Western University
Scholarship@Western

Digitized Theses | Digitized Special Collections

2008

PERDON! ME PERDI EN LA CONVERSACION. .. MALENTENDIDOS EN CONVERSACIONES IM EN ESPANOL

Yolanda Pangtay-Chang
Western University

Follow this and additional works at: https://ir.lib.uwo.ca/digitizedtheses

Recommended Citation

Pangtay-Chang, Yolanda, "PERDON! ME PERDI EN LA CONVERSACION. .. MALENTENDIDOS EN CONVERSACIONES IM EN ESPANOL" (2008). *Digitized Theses*. 4814.
https://ir.lib.uwo.ca/digitizedtheses/4814

This Thesis is brought to you for free and open access by the Digitized Special Collections at Scholarship@Western. It has been accepted for inclusion in Digitized Theses by an authorized administrator of Scholarship@Western. For more information, please contact wlswadmin@uwo.ca.

PERDON! ME PERDI EN LA CONVERSACION. . .
MALENTENDIDOS EN CONVERSACIONES IM EN ESPAÑOL

(Título en el lomo: Malentendidos en Conversaciones IM en Español)

(Formato de la tesis: Monografía)

por

Yolanda Pangtay-Chang

Programa de Posgrado en Estudios Hispánicos

Tésis presentada a la Facultad de Artes y Humanidades de la Universidad de Western Ontario como requerimiento para obtener el grado de Maestría en Estudios Hispánicos

Facultad de Estudios de Posgrado
Universidad de Western Ontario
London, Ontario, Canadá

© Yolanda Pangtay-Chang 2008

THE UNIVERSITY OF WESTERN ONTARIO
FACULTY OF GRADUATE STUDIES

CERTIFICATE OF EXAMINATION

Supervisor

Joyce Bruhn de Garavito

Supervisory Committee

Examining Board

Rafael Montano

David Heap

Anabel Quan-Haase

The thesis by

Yolanda **Pangtay-Chang**

entitled:

Perdón! Me Perdí en la Conversacion...
Ambigüedad en Conversaciones im en Español

is accepted in partial fulfillment of the
requirements for the degree of
Master of Arts

Date

Juan Luis Suarez
Chair of the Thesis Examination Board

Abstract

Muchas son las personas que hacen uso del Internet. Sin embargo, la comunicación solamente depende del texto escrito en la mayoría de las ocasiones eliminándose el ambiente o contexto paralingüístico (gestos, movimientos corporales, entonación), provocando así que los participantes de la conversación o los receptores del texto parezcan no entender el significado o la intención del mensaje.

- ¿Se debe a la falta de cohesión o a la mala interpretación del mensaje?
- ¿Cómo manejan los usuarios del mensajero instantáneo las relaciones anafóricas en sus mensajes?
- Existen ciertas percepciones en la comunicación que ayuda a los participantes a no interrumpirse unos a otros o a continuar con una conversación fluida. Pero, ¿qué marca estas percepciones?
- ¿Se utilizan estrategias de redacción o estrategias de conversación al descifrar el mensaje en IM?

El contenido de las conversaciones se observó siguiendo un enfoque, parte en la Teoría de coherencia y cohesión de Halliday y Hasan en las relaciones de las conversaciones, pero principalmente en la Pragmática de Grice, para hacer inferencias en la identificación sistemática y objetiva de las características lingüísticas dentro del texto. Se encontró, entre otros resultados, que no existe ambigüedad en las conversaciones sino una mala interpretación debido al multitasking en línea y físico.

Palabras clave: Mensajero Instantáneo, comunicación virtual, ambigüedad, pragmática, marcadores del discurso, relaciones anafóricas, conversación.

Dedicatoria

A mis padres por darme la oportunidad de estudiar y exigirme a ser siempre mejor.

A Alex y a Rafa por someterse al sacrificio de "no" haber tenido mami en sus años más críticos y por haberme tenido paciencia siempre.

A Kevin . . . que aprendió a ser un poquito más callado cuando estaba yo trabajando.

Agradecimientos

Le agradezco a Joyce B. de Garavito el haber aceptado ser mi supervisora, el haberme guiado con tanta paciencia y el haberme dejado trabajar a mi paso, sin prisas ni presiones. Estoy, sobretodo, enormemente agradecida con todos aquellos amigos que participaron en este estudio. Sin ustedes no hubiera sido capaz de haber completado mi investigación ni mi tesis.

TABLA DE CONTENIDOS

página

Certificado de examen ii

Abstract iii

Dedicatoria iv

Agradecimientos v

Indice de tablas viii

Indice de figuras ix

Apéndices x

CAPITULO 1

1.1 Introducción 1

1.2 Ambigüedad 2

1.3 Objetivo, Preguntas de Investigación y Predicción 3

1.4 Marco Teórico 6

1.4.1 Análisis del Discurso 6

1.4.2 Pragmática 8

1.4.3 Comunicación 9

1.4.4 Ambigüedad en la Comunicación 14

1.4.4.1 Teorías de Coherencia y Cohesión 14

1.4.5 Marcadores del Discurso 19

1.4.6 Sujetos nulos 22

1.4.7 Conversación 25

CAPITULO 2

2.1 Comunicación en Internet 31

2.1.1 Correo Electrónico 31

2.1.2 Grupos de Chat 33

2.1.3 Mensajero Instantáneo 36

2.2 Metodología 40

2.2.1 Sujetos 40

2.2.2 Estudio 41

2.3 Tipo de Investigación 43

CAPITULO 3

3.1 Comentarios preliminares sobre el análisis 45

3.2 Análisis 47

3.2.1 Para abrir (iniciar) una conversación: Saludos 47

3.2.2 Para cerrar una conversación: Despedidas 51

3.2.3 Durante la conversación 55

3.2.3.1 Pragmática 55

3.2.3.2 Actos Ilocucionarios 57

3.2.3.3 Marcadores del Discurso 60

3.2.3.4 Referentes Anafóricos 64

3.2.3.5 Ambigüedad 67

3.2.3.6 NetLingo 73

3.3 Análisis de una conversación completa 75

3.4 Conclusiones 79

3.5 Discusión 80

3.6 Contribución al campo 84

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA 85

Curriculum Vitae 94

Indice de Tablas

Tabla 1. Marcadores de organización del texto 20

Tabla 2. Marcadores de la relación lógica 20

Tabla 3. Significado e interpretación de algunas expresiones como MD 22

Tabla 4. Máximas conversacionales de Grice 26

Tabla 5. Expresiones del idioma cibernético en inglés 35

Tabla 6. Expresiones del idoma cibernético en español 35

Tabla 7. Emoticones más comunes 38

Tabla 8. Relación de edades, estudio y manejo del IM entre hombres y mujeres 41

Tabla 9. Marcadores del discurso encontrados en 10 conversaciones 63

Indice de Figuras

Fig. 1. Modelo del Proceso de Comunicación de Shannon y Weaver 11

Fig. 2. Modelo Ecológico del Proceso de Comunicación de Foulger 12

Fig. 3. Modelo estratificado del lenguaje en contexto de Halliday 15

Fig. 4. "Discussion Board" del WebCT Vista 33

Fig. 5. Lista de contactos del IM en MSN 48

Apéndices

Apéndice I	89
Apéndice II	91
Aprobación Etica	93

CAPITULO 1

1.1 Introducción

Los seres humanos han establecido maneras para comunicarse a través del tiempo. Nos comunicamos por diversas razones: para establecer poder y autoridad, para dar sermones, para enseñar, para dar información, o simplemente para interactuar con los demás. Cada situación establecerá la manera y el medio para expresar los mensajes correspondientes.

Más y más personas alrededor del mundo se comunican con otros vía el uso del Internet (Crystal, 2001), dicha comunicación se le conoce como comunicación virtual o, utilizando las siglas en inglés, CMC (*computer-mediated communication*). Los correos electrónicos (e-mails), los chat-rooms y el mensajero instantáneo (IM, sus siglas en inglés) son algunas de las maneras más populares de comunicación virtual. Los usuarios del Internet crean conversaciones en tiempo real utilizando las dos últimas formas mencionadas. La fórmula en los chats y/o en el IM es la de escribir notas breves antes de mandar cada mensaje, produciendo así conversaciones fluidas o en algunos casos entrecortadas; a esta acción se le llama "replicar al mensaje".

La ventaja de escribir una carta en el correo electrónico sobre tener una conversación en el chat-group o en el IM es que, cuando se escribe un e-mail, el emisor del mensaje puede tomarse el tiempo necesario y deseado para revisar lo que ha escrito antes de enviar la nota ya que es un sistema asíncrono. De esta manera, los usuarios tienen oportunidad de re-escribir y modificar el mensaje cuando desean ser más claros.[1]

---

[1] Agradezco las sabias palabras y consejos de mi supervisora de tesis,Joyce B. de Garavito, PHD., y las correciones sugeridas por mis sinodales los profesores Anabel Quan-Hasse, David Heap, y Rafael Montano. Cualquier error encontrado en este documento es responsabilidad de la autora.

Sin embargo, cuando se hace uso del Internet, algunas veces los participantes de la conversación o los *receptores* del texto parecen no entender el significado o la intención del mensaje. Aparentemente, existe ambigüedad en el mensaje.

1.2 Ambigüedad

¿Qué es ambigüedad? De acuerdo a definiciones encontradas en la WEB (World Wide Web), ambigüedad significa:

- an expression whose meaning cannot be determined from its context; unclearness by virtue of having more than one meaning
  wordnet.princeton.edu/perl/webwn

- Uncertainty of meaning, usually caused by words or phrases that convey more than one meaning. For instance, "Joshua is cool" can refer both to Joshua's body temperature and to his enviable social behavior.
  www.educationplanner.com/education_planner/essay_article.asp

- Use of language where the meaning is unclear or has two or more possible meanings or interpretations. It could be created by a weakness in the writer's expression, but it is more likely it is a deliberate device used by the writer to create layers of meaning
  www.wcgs.org.uk/artman/uploads/glossary_of_literary_terms_for_gcse.doc

La ambigüedad tiene fondo lingüístico, pragmático y filosófico (Bach, 1998). Sin embargo, para efectos de este documento, nos enfocaremos en la parte lingüística y pragmática del concepto.

