	Corazón	igualmente mam	Aceptación	P	Apocopamiento afectivo del rol,

Uno de los primeros aspectos que surgen de esta análisis tiene que ver con el uso de los apelativos, que funcionan como vocativos redundantes (Eggins y Slade, 1997; Poynton, 1990), en la medida que las

personas invocadas se encuentran ya activas en la conversación a partir de otros recursos (el *nickname* en la pantalla, por ejemplo). Tal como señalan esas autoras, en este caso, el uso explícito del nombre en la invocación opera en términos interpersonales, como marca de cercanía y afecto, además –en particular respecto de *Blonde*– como expresión del rol social (*mami*). El diminutivo en ambos casos refuerza la marca de afecto y el tenor de la relación.

Si bien la relación es, en términos de poder, asimétrica y jerárquica, las acciones se plantean de modo directo, sólo mitigadas por la cortesía (Brown y Levinson, 1987); por ejemplo, en 4, *Corazón* pide el cambio de tema sin mayores vueltas. A diferencia de otras relaciones entre adultos y niños, los actos directos son frecuentes entre padres e hijos, ya que el tipo de vínculo es de un compromiso emocional alto, razón por la que el riesgo es menor. Los pares dialógicos que organizan esta conversación dan cuenta de pedidos, reclamos y aclaraciones, todos vinculados a la relación interpersonal, y realizados recíprocamente. Sin embargo, es interesante observar que los actos de expansión que articulan la estrategia de *reformulación* son realizados por la madre para bajar línea moral sobre la conducta de la hija.

En ese sentido, podemos observar de qué manera la madre –tal como ocurre en la conversación cara a cara– va marcando pautas sociales a la hija a través de la conversación. Este aspecto es típico de lo que Cook-Gumperz y Kyratzis (2001) denominan el “discurso maternal”, que no sólo le permite al chico refinar los patrones discursivos y gramaticales de la expresión de los sentimientos, sino que, a la vez, le permite conocer y adquirir el tejido moral que opera en su mundo social.<sup>158</sup>

---

<sup>158</sup> Estas autoras señalan que “hablar sobre emociones, preocuparse por los sentimientos de los otros, reconocer sus sentimientos y saber cómo manejar su cuerpo y su “yo” en formas socialmente apropiadas tiene formas esperadas de expresión culturales diferentes y convencionales. Esas diferencias culturales representadas en formas de hablar acerca de estos asuntos van desde expresiones formulaicas de lamento por infracciones menores como ruidos del cuerpo, pasando por expresiones de preocupación que muestran inquietud por otros y responsabilidad por los chicos,

La selección de procesos permite reponer esos roles (Halliday, 2004; Fairclough, 2003), desde el plano léxico-gramatical. Ambas participantes se definen recíprocamente a partir de roles verbales y mentales (afectivos). Las expresiones léxicas vinculadas al afecto se intercalan en pares que definen rituales de reciprocidad afectiva. Los principales recursos léxico gramaticales que dan cuenta de esto son:

- a) Vocativos que se realizan a través de apodos afectivos, generalmente en diminutivo: *mami* (t. 2), *Panchita* (t. 3), *mami* (t. 8), *mami* (t. 26), *mam* (t. 28).
- b) Procesos verbales: “*hablar*” (turnos 4, 5, 6, 12, 15, 16 y 24).
- c) Procesos mentales vinculados a los sentimientos: *querer* y *sentir* (turnos 14, 19, 20, 21, 23 y 24).
- d) Recursos contextualizadores multimodales que reponen el énfasis o entonaciones afectivas: *mami*..... (t. 8), *quéeee* (t. 9), *muchooooo* (t. 24)

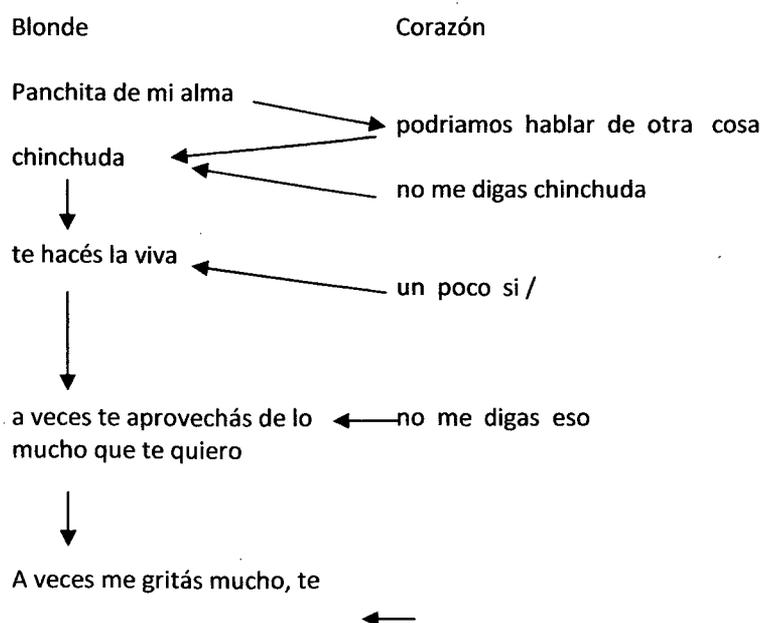
Esta simetría, sin embargo, no se da respecto a otros procesos relacionales y de conducta que materializan juicios negativos respecto de la conducta de la hija. Es estos casos, ella es definida como a) actor de procesos vinculados con acciones sociales negativas: “*aprovecharse*” (t.14), “*gritar*” (t.17), “*pelear*” (t.17), “*saltar en la cama*” (t.17), “*portarse mal*” (ts. 22 y 23); b) como rol inherente de procesos relacionales cuyos atributos inscriben conductas reprobables como “*chinchuda*” (ts. 7 y 12), “*hacerse la viva*” (t.11), mitigado por el alcance temporal (*a veces*); c) como contrapartida también aparece en roles positivos también modalizados por una restricción temporal (“*otras veces*”).

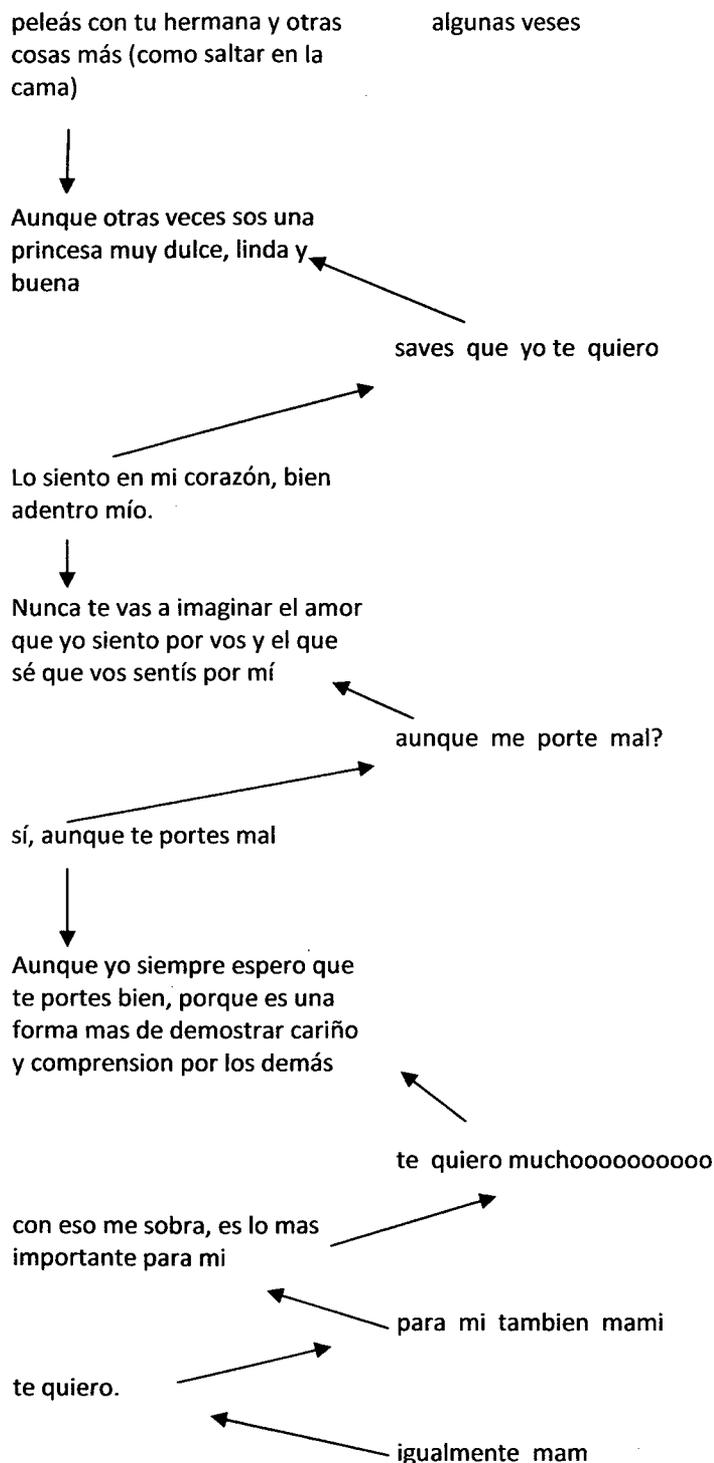
---

hasta preocupación por el uso que los chicos hacen de las formas de tratamiento que muestran obligaciones no solo de cuidado por los otros, sino también de respeto a través de las generaciones. Se trata de desarrollar la capacidad de reconocer las consecuencias de las acciones por los sentimientos propios y ajenos, y aprender a expresar esos sentimientos en una forma aceptada. Las expresiones de amor, alegría, enojo, displacer, preocupación y reprensión por parte de las madres, les proveen a sus chicos una perspectiva moral de las relaciones humanas y cómo estas están codificadas en un discurso del sentimiento. Cuando se actúan relaciones familiares durante juegos entre pares, los chicos revelan estas charlas de las madres y los padres acerca regañando, gritando, persuadiendo, y a través de otras expresiones de preocupación por el correcto comportamiento de los otros.

La modalidad (Halliday, 2004; Fairclough, 2003) también da cuenta de esos roles particulares en el marco de la interacción. La posición *madre/hija* se realiza a partir de realizaciones gramaticales simétricas que dan cuenta de una relación interpersonal en el que la paridad la establece el afecto. La marca de asimetría, sin embargo, que se establece entre ambos roles se ve en el volumen de habla de cada una de ellas: sobre 28 turnos entradas, 12 le corresponden a la hija y 16 a la madre; sin embargo, la madre realiza 31 cláusulas en ellos y la hija sólo 16. La posesión de la palabra por parte de la madre da cuenta de su posición dominante respecto del discurso. El hecho de que la aparición de la hija como sujeto gramatical casi duplique a la madre da cuenta de quién es el tema en cuestión.

El proceso de *reformulación*, en este caso, permite observar la relación asimétrica entre madre e hija y los modos en los que ella negocia su lugar en la relación familiar a lo largo de la conversación, por momentos imponiendo condiciones y por otros, aceptando las críticas del adulto. En ese proceso, también, puede observarse el rol de la madre como voz que pone en escena los valores sociales que debe incorporar la hija. Veamos un esquema de este proceso:





Del análisis podemos observar que la madre define la conducta de la hija en 4, lexicalizándola como un atributo de ella (*chinchuda*) que sintetiza la repuesta despreferida de la hija. Esa palabra, a su vez, es reformulada en 10 por expansión, que le agrega un matiz negativo mayor, bajo la forma de una acusación (t. 11, *te hacés la viva*). En ese movimiento argumentativo (Plantin

1998), contrapone la posición de la madre con la de la hija, esta última opera negociando esa valoración maternal: “acepta” *hacerse la viva* (t. 12: *un poco*) pero no que le digan *chinchuda* (t. 12: *no me digas chinchuda*). La concesión de un aspecto pero no de otro pone en escena la negociación.

Ese juego dialéctico avanza en las cláusulas siguientes: la madre establece el significado, la hija fija positiva/negativamente esa significación y entre ambas establecen la gradualidad (+/-). En 12 la hija (*un poco si*) y la madre en el turno 13 a través de la modalidad (*un poco?*). Las flechas del esquema muestran el movimiento reformulativo (las flechas que avanzan) y el de negociación (las que operan retrospectivamente). En el turno 14, y nuevamente para reforzar aspectos negativos de la hija, la madre fija una evaluación (Martin y White, 2005): *te hacés la viva*, que se expande en 14 (*te aprovechás de lo mucho que te quiero*). Este turno, a su vez, se vuelve a reformular por expansión en t. 17 (*A veces me gritás mucho, te peleás con tu hermana y otras cosas más (como saltar en la cama)*). Ese movimiento ascendente y descendente pone en escena el discurso moral de la madre que, a través de la sanción o el elogio, va tejiendo la red de valores sociales que deben guiar el comportamiento de la hija.

El contenido ideativo (Halliday, 2004; Fairclough, 2003) da cuenta del rol maternal en la medida en que repone en el plano léxico-gramatical por un lado los valores positivos y por el otro, los negativos. Estos se proyectan configurando valorativamente esos roles. De 7 a 17, la reformulación va vehiculizando las opciones léxicas que crean, por cohesión (Halliday, 2004), un *crescendo* de juicios negativos cada vez más intensificados (*hacerse la viva, aprovecharse de la madre, gritar, pelear con la hermana, saltar en la cama*) referidos a la hija. Esa conducta negativa se contrapone con la de la madre que se presenta desde un rol tradicional: como figura incondicionalmente amorosa que soporta las acciones sancionadas.

El turno 18 constituye una bisagra que introduce una nueva secuencia

en que la *reformulación* permite pasar de la atribución de una conducta negativa a una positiva. Ese movimiento concesivo se observa en el desplazamiento que va de recursos que materializan *juicios* a otros que refuerzan el *afecto* y la *apreciación* respecto de la hija; y de afecto con la madre: *sos una princesa muy dulce, linda y buena/ Nunca te vas a imaginar el amor que yo siento por vos y el que sé que vos sentís por mí.*

Podemos decir que hay una distribución complementaria y ordenada de la evaluación de la hija que habilita la reformulación: una secuencia inicial negativa (desde el turno 7 al 17: *te hacés la viva/ te aprovechás de lo mucho que te quiero me gritás mucho, te peleás con tu hermana y otras cosas más (como saltar en la cama)*), y una positiva (a partir del turno 18: *sos una princesa muy dulce, linda y buena / el (amor) que sé que vos sentís por mí*).

El movimiento concesivo (t.18: *Aunque otras veces sos...*) es el que posibilita el pasaje desde el juicio al afecto. Los actos que definen esta secuencia son todos preferidos. La concesión resulta un recurso de negociación que funciona en distintos planos: en lo interaccional, a la madre, ya que le permite introducir el registro rechazado inicialmente; en lo interpersonal a la hija ya que le da la posibilidad de negociar el afecto de la madre. La concesión aparente –en el turno 23- además introduce la voz de la norma social, el “deber ser” de toda hija: *portarse bien, demostrar cariño y comprensión por los demás.*

En el primer ejemplo que planteamos, la reformulación operó simultáneamente en el plano ideativo/evaluativo y en el interaccional, admitiendo la coexistencia de posiciones contrapuestas acerca de un mismo participante. El mantenimiento simultáneo de dos cadenas valorativas respecto del rol y la identidad de B fue sostenido en virtud del proceso dinámico y dialéctico de los dos interlocutores. La negociación de significados sobre la persona se mantuvo abierta, generando una configuración identitaria compleja de B, garantizada por el género discursivo en el que se enmarca la interacción (reclamo amoroso).

En el segundo de los ejemplos, la reformulación permitió negociar los roles en una relación pautada *a priori* por el vínculo asimétrico (madre e hija). Este ejemplo permitió observar los procesos de negociación interaccional del registro de la conversación, a la vez que puso en evidencia de qué modo opera la dimensión ideativa en la reafirmación de estos lugares discursivos.

A modo de cierre de este punto, podemos decir que la reformulación es una estrategia que cumple en el chat diferentes funciones: a) una discursiva, como procedimiento que garantiza la coherencia del discurso, en la medida en que los participantes acuden a ella para precisar significados, ampliarlos o restringirlos, b) y otra interpersonal e ideativa, dado que permite redefinir los roles y pautas en la interacción, a la vez que negociar los contenidos que configuran esas identidades.

Estrategia	Identidad	Función	Recursos multimodales que la realizan (verbales, visuales, hipertextuales)
NEGOCIACIÓN			
REFORMULACIÓN	Representaciones y posiciones	Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas Paráfrasis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: Recursos léxicos y gramaticales: anáforas, colocación, sinonimia, repetición.</li> <li>• Visuales</li> </ul>

## 6.2 LA REFUTACIÓN

Como ya indicáramos al principio de este capítulo, cuando el conocimiento y la relación interpersonal es mayor, una de las estrategias más frecuentes es la *refutación*, que funciona ya no como estrategia de construcción de una identidad de un sujeto que no es accesible ni está disponible en forma directa, dada la naturaleza mediada del intercambio, sino en términos de *negociación de aspectos vinculados a una identidad ya configurada* por relaciones consolidadas en el chat o reafirmadas por el

contacto cara a cara. En el marco del diálogo, una posición “es refutada si tras haberse disentido sobre ella el adversario la abandona de modo explícito o implícito (no se la menciona más en la interacción)” (Charadeau y Maingueneau, 2005). No es frecuente encontrarla cuando una relación comienza porque resulta un procedimiento de alto riesgo, dado el grado de amenaza que supone confrontar cuando un vínculo es reciente. Es, en ese sentido, la estrategia de mayor carga argumentativa (Plantin, 1998) y la que conlleva un grado potencial mayor de conflicto.

Esta estrategia discursiva (Menéndez, 2000; 2005) no solo se activa para dar cuenta de las identidades de los mismos participantes del chat, sino también con respecto a las identidades de terceros, que son referidos por ellos en su discurso. Como todas las que se dan en el curso mismo de la interacción participación activa de las personas que están dialogando.

Para analizar esta estrategia, tomaremos como ejemplo un chat entre Rob y Lulú realizado en el mes de mayo de ese mismo año, es decir, dos meses después de conocerse.

#### *Rob y Lulú, tiempo después<sup>159</sup>*

En este caso, la relación entre ambos ya cuenta con una historia en común: conocen a los hijos de ambos, mantienen una relación cotidiana (día a día) a través del chat. Esta conversación comienza como la mayoría de las que tienen habitualmente: el intercambio de saludos y expresiones de afecto, marcado por el humor, charlas frecuentes entre personas que son una amistad. A diferencia de otras charlas previas, en ésta se introduce explícitamente el tema político, cuestión que en los meses de contacto no había surgido. Es importante recordar que Rob es un argentino que vive desde hace tiempo en el Uruguay y, como vimos en el capítulo anterior, unos de los motivos de su partida tiene que ver con su disconformidad con el país.

---

<sup>159</sup> Caso 5, en Anexo 1.

Este caso resulta de particular interés porque, por un lado, nos permite contrastar con el ejemplo analizado en el capítulo anterior. Por el otro, porque el factor desencadenante y que será el tema central del intercambio es un recurso no verbal: la foto que ambos han publicado en la pantalla de dialogo. Lulú ha publicado una foto en la que aparece de espaldas y Rob, la de un mono. Veamos el texto de la conversación<sup>160</sup>:

Turno/ entrada	Participantes	Texto
1	Rob	hola nuca !!!!!
2	Lulú	Desde cuando Pérez es gorila????
3	Rob	siempre lo fue con los que se lo merecen!!!!!!!!!!!!
4	Lulú	Y yo que pensaba que eras peronista!!!!
5	Rob	ni soy ni me haria peronista jamas !!!!!!!!!
6	Lulú	Y si yo fuera candidata???
7	Rob	candidata a que ?
8	Lulú	a presidenta, por ejemplo? Porque no sé si te habrás dado cuenta o no pero siempre fui peronista. Es más entre los libros guardo como un tesoro la foto del general y Eva.
9	Rob	Lo lamento nunca tendria la foto de alguien ..... prefiero no polemizar sobre este bendito ( para no pelearme)generalç
10	Lulú	me estás insultando, y eso está muy pero muy mal.
11	Rob	este general que cago a la Argentina y fue el inicio de donde esta hoy !!!!!
12	Lulú	fue un hombre bueno y generoso, que se preocupó por los pobres
13	Rob	no veo por que te estoy insultando si no me la agarre con vos !!!!!
14	Lulú	por transitividad me estás agrediendo
15	Rob	se preocupo por los pobres ?????? le dio el poder a una masa con poca cultura le dio a los pobres a costa de los ricos hasta se dio el lujo de quemar iglesias que me contas ?

<sup>160</sup> No se agregan las imágenes respectivas porque no fueron guardadas por la usuaria que proveyó la conversación por lo que no quedó registro de ellas.

16	Lulú	fue un buen hombre..... dio alimento y alpargatas a todos, le dio el voto a la mujer....
17	Rob	desgraciadamente con el tiempo uno lentamente va llegando a la conclusion que la Argentina no es un pais que se merezca la democracia los Argentinos primero tienen que querer a su pais en vez de despojarlo o al menos no dejarse gobernar por los que así lo hacen hablaste alguna vez con algun dueño de una empresa textil o alimenticia de aquella epoca
18	Rob	yo si ! no seas ingenua Porota !
19	Lulú	no seas ingenuo vos, Poroto, y no me llames así
20	Rob	No te gusta, eh... Pero si sos doña Porota...
21	Lulú	Sabés qué pibe, me tenés harta sos tan facho que mejor me voy
22	Rob	Eh, que te pasa... no te enojés, te entiendo, no te gusta lo que digo porq es verdad, tengo unos añitos más que vos. Se de lo que hablo y no soy fascista
23	Lulú	Hablamos después chau ni siquiera soy peronista pero vos sos de terror
24	Rob	Si no sos peronista porq te enojas
25	Lulú	No me enoje pero me voy igual chau
26	Rob	Chau, no te olvides de mandarme lo de mariana
27	Lulú	bueno

La foto del mono le permite a Lulú jugar con la connotación política de esa palabra para apelar a Rob. En este caso, la analogía (mono = gorila) le permite a Lulú hacerle una broma a Rob acerca de su supuesta posición política. El chiste desencadena una secuencia en la que queda en claro que para Rob no es un chiste y que el juego de palabras llevó a poner en evidencia que él, efectivamente, no sólo se asume como “gorila”, sino que justifica las razones para serlo. El diálogo entonces reproduce las posiciones ideológicas contrapuestas que articulan dos ejes evaluativos: uno que valora positivamente a Perón y otro que lo hace negativamente. Las posiciones antinómicas dan lugar a una polémica (Charaudeau y Maingueneau, 2005), es decir a un enfrentamiento de posiciones sin conflicto, aunque éste esté latente. La activación del tema político define y configura, conforme avanza el diálogo, identitariamente a cada uno de los interlocutores.

