

Géneros discursivos y sus medios de producción en la comunicación mediada por computadoras.

Autor:
Noblia, María Valentina.

Revista
Filología

1999, N°32 1/2, pp. 69-94



Artículo

GÉNEROS DISCURSIVOS Y SUS MEDIOS DE PRODUCCIÓN EN LA COMUNICACIÓN MEDIADA POR COMPUTADORAS

“...en el amor no hay nada tan difícil como escribir lo que no se siente. Quiero decir escribirlo de un modo verosímil: no porque no se sirva uno de los mismos términos; sino porque no se coordinan lo mismo, o más bien porque se coordinan y basta eso. Volved a leer vuestra carta: el orden mismo que en ella reina os denuncia a cada frase.”

(Carta de Madame de Merteuil a Valmont.)

Las amistades Peligrosas.

Choderlos de Laclos

1. INTRODUCCIÓN*

Desde fines de la década de los ochenta, Internet es utilizada por millones de personas en todo el mundo; en la Argentina, esta tecnología recién ingresó al mercado de servicios a mediados de la década de los '90. Desde hace ya un tiempo, los discursos que hacen referencia a Internet han ocupado un lugar central no sólo en el ámbito científico-tecnológico sino también en el político, económico y en el de la vida cotidiana. De ello da cuenta la explosión de publicaciones que circulan sobre el fenómeno y el lugar que le otorgan los Medios de Comunicación. Aunque su crecimiento sea progresivo, estos nuevos modos de comunicación aún no se hallan plenamente extendidos.

Una característica fundamental de esta red, que conecta a miles de personas de todo el mundo, es su naturaleza discursiva: Internet está constituida por textos que circulan electrónicamente, desde el hipertexto de la Web hasta los mensajes que cotidianamente intercambian miles de personas. Este rasgo esencial lo convierte en un objeto particularmente interesante para los estudios del lenguaje.

* Agradezco los comentarios de María Laura Pardo, Martín Menéndez, Alicia Carrizo y muy especialmente a Sergio Baur.

Hay que considerar que la aparición de este nuevo fenómeno discursivo permite y obliga a reflexionar sobre él, a la vez que ofrece una nueva perspectiva sobre los ya existentes. Este es el punto de partida del presente trabajo: analizar de qué modo las nuevas tecnologías, al potenciar o desarrollar determinados géneros discursivos (Bajtín, 1990), permiten considerar cuestiones lingüísticas desde otro punto de vista. En este caso particular, me propongo analizar las relaciones entre ciertos géneros discursivos y sus medios de producción.

En un corpus constituidos por una serie de *e-mails* y de *chats* (mensajes y conversaciones escritos que se intercambian vía computadoras, en Internet), analizaré los vínculos existentes entre un género discursivo particular, la conversación, y su medio “natural” de realización, la oralidad. El propósito de este análisis es demostrar que ciertos rasgos que caracterizan a la conversación y cuyo origen era atribuido a la oralidad, permanecen aun cuando el intercambio no se realice por este medio - y que este hecho no se debe a un caso de hibridación (Pardo, 1996)-. Esta disociación entre conversación y oralidad permite desvincular al género de su canal o de su medio de realización; tales rasgos, entonces no provendrían de la oralidad sino que serían propios de los textos conversacionales, responderían a su naturaleza genérica.

2. CORPUS*

Si uno de los rasgos más importantes de la conversación es la sincronía (la presencia simultánea de los interlocutores en la interacción) que colabora no sólo en la coordinación de los turnos por parte de los participantes (Carranza, 1997), sino también porque permite llevar a cabo el *feedback* (retroalimentación) que garantiza el control sobre la interpretación de lo que se va diciendo (Traxler y Gernsbacher, 1995), es importante seleccionar un corpus que contemple textos que tenga dicha particularidad y textos que no la posean. Si además, estos textos tienen la particularidad de ser escritos y no orales se podrá reconocer por contraste si los rasgos que definen a la conversación como género discursivo, provienen de un medio particular y son reductibles, exclusivamente, al intercambio sincrónico y cara a cara. En virtud de lo propuesto, el corpus de textos analizados está compuesto por una serie de *e-mails* (mensajes escritos y asincrónicos) y por otra serie conformada por *chats* (conversaciones escritas y sincrónicas), de los que se han seleccionado sólo dos casos a modo de ejemplos.

* El corpus ha sido reproducido fielmente. Con el fin de no alterar los datos se conservan los errores ortográficos, de tipeo y las marcas gráficas que los hablantes hayan realizado.

3. EL E-MAIL Y LA CHAT

Se puede definir al *e-mail* simplemente un como mensaje escrito que circula y se intercambia asincrónicamente. Fue la filiación a la materialidad de su canal de transmisión (el *correo electrónico*) lo que lo ligó al género epistolar. Estos mensajes ya no se imprimen en papel, son electrónicos; su soporte material ha cambiado, son bytes de información que las personas intercambian a través de sus computadoras. Estos textos que se visualizan en una pantalla son los que permiten este eficaz modo de comunicación, una de las herramientas de *Internet* más extendidas.

A diferencia del *e-mail*, las *chats* son textos que se intercambian sincrónicamente. Podemos definirlos, simplemente, como conversaciones espontáneas pero escritas. No cuentan con los signos paralingüísticos ni con la presencia física del interlocutor, pero sí, con la dinámica de la oralidad, el marco de una conversación, su estructura, la sincronidad y el control de los hablantes sobre la interacción. Es escrita pero debido a inmediatez del intercambio no puede, como ocurre con otro tipo de texto escrito, realizar el proceso de corrección y corrección previa a su enunciación y, sin embargo, la escritura colabora con el control interaccional y discursivo. La chat al ser escrita puede ser guardada como texto; esto les permite a los participantes, tener presente lo dicho y controlar su interpretación. Por último, en este tipo de intercambio, el escritor se asume como hablante y las reglas del juego son las de una conversación común (Noblia, 2000a).

Es importante aclarar que tanto el *e-mail* como la *chat*, tienen lugar en un contexto específico que es Internet. Es decir, una red formada por un conjunto de computadoras conectadas entre sí con el objetivo de compartir recursos e información.

4. LA CONVERSACIÓN Y LA ORALIDAD

En la conversación los hablantes no sólo demuestran su competencia comunicativa (Hymes 1972) sino también los procedimientos empleados para la construcción de un orden social (Schiffrin 1988). Para esta investigadora, trabajar con la conversación plantea un problema teórico permanente: el que se da en la relación entre la conversación como práctica lingüística y a la vez como interacción social. La primera se refiere estrictamente al uso del lenguaje, y la segunda apunta al hecho de que las palabras y las construcciones no pueden por sí solas constituir una conversación al margen de contextos sociales e interpretativos que constantemente surgen. Es decir, la conversación es una unidad lingüística de análisis y una herramienta a través de la que se construyen socialmente identidades y relaciones.

Podríamos definir a la conversación teniendo en cuenta los siguientes ejes con los que se la asocia: la dicotomía oralidad-escritura, la relación hablante-oyente y la estructura de la conversación (Schiffrin 1988). Podemos agrupar estos enfoques en dos: por un lado, los que se centran exclusivamente en las manifestaciones verbales y, por otro, los que conciben las manifestaciones verbales como reflejo de las intenciones y estrategias de los hablantes.

Dentro del primer grupo, se ubicaría la propuesta de la Etnometodología. Los sociólogos, Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) realizan una descripción sistemática de la conversación y la caracterizan por estar organizada a partir de la alternancia de turnos y los pares de adyacencia (a los que Schiffrin reformula y denomina *pares dialógicos* revalorizando la estructura dialógica por sobre la secuenciación lineal y porque su relación interna 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). Los etnometodólogos consideran que en esta articulación sincronizada de turnos de habla, que los hablantes respetan y que evita las superposiciones, se encuentra el principio de economía que regula la conversación. Esta organización de la toma de turnos administrada por los participantes, que se suponía universal, fue cuestionada por otros estudios que demostraron que no lo es, que es culturalmente dependiente (Levinson 1983; Pomeranz y Fehr, 1997).