Con respecto a la parte lingüística existen dos tipos de ambigüedad. Por ejemplo, si se encontrara la palabra *banco*, ésta puede referirse a "una institución que ofrece servicios financieros" o a "un asiento de madera", e incluso a un "conjunto de peces que nadan juntos en gran número". A este tipo de interpretación se le llama ambigüedad léxica. Pero si se leyera o escuchara *El pollo está listo para comer*, dicha frase tiene dos interpretaciones: 1) hay pollo para comer y ya está listo (cocinado, guisado) o 2) que el

pollo ya está listo para empezar a alimentarlo, ésta es una ambigüedad estructural. Se hará referencia a la teoría de cohesión y coherencia de Halliday y Hassan (1976) con respecto a los homónimos, sinónimos, hipónimos, sustitución y elipsis, cuyas explicaciones se encuentran en la sección 1.4.4.1 de este mismo capítulo.

"*Truth* in human communication is ambiguous at best because the interpretation of a receiver may only approximate the intent of a speaker." Estas son palabras escritas por Elliot Gaines (2002) en su artículo, *The Necessary Ambiguity in Communication*, en donde maneja la ambigüedad en cuanto a los signos y símbolos en la comunicación. Continuando con la idea de Gaines, los objetos, los eventos o las ideas no son nada sin haberlos transformado en un signo en nuestra mente dentro de un contexto pragmático. Por lo tanto, no importa de qué disciplina se trate, todas coinciden en que es posible que la interpretación de un mensaje dependerá en su mayor parte del conocimiento que se tenga del mundo (contexto) (Van Dijk, 1989; Schiffrin, 1987; Williams, 1999; Johnstone, 2002).

1.3 Objetivo, Preguntas de Investigación y Predicción

El objetivo de este estudio es buscar en qué momento y por qué razón los participantes de una conversación IM no logran entender el mensaje. Se quiere comprobar que aunque el marco referencial es conocido y familiar entre los participantes, de igual manera algo existe o falta en la conversación que hace que la comunicación sea ambigüa, es decir, no clara.

Ciertos conectores como *porque, es por eso, así, y,* etc. son utilizados como marcadores del discurso. Los marcadores del discurso ayudan a los emisores y a los

receptores de una conversación a percibir el significado o intención de la comunicación. Los mensajes no se perciben, por lo general, exactamente como el emisor quiere que se entiendan, creando ambigüedad en la comunicación. Cuando un discurso es ambiguo, ¿se debe a la falta de cohesión o a la mala interpretación del mensaje? ¿Existe falta de coherencia en el texto debido a una falta de cohesión?

Por otro lado, el español es una lengua de pronombres nulos (null subject language), por lo tanto, se espera que el texto en IM se escriba sin pronombres "innecesarios" una vez ya establecido el contexto de la conversación. ¿Habrá ambigüedad en una conversación IM cuando los pronombres son omitidos? ¿Cómo manejan los usuarios del IM las relaciones anafóricas en sus mensajes?

Con respecto a la pragmática, ¿cómo saber quién tiene el turno de réplica si no se ven los gestos o no se puede escuchar la entonación o el tono de voz del interlocutor? Obviamente, existen ciertas percepciones en la comunicación que ayudan a los participantes a no interrumpirse unos a otros o a continuar con una conversación fluida. Pero, ¿qué marca estas percepciones? ¿Cómo infieren los participantes cuándo deben de tomar el turno de réplica en una conversación IM? Cuando existe un cambio de tema, ¿la toma de turno es suficiente para indicar ésto? Y, al analizar los datos, ¿existen marcadores sintácticos y/o pragmáticos que ayuden a decidir al investigador cuándo se da el cambio de tema?

¿Se utilizan estrategias de redacción o estrategias de conversación al descifrar el mensaje en IM? Ya que escribir un texto de manera efectiva requiere de una excelente organización para el desarrollo de información, ideas o argumentos; la mayor exactitud posible en las palabras para no crear ambigüedad en la semántica; el uso de elementos

gramaticales para énfasis y foco; y una amplia y cuidadosa selección de vocabulario, estructuras gramaticales y de oraciones para crear un estilo concordante con el contexto y el tipo de lector (Myles, 2002), un gran número de personas prefieren formar parte de una conversación oral. La conversación oral es más natural, más rápida y fluída, sin embargo, por la misma rapidez que muestra esta actividad, el emisor y el receptor se apoyan en la ayuda gestual de la cara y el cuerpo y la entonación de la voz para la creación de los mensajes y la interpretación de los mismos.

La característica principal de la comunicación del IM es que los participantes hacen contacto mediante conversaciones escritas, es decir, se asemejan a las conversaciones cara a cara, pero se escriben y se leen a manera de texto. Si las conversaciones se rigen por normas y principios (Grice, 1989) de acuerdo a las diferentes culturas y costumbres, y el texto se rige por reglas de redacción (capitalización, puntuación, estructura y organización de ideas, vocabulario), entonces, ¿qué estructura escogería el usuario en IM para esclarecer un mensaje que no haya logrado interpretar?

Es posible que los participantes de conversaciones virtuales utilizarán estrategias conversacionales, la mayoría de las veces, para decodificar los mensajes cuando se presenten en la comunicación del IM. Con esto en mente, a continuación, en el Capítulo 1 presentaré teorías y conceptos de comunicación y del análisis del discurso, y mencionaré los conceptos de pragmática y conversación. En el Capítulo 2 describiré tres medios de comunicación virtual, comentaré acerca de algunos estudios previos relacionados al tema, y explicaré la metodología desarrollada en este estudio. El análisis de los datos, los resultados, y las conclusiones se encontrarán en el Capítulo 3. Y, por último, extenderé a manera de discusión mi pensar acerca del fenómeno del IM como

evolución de la comunicación. Todos los ejemplos utilizados a través de este documento, salvo aquellos que estén indicados como recursos tomados de otros estudios o construídos para mostrar un fenómeno específico, son datos que fueron recopilados para efecto de estudio de esta investigación.

1.4 Marco Teórico

1.4.1 Análisis del Discurso

Se ha discutido acerca del análisis del discurso en diversos tipos de áreas como son la lingüística, la psicología, la antropología, la sociología, y la comunicación, entre otras disciplinas. Todas ellas buscan resolver diferentes cuestionamientos y objetivos en el discurso, ya sea textual u oral (Herring, 2008). Algunos científicos estudian la literatura, otros, comerciales en la televisión o el radio, investigadores como Gumperz analizan conversaciones del diario, y así, todo aquello que indique un mensaje es estudiado e investigado. Margret Wetherell et al (2001) definieron al Análisis del Discurso como "un conjunto de métodos y teorías utilizadas para investigar el lenguaje en uso y el lenguaje en contextos sociales". Y en efecto, el lenguaje se dará siempre dentro de un contexto. Así lo confirma Schiffrin (1987:3) en su libro "Discourse Markers" cuando parte de los supuestos para el análisis del discurso: "*1. El lenguaje siempre ocurre en un contexto; 2. El lenguaje es sensible al contexto; 3. El lenguaje siempre es comunicativo; 4. El lenguaje está diseñado para la comunicación*". Según Van Dijk (1981), los usuarios del lenguaje utilizan el texto y el contexto al mismo tiempo para interpretar el discurso, u operan diferentes niveles lingüísticos (pragmática, sintaxis, fonología, semántica) con el mismo fin. ". . . una descripción lingüística no es solamente

una especificación progresiva de un conjunto de estructuras una tras otra, de ideas, luego interpersonal, luego textual" (Halliday, 1987 en Schiffrin, 1987). Se ha propuesto integrar en un todo la fonología, la morfología, la semántica, la pragmática y la sintaxis para resolver el problema de la interpretación del lenguaje en el discurso.

Sin embargo, existe un problema en el análisis de la coherencia en el discurso. Muchas veces el usuario de la lengua puede encontrar que los *pares adyacentes* (patrones en conversaciones como un saludo, una llamada telefónica, pedir un libro en la biblioteca) no se siguen como se espera (Crystal, 2001; Schiffrin, 1987; Brown y Yule, 1983; Taboada, 2004). Por ejemplo, al saludar a un amigo, la primer parte de la conversación será "Hola" y la segunda parte se espera escuchar "Hola" o un "¿Cómo estás?" o algo parecido; y por el contrario, aunque muy rara vez, se podría escuchar algo como "No estoy de humor. . ." o "Gracias. . . " El ejemplo anterior muestra una variación en el patrón convencional como lo es un saludo en una conversación. Otro ejemplo de pares adyacentes que están fuera de la norma:

1. A: ¿te gustó?
   B: huy jejejeje . . . bueno k chistosos . . .[2]

en el que A hace una pregunta en la que se espera un *sí* o un *no* como respuesta y B responde de manera ambigua. En estos últimos casos, hace falta un contexto y un conocimiento común del ambiente para poder interpretar los mensajes.

El modelo de Gumperz (1982, 1984) sugiere un punto de vista integrador con respecto a la coherencia en el que su enfoque principal es el de hacer inferencias partiendo de un marco referencial. Schiffrin (1987: 22) hace mención de esto como un proceso de interpretación en el cual se usan estrategias y se observa la intención que el

[2] Los extractos encontrados en los ejemplos de las conversaciones fueron tomados del Mensajero Instantáneo del Windows Live Messenger.

interlocutor muestra para interpretar "las claves lingüísticas que contextualizan un mensaje"[3]. Estas claves son los aspectos verbales (prosódicos, fonológicos, morfológicos, sintácticos, retóricos) y los no verbales (kinestéticos, proxémicos) del código de la comunicación. De manera más explícita, Gumperz (1982 : 131) sugirió que para que los usuarios de una conversación produjeran y recibieran un mensaje, debían compartir un conocimiento cultural que definiera claves verbales y no verbales situadas en un marco interaccional e interpretativo (un ambiente de interacción que ayude a interpretar el mensaje).