A continuación, transcribimos el fragmento de texto analizado desde

una perspectiva conversacional; en el que consignamos las distintas posiciones:

T	Part.	Secuencias	Texto	Acciones	P/DP	Posiciones
1	Rob	S1 Apertura	hola nuca !!!!!	Saludo	P	
2	Lulú	Secuencia 2  Polémica <u>Tema:</u> Peronismo vs antiperonismo  De turno 2 a 17	Desde cuando Pérez es gorila????	Pregunta	DP	Posición 1
3	Rob		siempre lo fue con los que se lo merecen!!!!!!!!!!!!	Respuesta	P	Posición 2
4	Lulú		Y yo que pensaba que eras peronista!!!!	Contradicción	DP	Posición 1
5	Rob		ni soy ni me haria peronista jamas !!!!!!!!!!!!!	Refutación	DP	Posición 2
6	Lulú		Y si yo fuera candidata???	Pregunta	P	
7	Rob		candidata a que ?	Pedido de Aclaración	DP	
8	Lulú		a presidenta, por ejemplo? Porque no sé si te habrás dado cuenta o no pero siempre fui peronista. Es más entre los libros guardo como un tesoro la foto del general y Eva.	Aclaración y justificación	P	Posición 1
9	Rob		Lo lamento nunca tendria la foto de alguien ..... prefiero no polemizar sobre este bendito ( para no pelearme)generalç	Rechazo /justificación/aclaración	DP	Posición 2
10	Lulú		me estás insultando, y eso está muy pero muy mal.	Reclamo	DP	Posición 1
11	Rob		este general que cago a la Argentina y fue el inicio de donde esta hoy !!!!!	Afirmación	DP	Posición 2
12	Lulú		fue un hombre bueno y generoso, que se preocupó por los pobres	Contraposición	DP	Posición 1
13	Rob		no veo por que te estoy insultando si no me la agarre con vos !!!!!	Rechazo de reclamo y justificación	DP	Posición 2
14	Lulú		por transitividad me estás agrediendo	Aclaración	DP	Posición 1
15	Rob		se preocupo por los pobres ????? le dio el poder a una masa con poca cultura le dio a los pobres a costa de los ricos hasta se dio el lujo de quemar iglesias que me contas ?	Justificación	DP	Posición 2
16	Lulú		fue un buen hombre..... dio alimento y alpargatas a todos, le dio el voto a la mujer....	Contraposición	DP	Posición 1

17	Rob		desgraciadamente con el tiempo uno lentamente va llegando a la conclusion que la Argentina no es un pais que se merezca la democracia los Argentinos primero tienen que querer a su pais en vez de despojarlo o al menos no dejarse gobernar por los que así lo hacen hablaste alguna vez con algun dueño de una empresa textil o alimenticia de aquella epoca	Evaluación /pregunta	DP	Posición 2
18	Rob	Secuencia 3		Respuesta (descalificación)	DP	Posición 3
19	Lulú	Argumentación Conflicto	yo si ! no seas ingenua Porota !	Contraposición /advertencia	DP	Posición 4
20	Rob	<u>Tema: ser una "Porota"</u>	no seas ingenuo vos, Poroto, y no me llames así	Ratificación de descalificación	DP	Posición 3
21	Lulú		No te gusta, eh... Pero si sos doña Porota...	Rechazo y amenaza de cierre	DP	Posición 4
22	Rob		Sabés qué pibe, me tenés harta sos tan facho que mejor me voy	Refuerzo de la posición	DP	Posición 3
23	Lulú		Eh, que te pasa... no te enojas, te entiendo, no te gusta lo que digo porq es verdad, tengo unos añitos más que vos. Se de lo que hablo y no soy fascista	Saludo de cierre y repudio	DP	Posición 4
24	Rob		Hablamos después chau ni siquiera soy peronista pero vos sos de terror	pregunta	DP	Posición 3
25	Lulú		Si no sos peronista porq te enojas	Respuesta /saludo de cierre	DP	Posición 4
26	Rob	Secuencia 3 Cierre	Nò me enoje pero me voy igual chau	Saludo/pedido	P	
27	Lulú		Chau, no te olvidés de mandarme lo de mariana	Aceptación	P	
			bueno			

En términos interaccionales (Pomeranz y Fehr, 1997; Ten Have, 2000) podemos decir que la conversación se inicia con una secuencia de apertura que se da en el turno 1, con la fórmula típica de saludo ("hola") y la apelación ("nuca") que, en este refiere a la foto de Lulú<sup>161</sup>. La respuesta en 2 rompe con el par porque elude el saludo para introducir una pregunta en la que se incorpora la apelación ("Desde cuándo Pérez es gorila"). Al invocar la imagen juega con

<sup>161</sup> Recordemos que la foto es de Lulú de espaldas, con el pelo recogido que deja a la vista su nuca.

la ambigüedad que le permite una lectura literal y otra política del animal. En ese turno, se produce la *stasis* (Plantin, 1998), o sea la instancia en la que se introduce el elemento disruptivo de la secuencia inicial del intercambio. Este elemento dará lugar a una secuencia extensa (del turno 3 al 17) respecto del tema en cuestión, en la que se confrontarán las posiciones de ambos. Las acciones que se articulan en los pares resultan despreferidas y no hay búsqueda de consenso por ninguna de las partes, porque esta suerte de *disputa*<sup>162</sup> no supone un conflicto concreto (real) entre ambas partes., sino más bien la puesta en escena de la confrontación. No obstante, la polarización ideológica sobre el tema se articula en el diálogo, que expone dos posiciones contrarias que no se negocian, pero que tampoco parecen afectar la relación entre el proponente (Lulú) y su oponente (Rob). Podemos decir que el tono de la disputa es lúdico<sup>163</sup>.

En el turno 18 se produce un cambio importante, en el que se produce una nueva situación de *stasis*, provocada por la apelación a Lulú como “*Porota*”. Esta expresión -despectiva para ella-, transforma la controversia sin conflicto en una situación conflictiva, en una situación *polémica*<sup>164</sup>, en la que se definen roles claramente confrontativos de Rob y Lulú. Este caso expone claramente el peso interpersonal que tienen las apelaciones y las fórmulas de tratamiento (Poynton, 1990). Desde el principio de la conversación son éstas las que producen cambios en el devenir discursivo y de la relación; señalan la posición que van adoptando los interlocutores y el tenor de la relación que están manteniendo.

Este cambio permite ver que la contraposición ideológica no generó

---

<sup>162</sup> Tomamos la acepción de “disputa” del *Diccionario de Análisis del Discurso* (Charaudeau y Maingueneau, 2005), según el cual es “un diálogo de sordos en los que no se intenta o no es posible ningún esfuerzo serio para inducir al adversario a cambiar de posición”.

<sup>163</sup> Nos referimos a esta confrontación como “lúdica” en la medida en que recrea el simulacro de una confrontación, pero no hay intención de pelea.

<sup>164</sup> Tomando la misma fuente (Charaudeau y Maingueneau, 2005), definimos como tal a discursos en los “que la palabra presenta un acentuado carácter refutativo: el discurso polémico es un discurso *descalificador*, es decir ataca a un blanco y que pone al servicio de esta mirada pragmática dominante todo su arsenal de procedimientos retóricos y argumentativos”.

conflictos interpersonales mientras se mantuvo en el plano general de la discusión del tema (*peronismo/antiperonismo*) pero que lo plantea abiertamente cuando éste se traslada a una de las personas del diálogo (argumento *ad hominem*) y que sólo se resuelve por la clausura de la interacción.

En la secuencia 3, la proposición de Rob (*no seas ingenua Porota !*), provoca un primer movimiento de *negación* de Lulú en términos interpersonales (*no seas ingenuo vos, Poroto*) y pragmáticos (*no me llames así*). Interpersonales, en la medida en que niega el rol y las atribuciones que supone ese rol para sí (o sea, ser una *Doña Porota*) y se lo traslada a él, recurriendo para hacerlo al mismo apelativo pero en masculino (*Poroto*). Pragmáticos, en el sentido de que el imperativo está dirigido a la acción misma (*llamarla* o denominarla de esa manera). El segundo movimiento de Rob (proponente) consiste en reforzar la apuesta reiterando la apelación desvalorativa a través de la elipsis (del apelativo *Porota*) y a través de la modalidad (*no te gusta, eh*). La respuesta de Lulú sigue en esa línea e incrementa la polarización de las posiciones y del conflicto, marcado por el cambio de registro indicado por la expresión modal epistémica propia del discurso coloquial (*Sabés qué*) y la opción léxica de la apelación (*pibe*), y la asunción de un rol de autoridad de Lulú respecto de Rob, definido como *pibe* y calificado despectivamente como *facho*.

El conflicto se profundiza a medida que las intervenciones refuerzan la desvalorización del otro: en 22, Rob no sólo sostiene su primera posición, sino que se posiciona desde su configuración ideativa y modal (*tengo unos añitos / Se de lo que hablo/ no te gusta lo que digo porq es verdad*), o sea desde el rol de la experiencia y de la evidencia. Asimismo, rechaza la atribución de Lulú ("*facho*") a través de la marca de compromiso (*sé y es verdad*). La conjunción entre la cláusula modal (*Se de lo que hablo*) y la que lo define como *no fascista* marca una relación de consecución que posiciona su discurso en el plano de

una supuesta objetividad, configurada a partir de dos supuestos: uno, su opinión no es fruto de una posición fascista (“él no es facho”); y dos, esa posición surge de la experiencia (“sabe de lo que habla”, “dice la verdad”). Desde esta objetividad que se atribuye, define a Lulú desde lo “irracional” (*qué te pasa/ no te enojas*), desautorizándola a partir de un rol casi paternal (*te entiendo*). La respuesta de Lulú tampoco plantea un espacio para la negociación ni en el plano de la interacción (porque amenaza con la interrupción del diálogo), ni en lo discursivo, porque polariza negativamente la definición de Rob (*sos de terror*). Actúa de un modo similar a Rob: se autodefine como “no peronista” (*ni siquiera soy peronista*), como alguien cuya posición política no está alineada al movimiento que defiende; esta distancia le permite posicionarse como alguien imparcial, no involucrado y que, por lo tanto, no necesita salir en su defensa.

La aparente contradicción entre el turno 8 en el que ella declaró ser peronista (*siempre fui peronista*) y el turno 23 explica en parte por qué la disputa inicial no afecta personalmente a Lulú (cosa que sí ocurre con Rob): ella juega el rol de ser peronista sin serlo, por eso el debate no le afecta emocionalmente, cosa que sí le ocurre a Rob. En ella, el factor desencadenante pasa por la asociación que realiza Rob respecto de su persona, al identificarla como alguien con poca capacidad crítica como para opinar. Su reacción responde más a una cuestión subjetiva que ideológica. Las acciones que se materializan en los pares dialógicos son todas de naturaleza confrontativa.

A modo de síntesis, veremos en términos interactivos y argumentativos (Plantin, 1998) cómo se desarrolla la conversación:

<b>Secuencia 2:</b> <b>Turno 2 a 17</b>	<b>Organización textual</b>	<b>Argumentación:</b> <b>Disputa</b> <b>(sin conflicto)</b>	<b>Tema</b>	<b>Identidad</b>
Lulú: Desde cuando Pérez es gorila????	1ª parte del par: Pregunta - Evaluación	<i>stasis</i>	Ser/no ser Gorila	Supuesto de la pregunta: <i>Rob es gorila</i>
<b>Secuencia 3:</b> <b>Turno 18 a 25</b>	<b>Organización textual</b>	<b>Argumentación</b> <b>Polémica</b> <b>(con conflicto)</b>	<b>Tema</b>	<b>Identidad</b>
Rob: yo si ! no seas ingenua Porota !	1ª parte del par: Afirmación – Evaluación	<i>stasis</i>	Ser/no ser Doña Porota	Supuesto de la afirmación: Lulú es Doña Porota

Podemos esquematizar esta secuencia en dos momentos en los que los roles argumentativos y el tema en cuestión van cambiando y se van reformulando. Resumiremos las posiciones argumentativas de los participantes, sus desplazamientos y los tipos de argumentos invocados en cada momento de la secuencia.

1º MOMENTO: *Gorila*

1) **Posición de Lulú con respecto a *ser gorila*: oponente (Plantin 1998) de Rob.**

**Argumentos:**

a) *Ad hominem* (centrados en la figura de Perón)

*“fue un hombre bueno y generoso, que se preocupó por los pobres”(t.12)*

*“fue un buen hombre.....” (t.16)*

*“dio alimento y alpargatas a todos”(t.16)*

*“le dio el voto a la mujer....”(t.16)*

b) *Ad rem* (centrados en el objeto, en este caso en el “ser peronista”).

*“guardo como un tesoro la foto del general y Eva” (t.8)*

En el caso de Lulú, los argumentos sostienen valoraciones positivas (Martin y White, 2005), aunque en un caso puntual, en 16, active juicios ambiguos que juegan irónica e intertextualmente con uno de los lugares comunes que definieron la política peronista con respecto a las clases populares. La frase *“dio alimento y alpargatas a todos”* (t.16) establece una relación intertextual con el slogan *“Alpargatas, sí; libros, no”* que identificó a un sector de la militancia peronista y que constituyó el eje de gran parte de las críticas a su programa político.

Los juicios que definen a Perón son explícitos y se recuperan tanto en los atributos que lo caracterizan (*“bueno”, “generoso”*) como por el rol que le atribuyen los procesos materiales y de conducta elegidos (procesos que definen acciones y valores culturalmente positivos como *“dar alimento”, “(dar) alpargatas a todos”, “dar el voto a la mujer”; “preocuparse por los pobres”*). Estos reponen por intertextualidad el imaginario peronista.

2) **Posición de Lulú respecto a ser gorila: proponente** (Plantin 1998). La ironía y el humor le permiten a Lulú relevar la posición política de Rob. En este caso, los recursos que permiten reponer la carga irónica (Sperber y Wilson, 1986) son los recursos multimodales (la repetición de los signos de exclamación) que recrean la entonación y reponen la intención de Lulú.

*“Y yo que pensaba que eras peronista!!!!”. (t.4)*

**Posición de Rob con respecto a ser gorila: oponente de Lulú.**

Ad hominem (centrados en la figura de Perón)

*“se preocupo por los pobres ?????”* (en este caso, t.15, la ironía se repone a través de los recursos multimodales)

*“le dio el poder a una masa con poca cultura”* (t.15)

*“le dio a los pobres a costa de los ricos”* (t.15)

*“hasta se dio el lujo de quemar iglesias”* (t.15)

*“nunca tendria la foto de alguien .....*

*prefiero no polemizar sobre este bendito ( para no pelearme)general”*

Rob se define identitariamente en relación con Perón de un modo más complejo. Por un lado, apela a movimientos retóricos, tales como preguntas retóricas que él mismo responde (*“hablaste alguna vez con algun dueño de una empresa textil o alimenticia de aquella época, yo si !”*). Por el otro, a la ironía (*“se preocupo por los pobres ?????”, “fue un buen hombre.....”*), señaladas e intensificadas por recursos multimodales (la repetición gráfica y los signos de puntuación). También a través de la modalidad y el compromiso (Martin y White, 2005) a través de argumentos que dan cuenta de una experiencia directa de esa realidad, que lo posiciona en un rol de autoridad (epistémico) para hablar del modo en que lo hace (*“hablaste alguna vez con algun dueño de una empresa textil o alimenticia de aquella época, yo si ! no seas ingenua Porota !”* ts. 17 y 18). La inscripción de la valoración (juicios) sobre el personaje político pone en evidencia la actitud negativa, polarizada, de Rob.

Desde el plano ideativo (Halliday, 2004), los procesos que elije Rob para realizar estos juicios marcan conductas negativas extremas. De las marcas gramaticales y léxicas también podemos recuperar su posición ideológica acerca de la pobreza (*“una masa con poca cultura”, “le dio a los pobres a costa de los ricos”*), sobre la Iglesia (*“hasta se dio el lujo de quemar iglesias”*) y sobre la Argentina como país y los argentinos (*“este general que cago a la Argentina y fue el inicio de donde esta hoy !!!!!”, “la Argentina no es un pais que se merezca la democracia”, “los Argentinos primero tienen que querer a su pais en vez de despojarlo”*). En este caso, podemos señalar que las opciones léxicas presentan una valoración muy marcada que reponen intertextualmente a la dicotomía “civilización y barbarie” y a las posiciones que reivindicaron el Golpe de Estado en los '70. El contraste que propone el léxico es por demás evidente: por un lado los pobres, asociados con la *masa con poca cultura* (t.15); por el otro, los

ricos, la Iglesia, los dueños de las empresas, y quienes –como él- consideran que la Argentina no es un país que se merezca la Democracia (t.17).

En esta secuencia se pone en juego la relación interpersonal entre Rob y Lulú, que entra en crisis especialmente del turno 6 (“Y si yo fuera candidata???”) al 14 (“por transitividad me estás agrediendo”), en los que Lulú traslada el tema político a lo personal y, al hacerlo, activa para sí misma el mismo marco valorativo (Goodwin, 1995) –negativo- con el que Rob evaluó a Perón.

2º MOMENTO: Doña Porota

**Posición de Rob:** “No seas ingenua Porota” (turno 18)

**Posición de Lulú:** nuevamente se constituye como **oponente de B.** (turno 19)

*“no seas ingenuo vos, Poroto, y no me llames así”*

**Argumentos ad hominem:** los argumentos surgen de la misma interacción, a través de la reformulación. Así, lo dicho por Rob (*Porota*), Lulú lo reformula (*Poroto*), al atribuírselo a él. De ese modo se presenta como alguien “no ingenua” e invierte la carga de la prueba (el “*Poroto*” es él).

En esta secuencia otros argumentos, también *ad hominem*, van dirigidos a desautorizar la posición del otro:

*sos tan facho que mejor me voy (Lulú) (t.21)*

*no tte gusta lo que digo porq es verdad (...) tengo unos añitos más que vos. Se de lo que hablo y no soy fascista (Rob”) (t.22)*

*ni siquiera soy peronista pero vos sos de terror (Lulú) (t.23)*

El conflicto aparece en esta instancia final de la conversación y se justifica, si se tiene en cuenta el antecedente de la disputa anterior. En ambos casos, lo que desencadena la argumentación son argumentos *ad hominem*: en la primera la identificación de Rob como peronista; en la segunda, Lulú como

Doña Porota<sup>165</sup>. Aquí ya no se discute sobre el peronismo, sino sobre la capacidad crítica de los interlocutores y la posición que adopta cada uno respecto de ese momento histórico. Se produce un desplazamiento que va de argumentos centrados en el tema, a argumentos centrados en las personas que interactúan. Lo que se pone en cuestión –y genera el conflicto– son aspectos de la identidad de Rob y Lulú como personas formadas social y culturalmente, con posiciones político-ideológicas particulares, con capacidad de interpretar críticamente la historia argentina. Lo que se deslegitima es la visión que cada uno tiene sobre ese fenómeno (el Peronismo) y, en ese sentido, se pone en evidencia la contraposición ideológica profunda que existe entre ambos y que excede el tema puntual que se está discutiendo, porque afecta el ámbito personal, los sistemas de valores con los que ambos se sienten identificados.

La conversación concluye abruptamente; no se quiebra la relación interpersonal pero sí la interacción, sin acuerdo sobre el tema. El modo de preservar el vínculo es interrumpiendo una confrontación que no tiene posibilidades de resolverse en términos de acuerdo, pero manteniendo la rutina de cierre, realizada a través del aviso de Lulú en 23, reiterado en 25 y aceptado por Rob en 26, con la promesa de un futuro encuentro. Este ritual supone el acuerdo de ambos no en el plano discursivo (respecto del tema en cuestión) pero sí en el interaccional e interpersonal. Y si bien las razones de no seguir conversando se relacionan con la valoración negativa de su interlocutor, las promesas de futuras acciones en común (*no te olvides de mandarme lo de mariana/ bueno*) garantizan que la confrontación no ha resentido la relación. La refutación, en este caso, se clausura con el cierre del intercambio.

En este ejemplo vimos de qué manera el trabajo identitario se plantea en términos de confrontación de posiciones y que la negociación se da en la preservación de los roles interactivos. La conclusión consensuada de la

---

<sup>165</sup> Cabe señalar que si bien “Doña Porota” tiene un referente concreto, también remite al personaje de “Doña Rosa” al que hacía referencia el periodista Bernardo Neustadt en los años 90.

conversación es la garantía de la continuidad de la relación interpersonal. A continuación presentaremos otro caso

*Segundo caso: A y B<sup>166</sup>*

En este chat, las participantes son amigas; se conocen además por haber compartido un trabajo. El día en que se lleva a cabo esta conversación, las dos se encuentran trabajando en distintos lugares y, como es habitual, conversan a través de la computadora. Su relación es de una amistad no muy cercana, pero como tienen aproximadamente la misma edad, realizan el mismo tipo de trabajo –son periodistas- y tienen amigos en común, comparten un mismo bagaje sociocultural. Hay confianza entre ellas como para interactuar libremente, sin demasiado control sobre lo que dicen y eso puede verse en el tono ligero de la conversación y la alta frecuencia de actos directos. El programa de chat es el MSN, sistema persona a persona. El tópico de la conversación surge espontáneamente, en el curso mismo de la interacción.

- 1 A che, qué onda?
- 2 B hola Lola!
- 3 A holaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
- 4 A me tildé con la a!
- 5 B con la a solo?
- 6 A upa!
- 7 A ese palo es para mi gallinero.....me parece.....
- 8 B nno, jamás
- 9 A fecha y hora
- 10 A come on! cuándo catzen nos juntamos???
- 11 B cuando quieras
- 12 B Fue mi cumple, sabés?
- 13 A nones.....
- 14 A cuándo?
- 15 A fue feliz cumple?
- 16 B bien, ni
- 17 A mmm
- 18 A el ojo?
- 19 A te puedo regalar una ojo-ta por tu cumple
- 20 B dos, con una no me alcanza, voy a estar tuerta y renga.
- 21 B No es muy buena la combinación
- 22 A é vero
- 23 B cómo andás?
- 24 A maso....aqu'i hay feos y tristes aires.....

---

<sup>166</sup> Caso 6, en Anexo 1.

- 25 A y en casa hace días que sólo está esperándome mi gato Enzo....
- 26 A por el resto, todo bien :-)
- 27 B ¿y antes quién te esperaba ?
- 28 B (perdón pero me la dejaste picando)
- 29 A un sujeto
- 30 B de qué índole?
- 31 A cómo de qué índole?
- 32 B un amor?
- 33 B un padre?
- 34 B un hijo?
- 35 B un desgraciado?
- 36 B etc?
- 37 A sí a todas tus índoles
- 38 A especialmente la parte de desgraciado
- 39 B ah, bueno.
- 40 B No sos original, Lolita!!!
- 41 A para nada, por cierto me pasa lo que le pasa a todo el mundo
- 42 A y lo peor es que me repito a mí misma
- 43 B sos previsible!
- 44 A listo!!!!!!!!!!!!!!
- 45 A quién te ha dicho eso?
- 46 B soy vidente
- 47 A y mentirosa
- 48 A :-)
- 49 B yo, mentirosa???
- 50 A por lo de vidente
- 51 B qué mala opinión de mi
- 52 A no, no, de verdad
- 53 A pensé que me lo decías particularmente por algo que yo dije
- 54 A y no por vidente
- 55 B no, lo dije de bocona, nada más
- 56 A qué curioso, se le dije a Daniel la otra vez
- 57 A cosa que le pareció una gran ofensa...
- 58 A le dije que él era previsible
- 59 B yo soy previsible y no me parece mal.
- 60 A De todos modos no te conozco tanto como para poder predecirte.
- A Es más creo que siempre se es previsible para alguna gente e
- 61 imprevisible a la vez.
- 62 A Puaj!!! parezco Grondona
- 63 B Y Daniel es un ególatra. Debe querer ser especial siempre.
- 64 B Escorpiano: es previsible que se crea diferente y único siempre.
- 65 A bueno, yo no sé por qué le cayó tan mal a él ese comentario... después de todo, más allá de la apariencia física, creo que existe en cada uno de nosotros ciertas características que hacen que la gente
- 66 A no nos confunda con otra persona.....
- 67 A y eso está dado por la reiteración....
- 68 A se entiende lo que digo?
- 69 B sí, algo así como lo que se suele denominar identidad
- 70 A exacto.....
- 71 A yo, en cambio, cultivo el perfil bajo.....doy por supuesto que me repito, que tengo cero originalidad y que me pasa lo mismo que a todos.....
- 72 A así algún día podría llegar a sorprender a algún distraído
- 73 B Eso de asustar a la gente no está nada bien, Lolita!
- B Te cuento: yo adoraba la previsibilidad de mi infancia. Todo estaba bien.
- 74 B También me gustó la previsibilidad de mi matrimonio (era previsible

- que Pablo volviera a dormir a casa, era previsible que amara con toda su alma,
- 75 B era previsible que estuviéramos juntos)
- 76 B hasta que todo se fue al carajo y dejó de ser previsible.
- 77 B No sé si me disgusta ser previsible
- 78 B ni que lo sean conmigo.
- 79 A bueno.....a ver.....
- 80 A ordenemos las cosas
- 81 A Entiendo que cierta previsibilidad está muy bien.....
- 82 A pero también entiendo que la quietud aburre.
- 83 A Por otro lado: la constante imprevisibilidad no deja de ser previsible también, por lo que también me aburre
- 84 A El equilibrio justo, el slogan de un cigarrillo, sería la solución
- 85 B No fumo
- 86 A era previsible
- 87 B No hablaba de la previsibilidad aburrida,
- 88 B sino de la entretenida. La de la tranquilidad intensa, la que permite producir y no desgastar.
- 89 B Ahora parezco Barylko
- 90 B Voy a terminar como Narosky, te anticipo
- 91 A juaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
- 92 A me muero de risaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
- 93 A a full!!!!!!!!!!
- 94 B no quiero pecar de original, no lo soy
- 95 B No te mueras
- 96 B Sos muy joven, y bella, y buena e inteligente
- 97 A podemos seguir con "en la diversidad está el gusto" y ese tipo de cosas
- 98 A más más
- 99 A mi ego necesita más
- 100 B no, no fomento ese tipo de vicio
- 101 B ya lo hice durante mucho tiempo
- 102 A eh, no es un vicio
- 103 A es dar de comer al que tiene hambre
- 104 B yo también tengo hambre, pero más vale la corte porque con esto de la ansiedad oral, voy a terminar rodando
- 105 A justo me dieron toblerone aquí
- 106 A pará
- 107 A algo importante
- A tengo aquí una amiga que prepará su tesina (lic. en comunicación)
- 108 sobre tu tema....
- 109 B yp?
- 110 A sí, qudó medio por la mitad.....
- 111 A le podría pasar tus trabajos?
- 112 B off course!
- 113 A oks!!! gracias!!!
- 114 A porque le van a venir muy bien
- 115 B che, Lolita
- 116 te tengo que dejar porque debp ir al supermarket!
- 117 A bye bye pues nos estamos viendo!!!!!!!!!!!!!!
- B Bueno y si tu amiga necesita ayuda y yo puedo darle una mano que
- 118 cuente conmigo,
- 119 A sip?
- 120 A gracias totalessssss!