Dentro del segundo grupo, se ubican a las líneas que se proponen describir y explicar los procesos por medio de los que los participantes de una conversación crean significados compartidos y llevan a cabo acciones contextualizadas.

En primer lugar, el enfoque pragmático de la conversación; su referente sería P. Grice (1975) quien considera la conversación un evento racional, cooperativo, dirigido a conseguir objetivos comunes. Este enfoque propone un mecanismo poderoso para dar cuenta de qué modo lo que los hablantes dicen supera el significado literal. Es decir, en toda conversación subyace un principio de cooperación que autoriza razonamientos inferenciales.

En segundo lugar, el enfoque de Labov y Fanshel (1977) para quienes la base de la coherencia de los enunciados adyacentes está en un conjunto de reglas subyacentes. Es decir, los enunciados pueden ser interpretados como coherentes en la medida en que se capten las acciones y significados implícitos en ellos. Esto significa que el hablante y el oyente compartan esquemas interpretativos subyacentes que van a ser pertinentes para la interpretación de un mensaje por el uso de una serie de recursos verbales y no verbales.

Por último, Gumperz (1982) para quien el significado comunicativo se logra por medio de la interpretación de una serie de claves o indicadores que contextualizan los mensajes. Por medio de esas claves, el oyente infiere las estrategias e intenciones que tuvo el hablante. Estas indicaciones no sólo señalan

el contexto interpretativo en el que pueden inferirse las intenciones de los hablantes, sino que lo crean.

Es importante agregar, también, el aporte de la propuesta de Brown y Levinson (1987) sobre la *cortesía*, que es importante a la hora de dar cuenta de este tipo de interacción.

Tampoco puede dejar de mencionarse la teoría de los Actos de Habla para dar cuenta de la organización discursiva de la conversación, siempre que se plantee los actos de habla en el marco de una interacción, es decir, si se los presenta como actos lingüísticos contextualizados, en los que los significados y las acciones se construyen conjuntamente y se localizan en la conversación. La teoría de los Actos de Habla, basada fundamentalmente en el trabajo de Austin (1962), retomado por Habermas (1981) y Searle (1986), plantea al lenguaje en términos de actos comunicativos. En cada emisión lingüística uno puede reconocer no sólo la expresión de un contenido determinado sino también lo que el hablante está haciendo con esa expresión: si ese contenido es una pregunta o un pedido, por ejemplo. Esos actos de habla serían las unidades básicas de la comunicación humana. Estas unidades que se realizarían estructuralmente en secuencias de pares, como los que se dan entre pregunta-respuesta, saludo-saludo, oferta-aceptación, etc.

Un aspecto relacionado directamente con la conversación es el de la oralidad. Y es muy importante plantearlo en este caso porque la Comunicación Mediada por Computadora (CMC) obliga a revisarlo. Específicamente la dicotomía oralidad/escritura requiere ser reconsiderada desde la perspectiva de estas nuevas formas de comunicación. Por mucho tiempo, los límites que separaban a la oralidad de la escritura estuvieron firmemente establecidos y parecía que estas opciones permitían o se asociaban a ciertas formas de pensamiento. Ong (1987) relaciona la escritura con la posibilidad del pensamiento analítico. Para Cassany (1988), esta dicotomía se establece a partir de diferencias que podrían establecerse en tres dimensiones: contextuales, textuales e ideológicas. Las contextuales se refieren a los canales, que al ser diferentes, afectan las relaciones interpersonales (la espontaneidad, el control sobre lo dicho, a la persistencia del mensaje y los rasgos paralingüísticos como la entonación, gesticulación, movimientos, rasgos físicos). Las textuales suponen que la oralidad presenta una gramática mucho más compleja. Esto se vería justificado en: a) la coherencia y la cohesión: la oralidad jerarquiza la información de un modo distinto, pueden tratarse varios temas al mismo tiempo, la unidad de la información está dada como grupo tonal y aparecen las referencias exofóricas; b) en el nivel morfosintáctico: el predominio de oraciones simples (más coordinadas que subordinadas), el uso de pocos pronombres relativos, elipsis frecuentes; c) lexicales: onomatopeyas, muletillas, frases hechas, repeticiones. Yates (1996), fundamenta la distinción en que los modos de producción y consumo son diferentes. El habla (*speech*) es producida en el

momento y pretende ser incorporada, escuchada con esa misma dinámica. La escritura es estática, en tanto es producida en los tiempos que establece el escritor y puede ser consumida, leída, en los tiempos que establece el lector. La oralidad es sincrónica, en tanto se produce y se consume en un mismo tiempo, la escritura es asincrónica, en tanto hay una diferencia temporal entre su producción y su recepción. La escritura, en cambio tiene las ventajas de un control sobre lo que se dice pero no sobre lo que se interpreta (la ausencia de ese contexto, de los participantes, de los rasgos paralingüísticos y prosódicos y la asincronía no le permiten al escritor controlar qué va a interpretar el lector). En el habla la interacción es directa, en la escritura no. Por último, H.Calsamiglia y A. Tusón (1999), consideran a la conversación espontánea como *la forma primera, primaria y universal de realización de la oralidad*. Una de las distinciones que realizan es la de la situación particular de enunciación, de cada uno de estos medios. En la oralidad se caracteriza por la participación simultánea de los interlocutores, por su presencia simultánea, por compartir espacio y tiempo. Los interlocutores participan cara a cara y activan, construyen y negocian una relación interpersonal basada en sus características psicosociales. Por otro lado, fundamentalmente los discursos orales son dialogales. En la escritura, la situación de enunciación prototípica se caracteriza por la actuación independiente y autónoma de las personas a través de un texto. La comunicación se da *in absentia*: el momento y el lugar de la escritura no coinciden con los de la lectura. Es una interacción diferida. A su vez, el rasgo particular de la escritura es su naturaleza monologal: por esto los discursos orales monologales (conferencias, clases magistrales o discursos) tienen como soporte textos escritos.

5. ANÁLISIS DEL CORPUS

La exposición del análisis de los textos se llevará a cabo tomando cada mensaje como una emisión. Con el fin de organizar la exposición, las letras permiten identificar cuál es el mensaje en cuestión y los números, remiten a fragmentos dentro del mensaje a los que se hace alusión en cada caso.*

Caso 1: el e-mail

A

1 From: "S B" <sb@xxxx.com.ar>

2 To: js@xxxx.com.ar

3 Subject: FW: EL VIERNES TE ENTREGO TE PARECE?

4 Date: 17 miér. 12:43

5 Me parece. Los espero con los cheques.

* El corpus es reproducido textualmente. Con el fin de no alterar los datos se mantienen los errores de ortografía y tipeo.

B 1 >>>>From: "JS" <js@xxx.com.ar>
2 >>>>To: SB <sb@xxx.com.ar>
3 >>>>Subject: EL VIERNES TE ENTREGO TE PARECE?
4 >>>>Date: 17miér. 09:14

C 1 >>>>From: "JS" <js@xxx.com.ar>
2 >>>>To: SB <sb@xxx.com.ar>
3 >>>>Subject: Re: Aqui Cybernauta
4 >>>>Date: 16mart. 20:53
5 >>>>deuda total=\$4745(te faltan facturas)
6 >>>>compra =\$8095 final
C 7 >>>>menos cheque de \$2600 a diciembre (trata antes del 20/12)
8 >>>>saldo total=\$10240.- a pagar en 6 cheques a partir del 10/1 de
9 >>>> \$1900.-esta es la cuenta final si estas de acuerdo mandame un
ok
10 >>>> y empezamos a armar el EQUIPAZO!!!!!!
11 >>>>un abrazo

D 1 >>>>From: "JS" <js@xxx.com.ar>
2 >>>>To: SB <sb@xxx.com.ar>
3 >>>>Subject: Re: Aqui Cybernauta
4 >>>>Date: 16mart. 14:55
5 >>>>6 * \$1900.-

E 1 >>>>From: "SB" <sb@xxx.com.ar>
2 >>>>To: js@xxx.com.ar
3 >>>>Subject: FW: Aqui Cybernauta
4 >>>>Date: Tue, Nov 16, 1999, 14:42
5 >>>> Se agradece. 2.600 de insumos antes de fin de año y 6 a partir
del
6 >>>> 10/1 de cuanto?