1.4.2 Pragmática

La pragmática es parte de la lingüística y se desarrolló a finales de los años 70. Estudia cómo la gente comprende y produce un acto comunicativo o un acto del habla en una situación concreta de habla que es usualmente una conversación. Distingue dos intenciones o significados en cada frase o acto comunicativo de la comunicación verbal: 1) la intención informativa o el significado de la oración, y 2) la intención comunicativa o el significado del hablante (Leech, 1983; Sperber y Wilson, 1986 en Liu, 2000). La habilidad de comprender y producir un acto comunicativo se refiere a la competencia pragmática según Kasper (1997), e "incluye el conocimiento de la distancia social, el estatus social entre los participantes de una conversación, el conocimiento cultural tal como las buenas maneras (politeness), y conocimiento lingüístico explicito e implícito" (Liu, 2000). Levinson (1983 en Blakemore, 2002) sugiere que algunos ejemplos de palabras y frases no solamente tienen "un componente de verdad que se resiste a un

[3] Todas las traducciones hechas en este documento son responsabilidad de la autora.

manejo de verdad condicional, sino también indican cómo la expresión que las contiene es una respuesta a, o una continuación de, alguna porción del discurso previo". Siguiendo el comentario de Levinson y dentro del marco de la teoría de los actos del habla (Austin, 1962; Searle, 1968), se entenderá por *verdad condicional* el significado semántico y por *no-verdad condicional* el significado pragmático de algunas palabras o frases en un discurso. Con respecto a la pragmática, lo importante es cómo comunicar más información diferente de lo que literalmente decimos. Por ejemplo, imaginemos que estamos en una reunión y alguien comenta, "¡Qué calor hace!"; acto seguido, alguien abre una ventana. Se tienen que tomar en cuenta el rol que toma la teoría de los actos del habla, las máximas conversacionales de Grice y sus implicaciones, las presuposiciones, etc., y luego, hacer la observación de que estas teorías se enfocan más al punto de vista de las interpretaciones del oyente que a la perspectiva del hablante. Es decir, la interpretación del oyente puede ser diferente de la intención del hablante.

1.4.3 Comunicación

Previamente en la sección de análisis del discurso, se hizo mención de que el lenguaje "está diseñado para la comunicación", pero entonces, ¿qué entendemos por comunicación? De acuerdo a Lyons (1977), la comunicación puede incluir sentimientos, cambios de humor y actitudes, además del intercambio de información entre hablante e interlocutor o el hecho de que el hablante trate de lograr una acción específica de su(s) interlocutor(es). Por lo tanto, mediante la comunicación se expresa lo que el ser humano lleva intríseco a su persona no importando si tiene o no formas lingüísticas, como se menciona en el siguiente texto:

> Any act by which one person gives to or receives from another person information about that person's needs, desires, perceptions, knowledge, or affective states. Communication may be intentional or unintentional, may involve conventional or unconventional signals, may take linguistic or nonlinguistic forms, and may occur through spoken or other modes.
>
> (National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities, 1992)

La comunicación es un proceso y, como tal, sistemática. El sistema tiene elementos inherentes al proceso; sin estos elementos, el proceso no funcionaría. Para explicar este trabajo solo me enfocaré en tres teorías que considero representantes para la explicación del proceso de comunicación.

Aristóteles (385-322 A.C.), propone una esquematización de la retórica. De la revisión que Moira M. Walsh (1995) hizo al texto Naval (1992) se conoce que Aristóteles utiliza la retórica como un medio práctico y de relación entre las dimensiones del lenguaje, para persuadir al oyente a la realización del conocimiento de la verdad. El conocimiento de la verdad no debe ser algo que se pase de generación en generación como verdad absoluta, o como Walsh menciona 'la educación no se puede reducir a una mera producción y generación de información que se pasa a los educandos' (p.430). El maestro, además de manejar recursos y fuentes de información, debe de hacer uso de la retórica como técnica del conocimiento de la verdad a través de la capacidad de influir en los sentimientos (estado de afección) de sus alumnos, logrando así "sobreponer las limitaciones e imperfecciones del discurso humano". También, Miguel Metzeltin (2003) comenta que mediante la reflexión del discurso, se logra un dominio en cuanto al arte de pensar y el desarrollo de la lógica. Al mismo tiempo, se reflexiona acerca de los mecanismos de producción, recepción y comprensión de los discursos escritos y orales.

Tomando en cuenta el modelo de comunicación de Shannon y Weaver (1948) como segunda teoría, trataré de definir lo que es el proceso de comunicación de una manera muy sencilla. Existen cuatro elementos principales: fuente, transmisor, receptor y destino. Entre la fuente y el transmisor se inicia el proceso mediante la codificación de un mensaje. Dicho mensaje (señal) se transmite al receptor a través de un canal de comunicación. La señal emitida tiene la posibilidad de encontrarse con ruido o interferencia antes de ser recibida por el receptor. Entre el receptor y el destino se decodifica el mensaje. Sin embargo, siendo este un modelo lineal se introdujo el concepto de retroalimentación (*feedback*) de Wiener en1948 dándole así un sentido circular.

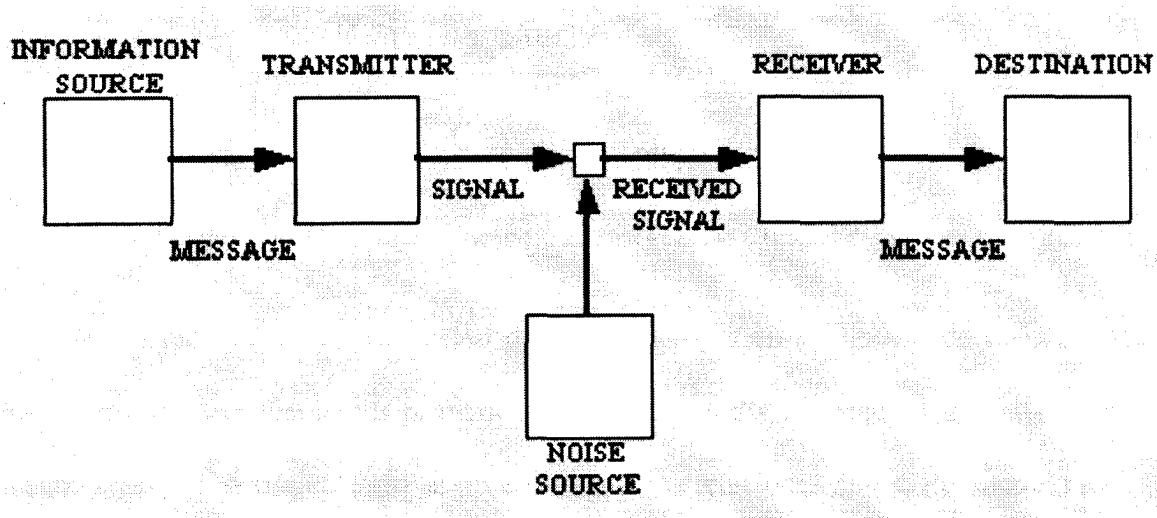

Figura 1. Modelo del Proceso de Comunicación de Shannon y Weaver (1948)

Por otro lado, Foulger (2004, forthcoming) propone un modelo al que llama *Ecological Model of Communication Process* en donde considera relaciones entre los diferentes elementos del modelo. Toma en cuenta todo el medio ambiente que rodea y en

el cual está immerso el hombre para lograr la interpretación del mensaje. De esta manera se pueden mencionar la comunidad, la sociedad, el país, la etnia, la cultura, la religión, la filosofía, las reglas y normas, costumbres, etcétera, en resumen, todo lo que el hombre vive y experimenta.

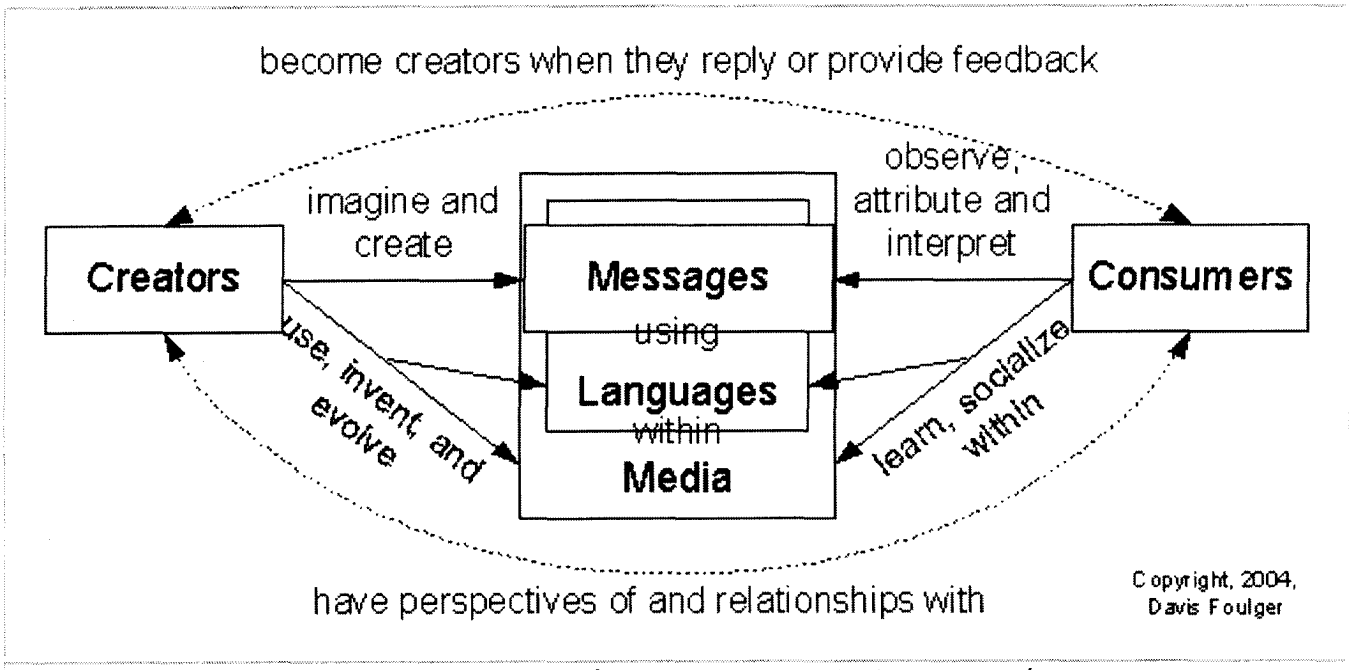

Figura 2: Modelo Ecológico del Proceso de Comunicación

En el modelo de comunicación de Foulger, como en el modelo de Shannon y Weaver, existen tres elementos primarios: los creadores del mensaje, el mensaje y los consumidores del mensaje. Pero se observará que las relaciones dentro del modelo son más complicadas que en los modelos como el de Shannon y Weaver. Los creadores del mensaje son aquellos que lo emiten, por lo que, en cuanto los consumidores reciben el mensaje, y responden dando una retroalimentación o *feedback*, se vuelven creadores, y quienes reciben la retroalimentación consumidores.