La conversación se inicia sin un propósito concreto ni un tema en particular, sólo con el fin de establecer el contacto interpersonal. Recordemos que la presencia del nombre en el canal del chat opera como la presencia física en la conversación *cara a cara*: o sea, desencadena el intercambio. En este caso, la interpelación directa (*che, qué onda*) inicia la charla y deja en claro el tenor de la relación a través de un registro (Halliday, 2004) directo, informal, entre pares, afectuoso, en el que la pauta es el juego, el humor o la ironía (Eggins y Slade, 1997). En esta secuencia inicial que respeta las fórmulas de saludos (en los turnos 2 y 3), el contrapunto entre actos aparentemente negativos mutuamente atribuidos (“tildarse”, “olvidarse el cumpleaños del otro”) y las exageradas demostraciones de interés (preguntas e invitaciones en imperativo) reforzados por claves de contextualización multimodales (repeticiones de letras, signos ortográficos, emoticones) dan cuenta de una relación marcada por la simetría y la reciprocidad en términos de poder, afecto, interés común y solidaridad (Eggins y Slade, 1997).

La conversación se articula a partir del intercambio de información marcado por el uso de expresiones irónicas y juego de palabras (de A<sub>1</sub> a B<sub>21</sub>: “*con la a solo?*”, “*nno jamás*”, “*te puedo regalar una ojo-ta por tu cumple*”, “*dos, con una no me alcanza, voy a estar tuerta y renga. No es muy buena la combinación*”, “*no sos original Lola!!!*”). La ironía, los chistes y las bromas operan, en estos casos como gestos de complicidad y de pertenencia a un mismo grupo (Eggins y Slade, 1997). En todos estos casos, existe implícitamente un acuerdo entre los participantes al iniciar la conversación (Goodwin, 1995) que establece cuáles van a ser las pautas de la interacción.

Esta instancia inicial, marcada por la armonía y el intercambio puramente fáptico se va interrumpir con la introducción de la palabra “*previsible*” (en A 22) que produce un cambio en el flujo conversacional. Podemos decir que las emisiones irónicas y marcadas por el humor y el afecto van a ir progresivamente desapareciendo conforme se introduce el conflicto.

Este hecho es significativo porque permite percibir el riesgo que implica para las participantes mantener el uso de recursos semejantes cuando no hay acuerdo. La posibilidad de malinterpretación que conlleva una ironía –mitigada o no–, hace de ésta un recurso poco conveniente en un momento donde el conflicto es inminente, aun cuando su uso en español rioplatense constituya una forma de intercambio aceptaba, valorada (positivamente) y sea un indicador o clave de contextualización (Gumperz, 1982) que da cuenta del tenor de la relación<sup>167</sup>.

La secuencia argumentativa (Plantin, 1998), que se origina en torno al tópico de la “previsibilidad”, se corresponde con un contrapunto de posiciones en el que el riesgo o amenaza está focalizado en la identidad de las participantes, en particular respecto de aspectos generacionales y de género. En ese caso, lo que se disputa es una cuestión de valores, aquellos que cada una atribuye a la idea de “*ser previsible*” y que las define como jóvenes y mujeres.

Al evocar más de una significación, la palabra como “previsibilidad” se constituye en la cuestión o tema de disputa en esta interacción. Este tópico (*ser previsible*) que, en un primer momento, no representa demasiados riesgos porque la contraposición está dirigida hacia una tercera posición (la de Daniel, hombre y mucho mayor que ellas), al orientarse hacia un terreno diferente de significación las vincula en forma directa; se recontextualiza, provocando cambios en el posicionamiento de ambas y redefiniendo la situación por la introducción del conflicto. Así, la “previsibilidad” se constituye en una categoría social que refiere a dos paradigmas contrapuestos: uno positivo (vinculado a la familia, a la estabilidad, a los valores tradicionales, a la

---

<sup>167</sup> Como lo observa Gosende (2003), en su análisis sobre la constitución de lo masculino en los intercambios entre hombres en ámbitos “porteños” (personas que han nacido o vivido en la Ciudad de Buenos Aires y que conocen los hábitos culturales y sociales que definen a sus habitantes), la ironía, la burla y los chistes pesados son una forma –entre otras– de relación interpersonal que permite definir al “masculino porteño” de un determinado grupo social (universitarios, clase media). Este registro no es exclusivo de los hombres, sino que puede observarse también en mujeres de ese mismo grupo social sobre el que el autor realiza su estudio y también puede extenderse a otros ámbitos socio-geográficos de la Argentina.

productividad) y otro negativo (relacionado con el estancamiento, el aburrimiento, la rutina, falta de creatividad, que suponen los valores tradicionales). Estos serán los ejes que las definen.

Como dijimos, el tono humorístico y lúdico<sup>168</sup> disminuye a partir del turno 49 y hasta el 91, reapareciendo esporádicamente como recursos de mitigación (ver, turnos 62, 73, 89 y 90). En las dos participantes, existe la voluntad de resolver el conflicto sin consecuencias negativas; se intenta lograr el equilibrio de imágenes (Hernández Flores, 2003); es decir, proteger los deseos de imagen del otro y el propio.

Es interesante contrastar la confluencia sistemática de recursos de los diferentes planos de interacción. Podemos reconocer en esta secuencia una coincidencia entre la ocurrencia de a) un par despreferido en el plano de la organización discursiva (Schegloff, 1972), b) la *stasis* y la contradicción, en el plano argumentativo (Plantin, 1998), y c) la valoración negativa de aspectos de la identidad del otro, en el plano ideativo y evaluativo (Martin y White, 2005). Por esa razón, iremos marcando simultáneamente estos aspectos en el análisis. Veamos el ejemplo:

40	B	No sos original, Lolita!!!
41	A	para nada, por cierto me pasa lo que le pasa a todo el mundo
42	A	y lo peor es que me repito a mí misma
43	B	sos previsible!
44	A	listo!!!!!!!!!!!!!!!
45	A	quién te ha dicho eso?
46	B	soy vidente
47	A	y mentirosa
48	A	:-)
49	B	yo, mentirosa???
50	A	por lo de vidente
51	B	qué mala opinión de mi
52	A	no, no, de verdad
53	A	pensé que me lo decías particularmente por algo que yo dije
54	A	y no por vidente

---

<sup>168</sup> La "zona de incertidumbre" que plantea la ironía (Mizzau, 1984) constituye un recurso de alto riesgo interpersonal en instancias en las que, por una cuestión de imagen (Brown y Levinson, 1987), no se ceden posiciones pero en las que tampoco se quiere progresar en el conflicto porque hay interés en preservar la relación interpersonal.

	Organización textual	Argumentación	Identidad
B.43: sos previsible!	1ª parte del par: Evaluación	Tesis	A= previsible
A.44: listo!!!!!!!!!!!!!! quién te ha dicho eso?	2ª parte del par: Pedido de explicación (DESPREFERIDO)	<i>Stasis</i> , momento en el que se interrumpe el flujo conversacional y se introduce la secuencia argumentativa y el conflicto.	Acto orientado a la Imagen de afiliación de B.

La acusación de A en 47, mitigada en 48 por la representación gráfica de la sonrisa del *emoticon*, pone en evidencia el problema, que será tematizado progresivamente en las siguientes emisiones. El par despreferido (Pomerantz y Fehr, 1997) introducido por la acusación de “*mentirosa*” (en 47) detiene el flujo conversacional y provoca el cambio en las pautas de interacción acordadas, en las que el humor operaba como estrategia de pertenencia a un mismo grupo social, al hecho de ser ambas jóvenes y mujeres y otros aspectos que las vinculan (situación económica, amorosa, laboral, etc.). En la secuencia que va de 53 a 58 no se presentan los argumentos, pero sí las justificaciones de la *stasis*; en otras palabras el por qué de la respuesta despreferida. Podríamos considerar esta secuencia como una transición entre la *stasis* y la introducción de los contradiscursos, proceso en la que se tematiza e historiza el problema.

En 49 y 51, al pedir explicaciones, B pone de manifiesto que no considera adecuada la respuesta de A. Recién en 56, A repondrá el supuesto que originó el malentendido: A cree que B presupone un conocimiento compartido con A, que en realidad, B no tiene (o sea, lo que Daniel le dijo). La palabra “*previsible*” tiene una historia, un antecedente para A que no es el mismo que el que tiene para B. Para A, “*previsible*” refiere a otra situación comunicativa en la que los roles argumentativos estuvieron invertidos; en la que ella le dijo a Daniel (amigo de ambas) que era “*previsible*” y en la que la

palabra se cargó con un sentido determinado, obviamente negativo (*le pareció una ofensa*). La confusión responde a la relación que existe entre A, B y Daniel, relación que le lleva a suponer a A que esa conversación ha trascendido y que B la conoce. En 56, A repondrá esa situación contextualizando la palabra “*previsible*” e introduciendo el primer argumento y el primer rol de oponente encarnado en la posición de Daniel. Aquí podemos ver claramente otros de los usos de la *reformulación*, en este caso como recurso de una estrategia mayor y operando al servicio de la justificación de los argumentos que despliegan ambas. Así, en 47, A acusa a B de *mentirosa* por haber fundamentado su valoración (*ser previsible*) en el hecho de *ser vidente*. Veamos el fragmento:

- 43 B        sos previsible!  
 44 A        listo!!!!!!!!!!!!!!  
 45 A        quién te ha dicho eso?  
 46 B        soy vidente  
 47 A        y mentirosa  
 48 A        :-)  
 49 B        yo, mentirosa???  
 50 A        por lo de vidente  
 51 B        qué mala opinión de mi  
 52 A        no, no, de verdad  
 53 A        pensé que me lo decías particularmente por algo que yo dije  
 54 A        y no por vidente  
 55 B        no, lo dije de bocona, nada más  
 56 A        qué curioso, se le dije a Daniel la otra vez  
 57 A        cosa que le pareció una gran ofensa...  
 58 A        le dije que él era previsible

La reacción negativa de B, en 49, le exige a A justificar el por qué de esa valoración. Para hacerlo, A apela a la reformulación de esa palabra por recontextualización, a través de la reposición del cálculo que la llevó a la inferencia equivocada (*pensé que me lo decías particularmente por algo que yo dije*). A su vez, B se justifica, reformulando ese enunciado en otro (*lo dije por bocona*). Ese proceso justificativo se extiende hasta el turno 80, reproduciendo el paradigma de valores de B respecto a la *previsibilidad*, paradigma asociado a los valores tradicionales de la estabilidad. Veamos ese movimiento en el texto:

*yo soy previsible y no me parece mal*



*lo que se suele denominar identidad*



*yo adoraba la previsibilidad de mi infancia / Todo estaba bien*

*la previsibilidad de mi matrimonio/ (era previsible que Pablo volviera a dormir a casa, era previsible que amara con toda su alma/ era previsible que estuviéramos juntos*



*todo se fue al carajo y dejó de ser previsible*

El encadenamiento que expone la reformulación pone en evidencia el valor positivo atribuido por B a la previsibilidad y los valores sociales y culturales convencionalmente asociados a ella (*identidad, familia, infancia, matrimonio, amor, estar junto a alguien por amor*) y lo negativo de la imprevisibilidad (*dejar de ser previsible es irse todo al carajo*). La identidad de B como mujer divorciada pero con hijos se pone en juego en esas asociaciones. Ella se define desde ese rol de mujer/madre.

Si vemos por otro lado la cadena asociativa de A, el movimiento reformulativo lleva a orientar esas palabras con valores sociales y culturales negativos vinculados también a ella pero desde un rol y un espectro muy diferentes. A es una mujer soltera, independiente, sin hijos ni perspectivas de tenerlos. Su relación con la familia –a pesar de tener casi la misma edad que B– es diferente, en tanto no figura como proyecto en su vida. Por eso, el rol de mujer autónoma, independiente no concuerda con un sistema articulado, entre otras cosas, a partir del matrimonio y la familia. Veamos:

*siempre se es previsible para alguna gente e imprevisible a la vez*



*ciertas características que hacen que la gente no nos confunda con otra persona*



reiteración



*identidad*



cierta previsibilidad está muy bien.....



*pero también entiendo que la quietud aburre*



*la constante imprevisibilidad no deja de ser previsible también, por lo que también me aburre*



El equilibrio justo, el slogan de un cigarrillo, sería la solución

El eje asociativo de A no es tan uniforme como el de B y deja abierta la posibilidad de una mirada alternativa al tema. En este caso se organiza a partir de conceptos como la *repetición* (valor que no queda claro si es bueno o malo) y a la quietud y al *aburrimento* (que sí están marcados negativamente). Esta tensión parece no resolverse y por eso se busca una tercera salida. En este esquema, B propone salir de ese eje para formular otra posición más equilibrada que apunta al consenso de posiciones.

Como respuesta a A, se produce el tercer momento reformulativo de la secuencia, a cargo de B que acentúa su posición al sumar otros aspectos que refuerzan aún más su posición.

*No hablaba de la previsibilidad aburrida*



sino de la entretenida



La de la tranquilidad intensa, la que permite producir y no desgastar

En este nuevo esquema, B toma cualidades y valores que definen el paradigma de A, en el que el *aburrimento* es un disvalor y en el que el valor de la *intensidad* es positivo, para recontextualizarlo en su esquema argumentativo anterior.

A partir de estos ejes, es importante observar que pasa en el plano argumentativo. Para ello, debemos analizar el tratamiento intertextual de la situación comunicativa que evoca A en su posición, respecto a Daniel (la historia que justifica su reacción). A cita lo que dijo Daniel, suprimiendo los indicios que plantea la recontextualización que está realizando, provocando una minimización de la distancia textual (Bauman y Briggs, 1996) y, de ese modo, funde, en una sola, la voz del otro y la suya. Lo que dijo Daniel es “lo que dice” A y es ratificado por B. La primera establece una clara relación intertextual de lo que dice B, en 43, relación que explicita en 45, por el encuadre metapragmático del verbo *decir* (“*quién ha dicho eso*”).

A partir de esta secuencia, podemos observar un desplazamiento en los roles argumentativos y en el posicionamiento de las participantes. Este movimiento afectará el marco de la interacción: se pasará de una conversación consensuada a una argumentativa. Este fenómeno es característico de los géneros discursivos conversacionales ya que la intervención de los interlocutores es determinante de la dirección y orientación del intercambio; el otro participante puede ratificar o rechazar la orientación interpretativa de lo dicho y cambiar no sólo el sentido de lo dicho sino el marco y la forma discursiva. Si bien en una primera etapa, A es el proponente y B su aliada

frente a la posición de Daniel, que es definido como oponente de ambas; en una segunda instancia estos roles se verán desplazados. A se posicionará en contra de B y la alianza desaparecerá, provocando una polarización en las posiciones, que no podrá ser resuelta en el plano de la argumentación sino en el de la interacción. Los pares dialógicos permiten dar cuenta de estos procesos de reformulación al proyectar un argumento en otro, de turno en turno.

Podemos esquematizar esta secuencia en dos momentos en los que los roles argumentativos y el tema en cuestión van cambiando y reformulándose. Resumiremos las posiciones argumentativas de los participantes, sus desplazamientos y los tipos de argumentos invocados en cada momento de la secuencia.

1º MOMENTO:

1) **Posición de A** con respecto a *ser previsible*: **aliada de B.**

**Argumentos:**

a) *Ad rem* (centrados en el objeto, en este caso en el “ser previsible”).)

*“creo que existe en cada uno de nosotros ciertas características que hacen que la gente no nos confunda con otra persona..... y eso está dado por la reiteración....”*

PREVISIBLE = REITERACION

*“(algo así como lo que se suele denominar identidad) exacto.....”*

PREVISIBLE = IDENTIDAD

b) *Ad hominem* (centrados en el sujeto, en este caso en la figura deslegitimada de Daniel)

*“cultivo el perfil bajo.....”* (vs “ególatra”)

*“doy por supuesto que me repito”* (vs “se crea diferente”)

*“tengo cero originalidad”* (vs “debe querer ser especial siempre”)

*“me pasa lo mismo que a todos”* (vs “se cree único”)

2) **Posición de B** con respecto a *ser previsible*: **aliada de A.**

A y B se contraponen identitariamente a un tercero (Daniel) a partir del cual se posicionan. B en esta instancia coopera con A en la búsqueda de argumentos que refuten a Daniel (posición que es aceptada y corroborada por A):

*“algo así como lo que se suele denominar identidad”*

PREVISIBLE= IDENTIDAD

2º MOMENTO:

**Posición de A:** A se constituye como **oponente de B**. Desplazamiento de A con respecto a B: de aliadas pasan a ser oponentes. El recurso de la concesión aparente muestra el movimiento de tomar lo dicho por B y redefinirlo oponiéndose a B.

**Argumentos por reformulación.** Se toma lo dicho por el otro y se lo reformula, dándole una nueva orientación argumentativa.

*“Entiendo que cierta previsibilidad está muy bien.....pero también entiendo que la quietud aburre.”*

PREVISIBILIDAD = QUIETUD = ABURRIMIENTO

*“Por otro lado: la constante imprevisibilidad no deja de ser previsible también, por lo que también me aburre.”*

(CONSTANTE) IMPREVISIBILIDAD = PREVISIBILIDAD = ABURRIMIENTO

3º MOMENTO:

**Posición de B:** se produce un cambio en el posicionamiento de B hacia A. B vuelve a constituirse en proponente y su posición se articula en los siguientes argumentos:

*“yo soy previsible y no me parece mal.”*

PREVISIBLE = APROBACIÓN

*“yo adoraba la previsibilidad de mi infancia. Todo estaba bien.”*

PREVISIBILIDAD = ARMONIA /TRANQUILIDAD

*“También me gustó la previsibilidad de mi matrimonio (era previsible que Pablo volviera a dormir a casa, era previsible que amara con toda su alma, era previsible que estuviéramos juntos)”*

PREVISIBILIDAD= ESTABILIDAD/SEGURIDAD.

*“hasta que todo se fue al carajo y dejó de ser previsible.”*

NO PREVISIBLE = INESTABLE/ESTAR MAL.

*“No sé si me disgusta ser previsible ni que lo sean conmigo.”* PREVISIBLE  
= BUENO

En esta instancia, B acude a la forma narrativa que se introduce con el uso del verbo contar (*“te cuento”*) y despliega en esa breve secuencia todas las características formales de una narración: una orientación (*“yo adoraba la previsibilidad de mi infancia. Todo estaba bien (...)”*), una complicación (*“hasta que todo se fue al carajo”*); una conclusión (*“y dejó de ser previsible”*) y una coda que marca una evaluación de B (*“No sé si me disgusta ser previsible ni que lo sean conmigo”*). El relato selecciona los argumentos en función de su destinatario y la forma narrativa otorga a esos argumentos el carácter de hecho (el valor de verdad de esos datos está avalado por la evidencia que ofrece el narrador al presentarlos como algo *“vivido”* o *“vivenciado”* en forma directa por ella). Aquello que podría entenderse en términos de opinión está presentado por el hablante con el estatus de un hecho.

4º MOMENTO:

**1) Posición de A: búsqueda de consenso con B.**

*“El equilibrio justo, el slogan de un cigarrillo, sería la solución.”*

UN POCO DE PREVISIBILIDAD = EQUILIBRIO

Esta posición se inicia en el turno 79 y se realiza en 6 turnos/entradas. En ellas, A va organizando la información estratégicamente. Las expresiones metapragmáticas (Silverstein, 1993) por un lado explicitan el problema, el desacuerdo, pero por otro anticipan la búsqueda de consenso (*bueno....., a ver....., ordenemos las cosas*). La opción léxica *ordenar* lleva implícito el supuesto que no es una cuestión de fondo sino que la diferencia tiene que ver con el modo en que es expresada, también que hay que colocar las cosas en su lugar: o sea qué es bueno y qué malo de ser previsible. A elabora un movimiento concesivo que retoma aspectos de la posición de B (*cierta previsibilidad está muy bien*) y los restringe a partir de los valores que se corresponden con la posición que ella defiende (*la quietud aburre*). Ese juego dialéctico le permite plantear una alternativa que pretende sintetizar las dos propuestas en una compartida por ambas participantes.

El cierre de la secuencia lexicaliza a modo de resumen esta posición alternativa en el turno 84 (“era previsible”).

## 2) Posición de B: rechaza el acuerdo y contra-argumenta

84	A	El equilibrio justo, el slogan de un cigarrillo, sería la solución
85	B	No fumo
86	A	era previsible

La propuesta de A en 84 no es aceptada por B, que en el turno 85, refuerza su posición antagónica, negando los argumentos de A a través de una inferencia pragmática (*no fumo*). Esta instancia constituye el momento de mayor tensión interaccional, ya que queda en evidencia la falta de acuerdo y la polarización de las posiciones. La distancia entre las posiciones de A y B es mayor. Esa respuesta de B se justifica a partir de la corrección que A ha realizado sobre su posición. A pesar de que ha utilizado recursos para mitigar el acto (la concesión aparente -en los turnos 81 y 82- es uno de los recursos fundamentales), A con su explicación termina por asignarle a B un valor social negativo -*ser aburrida*- y por esa razón B responde reforzando su posición y reinterpretando ese valor desde otro paradigma, que la posiciona en un rol

más adulto respecto de su amiga.

Es interesante ver que la implicatura refuerza la contraposición (*no fumo*(t.85), debe entenderse como “no acuerdo” con la propuesta de A en el turno 84) . Tomar el tema de la previsibilidad (“*era previsible*”) como expresión que lleva a la implicatura, es acentuar aún más la agresión, también lo es negar rotundamente el acuerdo (“*no fumo*”). Nuevamente coincide con el hecho de que, en el plano de la organización discursiva, las segundas partes de los pares son despreferidas. Las implicaturas de A y B en 85 y 86 ponen de manifiesto que cualquier intento por buscar un acuerdo fracasará.