F 1 >>>>From: "JS" <js@xxx.com.ar>
2 >>>> To: SB <sb@xxx.com.ar>
3 >>>> Subject: Re: Aqui Cybernauta
4 >>>> Date: 16mart. 07:39
5 >>>> OK \$2600 CHEQUE ANTES DE FIN DE AÑO Y EL
RESTO LO
6 >>>> METEMOS CON LOS 6 CHEQUES
7 >>>> ASI CERRAMOS Y NO OBSTACULIZO.AHI SI?

G 1 >>>>From: "SB" <sb@xxx.com.ar>
2 >>>>To: js@xxx.com.ar
3 >>>>Subject: FW: Aqui Cybernauta
4 >>>>Date: Mon, Nov 15, 1999, 22:47
5 >>>> Te confirmo que en nuestros listados tenemos 4062.59.

Carolina

6 >>>> los va a llamar para ver si nos falta alguna factura asi podemos

7 >>>> seguir adelante. De todas maneras, no obstaculicemos S., no

8 >>>>obstaculicemos.

H 1 >>>>From: "J S" <js@xxxx.com.ar>
2 >>>> To: S B <sb@xxxx.com.ar>
3 >>>> Subject: Re: Aqui Cybernauta
4 >>>> Date: 15lun. 17:02
5 >>>> NECESITO PRIMERO QUE ME LIQUIDES LA CUENTA QUE A MI
6 >>>> ME DA MAS ES DE \$4750, Y LA OPERACION NO HAY PROBLEMA
7 >>>> A PARTIR DEL 10/1 EN 5 PAGOS DE \$1765.-
8 >>>> PERO EN LA CTA CTE HAY COSAS DE 90 DIAS Y NO PUEDO
9 >>>>MANDARLA TAN ADELANTE.
10 >>>> HACE UN ESFUERZO

I 1 >>>>From: "S B" <sb@xxxx.com.ar>
2 >>>>To: js@xxxx.com.ar
3 >>>>Subject: FW: Aqui Cybernauta
4 >>>>Date: Mon, Nov 15, 1999, 16:38
5 >>>> Podrias considerar esto?. Mi ultimo cheque con vos cae el 10/12 y es
6 >>>> por 1.711. Mi primer cheque podria ser para el 10/1. Siendo asi
7 >>>> decime cuando podria contar con el equipo y como quedarian las
8 >>>> cuotas. Esa seria la opcion 1. La 2 comienza igual pero quisiera que
9 >>>> me incluyeras los 4062,59 que tengo en mi cuenta de insumos.
Si
10 >>>> me inclus esto ultimo puedo tener mas plazo?.Gracias.

J 1 >>>> From: "J S" <js@xxxx.com.ar>
2 >>>> To: S B <sb@xxxx.com.ar>
3 >>>> Subject: Re: Aqui Cybernauta
4 >>>> Date: 15lun. 08:02
5 >>>> OK.
6 >>>> G4/450 MHZ
7 >>>> DEBE SER 384 MB RAM
8 >>>> DISCO DE 27 GYGAS
9 >>>> DVD RAM,ZIP,MODEM,TECLADO Y MOSE
10 >>>> \$4.790+IVA
11 >>>> MONITOR 21" APPLE STUDIO GRAFITO
12 >>>> \$1.900+IVA

13 >>> 5 PAGOS DE \$1765.-FINAL CON IVA.

14 >>> UN ABRAZO.

 K 1 >>>>From: "S B" <sb@xxx.com.ar>
 2 >>>>To: js@xxx.com.ar
 3 >>>>Subject: *Aqui Cybernauta*
 4 >>>>Date: *Fri, Nov 12, 1999, 21:40*
 5 >>>> J.: Podrias enviarme estos costos?. G4 450mhz 356MB
 monitor de
 6 >>>> 21 (que alternativas tengo ya que no me recomendas los
 flat?) Si
 7 >>>> puedes haceme un plan de pagos, mis cheques son buenos pero
 8 >>>> necesito pedal. Saludos, S.

 L 1 >>>>From: "J S" <js@xxx.com.ar>
 2 >>>>To: S B <sb@xxx.com.ar>
 3 >>>>Subject: *Re: Muy bueno lo suyo*
 4 >>>>Date: *12vier. 14:37*
 5 >>>>FLAT = CARISIMO = \$1500+IVA NO EXISTE ESE
 PRECIO NO LO
 6 >>>>COMPRES NUNCA.
 7 >>>>FINANCIACION PEDI LO QUE QUIERAS SIN ZAFARTE
 MUCHO.
 8 >>>>UN ABRAZO
 9 >>>>PD=ME ALEGRA MUCHO QUE ENTRES EN LA ERA
 DE LOS
 10>>>> CYBERNAUTAS.

 LL 1 >>>> From: "S B" <sb@xxx.com.ar>
 2 >>>> To: js@xxx.com.ar
 3>>>> Subject: *Muy bueno lo suyo*
 4 >>>> Date: *12vier. 16:53*
 5 >>>> Gracias por los precios, el de la G4 lo estudiaremos con
 Martin y el
 6 >>>> de la Ibook con mi conciencia.Estuve afuera y vi los
 monitores
 7 >>>> flat.Tenes algo?.Costos?. La idea es paulatinamente evitar
 los
 8 >>>> cajones. Sigue la politica de no financiacion? Saludos.

 M 1 >>>>From: "J S" <js@xxx.com.ar>
 2 >>>>To: sb@xxx.com.ar
 3 >>>>Subject: *ESTIMADO PASO A DETALLARTE*
 4 >>>>Date: *12vier. 13:44*
 5 >>>>POWER G4/350 MHZ
 6 >>>> 64MB
 7 >>>>10 GYGAS

8 >>>>CD 32X
 9 >>>>MODEM
 10 >>>>TECLADO Y MOUSE
 11 >>>>\$1980+IVA
 12 >>>>MONITOR 17 APPLE
 13 >>>>\$650+IVA
 14 >>>>RAM ADICIONAL CADA 128MB
 15 >>>>\$279+IVA
 16 >>>>PLACA SCSI
 17 >>>>\$100+IVA
 18 >>>> ZIP INTERNO
 19 >>>>\$145+IVA
 20 >>>>IBOOK ESPECTACULAR
 21 >>>>96 MB RAM
 22 >>>>DISCO DE 3.2
 23 >>>>CD 32 X
 24 >>>>\$2200+IVA
 25 >>>>AVISAME SI NECESITAS OTRO PRECIO
 26 >>>>UN ABRAZO

N 1 >>>>From: "SB" <sb@xxxx.com.ar>
 2 >>>>To: info@xxxx.com.ar
 3 >>>>Subject: Para Seife
 4 >>>>Date: 12vier. 12:32
 5 >>>>Hola J.:
 6 >>>>Recibiste ya Ibook y G4. Me contestas junto con precios de
 7 >>>>tenerlos? Gracias. Saludos. S.

Este primer caso, es un texto constituido por una serie de diez mensajes sucesivamente reenviados, así lo van indicando las pinzas (>) que anteceden cada emisión. Este tipo de *e-mail* se caracteriza por mantener sus antecedentes; cada mensaje enviado conserva los mensajes anteriores. Su dinámica puede apreciarse en el proceso de lectura que impone: para comprender esta secuencia de textos se debe ir hacia atrás, en el encadenamiento que va del último al primer mensaje emitido de la serie, que es el último. Esta dificultad no se plantea en el momento de la interacción ya que lo nuevo al ser colocado en primer lugar facilita y economiza el proceso de recepción. Si uno toma el último mensaje como un texto independiente de los demás, puede considerar a los otros como su conjunto de supuestos (Givón 1995), en este caso, explícitos. Pero también, desde la perspectiva de análisis, puede considerarse al conjunto de mensajes como una serie discursiva que se ha ido construyendo y verla en su dinámica de interacción. Estas dos posibilidades son legítimas y complementarias. El análisis desde estos dos ángulos, permite dar cuenta no sólo de las características formales e interaccionales de este tipo de mensajes, sino también de su coherencia como texto.