Los mensajes son creados y consumidos utilizando el lenguaje, el cual ocurre dentro del contexto de los medios de comunicación. Los creadores de mensajes los crean dentro del contexto de sus perspectivas de, y relaciones con los mensajes anticipados de los consumidores. Los consumidores de mensajes interpretan esos mensajes dentro del contexto de sus perspectivas acerca de los creadores de mensajes, así como de sus relaciones con ellos. Los consumidores hacen atribuciones de significado basadas en su opinión del mensaje creador. La gente forma estas perspectivas y relaciones como función de su comunicación.

Los mensajes que los creadores construyen son necesariamente representaciones imperfectas de los significados que ellos imaginan. Los mensajes son creados dentro de las limitaciones expresivas del medio seleccionado y del espacio de la representación del significado proveído por el lenguaje usado. El mensaje creado casi siempre es una representación parcial e imperfecta de lo que el creador quiere decir.

La interpretación de los consumidores de un mensaje atribuye significado de manera imperfecta. Los consumidores interpretan mensajes dentro de los límites de los lenguajes usados y de los medios de comunicación en los que esos lenguajes son usados. La interpretación de los consumidores de un mensaje puede ser muy diferente con respecto a lo que el creador del mensaje imaginó.

Aunque los dos últimos párrafos parecen ser una repetición uno del otro, en realidad no lo son. En el primer párrafo se explica cómo se emite el mensaje, el cual es imperfecto. Y en el segundo párrafo se explica cómo se interpreta el mensaje emitido, y también se considera que la interpretación puede diferir de lo que realmente el creador del mensaje quería decir, o sea, la interpretación también es imperfecta.

Los participantes de la comunicación aprenden un lenguaje a través de la experiencia de "encontrarse" con el lenguaje que se utiliza dentro de los medios de comunicación. Los lenguajes que aprenden casi siempre serán los lenguajes utilizados con personas que los conocen y los utilizan. Esa comunicación siempre ocurre dentro del medio que habilita esos lenguajes.

Creadores y consumidores aprenden de los medios de comunicación mediante el uso de los mismos. Los medios de comunicación que aprenden a utilizar necesariamente serán los medios utilizados por las personas con las que ellos se comunican. También, inventan un nuevo lenguaje donde no lo hay para poder socializar. Creadores y consumidores hacen evolucionar el lenguaje cuando necesitan comunicar ideas para las que el lenguaje existente no es suficiente. Hacen evolucionar los medios de comunicación, es decir, existe un desarrollo en la tecnología.

1.4.4 Ambigüedad en la Comunicación

En este estudio se concentrarán algunos de los factores que suponen ambigüedad en la comunicación. Dichos factores se refieren a la falta de coherencia y cohesión (elementos que se tratan en la Teoría de Halliday y Hassan) y al manejo de la comunicación en general (referencias anafóricas, toma de turnos, cambios de tema, entre otros).

1.4.4.1 Teorías de Coherencia y Cohesión

De acuerdo a la teoría de Halliday (1997) en la Lingüística Sistémica-Funcional (basada en la semiótica) existen tres metafunciones: la interpersonal que se refiere a la

interacción entre el hablante y el oyente (o actor-tenor); la ideacional (campo) que se refiere a los recursos gramaticales que nos ayudan a interpretar "nuestra experiencia del mundo alrededor de nosotros y en nosotros mismos"; y finalmente, la textual (modo) que se refiere a la creación del texto que contiene los significados interpersonales e ideacionales que el hablante y el oyente pueden compartir en un contexto. (Ver Fig. 3) Provee estrategias al hablante para guiar al oyente a través de su interpretación del discurso.

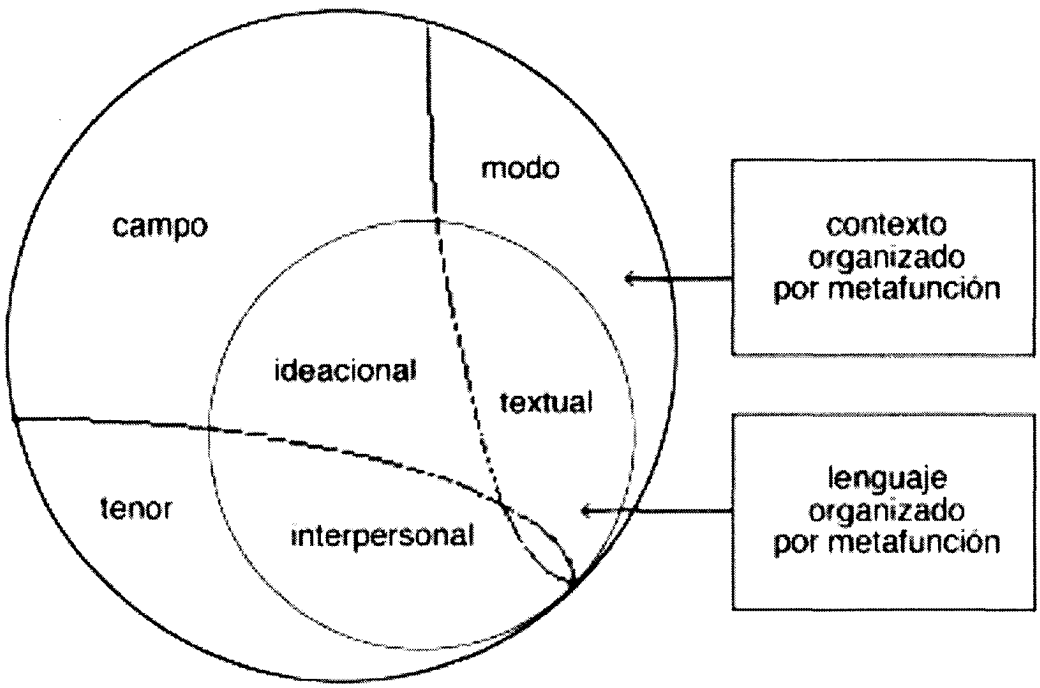

Figura 3: Modelo estratificado del lenguaje en contexto de Halliday (1997)

Para Halliday (1978, 1994) un contexto social forma al lenguaje al mismo tiempo en que se construye ese mismo contexto social. Es decir, un contexto influye siempre en el lenguaje, el cual cambia para proyectar su contexto extralingüístico, el contexto general y el específico o el de la situación. Se entiende por contexto extralingüístico al

estado de ánimo de los participantes, la interferencia, el tiempo, el lugar, etc. En el contexto general se suman todos los significados posibles para identificar una cultura. El específico o de la situación es el contexto abstracto que puede ser todo aquello que motiva la construcción del texto y lo moldea a lo que es. El género se determina por el contexto general; se puede identificar un género en particular sin saber en qué contexto extralingüístico se localiza.

Toda la teoría se basa en el concepto de género. El género se caracteriza por las interacciones sociales las cuales tienen un propósito y se desarrollan dentro de una cultura (Martín, 2003, Johnstone, 2002: 156). Algunos ejemplos se podrían tomar de algún anuncio de TV, el sermón de un sacerdote, un hijo pidiéndole permiso a su padre para usar el auto, etc. Así, en la lingüística sistémica funcional, los contextos sociales se toman como sistemas de géneros. Según Roca y Colombi (2003):

> . . . cada género se caracteriza por una estructura esquemática o sea la organización en etapas y con un propósito del género que se expresa lingüísticamente a través de los constituyentes funcionales del texto. La segunda dimensión es la de los patrones de realización que marcan los límites en los distintos constituyentes funcionales y se expresan por medio de elecciones lingüísticas en el texto (discursivas-semánticas y léxicogramaticales).

A la conversación en texto la caracterizan la textura y la estructura. Con respecto a la textura, Hasan (1977:228) comenta:

> Texture is the technical term used to refer to the fact that the lexicogrammatical units representing text hang together – that there exists linguistic cohesion within the passage. This cohesion is effected by the use of such linguistic devices as those of reference, substitution, ellipsis, conjunction and lexical organization.

Por lo tanto, la textura se relaciona directamente con los factores léxico y gramático que otorgan una cohesión lingüística al texto.

El reconocido tratado de cohesión de Halliday y Hasan (1976) describe estrategias gramaticales y léxicas, que utilizan los hablantes y que los oyentes esperan que se produzcan, para explicar el significado en cuanto a las relaciones de las diferentes partes de la oración. Halliday y Hasan llaman a éstas *referentes.* Por ejemplo, se llama *anáfora* a la conexión que existe entre un elemento de una oración y su referente en la oración o las oraciones anteriores. Los más comunes son los pronombres. Se le llama *catáfora* al referente que se encuentra en la o las oraciones siguientes. Y cuando los pronombres se refieren a algo fuera del texto, entonces se está hablando de *exófera.* Un ejemplo de anáfora y catáfora se observa en la siguiente conversación del IM:

2. Tema - AGARRA NUMERITO Y ENSEGUIDA TE ATIENDO

(a) A: jajajajjaja!!! tengo el numero 1!
(b) A: ya me puedes atender?
(c) B: kien dijo ¬¬ *uste* se kiere meter a la fila vdd?
(d) A: jajajajaja
(e) B: jajajaj *como cree*!!! *uste* no necesita numerito ;) *pasas* directo

donde *como cree* en (e) tiene su referente en *uste* en (c) y (e). De igual manera, *uste* en (e) tiene una relación catafórica con *pasas* en la misma línea. Este análisis es conocido como el primer tipo de cohesión (Johnstone, 2002).