Al movimiento de rechazo le sigue el de la contraargumentación, en el que refuta el alcance de la palabra “*previsible*” y “*previsibilidad*” que le atribuyó A. Es decir, pone en evidencia que A no ha entendido el alcance de sus palabras y la corrige. No sólo no negocia su posición sino que la profundiza a partir de la contraargumentación. Su apuesta es mayor al marcar que se están contraponiendo “opiniones” (la valoración que propone A acerca de lo que dijo B) a “hechos” (lo que ha narrado B, como vimos anteriormente). B, al presentar su opinión como dato (de su experiencia personal), obliga a A a aceptarlos y a no poder refutarlos. Frente al verbo modal *considero que* de A, B contrapone un *te cuento*: la narrativa instauro “hechos” efectivamente sucedidos, con el peso que supone la factualidad, mientras que la opción epistémica elegida por A solo presenta subjetividades.

En esta instancia se llega al clímax en la contraposición de valores: lo que en un principio parecía identificarlas en sus creencias ahora las distancia.

Veamos los argumentos que se esgrimen:

*“No hablaba de la previsibilidad aburrida, sino de la entretenida. La de la tranquilidad intensa, la que permite producir y no desgastar..”*

PREVISIBILIDAD = ENTRETENIDA/ INTENSA/PRODUCTIVA/NO DESGASTANTE.

La reformulación introducida por B en 43, pone de manifiesto la no aceptación de una opción consensuada, sino más bien la ratificación de su posición.

En síntesis, en esta secuencia argumentativa puede verse de qué modo las participantes establecen alianzas cuando se enfrentan a un oponente al que refutan cooperativamente (Daniel), pero lo que está puesto en cuestión son los valores que las definen. Podría decirse que lo que las une en su confrontación con un tercero es lo mismo que las diferencia cuando refiere a alguna de las involucradas; o en otras palabras, la aparente simetría en el sistema de valores y creencias que parece identificarlas no es tal.

En los distintos momentos señalados, las posiciones se van delineando en el proceso interactivo que caracteriza a los intercambios conversacionales. En el primer momento, A elabora sus argumentos a partir de valoraciones propias y de las que realiza B, respecto del oponente (Daniel). B desacredita la posición de Daniel (quien considera una ofensa ser “previsible”) al deslegitimarlo a él como persona:

- 63 B Y Daniel es un ególatra. Debe querer ser especial siempre.  
64 B Escorpiano: es previsible que se crea diferente y único siempre.

Parte de un argumento *ad hominem* (*ególatra*) y le da un status de hecho (*es escorpiano: es previsible que se crea diferente y único siempre*). La estrategia de identificar el problema con las características de la persona refuerza los valores sustentados en el argumento. Esta estrategia opera en un doble sentido: argumentativamente, convierte la opinión en un hecho, en una prueba más fuerte que si se tratara de una opinión; interpersonalmente, la valoración de Daniel les permite a ambas posicionarse en un terreno común. Daniel es evaluado negativamente, a partir de la recontextualización que realiza A de lo dicho por Daniel. El texto extraído de su contexto original adquiere nuevos significados -los que le atribuye A- reforzados por la valoración negativa que, a su vez, B le aporta. De ese modo podemos ver que la

refutación que A realiza de la posición de Daniel consiste, por un lado, en refutar el contenido de sus argumentos (“previsible” = “ofensa”) a partir de un contra-discurso (“previsible” = “ciertas características que hacen que la gente no nos confunda con otra persona” = *No es malo ser previsible*) y en ese movimiento marcar el contraste existente entre ella y él (“yo, en cambio, cultivo el perfil bajo.....doy por supuesto que me repito, que tengo cero originalidad y que me pasa lo mismo que a todos”).

En ese mismo proceso, B expone sus argumentos de por qué no es malo ser previsible. Lo anticipa en el turno 59 y lo despliega del 74 al 78. En esa secuencia se produce el cambio en la argumentación. La posición de A no es la de B, a pesar del acuerdo que suponía la alianza inicial contra Daniel, y eso la obliga a contra-argumentar en 79.

Lo que surge del contrapunto argumentativo entre las posiciones de A y B, son dos sistemas de valores diferentes que conviven dentro de un mismo grupo social. Por un lado, un subgrupo que se identifica como tal, a partir de los valores que reivindican el “ser original”, “diferente”, “divertido”, “estar en movimiento”. Por otro lado, un subgrupo que lo hace a partir de la “tranquilidad”, “la armonía”, “la estabilidad”, la previsibilidad”. Sin embargo, puede decirse que estos subgrupos, a pesar de identificarse con valores contrapuestos, comparten otros que les permiten interactuar dentro del mismo grupo, sintiéndose parte de él.

La ironía aparece como un recurso que permite restituir el equilibrio ya no en el plano argumentativo, pero sí en el plano interaccional y en el interpersonal. Volver a las formas de interacción previas (anteriores al momento de *stasis*), volver a los actos marcados por el humor (“Ahora parezco Barylko”, “Voy a terminar como Narosky”, “me muero de risaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa”, “no quiero pecar de original, no lo soy. No te mueras”, entre otros) permiten descomprimir el conflicto y mitigar lo dicho anteriormente, marcando nuevamente la pertenencia de grupo. Vemos como

en la secuencia que se inicia en 89, se vuelve a la ironía como una estrategia que garantiza nuevamente la complicidad entre A y B, o sea, se restituyen las pautas de la interacción aceptadas y no cuestionadas por las dos. Sin embargo, es importante remarcar que la secuencia argumentativa quedó sin resolverse (se la clausuró): los actores optaron por privilegiar la relación por sobre la posición.

Es interesante observar cómo operan en ese proceso argumentativo la dimensión ideativa y los recursos evaluativos (Martin y Rose, 2003; Martin y White, 2005). La valoración permite reconocer cómo se va produciendo gradualmente la definición de las posiciones y cómo se van definiendo los argumentos a partir de los juicios y las apreciaciones que realizan A y B. Este proceso no es explícito, sino indirecto, dinámico y complejo.

La valoración positiva o negativa de la “previsibilidad” no está dada *per se*. Incluso, previo a esta secuencia, la misma persona (B) se ha atribuido o ha admitido de A juicios de mayor carga negativa como “no ser original” o “repetirse”. Hay dos razones que justifican la reacción de B: por un lado que esa palabra tiene una historia particular, y que por intertextualidad activa otra significación (la que le dio Daniel). Es decir, la carga negativa no está inscripta ni evocada, sino inferida por supuestos que A cree compartidos, pero que en realidad no lo son. Por otro lado, que la palabra activa valores diferentes para las dos participantes.

Si bien sobre algunos valores se fija la significación de modo negociado (“cierta previsibilidad está muy bien.....”, “la constante imprevisibilidad no deja de ser previsible también”) en otros casos, no hay modo de establecer cuál posición resulta de este intercambio. Así, la polaridad negativa y la positiva, activada por A y B, se mantienen sin definirse hacia una posición u otra. De este modo, la secuencia argumentativa acerca de la “previsibilidad” se cierra sin acuerdo (“no fumo”) provocando, en el plano interaccional, un cambio abrupto

de tópico<sup>169</sup>. Puede concluirse, entonces, que la significación en términos de actitud, responde no tanto a la inscripción léxica, sino a la orientación que los participantes dan a esa evaluación en función de relaciones intertextuales.

Como vemos, el conflicto emerge de la interacción misma (no preexistía ni se había planteado como tema previamente) y se resuelve en un proceso argumentativo que se cierra abruptamente (sin consenso). Podemos decir que el acuerdo de las participantes se da en el plano conversacional e interpersonal pero no en el argumentativo. La estrategia que permite tal movimiento consiste en volver a reponer el tono, la clave con la que se inició la conversación, o sea, retomar el juego irónico, humorístico, registro en el que ambas coinciden.

En los casos presentados, el conflicto surge cuando lo que está puesto en cuestión es la identidad personal de los que interactúan. En el primer caso analizado, resulta más evidente este fenómeno, ya que si bien durante la conversación surgen temas controversiales, el conflicto sólo se desencadena cuando la evaluación negativa recae sobre algunas de las personas que están dialogando. En el segundo caso, vemos un proceso similar: mientras lo que se valora negativamente es Daniel, no hay conflicto. Cuando la atribución negativa recae sobre alguna de las partes, allí se origina el conflicto que hace peligrar la interacción.

La *refutación*, como pudimos ver, es una estrategia discursiva (argumentativa) compleja que supone la combinación interactiva de recursos de muy diferente índole y complejidad que se articulan en argumentos y que supone como referencia a alguna de las personas del diálogo (o a un tercero).

---

<sup>169</sup> Plantin (1996) observa que en el marco de una conversación, las argumentaciones tienden a resolverse de dos maneras: privilegiando el tema o cuidando la relación interpersonal. En los casos que nos ocupan, la mayoría se resuelve priorizando la relación interpersonal.

Estrategia	Identidad	Función	Recursos multimodales que la realizan (verbales, visuales, hipertextuales)
NEGOCIACIÓN			
REFUTACIÓN	Representaciones y posiciones	Interpersonal	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Personas del diálogo (<i>nicknames</i>) Terceras personas</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Posiciones Contrapuestas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: Juicios y apreciaciones (léxico y sintagmas valorativos)/Modalidad epistémica y deóntica.</li> <li>• Visuales: Puntuación, emoticones.</li> </ul> </div> </div>

A modo de cierre, podemos decir que la refutación es una estrategia que opera simultáneamente en el plano de la articulación interaccional de las acciones, en el plano ideativo, valorativo e interpersonal. De un modo sistemático, los actos que articulan el rechazo y la negociación repercuten sobre el sistema de la organización de la preferencia y también sobre la configuración de los ejes valorativos que pone en juego el léxico y su correlato ideacional.

#### LA CO-CONSTRUCCIÓN

En los casos analizados previamente, pudimos observar los modos en los que se negocia la identidad en términos +/- confrontativos. En la estrategia (Menéndez, 2000; 2005) que abordaremos a continuación, la identidad se negocia a través de un trabajo interpersonal conjunto, altamente cooperativo, sustentado en el acuerdo y en la búsqueda por afianzar o negociar aspectos identitarios en función de la relación que se está sosteniendo. *La co-construcción* puede operar tanto en relación con las personas que dialogan, como respecto de un tercero involucrado en la conversación.

El primer caso que analizaremos es un fragmento de una charla entre dos amigas de unos treinta años de edad, profesionales, madres, las dos recién separadas de sus maridos. El tema de la secuencia de la conversación que analizaremos es la discusión que tuvo una de ellas con su ex marido. Estos encuentros por chat son frecuentes y sin un propósito definido, sólo por el

hecho de charlar y de mantener la relación interpersonal.

Tomamos de la conversación completa sólo la secuencia en la que se da la estrategia que estamos analizando, a fin de poder presentar los recursos que se ponen en juego en ella. La delimitación de esta secuencia se corresponde con el cambio de tópico en el turno 9<sup>170</sup>.

- 9 B cómo estás vos?  
10 A qué lindo...bueno,te dejo en paz,ayer tuve una pelea con el ex y desde hija de puta hasta  
11 A ameba(pues soy un parásito) me dijo de todo  
12 B por qué????????  
13 B Qué le pasa?  
14 A ahí te contaba,necesito un trabajo pero algo que no interfiera mis labores de madre:difícil  
15 A no? él casi ni se da cuenta de que mepiezan el cole  
16 B pero se enojó porque no tenés laburo?  
17 A porque me dijo que diego reaccionó mal cuando  
18 A él le contó que saluda a sus amigas con piquitos.  
19 A yo respondí:obvio,decile algo cuando sea algo formal,o importante,y de allí pasamos a mayores.  
20 B tenés razón  
21 B Qué le pasa? Cómo le va a hacer eso a Diego?  
22 A dice que siempre fui una ameba,que nunca me quiso ni lo quise,que éramos dos psicóticos,que balco que negro y yo le dije que me cagó la vida,ante lo cual me dijo que  
23 A me la devolvió y que nunca tuve una,te gusta?  
24 A que mis amigos tenían pena de mí y que se arcaban a nos.porque él es un artista  
25 B Se cree Leonardo...  
26 B Debería ir al psiquiatra él.  
27 A porque es hombre y creo que está caliente por una mina,Diego vino todo compunjado(con g) y  
28 A me dijo y bueno si tienen que tener otra pareja está bien:casi me rompe el alma.  
29 A pero como ya me la había roto el pelotudo estaba mal para darle la bola pertinente  
30 B comprende más el chico que el grande  
31 A sí:él es un creador.yo una ameba,que nunca hizo nada y que vive a xostillas de él  
32 B y vos sos una ameba?  
33 B estás?  
34 A sí,una ameba porque vivo a sus cotillas,pegado a él,él es mi satélite.  
35 A sí  
36 B te vuelvo a preguntar: sos una ameba?  
37 A yo creo que no,pero es tan fuerte lo que él me dice que a veces me lo creo.  
38 B crees que me das pena?  
39 A pienso que no,te doy pena?

<sup>170</sup> Para acceder al texto completo de la conversación, ver caso 7, Anexo 1.

- 40 A es muy duro que te digan que nunca te quisieron  
41 B No, no me das pena. El me da pena.  
42 B Sos una persona muy valiosa. Sos una madre  
43 B espectacular, tenés un cerebro privilegiado para todo menos para entender tu relación con D.  
44 B Sigo?  
45 A gracias.pero de qué valió todo,vale? tantos años al pedo?  
46 B te están jodiendo mal, te están provocando.  
47 B Porque las personas cuando no quieren a alguien son indiferentes y la agresión no es indiferencia.  
48 A puede ser,pero parecía un loco me echaba del auto a los gritos pelados,me dijo tantas cosas horribles.yo le pedí el divorcio.  
49 B Los viviste al pedo o los disfrutaste?  
50 B Yo siempre les digo a mis hijas que fueron los mejores años de mi vida hasta ahora, que estoy feliz de haberlas vivido así, de haberlo elegido a C, más allá de que ahora no estemos más juntos  
51 B se porta como un resentido, por eso. Vuelca su furia en vos porque es muy cagón y no se mira en el espejo  
52 A sí,yo pienso lo mismo pero que el otro te diga que vivió en una cárcel hasta que se soltó y  
53 A que por fin se libró de la bruja,te pone las cosas medio revueltas  
54 A se puso dos mil aros tipo barakus,y se tñó el pelo por las canas  
55 B es un adolescente como la mayoría de los tipos de 40.-  
56 B Le agarra la pitopausia y no saben qué hacer  
57 B No admiten que el tiempo pasa.  
58 B y a vos qué te pasa cuando lo ves así?  
59 B Yo me muero  
60 A puede ser.pero necesito un trabajo y que sea lucrativo.  
61 A me da pena,pienso en cómo era y no sé qué carajo le pasó  
62 A qué hacés mañana a la noche con las nenas?  
63 B Bueno, C hace gimnasia, tiene unos tubos bárbaros, toma sol y se cortó el pelo.  
64 B Está divino y con otra (divina)  
65 B Ah, se fue a cuba y no dio informaxción acerca de su paradero durante 5 días. El padre llamó a la embajada. Un quilombo  
66 A qué loco! y no te importa nada?  
67 B las nenas se van con mi hermana a Salto. Se aburren mucho.  
68 B Yo, mañana hago lo de todos los días, trabajo y acostarme temprano. Una señora muy de su casa, lamentablemente  
69 B me jode, pero tengo que pensar en mí  
70 A ah,yo porque lulita quiere hace mucho ver a tus hijas  
71 B sí, me encantaría.

La secuencia se inicia con la introducción por parte de A de un resumen que opera como marco de interpretación (Goffman, 1974; Goodwin, 1995) de la narrativa (Labov y Waletzky, 1967) que vendrá después *“ayer tuve una pelea con el ex y desde hija de puta hasta ameoba (pues soy un parásito) me dijo de todo”*. Los turnos 10 y 11 condensan una síntesis evaluativa, lo que se narrará a continuación: presentan el tema, la situación y la evaluación que puede

resumirse en la pelea entre ex marido y mujer, y el cierre de la discusión (la definición de ella como “parásito”).

Introducir un resumen de la situación que será narrada le permite habilitar para sí un turno extenso. Esta sinopsis describe lo sucedido pero para acceder a los hechos concretos, es necesario recurrir a la narración, forma textual que supone un desarrollo temporal más extenso. De ese modo, A negocia los turnos posteriores con su interlocutora (B) y ésta accede en 12 y 13, indicando no sólo la aceptación de ese relato, sino su interés por saber lo ocurrido, reforzado a través de los signos gráficos de exclamación.

En términos ideativos y modales (Halliday, 2004; Fairclough, 2003), en estos dos turnos se definen los personajes del relato que se narrará a lo largo de la secuencia y sus roles. En el plano léxico-gramatical los procesos vinculados con A son relacionales posesivos (*tuve una pelea con el ex*) y atributivos (*soy un parásito*). Los del “ex” son verbales (*desde hija de puta hasta ameba (pues soy un parásito) me dijo de todo*). Estos procesos definen el rol pasivo y receptor de A respecto de su ex, que es quien define no sólo la situación sino también qué y cómo es ella. La construcción que el “ex” realiza de A es dada por hecho (“aceptada”) aparentemente por ella, ya que no hay marcas claras de que lo que está escribiendo deba ser interpretado irónicamente. Cabe aclarar que, al ser un discurso referido, la versión repone lo que dijo el ex marido, a través de la óptica e interpretación que realiza la esposa de ese discurso.

La valoración (Martin y White, 2005) planteada en esta sinopsis refuerza esta construcción, marcando valores sociales negativos polarizados (*hija de puta, parásito, ameba*). La profusión de valoraciones despectivas se contrapone con la definición escueta de él como el “ex”. La representación discursiva (Raiter, 2002; Fairclough, 2003) del marido que se releva de la narración de B, lo presenta, sin embargo, desde un rol polarizado, arbitrario y autoritario.

La alianza entre A y B habilita esa lectura, construida a través de las acciones que organizan el relato y que están orientadas a desvalorizar al ex marido desde los datos, a partir de la reproducción aparentemente objetiva que realiza A de los dichos y hechos de su marido. Este proceso, a la vez, posibilita la configuración del rol de A y también le permite a B reafirmar su imagen, fortalecer la relación que tiene con su amiga y también construir un rol femenino alternativo al de A.

En 17 se da inicio concretamente a la narración, aunque en ese proceso se intercalen otros temas referidos a A y a su situación post-divorcio. Desde el punto de vista interaccional (Pomerantz y Fehr, 1997) podemos reconocer tres momentos: el primero es el relato propiamente dicho de lo sucedido, que se inicia en el turno 14 y se extiende hasta el 48, instancia en la que B apoya la versión de A, aportando no sólo una evaluación coincidente con la versión de su amiga, sino también otros datos que terminan de configurar al ex. El segundo es la descripción del marido de A y de la relación matrimonial que tuvieron, que se realiza a partir del turno 49. El tercero se inicia en el turno 63: en él, B introduce una descripción de su ex marido y de su experiencia particular (que se contrapone a la de A).

*Primer momento*

Desde el punto de vista de las acciones que estructuran esta secuencia, reconocemos a A y B en roles complementarios desde el punto de vista interpersonal (A narra y B evalúa) y también desde lo discursivo (A afirma y B pregunta). Veamos este fragmento:

Turno/ entrada	P	Texto	Acciones	P/DP	Identidad
10	A	qué lindo...bueno,te dejo en paz,ayer tuve una pelea	Respuesta Expansión (síntesis del	P	

		con el ex y desde hija de puta hasta	relato)		A en su relación con su ex
11	A	ameba(pues soy un parásito) me dijo de todo			
12	B	por qué????????	pregunta	P	
13	B	Qué le pasa?	Pregunta- evaluación negativa del ex	P	B en alianza con A
14	A	ahí te contaba,necesito un trabajo pero algo que no interfiera mis labores de madre:difícil	Respuesta: inicio del relato. Tema: trabajo y maternidad	P	A como madre y en relación con el trabajo
15	A	no? él casi ni se da cuenta de que mepiezan el cole	Expansión. Tema: los hijos y el ex	P	Rol de padre del ex
16	B	pero se enojó porque no tenés laburo?	Pregunta +evaluación negativa del ex	P	Conducta del ex
17	A	porque me dijo que diego reaccionó mal cuando	Expansión. Tema: el hijo y el ex	P	
18	A	él le contó que saluda a sus amigas con piquitos.	Expansión. Tema: el hijo y el ex	P	Ex en relación con el hijo
19	A	yo respondí:obvio,decile algo cuando sea algo formal,o importante,y de allí pasamos a mayores.	Expansión. Tema: A, el hijo y el ex	P	A y el ex como padres
20	B	tenés razón	Evaluación de A	P	Alianza A y B
21	B	Qué le pasa? Cómo le va a hacer eso a Diego?	Evaluación de la conducta del ex	P	Conducta del ex. El ex como padre
22	A	dice que siempre fui una ameba,que nunca me quiso ni lo quise,que éramos dos psicóticos,que balco que negro y yo le dije que me cagó la vida,ante lo cual me dijo que	Expansión. Tema: A según el ex.	P	
23	A	me la devolvió y dijo nunca tuve una,te gusta?	Expansión. Tema: A según el ex.	P	
24	A	que mis amigos tenían pena de mí y que se arcaban a nos.porque él es un artista	Expansión. Tema: A según el ex.	P	
25	B	Se cree Leonardo...	Evaluación negativa del ex, por ironía	P	
26	B	Debería ir al psiquiatra él.	Evaluación negativa de la conducta del ex	P	El ex según B
27	A	porque es hombre y creo que está caliente por una mina,Diego vino todo compunjido(con g) y	Expansión. Tema: la vida privada del ex y el hijo	P	
28	A	me dijo y bueno si tienen que tener otra pareja está bien:casi me rompe el alma.	Expansión. Tema: la vida privada del ex y el hijo	P	
29	A	pero como ya me la había roto el pelotudo estaba mal para darle la bola pertinente	Expansión. Tema: la vida privada del ex y A	P	El ex en su rol como padre y pareja
30	B	comprende más el chico que el grande	Evaluación negativa de la conducta del ex	P	El ex según B

31	A	sí:él es un creador.yo una ameba,que nunca hizo nada y que vive a xostillas de él	Acuerdo en la evaluación de B	P	El ex según A y A según su ex
32	B	y vos sos una ameba?	Pregunta/cuestionamiento de 31	P	Alianza de B con A
33	B	estás?	Pregunta de monitoreo		
34	A	sí,una ameba porque vivo a sus cotillas,pegado a él,él es mi satélite.	Respuesta. Expansión de 31. Evaluación por ironía	P	A según el ex
35	A	sí	Respuesta al monitoreo		
36	B	te vuelvo a preguntar: sos una ameba?	repregunta	DP	Alianza de B con A. Cuestionamiento de la voz del ex
37	A	yo creo que no,pero es tan fuerte lo que él me dice que a veces me lo creo.	Respuesta. Expansión del relato del ex, aporte de más evidencia	P	A como víctima del ex
38	B	crees que me das pena?	Pregunta/cuestionamiento de 24	DP	Alianza de B con A. Cuestionamiento de la voz del ex
39	A	pienso que no,te doy pena?	Respuesta/pregunta	P	A como víctima
40	A	es muy duro que te digan que nunca te quisieron	Evaluación de lo narrado en 22	P	A como víctima del ex
41	B	No, no me das pena. El me da pena.	Respuesta a 39. Expansión. Evaluación del ex	P	El ex según B
42	B	Sos una persona muy valiosa. Sos una madre	Expansión. Evaluación positiva de A	P	A según B
43	B	espectacular, tenés un cerebro privilegiado para todo menos para entender tu relación con D.	Expansión. Evaluación positiva de A	P	
44	B	Sigo?	pregunta		
45	A	gracias.pero de qué valió todo,vale? tantos años al pedo?	Agradecimiento. Expansión por síntesis: evaluación de lo narrado	DP	
46	B	te están jodiendo mal, te están provocando.	Justificación. Expansión. Evaluación del ex	P	El ex según B. Rol de B
47	B	Porque las personas cuando no quieren a alguien son indiferentes y la agresión no es indiferencia.	Expansión de la justificación en 46	P	
48	A	puede ser,pero parecía un loco me echaba del auto a los gritos pelados,me dijo tantas cosas horribles.yo le pedí el divorcio.	Acuerdo. Expansión por aporte de más datos, relato.	DP	El ex según A y A según A

Si observamos el cuadro, veremos que el trabajo identitario es complejo: no sólo se define al ex de A, sino que, simultáneamente, se configuran los roles e identidades de A y B.