Con el fin de explicar este texto como una totalidad, es necesario comenzar por el mensaje inicial que es, como dijimos el que aparece último en la serie. N, es un *e-mail* típico: tiene todos los datos que los programas proveen acerca de sus participantes, el tema y la fecha de envío y que contextualizan el mensaje. Y en el cuerpo mismo del texto, el tema y su propósito.

N

1 >>>>From: "SB" <sb@xxx.com.ar>

2 >>>>To: info@xxx.com.ar

3 >>>>Subject: Para Sefe

4 >>>>Date: 12vier. 12:32

5 >>>>Hola J.:

6 >>>>Recibiste ya Ibook y G4. Me contestas junto con precios de

7 >>>>tenerlos? Gracias. Saludos. S.

Es un mensaje corto en el que se pide información acerca de un producto. El encabezamiento y el cierre son similares a los de una carta. En N5, el acto de habla, *Hola, J*, introduce un saludo del emisor. En N7, los actos de habla de agradecer y de saludar (*Gracias. Saludos, S*) dan por finalizado el mensaje.

Este *e-mail* si bien presenta las características formales de una carta o mensaje escrito, a la vez, está introduciendo la primera parte de un par dialógico (Schiffirin, 1988). La pregunta y el pedido en N6 y N7 proyectan los temas de los próximos mensajes.

Es importante destacar, además, que lo que se denomina *subject* o tópico, opera como indicador del registro (Halliday y Hasan, 1976) de la interacción. En N3, el uso del apodo y no del nombre completo de la persona (*Para Sefe*) pone en claro que existe una relación de confianza y familiaridad que permite la informalidad. El conocimiento mutuo de los participantes (Hymes, 1972), permite proyectar lo que se dirá y, de esa manera, restringirá las posibilidades de interpretación. Esos supuestos compartidos, ese "terreno común" justifican la economía del mensaje y hacen innecesario especificar que tanto la *Ibook* como la *G4* son modelos de computadoras, está presupuesto (Givón, 1979) en lo que el hablante supone que el oyente aceptará sin ponerlo en duda.

La respuesta en M, confirma en el *subject* el registro planteado en la intervención anterior y coloca en ese espacio parte del mensaje, el saludo y las instrucciones de lo que dirá después.

M

1 >>>>From: "JS" <js@xxx.com.ar>

2 >>>>To: sb@xxx.com.ar

3 >>>>Subject: ESTIMADO PASO A DETALLARTE

4 >>>>Date: 12vier. 13:44

5 >>>> POWER G4/350 MHZ

- 6 >>>> 64MB
- 7 >>>> 10 GYGAS
- 8 >>>> CD 32X
- 9 >>>> MODEM
- 10 >>>>TECLADO Y MOUSE
- 11 >>>>\$1980+IVA
- 12 >>>>MONITOR 17 APPLE
- 13 >>>>\$650+IVA
- 14 >>>>RAM ADICIONAL CADA 128MB
- 15 >>>>\$279+IVA
- 16 >>>>PLACA SCSI
- 17 >>>>\$100+IVA
- 18 >>>> ZIP INTERNO
- 19 >>>>\$145+IVA
- 20 >>>>IBOOK ESPECTACULAR
- 21 >>>>96 MB RAM
- 22 >>>>DISCO DE 3.2
- 23 >>>>CD 32 X
- 24 >>>>\$2200+IVA
- 25 >>>>AVISAME SI NECESITAS OTRO PRECIO
- 26 >>>>UN ABRAZO

La frase del subject, M3, opera como marcador discursivo y como tal, *funciona, en primer lugar, a modo de estímulo ostensivo (es decir, como un elemento focalizador utilizado de manera intencionada por el hablante para controlar la atención del oyente) que, en segundo lugar, guía el proceso de interpretación discursiva* (Bonilla 1999). El *paso a detallarte* remite anafóricamente al pedido de N y, a su vez, anticipa no sólo lo que va a informar en el cuerpo del mensaje, sino también de qué modo lo va a hacer. Es una instrucción bidireccional, hacia atrás como respuesta al pedido de N6 y hacia delante, al texto del mensaje de M que es donde está ubicado lo detallado. M se encadena cohesivamente por repetición y colocación con N: ese detalle remite a lo solicitado, los equipos y los precios. Podríamos decir, que estructuralmente, el subject y luego el cuerpo del mensaje forman la segunda parte del par iniciado en N6 y N7.

La primera parte del par siguiente se introduce en M25. La frase (*avisáme si necesitás otro precio*) abre un nuevo tópico vinculado con el anterior. Por medio del uso del pronombre (*otro*) se proyecta catafóricamente el tema del precio preanunciando una nueva secuencia. El tópico, "precio", se va a desplazar a la palabra "*otro*", a algo que no ha sido pedido y cuyo referente es diferente. Esa palabra es la disparadora de una implicatura convencional (Grice 1975) que hace de puente entre lo que se venía negociando y lo que se negociará de aquí en más.

Puede observarse en estos dos primeros mensajes, que el texto se va constituyendo en este mecanismo de turnos en el que se van proyectando las

partes de los pares dialógicos. La estructura de un diálogo no sincrónico pero fuertemente interactivo, se puede comprender a partir de estos dos mensajes. Con la progresión del intercambio, esta estructura en pares potencia sus aspectos dialógicos convirtiendo el envío y recepción de mensajes escritos en una suerte de conversación escrita y no sincrónica. A ello se le suman otros rasgos propios de la conversación oral, como el uso de indicios contextualizadores y de marcadores discursivos y metapragmáticos.

LL

1 >>>> From: "S B" <sb@xxxx.com.ar>

2 >>>> To: js@xxxx.com.ar

3 >>>> Subject: *Muy bueno lo suyo*

4 >>>> Date: 12vier. 16:53

5 >>>> Gracias por los precios, el de la G4 lo estudiaremos con Martin y el

6 >>>> de la Ibook con mi conciencia. Estuve afuera y vi los monitores

7 >>>> flat. Tienes algo?. Costos?. La idea es paulatinamente evitar los

8 >>>> cajones. Sigue la política de no financiación? Saludos.

En LL, el *subject* es el lugar de valoración y de anticipación de lo que se dirá en el cuerpo del mensaje. LL3, LL5 y LL6 cierran el primer tópico de esta interacción. El agradecimiento, la valoración y la postergación dan por finalizada la secuencia iniciada en N. Y en LL7 y LL8 se abren los dos tópicos sobre los que se desarrollará el intercambio de acá en más: los precios y su financiación.

La afirmación en LL7 (*La idea es paulatinamente evitar los cajones*) y la pregunta en LL8, (*¿Sigue la política de la no financiación?*), hacen explícitos los supuestos compartidos por los participantes. En el primer caso, la implicatura repone el supuesto de que "se venía 'cajoneando' las decisiones de la compra" a la vez que opera como indicadora de las condiciones en las SB propone llevar a cabo la negociación: "paulatinamente se los evitará", es decir, la negociación será directa sin postergaciones innecesarias.

En el segundo caso, la presuposición en LL8 introducida por la negación y por la aspectualidad del verbo *sigue* (durativo) presentan estratégicamente uno de los tópicos fundamentales de esta interacción, cuya evolución va a determinar su éxito o fracaso: la financiación. En ella también se encuentra el punto clave de toda la secuencia de la negociación: según sea la segunda parte de ese par preferida o no, dependerá la continuidad de la misma. Este recurso le brinda a JS la opción de contestar afirmativa o negativamente al pedido, ya que el contenido de la pregunta actualiza un estado de cosas, *la política de la no financiación* es lo conocido. El uso del verbo *sigue* indica la continuidad de ese proceso, que es lo que SB va a negociar. Es interesante ver que el recurso de no negar el verbo sino el sustantivo colabora en esa estrategia de cortesía. Si lo que hubiera sido negado fuera el verbo, la opción preferida de ese par sería la negación. Al ser afirmativa, la pregunta repone de todos modos su forma básica,

la afirmación y al hacerlo le permite a JS no sentirse obligado a responder de una forma determinada. La apelación a tales recursos es estratégica en el sentido de que le permiten al hablante, por medio de la puesta en escena del supuesto compartido por ambos participantes, no poner en riesgo la imagen negativa de su interlocutor ni por ello perder de vista su objetivo. De todos modos, la negación de la acción sustantivada (*no financiación*), hace evidente cuál es la opción preferida y de tal modo es interpretada por JS en L7. En respuesta a la negación (*no financiación*) propone una afirmación mitigada (*financiación pedi lo que quieras sin zafarte mucho*). A partir de este momento, puede decirse que la negociación comienza a concretarse.