El segundo tipo de cohesión es la *sustitución*, la cual sucede cuando se puede sustituir el mismo *chunk*, o pedazo gramatical, por palabras o frases en cualquier otra parte del texto. (Taboada, 2004; Johnstone, 2002) Nótese la sustitución hecha en el siguiente diálogo:

3. (a) A: pos es que *tenias billetes* mi reyna....
(b) B: jajajajajajja yo no!!!
(c) A: *eras pirrurris*
(d) B: wow . . . 61, 250 pesos el semestre!!!

donde *eras pirrurris* en (c) sustituye a *tenias billetes* en (a). *Ser pirrurris* y *tener billetes* son modismos o jerga, expresiones utilizadas entre mexicanos que quieren decir 'poseer mucho dinero'. Taboada (2004: 162) comenta que ella cree que los hispano hablantes tienden a usar elípsis en lugar de sustitución de palabras o expresiones en sus conversaciones.

La elípsis crea lazos de cohesión mediante la omisión, es el tercer tipo de cohesión (Johnstone, 2002). Ahora veamos el siguiente ejemplo donde claramente existe elipsis:

4. (a) A: ya me puedes atender?
   (b) B: kien dijo ¬¬ *uste* se kiere meter a la fila vdd?

B contesta "quién dijo *que ya la puedo atender*. . ", la frase en itálica es la omisión que se hace para evitar repetición y redundancia.

El cuarto y quinto tipo de cohesión son el uso de *conjunciones* y la *cohesión léxica* respectivamente. Las conjunciones son el uso de estrategias en donde se muestra que dos oraciones tienen el mismo significado. Aquí se utilizan palabras como *de igual manera, entonces, y*. La cohesión léxica, por otro lado, se refiere a la utilización de las mismas palabras repetidamente, o el uso de antónimos (palabras con significados contrarios: abierto-cerrado), hipónimos (palabra de una clase y otra dentro de la misma clase: extremidades- brazo), sinónimos (palabras con significados iguales o parecidos: rojo-colorado), merónimos (palabra que se refiere a un todo y la otra a una parte de la primera: casa-recámara), u homónimos (palabras que cuya ortografía o pronunciación es muy parecida pero sus significados son diferentes: masa-masa/de harina-multitud) (Johnstone, 2002).

En el ejemplo 5, B le mandó una fotografía de sus tortuguitas a A.

5. (a) A: se parecen a *mis tortugas*
(b) A: están lindas
(c) A: pero *mis tortus* están gigantescas
(d) B: hoy pensé que la de abajo se había *muerto*, pues *no respondía*
(e) B: y resultó que estaba bien *dormida*
(f) A: no, como que *hibernan*

En (a) y (c) existe cohesión lexica, hay repetición de palabras, en este caso *mis tortugas/ mis tortus.* De igual manera, en (e) y (f) se observan sinónimos *dormida – hibernan.* Y como ejemplo de conjunción, en el (d), se utiliza la palabra *pues* donde se junta la idea de que lo muerto no responde, una es subordinada de la otra.

1.4.5 Marcadores del Discurso

Los marcadores del discurso apoyan la conversación dándole cohesión y coherencia a la comunicación. Por lo general indican el inicio de conversaciones mediante un saludo, o el preámbulo de la despedida; también marcan la toma de turno y/o el cambio de tema en la conversación; inclusive se encuentran en medio de la conversación para indicar pausas, duda, o sorpresa. Existen palabras y frases que indican la relación existente entre una expresión de comunicación y el discurso anterior. Lo que parecen indicar es que la frase que las contienen son una *respuesta a* o una *continuación de* una parte del discurso anterior (Schiffrin, 1987).

González Araña y Herrero Aísa (1997) distinguieron dos grupos de marcadores textuales (marcadores del discurso). Ellas los dividieron en marcadores de organización del texto y marcadores de relación lógica. Cabe mencionar que González y Herrero, al crear estos dos grupos, combinaron expresiones propias de la lengua escrita y otras propias de la lengua oral.

- Comienzo del discurso: *bueno, bien, pues.*
- Digresión: *por cierto, a propósito (de), a todo esto.*
- Enumeración: *en primer lugar, en segundo lugar. . .; primero, segundo. . .; luego, después, por último, en último lugar, en último término, en fin , por fin.*
- Explicación: *es decir, o sea, esto es, a saber, o lo que es lo mismo, en otras palabras, mejor dicho.*
- Transición: *en otro orden de cosas, por otra parte, por otro lado.*
- Ejemplificación: *(como) por ejemplo, así (por ejemplo), pongo (pongamos), por caso, verbigracia, tal como, tal que, como.*
- Resumen: *en resumen, resumiendo, en resumidas cuentas, en suma, total, en una palabra, en dos palabras, en pocas palabras.*
- Fin del discurso: *en fin, por fin, por útlimo, y, esto es todo, he dicho, nada más.*

Tabla 1: Marcadores de organización del texto (González y Herrero)

- Adición: *y, además, asimismo, incluso, aparte, de igual forma, también, por otra parte, por otro lado.*
- Causalidad: *pues, porque, por eso, por ello*
- Concesividad: *aunque, a pesar de todo, pese a , con todo y con eso.*
- Condición: *si, a condición de que, con tal (de) que.*
- Consecuencia: *de ahí (aquí) que, pues, así pues, así que, conque, en (por) consecuencia, por consiguiente, en resumidas cuentas, en definitiva, entonces, por eso, de forma que, de manera que, de modo que, de suerte que, por (lo) tanto, total.*
- Conclusión: *en conclusión, en consecuenciaa, a fin de cuentas, total, en fin, bueno.*
- Oposición: *por el contrario, en cambio, no obstante, pero, sin embargo, antes bien, con todo y con eso, al contrario, así y todo.*

Tabla 2: Marcadores de la relación lógica (González y Herrero)

Otros marcadores que se pueden encontrar en el discurso escrito son los signos de puntuación. Los más populares en el Mensajero Instantáneo del MSN son los puntos

suspensivos (. . .), los cuales se pueden interpretar como una pausa, un momento de silencio, un bloque en el que no hay palabras que decir, expectación, continuación, etc.

6. A: hoy hice alitas
   B: mmmhhh... con que salsa....
   A: las acompañe con calabacitas con elotes y ensalada de lechuga. . .
   B: bien bien...
   A: con salsa teriyaki . . . . las hice en el horno. . .

Algunos usuarios utilizan tres guiones (---) como si fueran puntos suspensivos, es decir, con la misma intención. El siguiente es un ejemplo del uso de guiones.

7. A: ta bien- - -te mando un abrazo
   A: ya me voy amiga

Signos como la exclamación y la interrogación se utilizan con la finalidad de expresar emoción; por ejemplo, sorpresa, asombro, o énfasis con el signo de exclamación; y pregunta, duda y sarcasmo con el signo de interrogación.

8. Tema - Chicos!!! Los tamales quedaron buenos!

   A: si**????** , cuantos murieron**????**
   B: nadie**!**
   B: repitieron**!**
   B: lo puedes creer?

Expresiones como *ahhhhh, mmm, ok, ups, jejejeje* son otro tipo de marcadores del discurso. Cada uno tiene su propio significado, es decir, se les puede dar una interpretación, sin embargo todos se han utilizado en algún momento como "rellenos" de espacio, como se ve en el siguiente ejemplo.

9. A: qué madrugador!!!
   B: hola hola...
   B: los viejitos dormimos poco...***jejeje***

EXPRESION	INTERPRETACION
ahhhhh	1. estar de acuerdo 2. mostrar comprensión de algo que se dijo antes
ehhhhhh	1. pregunta 2. expectación
mmmmm	1. pensando 2. no estar de acuerdo 3. estar de acuerdo
ok	1. estar de acuerdo 2. preámbulo para cambio de tema 3. preámbulo para despedirse
jajajajaja	risotada, carcajada
jejejejeje	1. risa leve 2. denota nerviosismo 3. muestra empatía
ohhhh	1. mostrar comprensión de algo que se dijo antes 2. mostrar pena, lástima
ups	1. mostrar que algo está mal 2. para expresar que hubo un error
hey	Para llamar la atención.
uf	1. mostrar pesar, irritación o molestia 2. mostrar alivio 3. Para denotar tiempo o grado (gravedad de algo)
wow/guau	Asombro, maravilla
huy	1. Asombro 2. Para denotar tiempo o grado (gravedad de algo)

Tabla 3. Significado e interpretaciones de algunas expresiones según la interpretación de la autora

1.4.6 Sujetos Nulos

Este término se refiere a "pronoun-dropping" y se refiere a cierta clase de pronombres que, cuando pueden ser inferidos en un sentido pragmático, pueden ser omitidos. Este fenómeno se le conoce comúnmente en lingüística como anáfora nula. En el caso del español se encuentra frecuentemente en la clase de pronombres sujeto.

En conversaciones diarias, frecuentemente existen casos en que los referentes *quién* o *qué* pueden ser inferidos del contexto (Montrul, 2006). La mayoría de las lenguas romances tienen esos pronombres de los cuales sus referentes pueden ser omitidos o son fonológicamente nulos, excepto el francés. Es decir, esos pronombres existen en la frase o en la oración, pero no se ven ni se pronuncian. En el siguiente ejemplo, construído[4] específicamente para mostrar al pronombre tácito, el símbolo ϕ se encuentra en lugar del pronombre que es omitido.

10. Todos los domingos *Luis* sale a pasear en bicicleta. Primero, ϕ recorre la ciudad tomando la calle principal como su ruta preferida. ϕ Se desvía por una vereda que lleva a un bosque con una cabaña entre los árboles. ϕ Llega hasta un lago donde ϕ come su almuerzo y cuando ϕ termina ϕ regresa por el mismo camino por el que llegó.

Se puede observar que el pronombre sujeto *él* tiene como referente a *Luis*. Una vez establecido el contexto entonces en lenguas como el español se puede omitir o no pronunciar el pronombre, en otras palabras el sujeto puede ser tácito.

Sin embargo las condiciones exactas de dicho fenómeno varian de idioma a idioma. Este fenómeno es una variación paramétrica de la lengua y se describe con el Parámetro de Sujeto Nulo. Según lo explica Radford (2004), dicho parámetro parece ser binario, con solo dos posiciones posibles para cualquier lenguaje dado. El siguiente ejemplo ilustrará la variación paramétrica con respecto al español y el inglés.