Si analizamos la secuencia que se desarrolla desde el turno 14 al 61, la narración que lleva a cabo A pone en escena la pelea o discusión ya que todas las acciones son netamente verbales. Ella pone en escena a su ex en su rol de hablante. La reproducción de ese diálogo le permite a A no ser responsable de esos dichos, sino quien reporta ese discurso del que el ex marido es el responsable.

Los temas que se desarrollan en simultáneo y que definen desde una perspectiva múltiple a A son los *hijos*, el *trabajo* y el *ex* de A. Estos temas le permiten definirse desde un rol complejo, "difícil", como ella misma lo verbaliza. En el desarrollo de estos temas A cuenta con la colaboración (complicidad) incondicional de B que refuerza con sus intervenciones la evaluación que presenta la narración y orienta en la disposición y naturaleza de los hechos: todo lleva a una percepción negativa del ex.

Desde el rol de testigo y protagonista de lo que sucedió, A se constituye en la fuente del relato. En la secuencia, sus intervenciones servirán para hacer progresar la conversación con el aporte de información nueva. B será su contrapartida, de ahí que sus intervenciones no hacen avanzar el relato, pero sí fijar las evaluaciones y los marcos de interpretación de los sucesos de esa historia; por ejemplo, *Qué le pasó* (t. 13), *pero se enojó porque no tenés laburo?* (t.16), *Qué le pasa? Cómo le va a hacer eso a Diego?* (t.21), *se cree Leonardo* (t.25), *Debería ir al psiquiatra él* (t.26) y *comprende más el chico que el grande* (t.30), que orientan la interpretación del ex como una persona fuera de sí, desequilibrada, inmadura e infantil. Sin embargo, ya sea en la forma interrogativa o evaluativa sus acciones van aportando datos o enfoques que contextualizan valorativamente lo dicho por A, que también aportan en la definición del ex de una manera acabada, en un trabajo complementario con el de su amiga. Si retomamos el análisis del cuadro, veremos grisadas las acciones de B, a las que podríamos definir por sus propósitos como *interaccionales*, o sea, son las preguntas convencionales cuyo fin es recabar una información que

no se tiene y *retóricas* que operan en términos evaluativos (para fijar una posición).

Desde el punto de vista ideativo y evaluativo, A define a su ex marido a partir de procesos:

a) Verbales.

*y desde hija de puta hasta ameba(pues soy un parásito) me **dijo** de todo (t 10)*

*me **dijo** que diego reaccionó mal cuando él le contó que saluda a sus amigas con piquitos.(ts 17 y 18)*

***dice** que siempre fui una ameba,que nunca me quiso ni lo quise,que éramos dos psicóticos,que balco que negro y yo le dije que me cagó la vida,ante lo cual me dijo que me la devolvió y dijo nunca tuve una (t 23)*

*<**dijo**> que mis amigos tenían pena de mí y que se arcaban a nos porque él es un artista (t 24)*

*<**dijo**> él es un creador.yo una ameba,que nunca hizo nada y que vive a xostillas de él (t 31)*

*<**dijo**> sí,una ameba porque vivo a sus cotillas, pegado a él,él es mi satélite. (t. 34)*

*es muy duro que te **digan** que nunca te quisieron*

*me **dijo** tantas cosas horribles (t 48)*

*el otro te **diga** que vivió en una cárcel hasta que se soltó y que por fin se libró de la bruja, (t 53)*

b) Mentales

*él casi ni **se da cuenta** de que mepiezan el cole*

c) Conducta

*ya me la **había roto** el pelotudo estaba mal para darle la bola pertinente*

d) Relacionales

*es hombre y creo que **está** caliente por una mina (t27)  
parecía un loco ( t48)*

e) Materiales  
*me echaba del auto a los gritos pelados (t 48)*

También lo define en su vínculo con el hijo y las reacciones que el ex provoca en él:

*Diego vino todo compunjado(con g) y me dijo y bueno si tienen que tener otra pareja está bien:casi me rompe el alma.*

Podemos ver que los procesos verbales en sí mismos no son negativos pero sí la valoración que desencadenan, no sólo de los sucesos que refieren sino también de los roles que van asociados. Particularmente, los reportes de los procesos verbales a partir de los que se reconstruye la imagen negativa que realiza el ex acerca de A: el discurso referido del ex la presenta a ella como *hija de puta (10), ameba (11), parásito (11), psicótica (22), que nunca tuvo una vida (23), que los amigos le tenían pena (24), que vive a costillas de él (31), pegado a él (34), satélite (34 y 36)*. Lo mismo sucede con los procesos mentales y de conducta que lo presentan como un padre poco considerado, desatento, que no cumple su rol como tal: *se olvida de que empiezan las clases (15), besa a mujeres frente al hijo (18), lo lastima (27 y 28)*, etc. Por último, los procesos relacionales lo caracterizan en su relación con otras mujeres desde lo animal o brutal: *está caliente por una mina*.

En esta construcción B coopera reforzando los juicios negativos a través de las preguntas retóricas, la ironía y las evaluaciones que fijan y reponen los significados que presenta su amiga: *pero se enojó porque no tenés laburo? (t 16); tenés razón (t.20); Qué le pasa? Cómo le va a hacer eso a Diego? (t.21); Se cree Leonardo... (t.25); Debería ir al psiquiatra él. (t. 26); comprende más el chico que el grande (t.30); El me da pena. (t.41); te están jodiendo mal, te están provocando. (t.46); la agresión no es indiferencia.(t.47)*.

Como señala Bruner (1998) “la historia de una vida es el producto

común de quien la cuenta y quien la escucha”. En este caso es claro el proceso cooperativo de construcción, en el que A presenta los hechos y los evalúa y B confirma y refuerza esa evaluación. Es notable el modo en el que A se presenta narrativamente no a partir de la acción (en un rol agentivo) sino desde la evaluación. Mientras las acciones corresponden siempre a terceros (el ex, el hijo, los amigos), ella ocupa el lugar de la que recibe esas acciones y evalúa lo que sucede desde ese lugar pasivo. También en la construcción de la acción de los demás marca evaluativamente esas conductas y las resignifica. En ese sentido presenta al ex, por ejemplo, a partir de acciones que no son ni buenas ni malas (*besar, olvidar*) pero que asociadas a determinadas circunstancias (la presencia del hijo) y con determinados roles (ser padre) terminan por ser condenadas socialmente.

En este primer momento relevamos un rol complejo de A como mujer, esposa y madre. Este último rol es el que la define positivamente. Resulta muy evidente la contraposición entre ella y su ex marido respecto a los hijos: mientras el *no percibe, no comprende*, ella supedita su vida a ese rol (t.14 *necesito un trabajo pero algo que no interfiera mis labores de madre: difícil*). En esta secuencia uno puede observar al ex vinculado a procesos que lo colocan en un rol de violencia y descontrol. En una posición totalmente opuesta, ella se define desde la pasividad y la aceptación.

A partir del turno 49, se inicia otra secuencia en la que la narración de los hechos da lugar a la evaluación de la relación y a la descripción del estado actual del ex marido. En esta secuencia B comienza a definir su situación personal como referencia a una historia alternativa. El contrapunto de versiones refuerza aún más la versión negativa del ex que presentó A, en el primer momento.

49	B	(i) Los viviste al pedo o (ii) los disfrutaste?	Pregunta	DP	A
50	B	(i) Yo siempre les digo a mis	Repuesta	DP	Hijos/matrimonio

		hijas que (ii) fueron los mejores años de mi vida hasta ahora, (iii) que estoy feliz de (iv) haberlas vivido así, (v) de haberlo elegido a C, (vi) más allá de que ahora no estemos más juntos			
51	B	(i) se porta como un resentido, por eso. (ii) Vuelca su furia en vos (iii) porque es muy cagón (iv) y no se mira en el espejo	Expansión por narrativa	P	Ex
52	A	(i) sí, (ii) yo pienso lo mismo (iii) pero que el otro te diga (iv) que vivió en una cárcel hasta que (v) se soltó y	Acuerdo	P	Ex/matrimonio
53	A	(i) que por fin se libró de la bruja, (ii) te pone las cosas medio revueltas	Expansión/narrativa	P	Ex/matrimonio
54	A	(i) se puso dos mil aros tipo barakus, (ii) y se tiñó el pelo por las canas	Expansión/narrativa	P	Ex
55	B	es un adolescente como la mayoría de los tipos de 40.-	Acuerdo/ evaluación	P	Ex
56	B	(i) Le agarra la pitopausia (ii) y no saben qué hacer	Acuerdo/evaluación	P	Ex
57	B	(i) No admiten que (ii) el tiempo pasa.	Acuerdo/evaluación	P	Ex
58	B	(i) y a vos qué te pasa (ii) cuando lo ves así?	Pregunta	P	Ex
59	B	Yo me muero	Evaluación	P	
60	A	(i) puede ser. (ii) pero necesito un trabajo (iii) y que sea lucrativo.	Expansión/narrativa	P	Trabajo
61	A	(i) me da pena, (ii) pienso en cómo era y (iii) no sé qué carajo le pasó	Evaluación	P	Ex
62	A	qué hacés mañana a la noche con las nenas?	Pregunta	P	Planes/Hijas

*Posición de B:* la pregunta de 49 orienta evaluativamente los dos relatos posibles del pasado: uno negativo y otro positivo. En su caso, la pregunta retórica le permite introducir una descripción narrativa de su experiencia: *los mejores años de mi vida, feliz de haberlos vivido así, de haber elegido a C.* Los

actos de habla que la definen marcan una perspectiva personal de B respecto a esa experiencia (no la de su marido, como ocurre en el caso de A): los procesos de conducta y los relacionales (*fueron los mejores años de mi vida, estoy feliz, haber vivido así, haber elegido a C*) se encuentran claramente vinculados a ella en un rol activo. La selección léxica da cuenta de una evaluación positiva en términos de afecto y juicios.

*Posición de A:* en 52, A realiza el movimiento concesivo de acordar con B en ese relato respecto de su propia experiencia. Esta aceptación de una versión positiva de su historia responde más a una necesidad de reforzar su rol de buena madre (o sea, de alguien que es capaz de no hablar mal de su matrimonio) que de un acuerdo respecto de su pasado ya que, inmediatamente después, vuelve a marcar lo negativo. Su respuesta nuevamente propone el punto de vista del ex: *el otro te diga que vivió en una cárcel hasta que se soltó, se libró de la bruja*. Los verbos dan cuenta del rol agentivo del marido, pero no de ella. Las opciones léxicas la ubican a ella nuevamente en un rol negativo polarizado (*bruja, cárcel*) que repone la versión del marido. El rol de víctima vuelve a acentuarse a través del estilo indirecto: ella sólo reproduce lo que él dijo y frente a eso sólo puede sentirse mal. A apela a la indirección como estrategia para desautorizar a su ex marido: su evaluación no es explícita pero sí invocada (Martin y White, 2005). Su interlocutora sólo puede hacer una lectura negativa respecto del marido, en la medida en que el relato de los hechos la coloca en rol de observadora de hechos concretos.

En esa estrategia colabora la descripción con la que cierra la secuencia: *se puso dos mil aros tipo barakus (t.54), y se tiñó el pelo por las canas (t.54)*. La imagen decadente y caricaturizada del ex marido termina por configurarlo como alguien inmaduro, que no acepta la edad que tiene. En los turnos 55 a 59, B lexicaliza esa imagen, reforzando esa construcción a partir de apreciaciones y juicios que polarizan por colocación (Halliday, 2004) la estigmatización del

ex marido (*adolescente, pitopausia*) y de marcos de interpretación que intensifican esa mirada (*me muero*) y la explícita.

Como vemos, en la configuración textual de los roles e imágenes de A y su ex marido, B aporta buena parte de la significación en la medida en que evalúa y contextualiza lo dicho por A, reforzando (no refutando) y apoyando sin críticas la construcción de su amiga. En ese proceso también se define en relación con su amiga en rol incondicional. Este contrapunto va co-construyendo las distintas facetas de las personas involucradas en la conversación.

En el tercer momento, B mantiene ese rol respecto de A, pero para diferenciarse adoptando una posición diferente como mujer.

63	B	(i) Bueno, C. hace gimnasia, (ii) tiene unos tubos bárbaros, (iii) toma sol y (iv) se cortó el pelo.	Narrativa	P	Ex
64	B	(i) Está divino y (ii) con otra (divina)	Evaluación	P	Ex
65	B	(i) Ah, se fue a cuba (ii) y no dio informaxción acerca de su paradero durante 5 días. (iii) El padre llamó a la embajada. (iv) Un quilombo	Narrativa/Evaluación	P	Ex
66	A	(i) qué loco! y (ii) no te importa nada?	Acuerdo/Pregunta	P	Ex
67	B	(i) las nenas se van con mi hermana a Vedia. (ii) Se aburren mucho.	Narrativa	P	Hijas
68	B	(i) Yo, mañana hago lo de todos los días, trabajo y (ii) acostarme temprano. (iii) Una señora muy de su casa, lamentablemente	Narrativa/Evaluación	P	B/planes
69	B	(i) me jode, (ii) pero tengo que pensar en mí	Evaluación	DP	Ex
70	A	(i) ah, yo (ii) porque lulita quiere hace mucho ver a tus hijas	Justificación pregunta	P	Hijas
71	B	sí, me encantaría.	Respuesta/Acuerdo	P	

Frente a la definición que realiza A en 54, B plantea una imagen completamente contrapuesta acerca de su ex marido. A lo define desde una imagen apolínea: lo presenta a partir de procesos y atributos apreciativos, positivos, vinculados a la salud (*C. hace gimnasia, tiene unos tubos bárbaros*) y a la belleza (*toma sol, se cortó el pelo, está divino*), y a través del relato, en un rol masculino prototípico de hombre de mundo (*se fue a Cuba, está con otra (divina)*). La segmentación del turno en entradas marcan los distintos argumentos que pautan el cambio positivo en la vida de su ex. Esta secuencia descriptiva no sólo contrapone una versión completamente opuesta a la que presentó A, sino que le permite a B colocarse en un rol comunicativo diferente: su relato la posiciona como una narradora objetiva, no tendenciosa, que es capaz de sobreponerse a la historia personal para poder plantear una visión que haga justicia de la situación. En esta descripción se produce el primer distanciamiento claro de B respecto de su amiga. El segundo se produce en el turno 68, en el que B se define a partir del trabajo: a diferencia de A, que no tiene empleo, ella es una señora de la casa (o sea, buena madre) pero que trabaja para mantenerse. Por último, en 69, A termina de configurar, en términos valorativos esa imagen de mujer sensible (*me jode*) y, a través de la modalidad (el deóntico *tengo que*), su contracara madura, fuerte, que no está pendiente del marido para vivir feliz.

En términos comunicativos, esta conversación nos muestra dos roles contrapuestos en términos de los relatos y los roles que asumen al respecto: A cumple un rol mayoritariamente epistémico (Bruner, 1998): no actúa pero evalúa lo que sucede, aporta su perspectiva respecto de lo que dice; B, asume no sólo un rol epistémico (fundamentalmente respecto de los relatos de su amiga) sino también agentivo (se presenta en los relatos como quien realiza las acciones e impone su punto de vista respecto de su imagen y su historia personal).

Esta contraposición se mantiene en el plano de las representaciones discursivas que ambas construyen para sí: A en un rol pasivo, narrada por otro, desvalorizada por ese relato, en un rol tradicional de mujer dependiente del marido y cuyo rol fundamental es el de ser madre. B desde una posición de mujer que ejerce la maternidad, pero que es autónoma y que trabaja.

En este contrapunto polarizado (negativo/positivo) también se construyen las imágenes de los maridos. B se convierte en una suerte de espejo de A, reforzando el rol de su interlocutora (también es madre, también tiene un ex) con respecto a su marido, pero se contrapone a ella en el sentido de presentar un rol de mujer diferente (no es víctima). La figura de B resulta crucial porque puede evaluar desde la posición de alguien que conoce el tema pero con objetividad ya que no forma parte de la situación. Es ella la que fija finalmente la interpretación negativa del ex.

La estrategia de *co-construcción*, en este caso, es clara y tiene como finalidad, deconstruir y desautorizar la versión que el *ex* realiza de A y, a la vez, configurar una imagen de él que lo deslegitime. Como efecto secundario, esta narración permite a) reforzar la identidad de A como mujer, buena persona y madre, b) ubicar a B en un rol alternativo de mujer, madre y ex, posicionándola en contraste con su amiga.

Los recursos a partir de los cuales se articula esta estrategia en este ejemplo tienen que ver con la confluencia en el relato del uso del a) discurso referido (indirecto), b) los argumentos *ad-hominem*, y c) una configuración gramatical sustentada en procesos verbales y en valoraciones (juicios y apreciaciones) que definen un rol negativo del ex.

Como pudimos ver, la identidad en este ejemplo resulta del trabajo en conjunto de las dos participantes, en el que la negociación de los significados no pasa por la contraposición ni la refutación, sino por la *co-construcción* solidaria orientada evaluativamente hacia un mismo fin.

## SOL Y MARU

El caso que presentamos a continuación da cuenta del uso de la misma estrategia referida a un tercero ausente. La conversación se da entre dos compañeras de trabajo, redactoras de una empresa de contenidos web en la que trabajan *free lance*. Tienen aproximadamente 30 años; son profesionales y madres. En esta situación particular, una de ellas está en la oficina y se comunica por chat con la otra que está en su casa. Para comprender los roles que asumen las participantes debemos tener en cuenta las particularidades que adopta esta conversación: el chisme.

Bergmann y Luckmann (1994) consideran el chisme como un género discursivo estructurado, que posee características más o menos estables. En primer lugar, por el tema: es un relato que reconstruye episodios de la vida de un tercero. En segundo lugar, por la relación social que lo define, que involucra a la persona que cuenta el chisme, la persona que lo escucha y el objeto del chisme -la tercera persona ausente-. Estos autores señalan ciertas restricciones respecto a estos roles: no cualquiera puede pronunciar un chisme en cualquier situación; es necesario que los interlocutores se conozcan y que ambos compartan cierta información sobre el objeto del chisme, o sea, la víctima. Otro rasgo estable de este género discursivo es lo que se denomina “la no presencia del tercer participante”, es decir, la víctima no puede estar nunca presente ni activa ni pasivamente en la conversación. Esto se vincula con la privacidad del suceso relatado: aquello de lo que se habla es algo que no es público y que debe mantenerse oculto: son cuestiones íntimas o privadas<sup>171</sup>.

---

<sup>171</sup> Por otra parte, debe tenerse en cuenta la importancia etnográfica del chisme. Este género presenta una discrepancia entre lo que se prescribe en público y lo que se hace en privado. Es un género cargado de valores sociales negativos y, por tanto, suele ser visto como una violación a los buenos modales, como una forma de descortesía. En este sentido, lo interesante es observar si las personas ignoran esta condena pública del chimento o si la tienen en cuenta y de qué forma. El hecho de que en efecto la tienen en cuenta se puede observar en las precauciones que los hablantes toman a la hora de contarlo. Por esta razón se realiza una serie de acciones que buscan establecer las condiciones idóneas para la realización del chisme: cuánto sabe su interlocutor acerca del objeto del chisme, si este comparte su mismo marco moral, etc. Se puede decir que estas acciones

Como toda narración, los chismes narran un evento pasado en el que se busca acentuar lo extraordinario, lo inesperado, lo no convencional o, incluso, lo inmoral del suceso. Por esto, requieren desplegar recursos de autenticación que presente a la información como creíble y confiable. El chisme como otros tipos de narración incluye fragmentos evaluativos, que pueden referirse a la indignación moral que causa el evento relatado, también pueden ser indicaciones de cómo se espera que se interprete el chimento o pueden ser especulaciones acerca del porqué del suceso y los motivos que tuvo la víctima. A continuación presentamos el ejemplo 8:

1	Maru	hola Sole, cómo estás?
2	Sol	hola maru!, estoy bien y vos?
3	Sol	Recién vino tu demonio de tasmania y
4	Sol	preguntó por vos
5	Maru	estoy yendo para allá
6	Maru	qué quería
7	Sol	tambien te llamó daniel
8	Sol	ni idea que quería, pero cuando le dije que
9	Sol	todavía no habias llegado, se fué golpeando las paredes...
10	Maru	tan mal?
11	Sol	no, mal no, pero desilusionado,
12	Sol	querés que le diga que estás llegando?
13	Maru	sipi, por favor...
14	Sol	ok, no te rias cuando lo veas...
15	Maru	por?
16	Sol	se volvió loco, se entresacó pelo y parece
17	Sol	10 años más viejo
18	Maru	QUE!!!!
19	Sol	no sabés lo que parecía a la mañana, vino
20	Sol	con el poco pelo que le quedó mojado, era un horror,
21	Sol	tuve que mirar para otro lado porque sino
22	Sol	me reía en la cara
23	Maru	Está re freak
24	Sol	Sí pobre y es el mas normalito
25	Maru	Sí, si lo comparás con X es el Ghandi pero está reloco
26	Sol	Te entraste de la de la sala de edición???
27	Maru	No, qué pasó
28	Sol	X se la garchó a D en la sala de edición
29	Maru	No mientas...
	Sol	No miento, desaparecieron y de repente se escucharon ruidos
30		raros
31	Maru	No jodas, X no se la garcha a D ni con un palo si es un bagayo
	Maru	Fea como un susto, por no decir decadente con esas blusas de
32		encaje de nylon, puaj, da asquito, seguro que debe tener un olor

---

conforman las pre-secuencias del chisme. La moralidad del chisme también se ve en su intento de generalización. El evento que se cuenta se debe interpretar como típico del carácter del objeto del chisme, el cual es, por tanto, identificado como un tipo social.

- a chivo...
- 33 Sol Sos mala, che... Te digo que fue así, incluso pusieron la música fuerte para q nadie escuchara pero después
- 34 Sol Cuando salieron, estaban re desenchajados, ella con unos moretones raros
- 35 Maru Moretones??? Tna rápido?
- 36 Sol Y la ropa fuera de lugar
- Sol Bueno, eso dijeron, capaz que eran marcas, que se yo un puterío de aquellos
- 37
- 38 Sol Lo peor es qu la que estaba re mal era pato
- 39 Sol Porque parece que él le tiraba onda
- 40 Maru No sé quien es
- 41 Sol La que liquida los sueldos
- 42 Maru Ah, esa... tiene cara de brava
- 43 Sol Re brava
- 44 Sol bueno, viviendo al tema que hago
- 45 Maru Decile q voy para allá
- 46 Maru Que el día que me ponga en blanco voy a la hora que el quiere
- 47 Sol Eso decícelo vos
- 48 Maru Tenés razón, beso
- 49 Sol Beso y trae el disquito qu te grabó Daniel
- 50 Maru Bueno, te lo llevo.

Desde el inicio, se puede reponer la relación simétrica que existe entre ambas en términos de afecto poder y distancia social (Poynton, 1990). La informalidad de la conversación indica la paridad en el plano de la relación interpersonal. El tema está vinculado al ámbito de trabajo y, en particular a sus compañeros y jefes. Respecto de estos últimos podemos reconocer dos estrategias de construcción de la identidad: una que apela a la caracterización de la persona por asociación a los dibujos animados y otra a través del chisme. En ambos casos podemos observar la distancia afectiva de las dos respecto de esos personajes.

#### *La reconstrucción del demonio de Tasmania*

- 3 Sol Recién vino tu demonio de tasmania y
- 4 Sol preguntó por vos
- 5 Maru estoy yendo para allá
- 6 Maru qué quería
- 7 Sol tambien te llamó daniel
- 8 Sol ni idea que quería, pero cuando le dije que
- 9 Sol todavía no habias llegado, se fué golpeando las paredes...
- 10 Maru tan mal?
- 11 Sol no, mal no, pero desilusionado,
- 12 Sol querés que le diga que estás llegando?