L

1 >>>>From: "J S" <js@xxxx.com.ar>

2 >>>>To: S B <sb@xxxx.com.ar>

3 >>>>Subject: Re: Muy bueno lo suyo

4 >>>>Date: 12vier. 14:37

5 >>>>FLAT = CARISIMO = \$1500+IVA NO EXISTE ESE PRECIO NO
LO

6 >>>>COMPRES NUNCA.

7 >>>>FINANCIACION PEDI LO QUE QUIERAS SIN ZAFARTE
MUCHO.

8 >>>>UN ABRAZO

9 >>>>PD=ME ALEGRA MUCHO QUE ENTRES EN LA ERA DE LOS

10 >>>> CYBERNAUTAS.

Como puede verse, L5 es la segunda parte del par introducido en LL7 a través de una estrategia de cortesía positiva (Brown y Levinson, 1987), que apunta a la otra secuencia, a la negociación. Esto puede verse claramente en la estrategia de valorización negativa, el uso de recursos como el superlativo (*carísimo*) y el imperativo (*no lo compres nunca*), por medio de la que JS prefiere colocarse en el lugar del otro y poner su imagen positiva en cuestión (el *carísimo* amenaza su propia imagen en tanto que son sus productos los que lo son y no merecen ser comprados). El recurso del imperativo es un ejemplo claro del uso de una orden que no amenaza la imagen del oyente porque el acto está orientado hacia sus intereses. La frase imperativa (enfaticada por el uso de las mayúsculas) y doblemente negada (*NO LO COMPRES NUNCA*) manifiesta enfáticamente el deseo de JS de defender los intereses de SB. El fin persuasivo de estas estrategias se pueden reconocer en L7, donde se hace evidente la necesidad e intención de negociar.

Formalmente, el uso de la posdata recupera uno de los rasgos que el *e-mail* conserva de la escritura y la epistolaridad, pero se da en el marco de un texto cuya estructura va respondiendo en su dinámica más a lo conversacional que a lo epistolar. Su contenido, hace referencia, a modo de indicador

metapragmático, al tipo de intercambio que se está llevando a cabo. En la frase *me alegra mucho que entres en la era de los cybernautas* hace ostensible el tipo de interacción que se está llevando a cabo y su contexto comunicativo.

K

1 >>>>From: "S B" <sb@xxxx.com.ar>
 2 >>>>To: js@xxxx.com.ar
 3 >>>>Subject: *Aqui Cybernauta*
 4 >>>>Date: *Fri, Nov 12, 1999, 21:40*
 5 >>>> J.: Podrias enviarme estos costos?. G4 450mhz 356MB monitor de
 6 >>>> 21 (que alternativas tengo ya que no me recomendas los flat?) Si
 7 >>>> podes haceme un plan de pagos, mis cheques son buenos pero
 8 >>>> necesito pedal. Saludos, S.

En K se siguen proyectando los dos tópicos: "precios" y "financiación" en secuencias de pedidos y respuestas. La posdata pasó a ocupar el lugar del *subject* y este se mantendrá hasta que se resuelva la negociación para garantizar la cadena referencial (Halliday y Hasan 1976). Esto explica, en parte por qué si bien la estructura formal del *e-mail* va variando, los saludos de inicio y cierre empiezan a desaparecer como si se tratara de un mismo mensaje. En su lugar, a su vez, aparecen claves de contextualización (Gumperz 1982) como la que encabeza el texto J.

J

1 >>> From: "J S" <js@xxxx.com.ar>
 2 >>> To: S B <sb@xxxx.com.ar>
 3 >>> Subject: *Re: Aqui Cybernauta*
 4 >>> Date: *15lun. 08:02*
 5 >>> OK.
 6 >>> G4/450 MHZ
 7 >>> DEBE SER 384 MB RAM
 8 >>> DISCO DE 27 GYGAS
 9 >>> DVD RAM,ZIP,MODEM,TECLADO Y MOSE
 10 >>> \$4.790+IVA
 11 >>> MONITOR 21" APPLE STUDIO GRAFITO
 12 >>> \$1.900+IVA
 13 >>> 5 PAGOS DE \$1765.-FINAL CON IVA.
 14 >>> UN ABRAZO.

En J5, el *OK* es un indicio de que la negociación va progresando y que la economía de recursos apunta a ella. Ya no es necesario mantener los saludos, a pesar de que los mensajes difieren considerablemente en el tiempo de envío y recepción - K fue enviado un viernes y J un lunes-, el *OK* funciona en su lugar como un *mecanismo de entrada* (Carranza 1997), como un medio para llamar

la atención y a su vez con la fuerza ilocucionaria de una confirmación de lo antes dicho.

I

1 >>>>From: "S B" <sb@xxxx.com.ar>
 2 >>>>To: js@xxxx.com.ar
 3 >>>>Subject: FW: Aqui Cybernauta
 4 >>>>Date: Mon, Nov 15, 1999, 16:38
 5 >>> Podrias considerar esto?. Mi ultimo cheque con vos cae el 10/12 y es
 6 >>> por 1.711. Mi primer cheque podria ser para el 10/1. Siendo asi
 7 >>> decime cuando podria contar con el equipo y como quedarian las
 8 >>> cuotas. Esa seria la opcion 1. La 2 comienza igual pero quisiera que
 9 >>> me incluyeras los 4062,59 que tengo en mi cuenta de insumos. Si
 10 >>> me incluis esto ultimo puedo tener mas plazo?.Gracias.

A partir de I, los saludos de inicio y de cierre desaparecen. El diálogo se profundiza. I5 opera como una secuencia de pre-anunciación. El pronombre *esto* es un recurso catafórico de las dos opciones que se propondrán en I5 a I9. En I8, Las frases (*Esa es la opción 1. La 2 comienza igual pero...*) funcionan como marcadores discursivos que ordenan y proyectan la secuencia de la negociación. Se introduce la primera parte de otro pedido en I10.

H, G, F, E y D son una sucesión de turnos en los que se concentra la negociación. Ya se han eliminado definitivamente los saludos. Los pares se proyectan en función de los tópicos. Es interesante ver cómo aparecen recursos como la repetición o ciertos indicios de contextualización, típicos de la conversación. Por ejemplo, en G7 y G8, la apelación al otro y la repetición (*no obstaculicemos, S, no obstaculicemos*); en F7, el uso de ciertas expresiones que contextualizan lo dicho (*OK; así cerramos y no obstaculizo, ahí sí?*).

En D, el grado de presuposición discursiva (Givón, 1979) es extremo, el texto se limita a una cifra, en la que el asterisco funciona por sustitución: se tiene que reconocer que está indicando la cantidad de cuotas negociadas. Sólo puede ser interpretada en virtud de que constituye la segunda parte del par iniciado en E6.

D

1 >>>>From: "J S" <js@xxxx.com.ar>
 2 >>>>To: S B <sb@xxxx.com.ar>
 3 >>>>Subject: Re: Aqui Cybernauta
 4 >>>>Date: 16mart. 14:55
 5 >>>>6 * \$1900.-

En C se produce el cierre definitivo de la negociación, por medio de la descripción de las condiciones de compra y venta.