11. a) Juan comió helado. b) (El) Comió helado.
c) Juan ate ice-cream. d) * (He) Ate ice-cream.

En lenguas como el español los verbos son predicados con dos posiciones (argumento sujeto y argumento objeto); sin embargo, cuando la frase no aparece con el

[4] Los ejemplos construídos son ejemplos creados por la autora.

sujeto explícito, se debe observar que los verbos finitos indican tiempo y persona. En el caso de '*comió helado*' el verbo indica la forma pretérita y la conjugación de tercera persona en singular, por lo tanto, haciendo un análisis de sujeto-nulo, *comió* tiene un pronombre nulo (pro) como sujeto y dicho pro es un pronombre de tercera persona singular.

Que el sujeto sea tácito o explícito está directamente relacionado con el contexto del discurso mediante factores pragmáticos como lo son el foco (información nueva), el tópico (información vieja o conocida), al igual que la semántica léxica del verbo. Cuando el sujeto se repite varias veces dentro del discurso y no existe cambio de referente entonces el sujeto explícito no está correctamente utilizado de manera pragmática. Sin embargo, cuando el referente es distinto o se da información nueva, no es posible utilizar un sujeto nulo o tácito, se requieren sujetos explícitos (Montrul, 2006).

Mismo referente

12. Juana fue al centro comercial. ϕ Dijo que había una oferta de zapatos.
    Juana fue al centro comercial. *Juana dijo que había una oferta de zapatos.
    Juana fue al centro comercial. ?Ella dijo que había una oferta de zapatos.

Referente distinto

13. Ayer varios fuímos al centro comercial. Juana compró un par de zapatos.
    Ayer varios fuímos al centro comercial. * ϕ Compró un par de zapatos.
    Ayer varios fuímos al centro comercial. *Ella compró un par de zapatos.

Información nueva

14. Ayer vino Juana. ϕ Vino por la tarde.
    ¿Quién vino ayer por la tarde? Juana vino. / * ϕ Vino. / *Ella vino.

Como respuesta a la pregunta "¿Quién vino. . ." se puede usar *Juana vino*, pero *Vino Juana* es más aceptado como preferencia popular. Esto nos indica que el sujeto en Español tiene dos posiciones, preverbal y posverbal y que su aceptación dependerá de la

información en la estructura de la cláusula y a la estructura del argumento de los verbos, es decir, de acuerdo a la inacusatividad y a la inergatividad del verbo.

Sin embargo, la posición del sujeto dependerá también del tópico de la oración. Por ejemplo, si se establece un contexto como *Juana vino ayer* y alguien pregunta *¿Quién vino ayer?*, el tópico es *vino ayer* y el foco será la información nueva, o sea, *Juana* → *Vino Juana.* Por lo tanto, se utilizará la estructura OVS (Suñer, 1982).

En conclusión, se puede generalizar que lenguas como el español con verbos finitos (que presentan tiempo) pueden tener sujetos explícitos o sujetos tácitos (Chomsky, 1981; Radford, 2004). Además, que el que los sujetos sean tácitos o explícitos en el discurso dependerá del foco, tópico y cambio de tópico (Montrul, 2006). Otros idiomas donde se encuentran características de pro-drop son: el mandarín, las lenguas eslávicas y el Lenguaje Americano de Señas.

1.4.7 Conversación

> The great secret of succeeding in conversation is to admire little, to hear much; always to distrust our own reason, and sometimes that of our friends; never to pretend to wit, but to make that of others appear as much as possibly we can; to hearken to what is said and to answer to the purpose.
>
> Benjamin Franklin

Benjamin Franklin se refiere básicamente a que el éxito en una conversación es el escuchar lo que el hablante tiene que expresar. Muchas veces el mensaje se encuentra entre líneas, es decir, se tiene que interpretar de la comunicación misma. De acuerdo al Diccionario Merriam-Webster Online, "conversation" se define como 'oral exchange of sentiments, observations, opinions, or ideas". Lane (1978:58) describe la conversación como el "intercambio de información, manteniendo los lazos sociales de la amistad,

camaradería, etc., negociando estatus y roles y decidiendo y llevando a cabo acciones conjuntas." Nofsinger (1991) menciona dos características; la primera es que es totalmente interactiva y la segunda es que se maneja localmente. Es interactiva porque al menos dos personas tienen que participar en ella e intercambian mensajes en tiempo real. Los participantes toman turnos intercambiando esos mensajes creando una secuencia de eventos del habla. El habla está diseñada para que exista toma de turnos y para que todos participen de la conversación contribuyendo con sus comentarios y para que esos comentarios dependan de comentarios previos y futuros.

La conversación se maneja de manera local cuando los emisores y receptores mismos, a través de la conversación, deciden a quién le toca hablar, en qué orden cada quién habla y por cuánto tiempo hablará, así como los temas de los que se hablará, lo que se dirá en realidad, y como se dirá. Su organización y contenido no está planeado de ninguna manera específica pero sigue ciertas reglas de conducta conversacional llamadas Principios de Conducta Cooperativa (Grice, 1989). Estos principios tienen su fundamento en las Máximas Conversacionales de Grice (1975) y son las siguientes (tomadas de Brown y Yule, 1983):

CANTIDAD (informativa)	1. Haga su contribución tan informativa como sea requerido. 2. No provea ni mucha ni poca información.
CALIDAD (veracidad)	1. No diga lo que Ud. no cree que es verdad. 2. No diga aquello para lo que a usted le falte evidencia. En otras palabras, no hable de algo si no sabe si es cierto o no.
RELACIÓN (relevancia)	Sea relevante. (ie. Diga cosas relacionadas al topico de la conversación.
MANERA (claridad)	1. Evite expresiones oscuras (ie. Sarcasmo) 2. Evite la ambigüedad. 3. Sea breve (evite excesividad de palabras) 4. Hable de manera ordenada y clara.

Tabla 4. Máximas conversacionales de Grice (1975)

El tipo de conversaciones es variado, pueden desarrollarse como una conversación telefónica, una clase, un sermón, un debate, una entrevista, etc. Estos son eventos del habla, como Hymes (1974) los llama: eventos comunicativos. Cada evento del habla tiene sus fases particulares a seguir. Por ejemplo, las fases de una llamada telefónica son las siguientes:

1) Inicio de la conversación por quien contesta la llamada. En México, se contestaría con "¿Bueno?", y quien llama continuaría "Hola, . . ."
2) Luego sigue una negociación o cooperación conversacional. Quien llama preguntaría por la persona con la que quiere hablar. "¿se encuentra . . .?" Quien contestó contesta afirmativa o negativamente.
3) Continua la negociación. La persona que contesta puede o no "pasar" la llamada a la persona por la que se preguntó. Si la llamada se "pasa" a la persona que se busca termina la negociación inicial con la persona que contestó la llamada inicialmente, en caso contrario, se da un cierre de conversación.
4) En el momento en que la persona que llama consigue hablar con la persona a la que buscaba, se reinicia la conversación: saludo, negociación o una simple comunicación fática, y el cierre de la conversación.

Los eventos comunicativos pueden iniciar actos del habla. El filósofo J. L. Austin (1962) establece que se pueden hacer cosas con las palabras, es decir, con palabras se pueden provocar acciones. Dichas palabras o frases se pueden analizar mediante tres distinciones: actos locucionarios, actos ilocucionarios y actos perlocucionarios. Los actos locucionarios son los actos del habla que han sucedido. Los actos ilocucionarios son

aquellos que se refieren a los actos reales que son realizados por la frase, es decir, lo que se dice es lo que se hace, como dar la bienvenida, advertir, prometer, etc. Y, los actos perlocucionarios son los que se refieren al efecto que la frase tiene sobre el receptor del mensaje, por ejemplo, el que recibe la bienvenida, el que escucha la advertencia, el que recibe la promesa.

Algunas características que se encuentran en las conversaciones son los elementos fáticos, los pares adyacentes, inicio y cierre, toma de turnos, cambios de tema. Lo fático se relaciona al lenguaje usado para propósitos generales de interacción social, más que para dar información o hacer preguntas. Los elementos fáticos son expresiones o palabras personales al emisor del mensaje, por ejemplo, 'mis pies me están matando'; otros están relacionados al receptor del mensaje, como, '¿trabajas aquí?'; o elementos fáticos neutrales que se refieren al contexto, 'Lindo día, eh?'.

Los pares adyacentes son elementos necesarios para que exista la toma de turnos. La segunda frase siempre se identifica como relacionada a la primer frase siendo una frase que se espera en respuesta a la primera. Un ejemplo construído de par adyacente tipo queja-negación sería el siguiente:

15 A: Dejaste la llave del baño goteando.
B: No fuí yo.

Clasificación de algunos pares adyacentes:

a) Saludo-Saludo
b) Convocación-Respuesta
c) Queja-Negación
d) Queja-Disculpa
e) Pedir-Otorgar (permiso)
f) Pedir-Otorgar (información)
g) Ofrecer-Aceptar
h) Ofrecer-Rechazar

La toma de turnos es importante puesto que la distribución de la conversación no se da al azar, se da de manera ordenada. Está regida por convenciones de toma de turnos que determinan quién habla, cuándo habla y el tiempo en que se habla. Una regla básica es que solamente una persona habla a la vez y por medio de los pares adyacentes se selecciona a la siguiente persona para hablar. Hasta cierto punto, la toma de turnos se define por medio de jerarquía, quien tiene mayor jerarquía tiene más derecho a tomar el turno del habla. Por ejemplo, en un salón de clases el alumno da un tipo de señal, como levantar la mano, para tomar un turno para hablar, pero será su profesor quien decida si es su turno.

Las conversaciones no se dan de la nada, por lo general, tienen un inicio y un cierre. Lo que se encuentra más comúnmente como inicio de una conversación es el par adyacente de saludo-saludo. Después los participantes de la conversación seleccionan un tema mediante un proceso de negociación que se presenta cuando el momento es apropiado para tratarlo. Y, de acuerdo a Schegloff y Sacks (1974), las conversaciones antes de cerrarlas tienen un precierre que es el que indica que se acerca el momento de terminar la conversación. Un ejemplo construído con el propósito de que se vea todo el proceso con sus características es el siguiente:

16. A: ¡Hola Juana!
B: Hola.
A: ¿Qué tal?
B: Todo bien.
A: Oye, esa bicicleta roja que le compraste a tu hija, ¿dónde la compraste?
B: Estaba de oferta en Los Pedales Mágicos.
A: Ah, muy bien, gracias por el tip. Voy por una para Luisito. Nos vemos luego.
B: Hasta luego.