- 13 Maru sipi, por favor...  
14 Sol ok, no te rias cuando lo veas...  
15 Maru por?  
16 Sol se volvió loco, se entresacó pelo y parece  
17 Sol 10 años más viejo  
18 Maru QUE!!!!  
19 Sol no sabés lo que parecía a la mañana, vino  
20 Sol con el poco pelo que le quedó mojado, era un horror,  
21 Sol tuve que mirar para otro lado porque sino  
22 Sol me reía en la cara  
23 Maru Está re freak  
24 Sol Sí pobre y es el mas normalito

La descripción de Sol, en 3, del “*demonio de Tasmania*” opera como marco de interpretación (Goffman, 1974; Goodwin, 1995) que anticipa la descripción posterior, que identificará al sujeto al que se está refiriendo, en los turnos 9, 11, 14, 16 y 17. El personaje de dibujos animados de la *Warner Brothers* que representa al animal que devora todo y que se desplaza arrasando con todo lo que encuentra a su paso condensa las descripciones posteriores (“*se fue golpeando las paredes*”, “*se entresacó pelo y parece 10 años más viejo*”, “*vino con el poco pelo que le quedó mojado, era un horror*”). Este encuadre se ve reforzado por el tratamiento modal y evaluativo (Halliday, 2004; Fairclough, 2003; Martin y White, 2005) que van haciendo las participantes, no sólo con respecto a la persona a la que hacen referencia, sino también al modo en que deben interpretar lo que se dice. Junto con el primer marco interpretativo que se introduce con el “*demonio de Tasmania*”, van surgiendo otros que también fijan esa interpretación. Así, en 10, la pregunta (“*tan mal?*”) conduce el significado hacia una interpretación negativa. La respuesta en 7 indica el alcance de esa interpretación (“*no, mal, no pero desilusionado*”). En 14, vuelve a incorporar un nuevo encuadre con “*no te rías cuando lo veas*” que opera como marco prospectivo de evaluación de la descripción que realiza a continuación y que culmina con una evaluación explícita polarizada (“*un horror*”).

Este proceso de presentación del jefe se realiza a partir del diálogo de las protagonistas que van ajustando y negociando esa significación. Las

apreciaciones (Martin y White, 2005) de Maru reponen la valoración implícita en la descripción que realiza Sole. En el cierre de la secuencia a través del juicio en el turno 25 (*es el más normalito, es el Ghandi pero está reloco*), la selección léxica opera como condensación de la valoración despectiva de la persona y anticipa la polarización que se va a dar en la secuencia siguiente respecto de X, el otro jefe.

### *La reconstrucción de X y D*

Respecto de X, la estrategia opera de manera inversa: Sol da la información y Maru pone en cuestión esa versión, colocándose un rol de superioridad moral respecto de Sol:

- |    |      |                                                                                                                                          |
|----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 | Sol  | Te entraste de la de la sala de edición???                                                                                               |
| 27 | Maru | No, qué pasó                                                                                                                             |
| 28 | Sol  | X se la garchó a D en la sala de edición                                                                                                 |
| 29 | Maru | No mientas...                                                                                                                            |
| 30 | Sol  | No miento, desaparecieron y de repente se escucharon ruidos raros                                                                        |
| 31 | Maru | No jodas, X no se la garcha a D ni con un palo si es un bagayo                                                                           |
| 32 | Sol  | Fea como un susto, por no decir decadente con esas blusas de encaje de nylon, puaj, da asquito, seguro que debe tener un olor a chivo... |
| 33 | Sol  | Te digo que fue así, incluso pusieron la música fuerte para q nadie escuchara pero después                                               |
| 34 | Sol  | Cuando salieron, estaban re desencajados, ella con unos moretones raros                                                                  |
| 35 | Maru | Moretones???                                                                                                                             |
| 36 | Sol  | Tna rápido?                                                                                                                              |
| 37 | Sol  | Y la ropa fuera de lugar                                                                                                                 |
| 38 | Sol  | Bueno, eso dijeron, capaz que eran marcas, que se yo un puterío de aquellos                                                              |
| 39 | Sol  | Lo peor es qu la que estaba re mal era pato                                                                                              |
| 40 | Sol  | Porque parece que él le tiraba onda                                                                                                      |
| 41 | Maru | No sé quien es                                                                                                                           |
| 42 | Sol  | La que liquida los sueldos                                                                                                               |
| 43 | Maru | Ah, esa... tiene cara de brava                                                                                                           |
| 44 | Sol  | Re brava                                                                                                                                 |
| 45 | Sol  | bueno, viviendo al tema que hago                                                                                                         |

El relato define a X a partir de hechos y vínculos con personas que se definen por su inadecuación social, D y Pato. En este caso, el plano ideativo y

su proyección evaluativa es lo que construye la identidad del personaje y desde la modalidad se refuerza su valoración negativa, la posición de ella respecto de ese relato. Lo que define a este jefe, a diferencia del anterior, es su vínculo con mujeres socialmente –estética y moralmente- inadecuadas: *D* y con *pato*. Así, *X se la garchó a D en la sala de edición; (D) es un bagayo; (D es) Fea como un susto; decadente; con esas blusas de encaje de nylon; puaj, da asquito; debe tener un olor a chivo...; le tiraba onda (a pato; (pato) tiene cara de brava; Re brava)*

Las acciones de *X* son materiales (*garchar, tirar onda*) y lo definen en un rol masculino tradicional (de macho, de jefe) y están destinadas a dos mujeres (empleadas, no profesionales) que, en ese relato, son definidas a través de opciones léxicas negativas, de una carga valorativa alta (*fea como un susto, decadente, mal vestida, con feo olor, brava, etc.*).

El relato que realiza *Sole* se introduce a partir de una referencia espacial que es la del ámbito laboral. Esta referencia contextual indica el marco de inadecuación (inmoralidad) de la acción: en un espacio público y ante la presencia de todos. El jefe se “*garchó*” a la empleada en la sala de edición: la descripción de la escena se condensa en la opción léxica que define un registro coloquial y despectivo. Ese cambio de registro abrupto remarca la condena social respecto de lo sucedido.

El contrapunto entre las imágenes de ambos jefes refuerza el contraste moral que existiría entre ellos: por un lado uno que es loco pero que parece *Ghandi* y otro que no es loco pero que tiene una conducta condenable. También el de las empleadas: *Sol y Maru*, por un lado; *D y Pato*, por el otro).

La construcción de los jefes les permite a ellas como empleadas definir un lugar moral particular: el primero es *loco* y las tiene en “negro” pero no tiene relaciones sexuales con sus empleadas. El segundo aparenta ser “normal” pero tiene relaciones sexuales con empleadas como *D y Pato*, en la oficina.

El trabajo en conjunto de ambas participantes es diferente en cada caso, no sólo por las opciones textuales que eligen (por un lado, la descripción, y por el otro, la narración), sino por las posiciones que ambas adoptan: en el primero de los casos la construcción es consensuada y aceptada por ambas; en el segundo de los casos el relato de Sole es continuamente rechazado retóricamente por Maru pero no es refutado. Este trabajo cooperativo puede verse, además, en el uso estratégico de recursos multimodales como la fragmentación del turno en distintas entradas (ts. 2 y 3; 7, 8 y 9, etc.), las mayúsculas como marcas de énfasis, los puntos suspensivos y los demás signos de puntuación. En estos recursos puede relevarse parte de la intencionalidad de los participantes.

En este trabajo sobre las personas, la estrategia de co-construcción es central y se puede observar claramente en dos secuencias: de 26 a 37 cuando se define a D y de 38 a 43 cuando se lo hace respecto de Pato. En ambos casos, esa construcción también configura indirectamente a ambos jefes. Veamos cada secuencia en detalle:

En el turno 26, se introduce la secuencia del chisme. La alternancia en los turnos de Sol y Maru marca el proceso de co-construcción en el que los roles discursivos son complementarios: Sol repone la información ignorada y Maru la pone en cuestión aunque no desde una posición refutativa sino a partir de información que repone un estado de cosas particular: en el turno 29 y en el 31, pone en cuestión los datos de Sol no porque no sean posibles sino porque hay condiciones en ese relato que no son verosímiles: por ejemplo, que X esté con una persona fea (*D es un bagayo*). La información que Maru aporta para fundamentar su posición es retomada por Sol para confirmarla (*Fea como un susto...*) y continuar con su relato en 32.

La objeción de Maru, entonces, condensa la valoración negativa de D que da lugar a la descripción de Sol en 32. En ese par dialógico (31 y 32) Maru y Sol co-construyen a D por acuerdo tácito en el plano interaccional (en 32 Sol

reafirma lo dicho por Sol en 31), y por la incorporación de nuevos atributos de D que expanden la síntesis que hizo Maru en 31, en el plano ideativo; por el posicionamiento explícito de Sol en coincidencia como Maru, en el plano valorativo. Veamos:

	Interaccional	Ideativo	Evaluativo
Maru (t. 31)	Rechazo por fundamentación	(D) <i>bagayo</i> (X) <i>no se la garcha ni con un palo</i>	Apreciación negativa
Sol (t. 32)	Aceptación	(D) <i>fea como susto</i> (D) <i>decadente</i> (D) <i>con blusas de encaje de Nylon</i> (D) <i>olor a chivo</i> (D) <i>da asquito</i>	Apreciación negativa

La no coincidencia entre Maru y Sol que se da en el plano del relato, desaparece en la descripción que define a D.

La segunda instancia de co-construcción se da del turno 38 al 43 respecto de Pato. En este caso, la configuración ya supone la veracidad del chisme porque Maru no lo vuelve a cuestionar. La definición de Pato no es detallada pero se condensa en una síntesis que explicita la condena moral respecto de ser sexualmente activa (*brava*).

Como vemos, en esta secuencia, la identidad de las distintas personas se configura en diferentes planos y a través de diferentes recursos textuales:

a) Las mujeres son descritas: en esa descripción se releva desde lo ideativo, la valoración negativa y el posicionamiento de las participantes, en particular por oposición y distanciamiento (ellas son diferentes).

b) Los hombres son narrados. En este caso, el relato conlleva la valoración negativa se realiza a través del juicio. En el primero de los casos, el juicio encubre una apreciación (*“el demonio de Tasmania”*) es presentado por

sus acciones: *golpear las paredes, volverse loco, entresacarse pelo*). En el segundo de los casos, X, sus acciones se definen negativamente porque están destinadas a personas cuya apreciación es negativa.

El trabajo identitario que se realiza en este ejemplo es múltiple, dinámico y negociado. Según la relación y la posición en que se ubican respecto de los personajes a los que hacen referencia, van definiendo facetas que los estigmatizan o los valoran socialmente. En este esquema, el chisme como narrativa de hechos pasados pero vinculados al presente ofrece una interpretación que justifica el rol y la posición de los que narran, sobre aspectos de su vida y la de los que la rodean.

Estrategia	Identidad	Función	Recursos multimodales que la realizan (verbales, visuales, hipertextuales)	
NEGOCIACIÓN				
CO- CONSTRUCCIÓN	Representaciones y posiciones	Ideativa  Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas	Posiciones complement arias <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: Juicios, apreciaciones y afecto (léxico y sintagmas valorativos)/Modalidad epistémica y deóntica.</li> <li>• Visuales: Puntuación, emoticones.</li> </ul>

#### LOS RECURSOS MULTIMODALES COMO CLAVES DE LA NEGOCIACIÓN

Como vimos en los casos tratados en este capítulo, el grado de conocimiento común, los supuestos compartidos repercuten en las estrategias elegidas. En el chat este aspecto adquiere un grado crítico en la medida en que los recursos con los que contamos en la comunicación cara a cara no están presentes. Sin embargo, esta restricción refuerza la importancia de lo multimodal en estos entornos en los que las convenciones que repone la escritura, las imágenes, los emoticones y otros recursos visuales que aportan los *softwares* permiten realizar los procesos de negociación de significados.

En las estrategias de *co-construcción* uno de los recursos multimodales que colabora de una manera particular es la segmentación de los turnos para indicar no sólo los matices que en la conversación cara a cara marca la entonación, sino para articular ese movimiento conjunto (si se quiere mayéutico) y negociado de configuración identitaria que involucra a los interlocutores. Veamos algunos ejemplos. El caso que presentamos a continuación, es una conversación entre dos personas que tienen una relación amorosa, aunque no conviven. El grado de conocimiento mutuo es alto, lo que se pone en evidencia en una conversación casi ritualizada, en la que ambos participantes parecen saber lo que su interlocutor va a responder o qué espera que responda. Esta charla se produce después del reencuentro de ambos, luego de que una pelea los tuviera distanciados por unos días.

1	A	me decís que me ibas a llamar anoche
2	A	te pregunto qué me ibas a decir
3	A	y después me salís con cualquier cosa
4	A	cómo se llama eso?
5	B	perder el hilo de la conversación
6	B	irse para el lado de los tomates
7	A	bien
8	B	tener una mente retorcida
9	A	no
10	A	es evadir una respuesta
11	A	pero bueno dejálo ahí
12	A	se ve que no querés decirmelo
13	B	A, por que te quería llamar?
14	A	y está bien
15	B	esa es la pregunta?
16	A	no sé
17	B	para decirte que me sentía muy contento
18	A	gracias
19	B	y que me encantó estar con vos
20	B	(aun a riesgo de que esto quede en el History)
21	A	Me cuesta creerte y que problema hay con el history
22	B	Es un riesgo para mi
23	B	Que no me importa
24	A	Sos un jiodido, como pensas eso
25	A	Perdóname pero me voy, me siento mal
26	B	No entiendo porque te enojas si lo que te digo es lindo
27	A	Ya no doy m{as, me cans{e de esto
28	A	No es lindo y me voy hablamos otro día
29	A	chau
30	B	Espera, no quiero hablar otro día, hablemos ahora
31	A	No puedo estoy con los chicos y está mi papá
32	B	Bueno pero hablemos
33	A	Sí, chau

34	B	Gracias beso y no pienses así de mi yo te quiero
35	A	Yo ya no pienso

Acá, el movimiento dialéctico que se da entre A y B pone en evidencia el trabajo compartido de construcción de la conducta de B.

Podemos decir que de 1 a 4 se constituye un turno (conformado por cuatro entradas de texto) y que la distribución secuencial responde a la necesidad de marcar un ritmo de lectura particular. Esta distribución fraccionada del turno incide en el plano de organización textual y también en lo interpersonal, en el sentido en que esa disposición versificada del texto establece las pausas que indican cómo debe leerse ese texto y quien dirige el diálogo, en la medida en que distribuye los espacios del habla. En este caso, A en 1 y 2 reproduce intertextualmente las voces de un diálogo anterior entre A y B, en 3 lo reformula al agregar información nueva (“y después me salís con cualquier cosa”) y, al hacerlo, plantea una nueva interpretación de lo dicho con la que interpela a B (“cómo se llama eso?”). Podemos decir que 1, 2, 3 y 4 conforman un único turno, que es cedido en 4, a través de la pregunta. Esta secuenciación del turno en diferentes entradas opera retóricamente, definiendo los espacios de la negociación y de la construcción compartida del diálogo. El participante despliega su posición y cuando termina de definir le asigna el turno a su interlocutor. Este fenómeno se reitera en otras partes de la interacción, por ejemplo en 10, 11 y 12, o en 17, 19 y 20). B, en 5, toma el turno para responder introduciendo la secuencia de negociación con A. Las respuestas que se dan en 5 y 6 son aceptadas por A, pero 8 y 9 son rechazadas. Esta secuencia pone de relieve el rol de A como la persona con autoridad moral para fijar tanto el significado como la interpretación interpersonal de las respuestas y de la conducta de B (ver por ejemplo, 11 y 12). Esta distribución del texto configura al diálogo y, a la vez, expone el tipo de relación interpersonal que mantienen los dos.

Podemos decir que esta secuenciación opera modalmente, ya que a través de ella el hablante/escritor pauta el modo de lectura; introduce una cadencia particular que orienta la interpretación del texto y que define los roles de los participantes. Este fenómeno fue observado por Halliday (2004) con respecto a otros géneros discursivos escritos como los poemas o las canciones. Por otro lado, Kress (2003) observa que la puntuación –y nosotros incluimos aquí también la distribución espacial y rítmica del turno de habla– traslada el marco de realización del texto en su forma oral –que se asienta sobre el uso de la voz y que se manifiesta en el ritmo, el acento y la entonación– a otro, el de la escritura, que reproduce esa cadencia del habla a través de la distribución espacial y el uso de dispositivos gráficos como las mayúsculas y los signos de puntuación (de interrogación, de exclamación, puntos, comas, puntos finales, etcétera). Estos recursos reponen gráficamente las pautas de realización oral de la conversación, como referencia metatextual y pragmática de la actividad que están llevando a cabo.

Un caso diferente de *co-construcción* en el que se apela también a este recurso es el que presentamos a continuación. En este ejemplo, los que conversan son dos adolescentes (15 años), que son primos. Viven en dos lugares diferentes (él en Salto, un pueblo de la provincia de Buenos Aires, y ella en la Capital). Mantienen una relación cotidiana a través del chat.

- |    |                                                      |                                        |
|----|------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1  | Cata dice:                                           | al fin... te estaba esperando          |
| 2  | Cata dice:                                           | cómo hago para cortarle todo al turco? |
| 3  | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | decile turquito                        |
| 4  | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice: | no da mas esto                         |
| 5  | Cata dijo:                                           | jajajajaja                             |
| 6  | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | sos re buen pibe y sos buenismo! pero  |
| 7  | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | en este momento estoy en otra          |
| 8  | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | decile asi                             |
| 9  | Cata dijo:                                           | jajaja me va a matar                   |
| 10 | Puerquito embarrado con salsa                        | naaa boluda                            |

- |    |                                                      |                                             |
|----|------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|    | de tomate y RON! dice:                               |                                             |
| 11 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | mandale un sms al estilo de salto           |
| 12 | Cata dice:                                           | jajaja armámelo                             |
| 13 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice: | hola pablo, estoy muy confundida, y         |
| 14 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | sinceramente no quiero nada con nadie!      |
| 15 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | un besito la pase bien con vos!             |
| 16 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dijo: | sos un pibe de oro! listo                   |
| 17 | Cata dice:                                           | JAJAJAJAJAJJA                               |
| 18 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice: | soy groso ;)                                |
| 19 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice: | peor seria que le pongas como con Sofía, JA |
| 20 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice: | no quiero tener nada mas con vos!           |
| 21 | Cata dice:                                           | jajajajaj                                   |
| 22 | Cata dice:                                           | muy bueno, jajajajja                        |
| 23 | Cata dice:                                           | te dejo, después te cuento ;)               |
| 24 | Puerquito embarrado con salsa de tomate y RON! dice: | dale chau                                   |

Aquí, los primos conversan sobre la relación sentimental de *Cata* con *Pablo* (novio de ella y conocido de *Puerquito*). El varón pauta a través de la segmentación que realiza del turno el modo en que *Cata* debe leer el texto. Lo que en la conversación cara a cara se indicaría a través de pausas, entonaciones, volumen de la voz, movimientos, gestos, miradas, etcétera, en este caso, lo realiza a través de la disposición gráfica del texto: la organización textual en entradas estratégicamente fraccionadas, los signos de puntuación, las mayúsculas, los alargamientos de vocales y consonantes, los emoticones.

En ese proceso va construyendo aspectos de la identidad de ambos. Aquí el proceso básico pasa por la presentación (a través de la ficcionalización de diferentes escenas) diferentes roles: el que asume *Puerquito* como experto en artes amatorias, el que le tocó asumir cuando la novia lo abandonó; el que deberá adoptar *Cata* cuando deje a su novio, el del *turquito*. Así, introduce el discurso que es aceptado y consensuado por su prima. El rol de *Cata* es el de fijar los valores al discurso de su primo. Vemos, entonces, que en 2 *Puerquito*

inicia la exposición de un repertorio de los modos diferentes con los que *Cata* puede dejar a su novio. El primero, que se inicia en 2, introduce un diálogo hipotético entre *Cata* y su novio que se realiza en estilo directo. *Puerquito* asume el rol de *Cata* y abre la supuesta interacción entre ambos con el vocativo “*turquito*”. En 3, 5 y 6 va completando la secuencia para indicar en 7 el cierre del turno (con la repetición del mismo verbo con que la inició) y el pase de turno a *Cata*. En 5, la articulación secuenciada se ve reforzada por el “*pero*” que indica prospectivamente que la frase está incompleta y que se cerrará más adelante, en otra entrada.

Las intervenciones de *Cata* son de apoyo (Eggins y Slade, 1997), confirman el rol de experto de su interlocutor y dan pie para que *Puerquito* vuelva a tomar el turno. En este sentido, la onomatopeya y las mayúsculas (“*JAJAJAJAJAJA*”) funcionan como recursos modales que reproducen la acción de reírse y el volumen con que se lo hace, indicando la actitud del hablante y que operan como claves de contextualización (Gumperz, 1982; Carranza, 1997). En 10, *Puerquito* introduce la segunda secuencia de entradas que se asocia a un tópico particular: “*mandale un sms al estilo de Salto*”; o sea, despedirse de alguien a través de un mensaje de texto por teléfono como suelen hacerlo en Salto, que es el pueblo donde los dos viven. En esta segunda secuencia puede observarse, una vez más, el uso estratégico de los conectores. En este caso es el “*y*” que establece una conexión con la siguiente entrada de texto y el de los puntos suspensivos en 13. A este recurso se le suman otros dispositivos modales gráficos que son fundamentales para marcar la actitud y posición del hablante/escritor, como la puntuación, las onomatopeyas, las mayúsculas y los emoticones. Nuevamente, la alternancia del turno se marca léxicamente (“*listo*”) en 15. Por último, en 18, plantea una tercera posibilidad discursiva para cerrar el noviazgo (que es la propia) de la que él ha tenido experiencia directa y que lo posiciona en un rol de autoridad sobre el tema. En este caso, el “*JA*” como expresión pragmática (Carranza, 1997) opera como mitigador del ataque a su propia imagen positiva que se introduce en la

entrada siguiente cuando aclara el modo en que *Sofía* lo dejó a él.

La distribución versificada de las entradas que conforman el turno de habla impone un tiempo particular de lectura (el de cada entrada de texto en la pantalla), una disposición particular de la información y la evocación de un determinado tipo de patrón entonacional y rítmico. En este caso, por ejemplo, la apelación a fórmulas convencionalizadas (las rupturas amorosas típicas de adolescentes), ritualizadas socialmente, repone por intertextualidad una determinada entonación, gestualidad, movimientos, etc. *Puerquito*, en la actualización de estas tres modalidades convencionalizadas, expone el repertorio discursivo típico del que hacen uso los miembros de su grupo cuando dejan a sus parejas.

En este capítulo vimos la relación complementaria que se da en el chat entre el grado de conocimiento mutuo y la configuración de la identidad. En los casos que tratamos en el Capítulo 5, la principal tarea a la que se enfrentaban los participantes era la de acceder a la dimensión desconocida, a un otro del que ni siquiera se puede relevar la información que nos brinda la inmediatez de la presencia física. En cambio, en las estrategias presentadas en este capítulo, la principal actividad identitaria que se realiza tiene que ver con la negociación de una identidad dada, supuesta, establecida, pero que la interacción con el otro actualiza y modifica. Estas estrategias también se dan en las interacciones no mediadas, o sea, no son exclusivas del chat, a diferencia de las planteadas en el Capítulo 4. Esta labor dinámica y compartida puede suponer el acuerdo o la divergencia, pero siempre se configura en la relación y en la negociación entre las partes que participan del diálogo.

## CAPÍTULO 7

### CONCLUSIONES

En esta tesis nos propusimos analizar y explicar algunos de los cambios fundamentales que se introdujeron en el uso del lenguaje a partir de la aparición del chat, que permiten observar el modo en que las transformaciones sociales y culturales producidas por la Globalización han impactado en la dimensión interpersonal del lenguaje y configurado estrategias discursivas particulares respecto de la identidad social de los participantes.

Con este fin, se realizó una muestra representativa y variada de 30 textos de diferentes canales de chat, que dan cuenta de interacciones entre personas que iniciaron su relación a través de estos medios, y de personas que se comunicaban a través de estos canales pero que se conocían previamente. Esto permitió no sólo dar cuenta del género, sino también analizar cómo influye el conocimiento entre las partes para la construcción de la identidad discursiva.