C

1 >>>>From: "JS" <js@xxxx.com.ar>
 2 >>>>To: SB <sb@xxxx.com.ar>
 3 >>>>Subject: Re: Aqui Cybernauta
 4 >>>>Date: 16mart. 20:53
 5 >>>>deuda total=\$4745(te faltan facturas)
 6 >>>>compra =\$8095 final
 7 >>>>menos cheque de \$2600 a diciembre (trata antes del 20/12)
 8 >>>>saldo total=\$10240.- a pagar en 6 cheques a partir del 10/1 de
 9 >>>> \$1900.-esta es la cuenta final si estas de acuerdo mandame un ok
 10 >>>> y empezamos a armar el EQUIPAZO!!!!!!
 11 >>>>un abrazo

C9 introduce la primera parte de un par cuyo cierre implica la aceptación por parte de SB de lo anterior. En C10, JS introduce, por medio del recurso del superlativo, *equipazo*, una estrategia de cortesía positiva que involucra a ambos, comprador y vendedor, 'ambos han armado el equipazo'). El *nos* inclusivo sintetiza la coordinación y cooperación que ha permitido llegar al acuerdo. La cercanía de la conclusión de la negociación y también de la comunicación justifica la aparición de los saludos, que a lo largo de seis mensajes o turnos habían desaparecido.

B

1 >>>>From: "JS" <js@xxxx.com.ar>
 2 >>>>To: SB <sb@xxxx.com.ar>
 3 >>>>Subject: EL VIERNES TE ENTREGO TE PARECE?
 4 >>>>Date: 17miér. 09:14

La economía de recursos culmina en B cuando el *subject* del *e-mail* absorbe el mensaje. Es un *e-mail* sin texto. En parte, ese recurso de enviar al encabezamiento lo que se diría en el cuerpo del mensaje es una respuesta a la falta de cooperación por parte de SB, que no ha respondido al mensaje anterior. La pregunta reitera la primera parte del par de pedido de conformidad a lo ya negociado.

En A, se mantiene como tal y se introduce la coda de la negociación, con el cierre del par introducido en B.

A

1 From: "SB" <sb@xxxx.com.ar>
 2 To: js@xxxx.com.ar
 3 Subject: FW: EL VIERNES TE ENTREGO TE PARECE?
 4 Date: 17miér. 12:43
 5 Me parece. Los espero con los cheques.

Este primer análisis hace ostensible la estructura fuertemente dialógica de este texto. Fundamentalmente, su organización en mensajes que dan forma a turnos que se van alternando y en los que se abren y cierran pares dialógicos. Este texto, por otra parte es altamente coherente para los participantes. Ese alto grado de coherencia puede ser entendido si analizamos este texto desde el segundo punto de vista: tomando el último mensaje como texto.

Desde este punto de vista y, tomando la noción de coherencia propuesta por Givón (1995), es simple comprender por qué este texto no plantea dificultades en la asignación de coherencia. Si tomáramos a A en forma aislada, el grado de dificultad para su comprensión sería altísima, aun cuando mantenga en el *subject* la intervención anterior, sea , por repetición, coherente. A3 y A5 son plenamente coherentes, en tanto los otros mensajes operan como supuestos explícitos que les permiten a los dos participantes tener en presencia todo lo que, en caso de haber sido una conversación cara a cara, hubiera debido quedar en la memoria de ambos. En este caso, no sólo, la información fue procesada cognitivamente sino que además ha quedado registrada en la materialidad del mensaje como una suerte de memoria material a la que se puede recurrir para corroborar los datos. En ese sentido, la escritura opera como garantía, como respaldo de la memoria de los participantes.

Para comprenderlo mejor, es interesante contrastar este mensaje con un texto indudablemente conversacional, la *chat*. Un buen ejemplo es el que sigue. Esta conversación se realizó en un canal privado, entre dos personas que se conocen. Esto puede reconocerse en el registro informal y en el alto grado de supuestos compartidos que subyacen a la conversación.

Caso 2: la chat

En este caso, las letras identifican a los participantes y los números a los turnos de habla.

ICQ Chat SessionParticipants: sese , D F

Subject: Es que tengo demasiadas ideas.

Created On: Monday, November 15, 1999

A 1 <sese> hola

B 2 <D F> Aló.

A 3 <sese> C'est P.C.?

B 4 <D F> Fue un poco hostil lo tuyo.

A 5 <sese> sos muy susceptible

B 6 <D F> Oui. Cest moi ici.

A 7 <sese> parece mi clase de francés del secundario

A 8 <sese> ici, dónde?

B 9 <D F> No. Es que, algunas cosas duelen Che. Mañana te voy a hacer algunas preguntas sobre sistémico funcional. OK?

- B 10 <D F> ICI a CXXX.
- A 11 <sese> no, ni se te ocurra, estoy de franco. Ando necesitando material.
Más precisamente e-mails
- B 12 <D F> Me llegan miles. Pero ahora no sé si tengo o borré todo. Me fijo y te mando.
- B 13 <D F> No vas mañana?
- B 14 <D F> Estoy trabajando. Sí. Me fijo y si tengo, te mando
- A 15 <sese> soy Sarmiento
- [6:15]
- A 16 <sese> Bueno, Brown y Levinson dirían que cortesmente te estás despidiendo. Un beso y hasta mañana. No trabajes, estudiá
- B 17 <D F> No me estaba despidiendo. Estaba respondiendo a una pregunta. No encuentro mails de esos.
- A 18 <sese> Ah y no te ofendas, soy del campo y medio bestia. Los fórceps no son tan malos después de todo
- A 19 <sese> no importa los que tengas
- B 20 <D F> En este momento, no tengo, porque borré toda la «basura» de mis carpetas.
- A 21 <sese> son datos, no basura
- B 22 <D F> Hasta el día de hoy, debido a que, en general se les llama basura. Es un nombre genérico para llamar a las cosas que no sirven o molestan.
A partir de hoy, han dejado de ser basura para mí, porque voy a mandártelos todos a vos.
- A 23 <sese> (Uy Dios) GRACIAS
- B 24 <D F> DE NADA. SERA UN PLACER

Para comenzar, podríamos observar que, al igual que el *e-mail*, en las *chats* se nos brinda información acerca de quiénes están interactuando y en qué momento. Tiene, también, un *subject* que en este caso da cuenta de una serie de supuestos. La frase, *Es que tengo demasiadas ideas*, opera anafóricamente, remite a otro texto y situación comunicativa que no se puede reponer si no se comparten una serie de supuestos. Como veremos, estos supuestos se mantendrán a lo largo de toda la conversación; hay un alto grado de presuposición que, de todas maneras no plantea mayores problemas, fundamentalmente porque la sincronidad los va resolviendo. (Traxler y Gernsbacher 1995)

Nuevamente, puede observarse que los pares dialógicos van construyendo estructuralmente esta conversación. Sin ellos no podría llevarse a cabo el proceso de interpretación debido a la continua intercalación de mensajes de un mismo o diferente emisor. Este fenómeno se debe fundamentalmente a la imposibilidad de los participantes de controlar los tiempos del intercambio, en parte porque el medio electrónico suele incidir en el ritmo y también porque estas conversaciones, al no ser cara a cara, suelen tener interferencias de las que los participantes no tienen conocimiento. Un ejemplo muy claro de esto es la secuencia que va de 15 a 17. La emisión 15 no ha tenido respuesta en el tiempo

esperado, por lo que la pausa prolongada es interpretada como un indicio de cierre de la conversación: el participante abruptamente introduce las frases de despedida. Pero, como puede observarse en 17, ha sido una interpretación equivocada. La justificación de su silencio B se realiza en *Estaba respondiendo una pregunta*. Esa frase apunta al contexto de situación del participante B, es una referencia exofórica: esa pregunta remite a otro evento de habla, no a la *chat*. Y esto no puede ser percibido por A. Otro caso es la indicación de B en 14, *estoy trabajando* es una información contextual de B que, si él no la hace ostensible, A nunca podría saberla. Por estas y otras razones, la organización por pares permite a los participantes comprender las secuencias de turnos asociadas a tópicos diferentes.