Los cambios de tema se dan de diferentes maneras. Se dan dentro de la conversación misma, su importancia radica en la persona con quien se está conversando, y hay que tener conocimiento del contexto en el que se desarrolla para poder tener una conversación fluida. Se tienen que reconocer los marcadores del discurso que indicarán un cambio de tema como serían las frases *por cierto*, *entonces*, *en fin*, *ahora que lo mencionas*, etc.

CAPITULO 2

2.1 Comunicación en Internet

Existen diversos tipos de comunicación en el mundo cibernético, entre ellos podemos hacer mención del correo electrónico, los grupos de chat, los mensajeros instantáneos, los mundos virtuales, y los blogs. Cada uno tiene características funcionales y lingüísticas propias. Algunos funcionan de manera sincrónica, es decir, la interacción entre los usuarios se da en tiempo real; otros, sólo de manera asíncrona. En este capítulo sólo describiré en detalle el correo electrónico, los grupos de chat y el mensajero instantáneo.

2.1.1 Correo Electrónico

El correo electrónico tiene dos espacios funcionales principales: el encabezado y el cuerpo del mensaje. Si se adjunta un archivo, éste sería un tercer espacio accessible al usuario. La interacción entre usuarios es asíncrona. En el encabezado, que es la parte superior del espacio antes de escribir un mensaje, se escribe la dirección del emisor (DE:) y del destinatario (PARA:) y la fecha. Se puede mandar una copia (CC:) del mensaje a otra u otras personas o mandar el mensaje como copia oculta (CCO:). También en el encabezado es donde se escribe el título del mensaje (ASUNTO:). Existen otro tipo de símbolos, como son un clip que indica que existe un archivo adjunto o simplemente la palabra ADJUNTOS. Luego, en la parte inferior, se escribe el mensaje. Como en una carta escrita, existe el saludo, el cuerpo del mensaje, la despedida y la firma. Si faltase

alguna de las partes del correo electrónico, entonces podría haber ambigüedad o malentendido con respecto al contexto del mensaje. Sin embargo, hay quienes van en contra de los convencionalismos y empiezan la primera oración del mensaje en la línea de ASUNTO y continuan la oración en el cuerpo del mensaje. Por ejemplo, un correo electrónico que recibió David Crystal (2001:104) de su hija, empezaba con el mensaje en el ASUNTO de la siguiente manera

ASUNTO: *here it is . . .*

y continuaba el mensaje con

. . . all in one piece.

Refiriéndose a un correo electrónico que había ella prometido mandarle.

El título de cada correo electrónico es muy importante, a partir de esa primera línea, el destinatario del correo decide la importancia que le dará al mensaje. Por lo tanto, es vital que el ASUNTO sea claro, breve y conciso. El cuerpo del mensaje puede ser tan formal o informal como una carta escrita a mano. Este medio electrónico de comunicación fue de los primeros utilizados para "conversar" por lo que su contenido y estilo era más bien informal. Sin embargo, su uso se ha hecho popular entre los oficinistas y los académicos como un medio en el que se mandan y reciben notas importantes. Por lo tanto, los usuarios de este medio tienen que cuidar el estilo de la redacción de dichas notas. Las opciones lingüísticas son claras. Es necesario seguir las reglas convencionales de redacción, es decir, buena ortografía, uso correcto de la puntuación, buena organización de ideas y párrafos. Así, en el correo electrónico se encuentra desde una escritura informal a una formal siempre cuidando el estilo de la redacción (Baron, 2000; Crystal, 2001).

2.1.2 Grupos de Chat.

Los grupos de chat son espacios cibernéticos llamados salas. Cada sala puede tratar un tema específico, por ejemplo, *Latinos en Canadá, Amantes caninos, Las Arañas Tejedoras,* etc. Estas salas son públicas, cualquier persona tiene acceso a ellas mientras sean miembros o tengan subscripción a ese sitio en particular. La interacción de los grupos de chat puede ser sincrónica y asíncrona. La función asíncrona del chat se maneja de manera parecida al correo electrónico y se refiere a mensajes que el usuario manda, guardándose éstos en un servidor (al que se conectan todos los usuarios de un cierto espacio virtual), los cuales quedan insertados permanentemente en una pantalla junto con los comentarios de otros usuarios. Estos comentarios se almacenan en un espacio virtual en el cuál participantes en un grupo de discusión puedan acceder a ellos, para mantenerse al tanto y poder participar de la discusión en cualquier momento (Crystal, 2001). Se inicia un '*hilo*' (thread) en una discusión, de donde se "*cuelgan*" los mensajes de los participantes de esa discusión en particular.

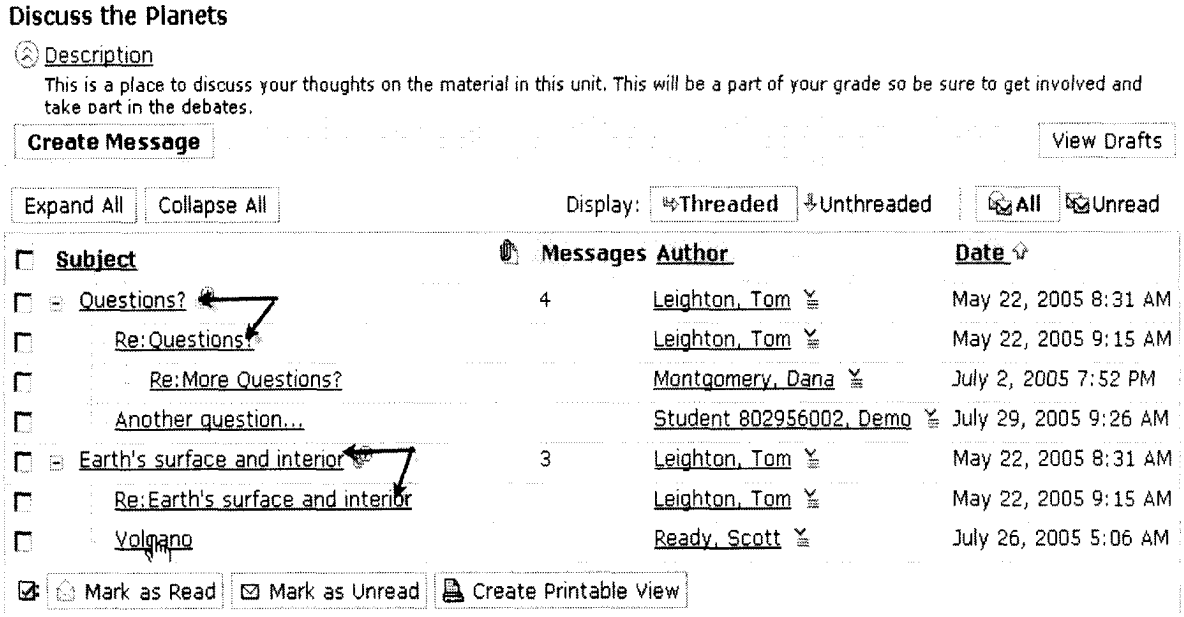

Figura 4 . "Discussion Board" del WebCT Vista

El *discussion board* del WebCT es un buen ejemplo de chat con este tipo de característica asíncrona. El ejemplo anterior fue tomado del tutorial: WebCT Vista (http://academic.sun.ac.za/sol/webct/student_site).

De manera sincrónica, los usuarios pueden entrar en cualquier sala e incluirse en la conversación que está corriendo en tiempo real. Por consiguiente, la interacción sincrónica se refiere a los mensajes que son enviados abiertamente en un espacio en el cuál cualquier persona tiene acceso. Esta función tiene más variaciones lingüísticas que el correo electrónico (Crystal, 2001). Ya que la interacción es múltiple, las contestaciones y reacciones se mezclan entre '*la multitud*' de la conversación haciendo la comunicación confusa. Se observa este fenómeno en la siguiente muestra tomada de un estudio por Herring (1999):

<ashna> hi jatt
*** Signoff: puja
<Dave-G> kally I was only joking around
<Jatt> ashna: hello?
<kally> dave-g it was funny
<ashna> how are u jatt
<LUCKMAN> ssa all
<Dave-G> kally you da woman!
<Jatt> ashna: do we know eachother?. I'm ok how are you
***LUCKMAN has left channel #PUNJAB
***LUCKMAN has joined channel #punjab
<kally> dave-g good stuff☺
<Jatt> kally: so hows school life, life in geneal, love life, family life?
<ashna> jatt no we don't know each other, i fine
<Jatt> ashna: where r ya from?

En el ejemplo anterior se observan algunas características propias del discurso en un chat-room como son las frases cortas, el dinamismo en tiempo real, el *overlapping* (traslape) de las conversaciones, abreviaciones particulares a este medio virtual.

Existe un glosario de palabras y expresiones del idioma cibernético. Algunas de las abreviaciones más comunes son:

asap	as soon as possible
a/s/l	age/sex/location
cu	see you
fyi	for your information
gr8	great
lol	laughing out loud
thx	thanks
2g4u	too good for you
t2ul	talk to you later

Tabla 5. Expresiones del idioma cibernético en inglés

Es común ver estas expresiones en los *chatgroups* pues la comunicación se da entre personas de diferentes países y el idioma inglés es en el que todos se comunican. Sin embargo, también existen algunas abreviaciones en español.

k	que
xqe	por qué / porque
tmb	también
sip	si
nop	no

Tabla 6. Expresiones del idioma cibernético en español

Este medio ha transformado la manera de expresarse de las personas y, para poder llevar una conversación en línea, se debe tener dominio de las abreviaturas en inglés o en español, en nuestro caso. Y sin duda alguna en diferentes idiomas más.

2.1.3 Mensajero Instantáneo.

El Mensajero Instantáneo (IM) es una forma de comunicación en línea que permite una interacción en tiempo real o sincrónica a través de computadoras personales o aparatos de cómputo móviles. Los usuarios pueden intercambiar mensajes de manera privada o juntarse en grupos de conversación. Aunque el texto es la convención primaria para IM, la tecnología ha crecido de manera significativa y ahora permite que los usuarios se manden imágenes, archivos de audio y video, y otro tipo de adjuntos.