#### GÉNERO DISCURSIVO:

Como dijimos al inicio de este trabajo, dada la novedad y la escasa bibliografía sobre el tema, debimos definir, en primer lugar, el tipo de género discursivo que constituye nuestro objeto de análisis. En ese sentido, consideramos que uno de los aportes fundamentales de esta tesis es la descripción de las características contextuales y textuales, como un género discursivo en sí mismo. A continuación, presentaremos una síntesis de los rasgos contextuales relevados más prominentes.

Contextuales	<p>El chat como forma mediada de acción se desarrolla en una <i>comunidad</i> definida como <i>red</i>: configurada en su dimensión material como una <i>red</i> de computadoras interconectadas; en su dimensión social, por la <i>red</i> de personas que interactúan a través de ellas; y en su dimensión textual, por el hipertexto, es decir, una <i>red</i> no secuencial de nodos textuales. Estas redes de relaciones sociales se materializan y reproducen a través de los discursos que los mismos sujetos producen y ponen en circulación. Las <i>comunidades red</i>, entonces, configuran <i>comunidades discursivas</i>. La mediación que establecen las tecnologías en estos contextos y que le otorgan un lugar central al lenguaje como soporte material de esta dimensión.</p>
	<p><i>Tiempo y espacio global</i>. La mediación de las nuevas tecnologías de la comunicación da lugar a formas de relación social en tiempo real entre personas que participan simultáneamente en una dimensión compartida, aun cuando se encuentren en espacios geográficos distantes y en tiempos cronológicos diferentes.</p> <p>Las relaciones sociales se realizan en distintas dimensiones espacio-temporales. Estos espacios, además, entrecruzan una instancia <i>pública</i> (las salas para chatear son espacios virtuales y públicos de interacción con los otros), y una <i>privada</i>, la instancia de un sujeto que conversa solo frente a una pantalla, en un espacio de intimidad y privacidad. Este aspecto incide profundamente en los rasgos genéricos, entre otras cosas, al habilitar temas vinculados a lo personal.</p>
	<p>El <i>anonimato</i>: es uno de los condicionamientos contextuales más relevantes de la interacción. Entendemos como <i>anonimato</i> a la imposibilidad de asignar una identidad referencial, un cuerpo que identifique a una persona, una identificación individual y única, equivalente a la de la identidad civil o pública legalmente establecida.</p>

Respecto a su configuración textual, en el capítulo 1 de esta tesis justificamos los aspectos aparentemente contradictorios del chat como género conversacional vinculado a la escritura. Para ello, partimos de la relación entre la esfera de la acción social, las características de la actividad y el medio en que se lleva a cabo, y desde este punto de vista explicamos sus rasgos más representativos: la escritura, la multimodalidad y la intertextualidad. En estos aspectos, por otro lado, se manifiestan las transformaciones sociales y culturales que han provocado la inserción de las nuevas tecnologías en la vida cotidiana. En ese sentido, definimos las siguientes características del chat:

<p>Textuales</p>	<p><i>Escritura</i></p> <p>Los cambios sociales y culturales que se producen con el ingreso de las nuevas tecnologías como medio de comunicación dieron origen a conversaciones mediadas que convirtieron a la palabra escrita en un recurso semiótico de expresión verbal. Éstos repercuten en las formas tradicionales de la conversación y moldean un nuevo género que adapta las propiedades de otro más cotidiano y directo (la conversación cara a cara) de un modo plástico y dinámico.</p> <p>El pasaje de la escritura -desde el medio del libro o la página impresa a la pantalla- supuso a la vez cambios en este modo que aparece simultáneamente como modo visual estático (imagen) y como modo visual dinámico/temporal (texto).</p> <p>Estas conversaciones, entonces, se organizan por turnos en que los textos escritos ingresan como un producto cerrado, estático, visual, pero que son procesados en forma dinámica en la lectura y, posteriormente, en la escritura que exige la respuesta en el siguiente turno. La interactividad que supone el intercambio simultáneo de textos transforma esa escritura en un proceso interactivo y dinámico.</p>
	<p><i>Multimodalidad</i></p> <p>Por estar mediado por diferentes tecnologías (digital y escrita), en el chat la comunicación extralingüística, tal y como se entiende en su modalidad <i>offline</i>, no existe; por ello, los participantes activan recursos de diferente naturaleza semiótica, fundamentalmente, lingüísticos y visuales, a fin de fijar y negociar la interpretación del discurso.</p> <p>Los recursos multimodales del chat se diferencian de los que se dan en los encuentros cara a cara por las siguientes razones: i) <i>no son simultáneos</i>: la confluencia de lo gestual con lo verbal a un mismo tiempo, por ejemplo, resulta imposible, en la medida en que debe ajustarse a la linealidad de la escritura; ii) <i>no son espontáneos</i>: estos recursos se incorporan por la decisión consciente de las personas que chatean; iii) <i>no son ambiguos</i>: si bien pueden desencadenar diferentes interpretaciones, al ser estereotipados y codificados como expresión de gestos y acciones determinados suelen no presentar mayor ambigüedad en su interpretación.</p> <p>Los principales recursos que operan en tal sentido son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbales: puntuación y referencias meta y paratextuales; reponen la prosodia, el cuerpo ausente y las acciones de las personas</li> <li>• Visuales: emoticones, imágenes, fotos y dibujos; reponen aspectos físicos,</li> </ul>

	<p>emocionales y psicológicos: gestos, acciones, actitudes.</p> <hr/> <p><i>Intertextualidad genérica</i></p> <p>El chat introduce el diálogo a través de la escritura y lo hace con las convenciones de otros géneros, culturalmente incorporados a la sociedad:</p> <p>a) <i>autobiográficos y confesionales</i>, vinculados a la escritura del “yo”.</p> <p>b) <i>textos teatrales</i>: un diálogo a través de un texto escrito, en el que se van desplegando, por turnos, los diferentes interlocutores con sus nombres y en el que las acotaciones externas (las que aparecen en el texto por la activación automática que realiza la computadora) e internas (las que realizan los mismos participantes en el discurso) pautan el modo en que se debe interpretar lo que se dice.</p> <p>c) <i>la conversación</i>: el diálogo en simultáneo, organizado a partir de la alternancia de turnos y entradas, de pares y secuencias; con un número variable de participantes; con secuencias de apertura y de cierre; negociación y proyección temática secuencial e interactiva; confluencia de otras formas discursivas en el marco de la interacción conversacional; déicticos y referencias de las personas del diálogo; uso de procesos verbales; uso de la grafía como recurso modal y contextualizador; abreviaturas.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Las nuevas demandas de comunicación que emergen con el mundo globalizado exigen una interacción social multisituada, que refuerce los vínculos sociales. La tecnología ha dado posibilidad material a conexiones remotas a través de la pantalla y la escritura. La escritura en estos contextos se refuncionaliza, asumiendo ámbitos y actividades que le eran ajenas y, en ese proceso, también se transforma. Los rasgos que definen a esta nueva escritura se superponen con los que definían a la oralidad en los intercambios tradicionales, debido a que se enmarcan en procesos altamente interactivos y dinámicos, como es la conversación. Sin embargo, perviven aspectos y rasgos propios de los usos tradicionales de la escritura en géneros y que se asientan en la dimensión visual de la letra escrita.

A partir de esta descripción y explicación de la actividad discursiva, ya no realizada a partir de distinciones formales, sino de aspectos funcionales e

interactivos, definimos al chat como género discursivo, según las particularidades de la esfera social en la que se inscribe.

#### PROPUESTA METODOLÓGICA

Como dijimos al inicio de este trabajo, uno de nuestros objetivos de esta tesis fue desarrollar una propuesta metodológica para el abordaje analítico de estos nuevos modos de interacción social.

Desde los aportes del análisis del discurso (Lavandera, 1985; Brown y Yule, 1993; van Dijk, 1998; Menéndez, 2000, 2005; Fairclough, 2003) presentamos un modelo de análisis que tuvo en cuenta una aproximación cualitativa, crítica y estratégica. Este análisis correlaciona diferentes planos del discurso: a) un relevamiento etnográfico; b) un abordaje pragmático-interaccional de la conversación, en el que se consideraron formas textuales complejas, como la narrativa o la argumentación; c) la descripción gramatical de los sistemas de transitividad y modo, y su proyección en el discurso a través del sistema de la evaluación; y d) la definición a partir de esos recursos de las estrategias discursivas.

El análisis lingüístico de los textos, a partir de esta propuesta, nos permitió explicar las estrategias discursivas que se utilizan en la interacción para construir la identidad discursiva de los participantes en este género específico del chat.

#### LA IDENTIDAD EN EL CHAT

El análisis de los textos del corpus nos permitió distinguir dos instancias complementarias de la construcción de la identidad: una previa a la interacción y otra que se constituye durante su desarrollo. Cada una de ellas plantea estrategias discursivas específicas.

Así, pudimos reconocer usos sistemáticos en la instancia *previa a la interacción* relacionados con un proceso individual de autoidentificación que cumple una función primordial y constitutiva en el chat: dar entidad a la persona en el discurso, constituirla como sujeto discursivo y configurar la referencia del discurso.

Este aspecto resulta diferencial del chat y de otros géneros mediados por las nuevas tecnologías, ya que no puede observarse en otras prácticas que no sean mediadas. Resulta de las restricciones que impone el contexto, en particular, la mediación y el anonimato. Este último, entendido como la ausencia de datos identificatorios convencionales, como la presencia física, es la condición para el desarrollo de estos aspectos identitarios.

En la instancia previa a la interacción, además, cumplen un papel primordial los recursos multimodales que ofrece el chat como género digital. El lenguaje verbal no es hegemónico como en la interacción, sino que confluye con otros recursos visuales e hipertextuales para configurar fundamentalmente los marcos en los que se llevará a cabo el diálogo.

Una de las estrategias que se realizan en esta instancia es la *nominación*, que define a las personas como una *única identidad a través de la asignación de un nombre* (un *nickname*). En el chat, este proceso es *reflexivo*: la persona se nombra, se da a sí mismo un nombre; y, para hacerlo, elige la forma con que será reconocido e identificado por los demás.

La *nominación* configura la designación a través de un *nickname*, que puede realizarse mediante formas usuales, como los nombres propios o apodos convencionales, o por formas denominativas complejas y multimodales que les permiten expresar aspectos de sí mismos que consideran relevantes.

Asimismo, la *nominación* opera en diferentes planos del discurso y cumple varias funciones: la más importante es la *referencial*. También actúa en

la configuración de una *representación discursiva* de la persona; actúa interpersonalmente como recurso potencial de *apelación* y de *tratamiento* para la interacción.

Estas nuevas formas de *nominación* (*nicknames*) se diferencian fundamentalmente de las formas convencionales del nombre propio por los siguientes aspectos: a) admiten formas discursivas más complejas que una palabra; b) son funcionales a la interacción y contextualmente dependientes; y, fundamentalmente, c) combinan recursos semióticos distintos, multimodales.

Otra de las estrategias es la *individuación*, es decir, la presentación que realiza la persona de sí misma como individuo, en aquellos aspectos, rasgos, valores, experiencias y situaciones que lo definen y lo diferencian (o vinculan) con los demás. Esta estrategia permite observar de qué modo la persona se individualiza a partir de categorías sociales generales.

El corpus analizado nos permitió reconocer categorías semánticas (Pardo, 2005) que articulan esta estrategia: (i) el *nombre*- (que ya fue tratado en el apartado anterior); (ii) el *cuerpo*; (iii) la *historia de vida* o *biografía*, (iv) la *subjetividad* (*sentimientos, emociones, valores, creencias, conocimientos, etc.*); y (v) el *contexto* (*lugar, tiempo*) particular.

Pudimos observar, entonces, que la construcción identitaria fuera del diálogo es realizada por la misma persona y no surge de una interacción directa con otros; sin embargo, opera definiendo los contextos para el intercambio y se proyecta como marco de contextualización en el diálogo, aportando claves para su interpretación.

Por otro lado, el análisis permitió reconocer las estrategias que construyen en el chat en la interacción, en el devenir del discurso que da cuenta de aspectos físicos, mentales, sociales y culturales que los participantes recrean en cada encuentro y que presentan un contexto particular y dinámico.

En esta instancia se dan dos procedimientos básicos que operan en la construcción identitaria: a) la *identificación* y b) la *negociación del sí mismo*.

De este modo, definimos a la *identificación* como un proceso interaccional simétrico de construcción de la identidad basado en la información que aporta la persona y que su interlocutor interpreta. Esta simetría se debe a las dos facetas que presenta este proceso: la que realiza la persona (*presentación*) y la que efectúa su interlocutor (*reconstrucción*). Ambas se articulan, fundamentalmente, a partir de dos estrategias discursivas (Menéndez, 2000; 2005): la *categorización* y la *individuación*.

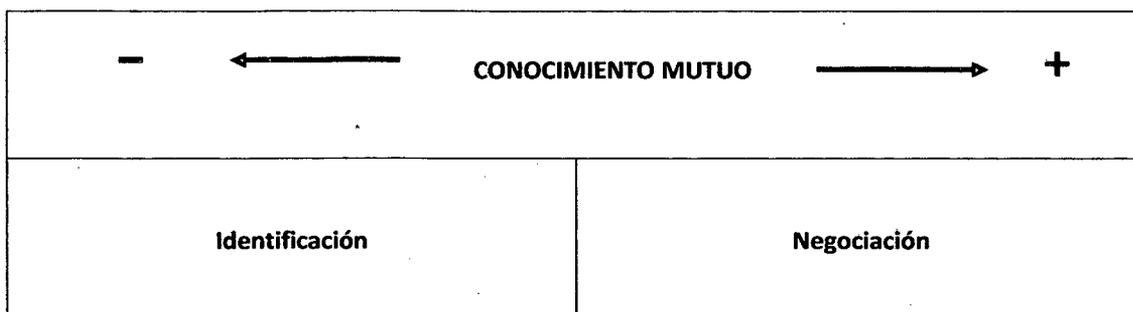
La *categorización* (van Dijk, 1998; van Leeuwen, 1995) es una estrategia que identifica a las personas a través de rasgos y características vinculadas a categorías sociales generales. Es una estrategia fundamental cuando la relación interpersonal recién se inicia y no hay conocimiento común. Las categorías sociales ofrecen un repertorio sistemático de aspectos que convencionalmente definen a las personas en un grupo social dado: edad, sexo, altura, peso, profesión, estado civil, etc. El resultado de la *categorización* conforma el primer entramado identitario de la persona sobre la que se asentará la estrategia de *individuación*.

La *categorización* funciona principalmente en la *reconstrucción física*, no sólo de los rasgos corporales, sino también de su dimensión social, con los indicios de su pertenencia a un grupo social determinado. El cuerpo –como dijimos– es el gran ausente, y por ello suele ser el principal tema sobre el que se articula la conversación.

La *individuación* es una estrategia a través de la cual las personas se definen en lo que los hace particulares, por aquella información individual y contextual que los diferencia de los demás, que los caracteriza o define singularmente como sujetos sociales. Opera sobre la *categorización* fijando a ese sujeto en su historia y su situación contextual; por ello, la consideramos

como estrategia complementaria.

Nuestro análisis da cuenta de la relación directa que existe entre el grado de conocimiento mutuo y el comportamiento discursivo: la selección de las estrategias tienen una relación directa con el grado de conocimiento mutuo:



En ese sentido, el análisis pudo mostrar cómo en las instancias iniciales de la relación en el chat existe una suerte de acuerdo tácito de confiabilidad y de aceptación de la información que aporta nuestro interlocutor. A medida que ese conocimiento progresa y se ve reforzado por la evaluación directa de su conducta en la interacción, aparecen los desacuerdos y la *negociación*. Estos procesos son dinámicos, dialécticos y argumentativos (Plantin, 1996, 1998). Su finalidad es la defensa de la imagen y la negociación de los valores que definen la identidad propia o la del interlocutor.

Los procesos que hemos analizado se articulan a partir de la gestión colectiva del significado identitario, que supone, en algunos casos, diferencias o conflictos, y en otros, la cooperación un aspecto (o varios) de la identidad de los participantes (o de un tercero). Las estrategias de negociación son la *reformulación*, la *refutación*, y una tercera, de naturaleza diferente, a la que denominamos *co-construcción*.

La *reformulación* tiene como recurso principal a la paráfrasis. Consiste en replantear un aspecto o faceta de la identidad para llegar a un acuerdo con

nuestro interlocutor respecto de la valoración planteada. En algunos casos la negociación se realiza a través de la presentación de evidencia nueva o de un relato que recontextualiza ese aspecto en cuestión desde otra perspectiva. La reformulación permite actualizar en el discurso los paradigmas de opciones atribuidas a las personas del discurso, en términos de representación y evaluación.

En el chat, la *reformulación* cumple diferentes funciones: a) recurso de coherencia, en la medida en que los participantes acuden a ella para precisar significados, ampliarlos o restringirlos, y b) como recurso para negociar temas, roles y pautas de interacción.

La *refutación* supone el rechazo o negación de aspectos y valoraciones vinculados a la identidad de/los participante/s (o de un tercero) y la confrontación abierta y argumentativa de las posiciones planteadas. La identidad se negocia (aunque no siempre concluya en un acuerdo) en términos de posiciones que se sostienen en el marco del diálogo y que implican la imposición de una por sobre la otra. En esta estrategia se da la confluencia sistemática de recursos de los diferentes planos de interacción: a) un par despreferido en el plano de la organización discursiva (Pomeranz, 1984), b) la *stasis* y la contradicción, en el plano argumentativo (Plantin, 1998), y c) la valoración negativa de aspectos de la identidad del otro, en el plano ideativo y evaluativo (Martin y White, 2005).

Por último, definimos la estrategia de *co-construcción* como un trabajo cooperativo y conjunto de los participantes para fijar la significación de la identidad de las personas del diálogo o de un tercero.

A fin de resumir lo expuesto, presentamos un cuadro general de las estrategias relevadas:

Estrategia		Identidad	Función	Recursos multimodales que las realizan (verbales, visuales, hipertextuales)		
AUTOIDENTIFICACIÓN						
Previa a la interacción	NOMINACIÓN	Nombre	Referencial <sup>172</sup>	1ª persona distribución fija posición paratextual (3ª persona dramática)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: léxicos/formas textuales (descriptivas, narrativas, argumentativas).</li> <li>Visuales-verbales: acrónimos, siglas.</li> <li>Visuales (signos gráficos, emoticones, dibujos, fotos).</li> <li>Hipertextuales (links a fotos, videos, música, blogs, etc.)</li> </ul>	
	INDIVIDUACIÓN	Identidad física Subjetividad Biografía Contexto	Ideativa <sup>173</sup>	<i>Nickname</i> (referencia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: Léxico/sintagmas nominales. Formas textuales descriptivas, narrativas y argumentativas/ Categorías semántico-discursivas</li> <li>Visuales: fotos, dibujos y emoticones</li> <li>Hipertextuales</li> </ul>	
IDENTIFICACIÓN						
Durante la interacción	CATEGORIZACIÓN	Identidad física  Función social	Ideativa  Interpersonal <sup>174</sup>	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: Léxico: palabra general (categorías sociales lexicalizadas)/Gramaticales: procesos relacionales. Modalidad declarativa y epistémica/ Formas textuales: cuestionarios, narrativas y descripciones.</li> <li>Visuales gráficos: emoticones, puntuación.</li> </ul>	
	INDIVIDUACIÓN	Subjetividad Biografía Contextualización Nominalización	Ideativa Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: Léxico: Colocación, sinonimia/ Gramatical: Procesos verbales. Modalidad epistémica y afectiva/Formas textuales narrativas descriptivas y argumentativas.</li> <li>Visuales: Puntuación, emoticones.</li> </ul>	
	NEGOCIACIÓN					
	REFORMULACIÓN	Representaciones y posiciones	Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas	Paráfrasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: Recursos léxicos y gramaticales: anáforas, colocación, sinonimia, repetición.</li> <li>Visuales</li> </ul>
	REFUTACIÓN	Representaciones y posiciones	Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posiciones contrapuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: Juicios y apreciaciones (léxico y sintagmas valorativos)/Modalidad epistémica y deóntica.</li> <li>Visuales: Puntuación, emoticones.</li> </ul>
	CO-CONSTRUCCIÓN	Representaciones y posiciones	Ideativa Interpersonal	Personas del diálogo ( <i>nicknames</i> ) Terceras personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posiciones complementarias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbales: Juicios, apreciaciones y afecto (léxico y sintagmas valorativos)/Modalidad epistémica y deóntica.</li> <li>Visuales: Puntuación, emoticones.</li> </ul>

<sup>172</sup> Construye la referencia de los sujetos del discurso.

<sup>173</sup> Representación de los sujetos.

<sup>174</sup> Define los roles del discurso.

De las estrategias presentadas en el cuadro, las de *negociación* tienen su correlato en la conversación cara a cara; mientras que las de *autoidentificación* son propias del chat y de algunos otros géneros mediados, como el *facebook* o el *twitter*.

A modo de cierre, es importante señalar que el análisis de las interacciones en el chat permitió observar que la relación social, al igual que la discursiva, no es posible sin identidad. En estos intercambios, la condición primera que da lugar al diálogo es reconocer al otro, ubicarlo en un rol, definirlo socialmente. Aun en los casos de conversaciones motivadas por un propósito definido, este aspecto está garantizado por el rol social y comunicativa que establece el género (por ejemplo, en los chats de atención al público, de venta de productos). En el chat estos procesos son los que garantizan la posibilidad del intercambio y de la relación interpersonal, en parte porque los temas de la conversación resultan de esa construcción.

La necesidad de acceder a ese otro con el que se entabla la relación justifica parte del trabajo social que se realiza a través de estas conversaciones. Estas estrategias presentan los recursos que los participantes ponen en juego para lograr cumplir con el objetivo final de estas interacciones: construir una relación social en contextos mediados.

Las diferentes estrategias exponen la complejidad de este proceso en el chat, motivada principalmente por los cambios en las esferas de la actividad social. Las relaciones en contextos globalizados, desterritorializados e interculturales se ven pautadas por la mediación, que excluye de la interacción a los anclajes más relevantes de la identidad: el cuerpo y el contexto inmediato. El trabajo identitario más importante en el chat se produce en ese plano. La identidad parece ser la fuente de la interacción; define las expectativas y propósitos, los temas y las posibilidades de acceso a otros modos de relación fuera de los contextos mediados. Este aspecto surge y se replantea como un trabajo social constante y continuo, aun en relaciones

consolidadas fuera de estos espacios

Por otro lado, las particularidades de estos contextos, en que las personas se encuentran simultáneamente inscriptas en una situación de diálogo con otros, pero en la soledad que impone la escritura y la pantalla de la computadora ha profundizado no sólo el aislamiento social de los espacios públicos de interacción, sino también la exacerbación en la conversación de temas vinculados a lo íntimo. La exposición del “yo” y la búsqueda por alcanzar a un “otro” suelen ser las motivaciones primeras de estos encuentros. La multiplicidad de relatos y relaciones que presentan un universo social fragmentario, inestable y efímero.

Las estrategias relevadas dan cuenta de procesos interculturales, especialmente cuando nos referimos a las estrategias de identificación. Las diferencias culturales de los usuarios en los canales del chat no afectan a los procesos de reconocimiento pautados por categorías sociales básicas ni a los de individuación. Si bien no fue el objetivo de este trabajo, del análisis pudo observarse que la variación cultural se da los modos en que se negocian los significados y la interpretación de los roles y actitudes, pero no en los procedimientos básicos de presentación y reconstrucción de la identidad como condición fundamental para la interacción.