Podemos distinguir cinco temas a lo largo de la conversación. El primero, se corresponde con la secuencia de apertura. En ella se intercambian los saludos y el reconocimiento de la identidad del otro. Cabe aclarar que al iniciarse la sesión los participantes saben quiénes son, no sólo porque el diálogo implica un procedimiento previo de aceptación por una de las partes de la invitación del otro, sino también porque los programas que posibilitan este tipo de conversación indican la cantidad y los apodos (*nicknames*) de los que están conversando, cuando ingresan y cuando se van. Más allá de esto, en el texto se realiza la secuencia de apertura de cualquier conversación. Los actos de habla dan cuenta de ello: *Hola, Al (Aló), C'est P. C.? (sos P. C.?)*. Esta secuencia abarcará los turnos 1, 2, 3, 6, 7, 8 y 10. Es importante recalcar que la intercalación de otros turnos correspondientes a otra temática es habitual en estas como en cualquier conversación cotidiana, pero en este caso solo es posible de ser interpretadas a partir del reconocimiento de los pares dialógicos. Como puede apreciarse, una vez más, no puede hablarse de adyacencia sino de una relación mucho más profunda entre las partes de estas unidades (Schiffrin, 1988). El intercambio de saludos y de identidades responden a una secuencia inicial típica de una conversación que no se realice oralmente, como las telefónicas. En este caso, puede observarse que en el intercambio de identidades, A recurre al nombre y apellido de B (encubierto en el corpus por razones éticas): P. C. refiere al nombre y no al apodo de B. El uso del deíctico (*ICI*), lo pone en evidencia, ya que es necesario explicitar su referencia para que pueda ser comprendido: en 10, B aclara que es su lugar de trabajo.

La segunda secuencia se inicia en 4 pero, se refiere anafóricamente al *subject* (tópico). El tiempo verbal remite a una interacción pasada que solo puede interpretar el interlocutor en función de los supuestos compartidos con el hablante. Ese pasado es el que garantiza la interpretación de *Es que tengo demasiadas ideas* y también de 4, 5 y 9. Esta secuencia se proyectará hacia el final, en los turnos de cierre, en 18, donde se produce una suerte de enmienda. El contenido del *subject* es la reparación de B de lo que se está dando por supuesto. Esa frase de A (*es que tengo demasiadas ideas*) tiene el mismo

referente que la de B, en 4 (*fue un poco hostil lo tuyo*). El pronombre (*lo*) es una referencia anafórica que enlaza lo que se está diciendo con una representación mental existente. De un modo similar se da en 9 con la frase *algunas cosas duelen*: el pronombre (*algunas*) establece la conexión con la información preexistente.

La selección de determinados ítems léxicos (*hostil, susceptible, duelen*) abren un campo semántico que vinculan por colocación (Halliday y Hasan, 1976) estas emisiones. Estos recursos de coherencia marcan la relación de esta nueva información con el texto mental de cada participante. Esos supuestos al que se conectan las nuevas emisiones se hará explícito en 18, con la enmienda de A. Por medio de una estrategia de cortesía positiva, A amenaza su propia imagen positiva al dar las razones por las que se debería relativizar la validez de lo que ha dicho (*soy del campo y medio bestia*) y al minimizar el valor negativo que pudiera tener (*los fórceps no son malos después de todo*). Al hacerlo pone en evidencia el supuesto al hacerlo manifiesto; es la relación con esa frase lo que otorga sentido a las demás. El uso de ciertas expresiones pragmáticas como en 9 (*No* –sin su función como negación– y *che*) y en 18 (*Ah*) van organizando la secuencia de turnos e indicando, en estos dos casos en particular, que lo que será dicho es información nueva. Estos recursos de organización discursiva son típicas de la conversación oral (Carranza, 1997).

La tercera se corresponde al pedido de D F y los turnos 9, 11, 13 y 15 darían cuenta de esto. La primera parte del par se introduce con el pedido que inaugura la secuencia. El uso del indicador pragmático (*OK*) permite no sólo marcar el cierre del turno sino también proyectar la confirmación del mismo: la respuesta preferida es la afirmativa. A pesar de ello, en 11 A cierra el par con la opción no preferida, la negación. Esta respuesta es un claro acto de amenaza de la imagen positiva sin acción atenuadora. Este acto será enmendado a posteriori de un modo indirecto. A pesar de que la primera parte del turno cierre este par de este modo, es interesante ver que A, a pesar de haberse negado a lo solicitado, cierra su turno introduciendo la primera parte de otro pedido. En 13, B cancela el par con la apertura de otro, fruto de la inferencia de B de que A no va a ir a trabajar. En 15, A enmienda su negativa anterior por medio de la violación ostensible de la máxima de calidad (*soy Sarmiento*). La implicatura sólo es cancelable por “sí, voy a ir”. La interpretación de una expresión de ese tipo sólo es posible a partir de un conocimiento socio-cultural compartido, muy ligado a los saberes propios de nuestra historia particular (la argentina) y por lo tanto de un alto grado de presuposición (hay que tener ciertos conocimientos de historia argentina para saber que Sarmiento fue un personaje político, que fomentó la educación y que una de las cualidades que le atribuyen las anécdotas escolares y el imaginario popular es, fue que “nunca faltaba a la escuela”, que fue “el maestro” por excelencia).

La cuarta secuencia apunta al pedido de Sese y es una de las más extensas.

Los turnos 11, 12, 14, 17, 19, 20, 21, 22. Como puede observarse, un turno puede ir desarrollando diferentes secuencias. En 11, una parte del turno remite al tópico del pedido de ayuda y otra parte al pedido de material. Los turnos 12 y 13 cierran el par introducido en 11. El vocativo opera como llamado de atención de B a A, le brinda información contextual a la que A no puede tener acceso (*estoy trabajando*) por no compartir el mismo entorno. Otro caso similar se da en 17, cuando, como ya dijimos anteriormente, B justifica su demora con información contextual (*estaba respondiendo una pregunta*). Si bien las pausas en este tipo de comunicación no tienen el mismo valor que en la conversación cara a cara o en la telefónica, en este caso al ser extensa es mal interpretado por A en 16. En 17, B repara el malentendido. Esto es posible sólo por la sincronización del intercambio. El *feedback* y el control sobre lo que se dice e interpreta permiten enmendar los errores de interpretación. Un buen ejemplo de esto es la secuencia formada por los turnos 20, 21 y 22. En este caso B hace uso del término *basura* en el sentido en el que la jerga informática le ha atribuido, y que A desconoce. La réplica de A en 21 permite que B realice la aclaración pertinente en 22.

La última parte nos introduce en la secuencia de turnos de cierre o despedida que comienza en 16 y 17 y se van a completar en 23 y 24. La ironía de los agradecimientos cierra la interacción. La violación ostensible de la máxima de calidad por parte de los dos hablantes lleva a la implicatura que se reforzada por la información del paréntesis (*¡y Dios!*) y el uso de mayúsculas. La acotación contradice, en parte, el agradecimiento. Las mayúsculas, en las comunicaciones mediadas por computadoras, tienen funciones claras y definidas; equivalen al grito o al hablar en voz alta. En este caso, darían cuenta de la entonación que no es posible porque el medio no lo permite. De todos modos, esa marca gráfica permite reconocer la intención de los interlocutores.

Esta distribución aparentemente caótica a la hora del análisis, no presenta mayores problemas de interpretación en el momento o en el proceso de producción y recepción, a pesar de lo vertiginoso y dinámico que suele ser el mismo.

6. CONCLUSIÓN

En el Caso 1, pudimos ver que la alternancia de turnos y la estructura fuertemente dialógica de los mensajes permiten que la comunicación vaya progresando sin dificultades a pesar de alto grado de supuestos que se van manejando. Es difícil reconocer, salvo algunos rasgos formales muy escasos, la naturaleza epistolar en este *e-mail*. La estructura formal de las cartas ha sido desplazada por un diálogo diferido en el tiempo. Esa sucesión de turnos, progresivamente va prescindiendo de los recursos típicos de las cartas, como

los saludos iniciales y de cierre y va incorporando rasgos conversacionales que en este caso no pueden provenir de la oralidad por ser un texto escrito, al que tampoco se lo puede considerar híbrido (entendiendo como tal a aquellos textos que tienen un origen (oral u escrito) en su fase de producción y que se emiten como su opuesto: escrito si es oral y viceversa). Es decir, podemos desvincular a la oralidad de la conversación ya que esta puede desarrollarse por un medio oral como por uno escrito, manteniendo de todas maneras sus rasgos. Ya en el Caso 2, nos encontramos con texto conversacional, sincrónico pero escrito.