Las nuevas tecnologías han propiciado nuevas formas de relación social que a simple vista pueden ser consideradas como una variante tecnológicamente mediada de formas convencionales. Sin embargo, el análisis de estas prácticas y relaciones permiten observar que las transformaciones operadas sobre el lenguaje como modo de interacción social exponen cambios profundos en términos del modelo social que subyace a ellas. El chat es uno de los productos de la globalización y, por ende, reproduce aspectos idiosincrásicos de este sistema pautado por la despersonalización, la fragmentariedad y el cosmopolitismo. El problema de la identidad se resignifica a la luz de los cambios históricos, sociales y culturales a los que hicimos referencia, ya que

éstos modifican tanto los contextos como las formas de interacción social, e inciden en los procesos de construcción identitaria. Estos factores cuestionan la identidad referencial de los participantes, obligándolos a configurar una identidad *en y para* la interacción. De ese modo, estos condicionamientos restringen y posibilitan, a la vez, el uso de recursos diferentes a los que se plantean en las conversaciones cara a cara.

Finalmente, podemos decir entonces que el análisis de las interacciones en el chat expone de un modo claro que cualquiera sea el contexto, el tema o la relación, la identidad de las personas constituye un aspecto indisociable e inherente a la interacción social.

BIBLIOGRAFÍA

- Acaso, M. 2006. *El lenguaje visual*. Barcelona: Paidós.
- Anderson, B. 1983. *Imagined Communities*. London: Verso.
- Antaki, C. y Widdicombe, S. 1998. "Identity as an achievement and as a toll". En C. Antaki y S. Widdicombe (eds.) *Identities in talk*. London: Sage.
- Auer, P. 1992. "Introduction: John Gumperz' approach to contextualization". En Auer, P. y Di Luzio, A. (eds.). *The contextualization of language*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Austin, J. L. 1969. *How to do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.
- Baym, N. 1998. "The emergence of online community". En Jones, S. (ed.), *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer Mediated Communication and Community*. London: Sage.
- Bajtín, M. 1944 (1990). *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI.
- Barthes, R. 2001. *Fragmentos de un discurso amoroso*. México: Siglo XXI.
- Bassols, M. y Torrent, A. M. 1997. *Modelos textuales*. Barcelona: Octaedro.
- Bauman, Z. 2005a. *Amor líquido*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. 2005b. *Identidad*. Madrid: Losada.
- Bauman, Richard y Briggs, Charles L. 1996. "Género, intertextualidad y poder social", en *Revista de Investigaciones Folklóricas*. Vol II. UBA.
- Bechar-Israeli, H. 1995. "From <bonehead> to <cLoNehEAd>: nicknames, play and identity on Internet Relay Chat". *J. Computer-Mediated Communication* 1 (2).
- Berger, P. y Luckmann, T. 1997. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bergmann, Joerg R. and Thomas Luckmann. 1994. "Reconstructive Genres of Everyday Communication." *Aspects of Oral Communication*. ed. Uta Quasthoff. Breiling: DeGruyter.

- Biber, D. 1986. "Spoken and textual dimensions in English: resolving the contradictory findings". *Language* 62 (2).
- Blanchard, A. 2004. "Virtual Behavior Settings: An Application of Behavior Setting Theories to Virtual Communities". *Journal of Computer Mediated Communication* (JCMC) Nº 9 (2).
- Blanco, S. 2009. "La función de las perífrasis verbales obligativas y temporales en los cierres de los chats". Trabajo monográfico. UBA.
- Bourdieu, P. 1991. *El sentido práctico*. Madrid: Taurus.
- Brown, P. y Levinson, S. 1987. *Politeness: some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, G. y Yule, G. 1993. *Análisis del discurso*. Madrid: Visor.
- Bruner, J. 1998. *Actos de significado. Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza.
- Bruner, J. 2003. *La fábrica de historias. Derecho, literatura, vida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Cabo Aseguinolaza, F. y do Cebreiro Rábade Villar, M. 2006. *Teoría de la literatura*. Madrid: Castalia.
- Calsamiglia Blancafort, H y Tusón Valls, A. 1999. *Las cosas del decir. Manual del análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- Carranza, I. 1997. *Conversación y deixis de discurso*. Córdoba: Universidad Nacional.
- Castells, M. 1996. *The rise of the network society*. Cambridge: Blackwell.
- Castells, M. 1998. *The Power of Identity*. En Castells, M. (1997) 1998. *The information Age. Economy, Society and Culture*, Vol 2. Oxford: Blackwell Publishers.
- Chandler, D. 1998. "Personal home pages and the construction of identities on the web. [www.aber.ac.uk](http://www.aber.ac.uk) (link 27/06/2002).
- Charaudeau, P. y Maingueneau, D. 2005. *Diccionario de análisis del discurso*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Chartier, R. 2000. *Las revoluciones de la cultura escrita*. Barcelona: Gedisa.
- Chepen, C. 2000. "Small talk in service dialogues: the conversational aspects of transactional telephone talk". En Coupland, J. (ed.) *Small talk*. Singapore: Longman.
- Chomsky, N. 1965. *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge: The MIT Press.
- Cohen, A. 1985. *The symbolic construction of community*. New York: Routledge.
- Coulthard, M. 1992. "The significance of intonation in discourse". En Coulthard, M. (ed.) *Advances in Discourse Analysis*. London: Routledge.
- Cristal, David. 2001. *Language and the Internet*. Cambridge: University Press.
- Da Fina, A; Schiffrin, D; Bamberg, M. 2006. "Introduction". *Discourse and Identity*. Cambridge: University Press.
- Danet, B. 1998. *Text as mask: Gender, Play and Performance on the Internet*. En Jones, S. G. (ed.), *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer Mediated Communication and Community*. London: Sage.
- Darian, S. 1981. *Oral and written communication. An analysis of forms and functions*. New Jersey: Rutgers University.
- de Certeau, m. 1988. *The practice of everyday life*. Berkeley: University of California Press.
- Dery, M. 1993. "Flame wars: The discourse of Cyberculture". *The South Atlantic Quarterly*, 92, 4.
- Edwards, D. 1998. "The relevant thing about her: social identity categories in use". En, Da Fina, A; Schiffrin, D; Bamberg, M. (eds.) *Discourse and Identity*. Cambridge: University Press.
- Eggins, S. 2004. *An introduction to Systemic Functional Linguistic*. New York/London: Continuum.
- Eggins, S. y Martin, J. 2000. "Géneros y registros del discurso". En van Dijk. T. *El discurso como estructura y proceso*. Barcelona: Gedisa.

- Eggins, S. y Slade, D. 1997. *Analysing casual conversation*. London: Equinox.
- Ekman, P. y Friesen, W. 2003. *Unmasking the face*. Cambridge: Malor Books.
- Fairclough, N. 1995. *Critical Discourse Analysis*. Londres: Longman.
- Fairclough, N. 2002. "Language in New Capitalism". *Discourse and Society*, 13, 163.
- Fairclough, N. 2003. *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. London: Routledge
- Fairclough, N. 2006. *Language and Globalization*. London: Routledge.
- Fernández Leborans, M. J. 1999. "El nombre propio". Bosque I. y Demonte V. (Eds.). *Gramática descriptiva de la lengua española*, T.I. Madrid: Espasa.
- Foucault, M. 1970. *El orden del discurso*. Barcelona: Tusquets.
- Foucault, M. 1990. *Tecnologías del yo*. Barcelona: Paidós.
- Geertz, C. 1980. "Géneros confusos: la refiguración del pensamiento social". *American Scholar*, vol. 49, N° 2.
- Ghío, E. y Fernández, M. D. 2008. *Lingüística Sistémico Funcional*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
- Gibson, W. 1984. *Neuromancer*. New York: Ace Books.
- Giddens, A. 1991. *Modernity and self-identity. Self and society in the Late Modern Age*. Stanford: Stanford University Press.
- Giddens, A. 2000. *Sociología*. Madrid: Alianza.
- Grice, P. 1975. "Logic and Conversation". En P. Cole & J. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics. Volume 3: Speech Acts*. New York: Academic Press.
- Goffman, E. 1971. *Relations in public. Microstudies of the public order*. New York: Harper Colophon books.
- Goffman, E. 1974. *Frame Analysis. An essay on the organization of experience*. Boston: Northeastern University press.
- Goffman, E. 1995. *Estigma*. Buenos Aires: Amorrortu.

- Goffman, E. 1994. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Goodwin, Ch. 1995. "The negotiation of coherence within conversation". En Givón, T. (ed.) *Functionalism and Grammar*. Amsterdam: John Benjamins.
- Goodwin, Ch. y Duranti, A. 1994. "Rethinking context: an introduction". En, Duranti, A. y Goodwin, Ch. (eds.) *Rethinking context*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gosende, E. 2003 (en prensa). *Masculine Emotional Performance in "Porteño" Men Social Encounters*. Tesis de doctorado. London University.
- Grice, P. 1975. "Logic and Conversation". En P.Cole & J. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics. Volume 3: Speech Acts*. New York: Academic Press.
- Gumperz, J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. 1994. "Contextualization and understanding". En, Duranti, A. y Goodwin, Ch. (eds.) *Rethinking context*. Cambridge: Cambridge University.
- Habermas, J. 1990. *Pensamiento postmetafísico*. México: Taurus.
- Hall, J. K. 1990. "Cultural identity and diaspora". En J. Rutheford (ed.). *Identity: community, culture, difference*. London: Lawrence and Wishart.
- Halliday, M. A. K. 2004. *An introduction to functional grammar*. Londres: Arnold.
- Halliday, M. A. K. 1985. *Spoken and written language*. Oxford: Oxford University Press.
- Hernández Flores, N. 2003. "La cortesía como la búsqueda del equilibrio de la imagen social". En Bravo, D. y Briz, A. (eds.) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Herring, S. 1996. "Introduction". En Herring, S. (ed.) *Computer Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Herring, S. 1999. "Interactional Coherence in CMC". *Journal of Computer Mediated Communication (JCMC)* N° 4 (4).

- Hine, Ch. 2000. *Virtual Ethnography*. Sage: London.
- Holmes, D. 1997. *Virtual politics: Identity and community in Cyberspace*. London: Sage.
- Hood, S. y Martin, J. 2005. "Invocación de actitudes: El juego de la gradación de la valoración en el discurso". *Revista Signos* 2005, 38(58).
- Hymes, D. 1972. "Models of the Interaction of Language and Social Life". En J. Gumperz y D. Hymes (eds.) *Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston, INC.
- Jackson, M. 1997. "Assessing the structure of communication on the world wide web. *Journal of Computer Mediated Communication (JCMC)* Nº 13 (1).
- Jones, R. 2005. "Sites of engagement as sites of attention: time, space and culture in electronic discourse". En Norris, S. y Jones, R. *Discourse in action*. London: Routledge.
- Jones, S. G. 1997. *Virtual Culture. Identity & communication in Cybersociety*. London: Sage.
- Jones, S. G. 1998. "Information, Internet and Community: Notes Toward an understanding of community in the Information Age". En Jones, S. G. (ed.), *Cybersociety 2.0 Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. London: Sage.
- Kress, G. 2003. *Literacy in the new Media Age*. London: Routledge.
- Kress, G. y van Leeuwen, T. 1998. *Reading images: The grammar of visual design*. Londres: Routledge.
- Kress, G. y van Leeuwen, T. 2001. *Multimodal Discourse*. London: Arnold.
- Labov, W. 1972. Labov, William. *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Labov, W. 1983. *Modelos sociolingüísticos*. Madrid: Cátedra.

- Labov, W. y Waletzky, J. 1967. "Narrative analysis: Oral versions of personal experience" en Helms, J (ed.) *Essays on the verbal and usual acts*, Seattle, University of Washington Press.
- Laclau, E. 1993. *Breves reflexiones sobre la revolución de nuestro tiempo*. Buenos Aires: Nueva visión.
- Lakoff, G. 1996. "Sorry. I'm not my self today: the metaphor system for conceptualizing the self. Fauconnier, G. y Sweetser, E (Eds.). *Space Worlds and Grammar*. Chicago: University Press.
- Landow, G. 1995. *Hipertexto. La convergencia de la teoría crítica contemporánea y la tecnología*. Barcelona: Paidós.
- Lavandera, B. 1985. *Curso de lingüística para el Análisis del Discurso*. Buenos Aires: CEAL
- Le Breton, D. 2010. *Rostros*. Buenos Aires: Letra Viva.
- Ma, R. 1996. "Computer-Mediated Conversations as a New Dimension of Intercultural Communication between East Asian and North American College Students". En Herring, S. (ed.), *Computer mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Martin, J. y D. Rose. 2003. *Working with discourse*. London: Continuum.
- Martin, J.R. y P. White. 2005. *The Language of Evaluation. Appraisal in English*. New York: Palgrave Macmillan.
- Mayans i Planells, J. 2002. *Género Chat. O cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona: Gedisa.
- Mc Luhan, M. 1964. *Understanding Media: The extension of Man*. New York: Signet.
- McLuhan, M. y B. Powers. 1996. *La aldea global*. Barcelona: Gedisa.
- Menéndez, S. M. 1996. "Hacia el análisis pragmático del discurso: una introducción". *Análisis pragmático del discurso: propuestas y prácticas*. Buenos Aires: Oficina de Publicaciones de la Facultad de Filosofía y Letras (UBA).

- Menéndez, S. M. 1997. *Hacia un teoría del contexto discursivo*. Tesis doctoral inédita. Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Buenos Aires.
- Menéndez, S. M. 2000. "Estrategias discursivas: principio metodológico para el análisis pragmático del discurso". En De Bustos Toras, J. J. (et. al.). *Lengua, discurso, texto. I Simposio internacional de análisis del discurso*. Madrid: Visor Libros.
- Menéndez, S. M. 2005. "¿Qué es una estrategia discursiva?". En Santos, S. y Panesi, J. (comp) *Actas del Congreso Internacional: Debates Actuales. Las teorías críticas de la literatura y la lingüística*. Buenos Aires, Facultad de Filosofía y Letras, UBA.
- Menéndez, S. M. 2009. "Gramática, estrategias y géneros: los condicionamientos mutuos". En Fernández M. D. y Ghio, E. (eds.) *Estudios de lingüística sistémico-funcional en español y portugués*. Santa Fe. Universidad del Litoral.
- Mizzau, M. 1984. *L'ironia. La contraddizione consentita*. Milán: Feltrinelli.
- Mignolo, W. 1998. "Globalization, Civilization Processes and relocation of Languages and cultures". En Jameson, F. y M. Mishoyi (eds.) *The cultures of globalization*. Duke, University Press.
- Mischler, E. 2006. "Narrative and identity: the double arrow of time". En, Da Fina, A; Schiffrin, D; Bamberg, M. (eds.) *Discourse and Identity*. Cambridge: University Press.
- Noblia, M. V. 1998. "The computer mediated communication, a new way of understanding the Language". IRISS98. Universidad de Bristol: <http://www.sosig.ac.uk/iriss/>
- Noblia, M. V 2000a. "Conversación y comunidad: Las chats en la comunidad virtual". *Revista Iberoamericana de Discurso y Sociedad* 5 vol. 2. Buenos Aires: Gedisa.
- Noblia, M. V. 2000b. "Géneros discursivos y sus medios de producción en la Comunicación Mediada por Computadoras". *Filología*. Buenos Aires: UBA.

- Noblia, M. V. 2000c. "Más allá de la *Netiquette*: la negociación del español y la cortesía en las chats". Madrid: Revista Oralía.
- Noblia, M. V. 2000d. "Internet, Comunidad virtual y control", en Noblia, M. V. y M. L. Pardo (eds.). *Globalización e Internet: impactos multidisciplinares*. Buenos Aires: Biblos.
- Noblia, M. V. 2004. "La ironía en las chats. Una forma de preservar la imagen y administrar los conflictos en las conversaciones mediadas por computadoras. En Bravo, D. y Briz, A. (eds.) *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Noblia, M. V. 2006a. "Las palabras y el sexo. La construcción discursiva de la sexualidad en el chat". En Todolí, J.; M.Labarta y T. Dolón (eds.) *Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics XI*. Universitat de Valencia.
- Noblia, M. V. 2006b. "Una aproximación teórica y práctica a la definición de la chat como género discursivo". En Santos, Susana y Jorge Panesi (coord.) *Actas del Congreso Internacional 'Debates Actuales. Las Teorías Críticas de la literatura y la lingüística*. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras. UBA.
- Noblia, M. V. 2008. "La construcción de la identidad en las chats". Bravo, D. y Briz, A (eds.) *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE. "Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral"*. Organizado por Grupo Val.Es.Co, AVALES (Asociación Valenciana de Lengua y Sociedad), Depto. de Filología Española (Universitat de València), Dep. de Lingüística Aplicada (Universidad Politécnica de Valencia). Universidad de Valencia, del 22 al 26 de noviembre de 2006.
- Noblia, M. V. 2009. "Modalidad, evaluación e identidad en el chat". En Revista Multidisciplinaria *Discurso y Sociedad*, volumen 3 (4).
- Ochs, E. 1979. "Planned and unplanned discourse". En Givón, T. (ed.) *Syntax and Semantics*. Londres: Academic Press.

- Olson, D. 1991. "La cultura escrita como actividad metalingüística". En Olson, D. y Torrance, N. *Cultura escrita y oralidad*. Barcelona: Gedisa.
- Palmer, F. 1979. *Modality and the English modals*. London: Logman.
- Pardo, M. L. 2000. "El temor generado por las palabras como modo de persuasión en la primera globalización (1870-1914) en la Argentina". En Noblia, M. V. y M. L. Pardo (eds.). *Globalización e Internet: impactos multidisciplinares*. Buenos Aires: Biblos.
- Pardo, M. Laura. 2003. "La identidad personal y social de los indigentes en su discurso. Un análisis crítico del discurso neoliberal en la Argentina y sus consecuencias". En Berardi, L. *Análisis Crítico del Discurso. Perspectivas latinoamericanas*. Santiago de Chile: Frasis.
- Parrish, Rick. 2002. "Conversation analysis of Internet Chat Rooms". [www.polisci.wisc.edu/~parrish/Research.html](http://www.polisci.wisc.edu/~parrish/Research.html). (11/04/2008).
- Pike, K. 1967. *Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*. The Hague: Mouton.
- Plantin, C. 1996. *La argumentación*. Barcelona: Ariel.
- Plantin, C. 1998. "La interacción argumentativa" en *Escritos*, Revista del Centro de Ciencias del Lenguaje. Número 17-18.
- Pomeranz, A. 1984. "Agreeing and disagreeing with assessment: some features of preferred and dispreferred turn shapes". En, Atkinson, J. M. y J. Heritage (ed.), *Structures of social action: studies in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomeranz, A. y B.J. Fehr. 1997. "Conversation Analysis: An approach to the study of Social Action as Sense Making Practices". En T. van Dijk (ed.) 1997. *Discourse as Social Interaction*, vol 2. London: Sage.
- Poster, M. 1995. "Postmodern virtualities". En *Body and Society*, vol. 1, n. 3-4.

- Poynton, C. 1990. *Address and the semiotic of social relations. A systemic-functional account of address forms and practices in Australian English*. Tesis de doctorado. Universidad de Sydney.
- RAE. 2009. *Nueva gramática de la lengua española*. Madrid: Espasa.
- Raiter, A. 2002. *Representaciones Sociales*. Buenos Aires: EUDEBA.
- Reid, E. M. 1992. "Electropolis: Communication and community on internet relay chat." *Intertek*, 3 (3).
- Revilla, J. C. 2003. "Los anclajes de la identidad personal". *Athenea Digital* n. 4, otoño 2003.
- Rheingold, H. 1993. *The virtual community. Homesteading on the Electronic Frontier*. London: Addison-Wesley Publishing Company.
- Rintel, E. S., Mulholland, J, Pittam, J. 2001. "First things first: Internet relay chat openings". *Journal Computer Mediated Communication*. 6 (3).
- Sacks, H. 1972. "On the analyzability of stories by children". En Gumperz, J. y Hymes, D. (eds.) *Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication*. New York: Blackwell.
- Sacks, H. Schegloff, E. and Jefferson, G. 1974. "A simplest systematics for the organization of turn-talking for conversation". *Language*, 50. 696-735.
- Saville Troike, M. 2005. *Etnografía de la comunicación*. Buenos Aires: Prometeo.
- Schegloff, E. 1972. "Sequencing in onversational openings". En Gumperz, J. y D. Hymes (eds.), *Directions in sociolinguistics. The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Wriston.
- Schiffrin, D. 1988. "El análisis de la Conversación". En Newmeyer, F. 1988. *Panorama de la Lingüística Moderna* T. IV. Madrid: Visor.
- Schiffrin, D. 2001. "Discourse markers. Language, meaning and context". En, Schiffrin, D., Tannen, D. y Hamilton (eds.) *Handbook of discourse analysis*. London: Blackwell.

- Schiffrin, D. 2006. "From linguistic reference to social reality". En, Da Fina, A; Schiffrin, D; Bamberg, M. (eds.) *Discourse and Identity*. Cambridge: University Press.
- Scollon, R. 2003. "Acción y texto: para una comprensión conjunta del lugar del texto en la (inter)acción social, el análisis mediato del discurso y el problema de la acción social". En Wodak, R. y Meyer, M. *Métodos del análisis crítico del discurso*. Barcelona: Gedisa.
- Searle, J. 1969 (1990). *Actos de habla*. Madrid: Cátedra.
- Sibilia, P. 2008. *La intimidad como espectáculo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Signorelli, A. 1996. "Antropología de la ventanilla. La atención en oficinas y la crisis de la relación público-privado". *Alteridades*, 6 (11): 27-31.
- Silverstein, M. 1993. "Metapragmatic function and metapragmatic discourse". En: Lucy, J. A. (Ed.). *Reflexive language, reported speech and metapragmatics*. Cambridge: CUP.
- Sinclair, J. y Coulthard, M. 1975. *Towards an Analysis of Discourse*. Londres: Oxford University Press.
- Smith, M., Kollock, P. 1999. *Comunities in Cyberspace*. London: Routledge.
- Sperber, D y D. Wilson. 1986. *Relevancia*. Madrid: Visor.
- Strate, L. 1997. "Cybertime". En Strate, L., Jacobson, R. y S. B. Gibson. (1996) 1997. *Communication and Cyberspace*. New Jersey: Hampton Press.
- Strate, L., Jacobson, R. y Gibson, S. 1997. "Surveying the Electronic Landscape: An introduction to Communication and Cyberspace". En Strate, L., Jacobson, R. Y S. B. Gibson. *Communication and Cyberspace*. New Jersey: Hampton Press.
- Strauss, A y J. Corbin. 2002. *Bases para la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquía.
- Taylor, M. C. y E. Saarinen. 1994. *Imagologies: Media philosophy*. London: Routledge.

- Ten Have, P. 2000. *Doing Conversational Analysis*. London: Sage.
- Torres i Vilatarsana, M. 2001. "Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediatizada por ordenador". *Revista Textos de la Cibersociedad*, 1.
- Turkle, S. 1995. *Life on the Screen. Identity in the age of the Internet*. London: Phoenix.
- van Dijk, T. 1997. "Discourse as Interaction in Society". En T. van Dijk (ed.) *Discourse as Social Interaction*. London: Sage.
- van Dijk, T. 1998. *Ideology*. London: Sage.
- van Dijk, T. 2008. *Discourse and context. A socio-cognitive approach*. Cambridge: CUP.
- van Leeuwen, T. 1995. "Representing Social Action". *Discourse and Society*, vol. 6, (1).
- Vasilachis de Gialdino, I. 1996. "Condiciones de trabajo y representaciones sociales". *Revista Discurso y Sociedad*, vol. I (1).
- Ventola, E., Charles, C. y Kaltenbacher, M. 2004. "Introduction". En Ventola, E., Charles, C. y Kaltenbacher, M. *Perspectives on multimodality*. Amsterdam: John Benjamins.
- Voloshinov, V. 1992. *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Madrid: Alianza.
- Werry, C. 1996. "Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat". En Herring, S. (Ed.), 1996. *Computer mediated communication. Linguistic, social and cross-cultural perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Widdicombe, S. 1998. "Uses of identity as an analysts' and a participants' tool". En Antaki, C. y Widdicombe, S (eds.) *Identities in Talk*. London: Sage.
- Yates, S. 1996. "Oral and written linguistics aspects of computer conferencing". En Herring, S. (ed.), *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Yus, F. 2001. *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.