Retomando los rasgos que tradicionalmente diferencian los textos escritos de los orales y de los que hemos hecho mención en el apartado 4, podemos reconocer que por ser escrito, el *e-mail*

- no cuenta con los rasgos prosódicos ni kinésicos
- la interacción no se realiza cara a cara.
- su modo de recepción es la lectura.
- El *e-mail* es asincrónico, o sea no coincide su momento de producción con el de su recepción. A diferencia del primero, la *chat* es simultánea.

A pesar de ser escritos, estos textos

- permiten no sólo el control sobre lo que se dice sino también sobre lo que se interpreta.
- los participantes activan, construyen y negocian una relación interpersonal basada en características psicosociales.
- no son monologales, sino fuertemente dialógicos.
- léxicamente hacen uso de onomatopeyas, muletillas, frases hechas y repeticiones.
- presentan un alto grado de elipsis y de presuposición.
- pueden proyectar varios tópicos simultáneamente.
- son frecuentes las referencias exofóricas.

Además en el caso particular de la *chat*

- son espontáneas y sincrónicas. Es decir, el momento de emisión y recepción coinciden.
- la interacción es directa
- las personas no actúan en forma independiente y autónoma sino que interactúan a través de un texto.

Teniendo en cuenta estos rasgos, podemos considerar que la diferencia entre estos textos es sólo una cuestión de grado, que responde solamente a las posibilidades que ofrece la simultaneidad, ya que tienen en común la mayoría de sus rasgos.

Si contemplamos sus características formales, podemos decir que los textos analizados (tanto los *e-mail* como las *chat*) pueden reconocerse como conversacionales en tanto que:

- estructuralmente están organizados en turnos en los que se proyectan pares. En el *e-mail* cada mensaje opera como un turno. En la *chat*, cada emisión se corresponde con un turno.
- la secuencia de pares estructuran el diálogo y permiten un control muy alto sobre lo dicho y lo interpretado. En el caso particular de la *chat*, al ser sincrónica el monitoreo y la reparación de lo dicho puede realizarse con mayor eficacia.
- estos textos presentan un alto grado de coherencia a pesar del alto grado de presuposición que presentan. El uso de recursos gramaticales y léxicos permiten una interpretación económica y eficaz.
- el uso de marcadores discursivos y de indicios de contextualización facilitan también los procesos de comprensión
- las estrategias de cortesía regulan el intercambio, poniendo en evidencia los procesos de negociación de imágenes.

En conclusión y como resultado del análisis de los datos, las características de un texto conversacional no dependen de un medio de producción específico (la oralidad en este caso) ni de la presencia física de sus participantes. Si hasta ahora la vinculación de la conversación y la escritura sólo era concebible en textos literarios o híbridos, ahora y en virtud de estos nuevos modos de comunicación, podemos observarla en textos de conversaciones cotidianas. A partir de estas formas podemos independizar a la conversación de su medio material. Parafraseando la frase del epígrafe de Madame de Merteuil, podemos decir que en la conversación, *es el orden mismo que en ella reina, lo que la denuncia a cada frase.*

MARÍA VALENTINA NOBLÍA

Universidad de Buenos Aires

OBRAS CITADAS

- AUSTIN, J. L. 1962. *How to do Things with Words*. Oxford: Clarendon Press.
- BAJTÍN, M. 1990. *Estética de la creación verbal*. México: Siglo XXI
- BONILLA, S. (en prensa): "Marcas de relevancia en el discurso oral de la comunicación científica", *Actas del I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*, 1999. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- BROWN, P. AND LEVINSON, S. 1987. *Politeness: some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BROWN, G y G. YULE. 1993. *Análisis del Discurso*. Madrid: Visor.

- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, H y TUSÓN VALLS, A. 1999. *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel.
- CARRANZA, I. 1997. *Conversación y Deixis de Discurso*. Córdoba: Isolda Carranza.
- CASSANY, D. 1988. *Describir el escribir*. Barcelona: Paidós
- CHAFE, W and DANIELEWICZ, J. 1987. "Properties of spoken and written language". In R. Horowitz and S.J. Samuels (eds.), 1987. *Comprehending Oral and Written Language*. New York: Academic Press.
- GIVÓN, T. 1979. *On understanding grammar*. New York/San Francisco/London: Academic Press
- _____. 1995. "Coming to terms with Cognition: Coherence in Text vs. Coherence in Mind".
- _____. 1995. *Functionalism and Grammar*. Amsterdam: John Benjamins.
- 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.
- HALLIDAY, M y R. HASSAN. 1976. *Cohesion in english*.
- HERRING, S. 1996. "Introduction". En Herring, S. (Ed.) 1996. *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- 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.
- LAVANDERA, B.(1985). *Curso de lingüística para el análisis del discurso*. Buenos Aires: CEAL.
- _____. (1988). "The social Pragmatics of politeness forms". En von Ulrich Ammon, H, Dittmar, N y K. Mattheier (eds.) *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*. Berlin/Nueva York: Walter de Gruyter.
- LEVINSON, S. 1983. *Pragmática*. Barcelona: Teide
- MURRAY, D. 1991. *Conversation for Action. The computer terminal as medium of communication*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- NOBLIA, M: V. (1998). *The computer Mediated Communication, a new way of understanding the Language*. IRISS'98 (Internet Research and Information for Social Scientist). Conference on line (99,4): <http://sosig.ac.uk/iriss/papers/paper22.html>.
- _____. (2000a). "Conversación y Comunidad: las chats y la comunidad virtual". *Revista iberoamericana Discurso y Sociedad*. Vol. 2 N° 5, 2000. Buenos Aires: Gedisa.
- _____. (2000b). "Control y poder en las chats", en Noblia, M. V. y M. L. Pardo (eds.). *Globalización y nuevas tecnologías desde una perspectiva multidisciplinaria*. Buenos Aires: Biblos.
- _____. (2000c). "Más allá de la Netiquette: la negociación del español y la cortesía en las chats". Madrid: *Revista Oralía* N°4, 2001.
- OLSON, D. Y TORRANCE, N. (comp) (1995). *Cultura escrita y oralidad*. Barcelona: Gedisa.
- ONG, W. 1987. *Oralidad y escritura. Tecnologías de la palabra*. México: Fondo de Cultura Económico.

- PARDO, M. L. 1996. "El texto híbrido: una ejemplificación a través de la telenovela latinoamericana". En *Versión N° 6 La palabra hablada*. México: UAM
- POMERANZ, A. and 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.
- SACKS, H. SCHEGLOFF, E. AND JEFFERSON, G. 1974. "A simplest systematic for the organization of turn-talking for conversation". *Language*, 50. 696-735.
- SCHENKEIN, J. 1978. *Studies in the organization of conversational interaction*. New York: Academic Press.
- SCHIFFRIN, D. "El análisis de la Conversación". En Newmeyer, F. 1988. *Panorama de la Lingüística Moderna T. IV*. Madrid: Visor.
- SEARLE, J. 1986. *Actos de Habla*. Madrid: Cátedra.
- SILVERMAN, D. (1997) 1998. *Qualitative Research*. London: Sage.
- TURKLE, S. 1995. *Life on the Screen. Identity in the age of the Internet*. London: Phoenix.
- TRAXLER, J Y M. A. GERNSBACHER. 1995. "Improving coherence in written communication". En Gernsbacher, A. M. y T. Givón, *Coherence in Spontaneous Text*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- VAN DIJK, T. 1997. "Discourse as Interaction in Society". En T. van Dijk (ed.) *Discourse as Social Interaction*. London: Sage.
- _____ . 1998. *Ideology*. London: Sage
- 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.
- YATES, S. "Oral and written linguistics aspects of computer conferencing". En Herring, S. (Ed.), 1996. *Computer-Mediated-Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.