La naturaleza interactiva del IM se asemeja a una conversación hablada más que a una correspondencia escrita, permitiendo a los usuarios comunicarse de una manera que el correo electrónico (e-mail) no permite. En contraste con el e-mail, los participantes saben si su interlocutor está disponible (available). La mayoría de los sistemas permiten que el usuario muestre un estatus de disponible (online) o un mensaje de no disponible (away) para que sus contrapartes queden avisados cuando el usuario está disponible, ocupado o no frente a su computadora. Por otro lado, los participantes no están forzados a contestar inmediatamente a los mensajes que reciben, por lo que mucha gente considera que este tipo de comunicación interfiere menos que una comunicación vía telefónica. Sin embargo, algunos sistemas permiten que se manden mensajes a personas que no están conectadas en ese momento y a esto se le llama "mensajes offline", eliminando así mucha de la diferencia entre el IM y el email. Los usuarios del IM tienen la sensación de la

presencia de otros usuarios, como si estuvieran juntos en el mismo cuarto. Al mismo tiempo, la tecnología facilita una interacción en pantalla con sus percepciones de distancia y seguridad, con las que muchas personas se sienten cómodas.

El IM permite comunicación de manera simultánea entre un número de participantes (no confundir con chat, se refiere a conversaciones individuales realizadas simultáneamente), transmitiendo información rápida y eficientemente, donde la característica principal es el saber que están en contacto o la respuesta inmediata de los participantes (aunque el receptor no esté forzado a replicar al mensaje inmediatemente, como se mencionó con anterioridad). En algunos casos los Mensajeros Instantáneos tienen características adicionales como por ejemplo el uso de cámaras web, o el tener conversaciones de voz gratuitas en el Internet.

Una característica más que tiene el IM es que además de utilizarlo para comunicarse con su lista de familiares y amigos, el usuario puede hacer varias tareas a la vez o *multitasking*, como se dice comúnmente en inglés (Quan-Hasse, forthcoming; Baron, 2004). En el Capítulo 3 se observará y se harán comentarios acerca de cómo el multitasking afecta la comunicación.

El IM es un medio muy versátil como apoyo en la comunicación. Además de una vía de contacto con familia y amistades, se utiliza en grupos colaborativos de trabajo y en las corporaciones a manera de medio de comunicación no formal. El uso de *emoticones* (ver Tabla 7) para expresar emociones es muy común en este tipo de comunicación. Existe una tendencia creciente del uso de ese tipo de caracteres al igual de las expresiones o abreviaciones mencionadas con anterioridad. Además, mediante éste medio es posible el intercambio rápido de información como lo son los URLs, documentos que mediante

vía telefónica sería casi imposible manejar por su tamaño (archivos de WORD, archivos escaneados, etc.) y fotografías. Es posible guardar una conversación, para usarla como referencia más tarde, en un espacio local llamado "historial de mensajes".

El software de cada mensajero instantáneo (Yahoo, AOL, Messenger Live) utiliza caracteres propios llamados emoticones, muchos de ellos son emoticones con movimiento. El Messenger Live incluso permite que se "bajen" de la red algunos emoticones y se dejen grabados en el espacio donde se les "guardan".

En la siguiente tabla se muestran algunos de los íconos utilizados y sus significados.

Icono	Significado
:-) :)	Sonrisa clásica
:'-)	Llorando de felicidad (por lo general se asocia con burla o sarcasmo)
:-(:(	Cara triste clásica
|-O	Bostezo
:-D	Risa
:-S	Confundido
8)	Sonrisa con lentes
=)	carita felíz
B-)	Batman / Sonrisa con lentes
:-@ :@	Grito, enojo
:-|	Indiferente
:-0	Sorprendido, Increíble!
>O	"Ouch"
:0]	Sonriendo
;-) ;0] ;)	Sonrisa guiñando
:P	Mostrando la lengua (tonto, o bobo)
O:-)	Me porto bien. Soy un angel.
:-X	Mis labios están sellados, o "mmm"

Tabla 7. Emoticones más comunes[5]

[5] La Tabla 7 es una recopilación de emoticones encontrados en la red, los significados son intuiciones de la autora.

En "Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediatizada por ordenador", su autora Marta Torres (2001) clasifica los emoticones de la siguiente manera:

a) Los emoticones que expresan cómo se siente el emisor y responden a la pregunta "¿cómo estoy o cómo me siento?". Ejemplos de estos emoticones son las caras de alegría :) , tristeza :(, rabia :@, llanto :'(o vergüenza :$.

b) Los emoticones de interpretación del mensaje que responden a la pregunta "¿en qué sentido digo lo que digo?". Ejemplos de estas representaciones son las caras que signifiquen sarcasmo ^o), humor :p o ironía.

c) Los emoticones de complicidad, esto es, cuando los participantes se comunican y se entienden, lo demuestran con un emoticon de acuerdo o complicidad. Por ejemplo, un guiño de ojo ;) o una boca cerrada :-X.

d) Los emoticones preservadores de la imagen se utilizan para representar una imagen positiva del emisor y preservar la del receptor. Significan cortesía y buenos modales, se pueden representar con una sonrisa :) , una cara de angel O:-) o también un guiño de ojo ;) .

e) Los emoticones amenazadores de la imagen se utilizan para afectar negativamente la imagen del receptor, mediante burlas hacia lo que esa persona dice. Al amenazar la imagen del receptor, de igual modo se amenaza la del emisor al quedar como una persona descortés.

2.2 Metodología

2.2.1 Sujetos

La presente investigación requiere de la participación de personas que utilicen el Mensajero Instantáneo del MSN. En este estudio aceptaron participar 25 individuos que existen en mi lista de contactos del MSN. Se les invitó a participar mediante una Carta de Información (ver Apéndice I) y se les mandó un cuestionario, con preguntas relevantes al estudio, a todo aquel que aceptó en participar en el estudio (ver Apéndice II). Solamente contestaron el cuestionario 20 personas entre ellas 13 mujeres y 7 hombres. Todos los sujetos son mexicanos de nacimiento y crianza, de los cuales 19 viven en diferentes regiones de la República Mexicana y el resto vive en EUA, Canadá y España (y se han mudado a estos países en los últimos 4 años). Sus edades fluctúan entre los 20 y los 66 años. El nivel académico también varía, sin embargo, todos tienen la educación preparatoria cursada y terminada. La mayoría de ellos asistieron a escuelas privadas donde los currículums son más completos que en las escuelas públicas, es decir, además de las materias oficiales (e.g. matemáticas, geografía nacional, historia de México, lectura) se incluyen materias como geografía e historia internacional, matemáticas avanzadas, idiomas, religión (en algunas escuelas), ética, relaciones humanas, asuntos internacionales, etc. En otras palabras, son personas preparadas y con una percepción muy abierta a diferentes contextos.

	Edad				Nivel Académico			Se comunican por computadora desde			Domina el teclado con # de dedos						Multi tasking	Mensajes	
	20s	30s	40s	60s	Preparatoria	Universidad	Posgrado	casa	oficina	Cyber café	10	8	7	6	4	2		Cortos	Largos
MUJERES	2	6	7			9	4	9	9	1	7	2	1	2	1		13	7	7
HOMBRES	2	3	4	1	2	3	1	6	2		5					2	7	5	3

Tabla 8. Relación de edades, estudio y manejo del IM entre hombres y mujeres

2.2.2 Estudio

Lo que a continuación se cita, se encuentra en la invitación a la 10th International Pragmatics Conference (IPrA) que se llevó a cabo en Göteborg, Suecia el 8 de Julio del 2007, y nos da una base para comentar que todavía se están buscando especificaciones que sean estándar, en cuanto a las metodologías, para todos los investigadores que tienen interés en estudiar diferentes fenómenos de la CMC (Computer Mediated Communication).

> . . . While the collection of linguistic data on the Internet seems trivial at first sight, researchers are confronted with a variety of non-trivial questions in the further process, relating to e.g. the size of a data sample, its representativeness or typicality, data processing techniques, delimitation of genres, kind and amount of necessary contextual information, as well as ethical issues of anonymity and privacy protection . . . There is a lack of generally acknowledged guidelines of corpus design as well as of publicly available, dedicated corpora of CMD. In terms of methodology, language-focused research on computer-mediated communication has drawn on methods and key concepts from a variety of research traditions in linguistics (including pragmatics and conversation analysis, interactional and variationist sociolinguistics, genre analysis, and the ethnography of communication). These methods and concepts have been fruitfully applied, and sometimes combined, to study how individuals use linguistic resources to establish contacts, manage interactions, and construct identities within computer networks.
>
> (IPrA, 2007)

Es difícil decidir el tipo de metodología a seguir. Sin embargo, teniendo tan claro que decidir por una metodología en particular es muy problemático, y porque al igual que Schiffrin (1987) las observaciones hechas en mi estudio están sustentadas por múltiples ejemplos de la información recolectada, he decidido ser un poco ecléctica y combinar el análisis cualitativo y el cuantitativo a la vez. Esto lo decidí así porque es importante buscar patrones en los datos, los lingüistas buscan generalizar las teorías mediante los resultados encontrados, dejando a un lado los casos aislados. Sin embargo, muchas veces, los casos aislados pueden explicar algunos fenómenos que suceden con cierta variabilidad en otros casos.

El estudio será muy particular en su clase pues presento un grupo bastante controlado en el sentido de que conozco a todos los participantes de algún tiempo atrás, que todos son mexicanos que hablan español como lengua madre y que utilizan MSN como medio de comunicación conmigo, sus familiares y sus amistades principalmente. El contexto o marco referencial es común y familiar para todos los involucrados. El objetivo de esta investigación es observar y comprobar que aunque el marco referencial nos es familiar, de igual manera algo existe o falta en la conversación que hace que la comunicación sea ambigua en ocasiones. Se verificarán las estrategias utilizadas por los participantes para interpretar el mensaje y salvaguardar la malinterpretación del mismo. También se harán observaciones a fenómenos gramaticales o pragmáticos, sus formas y funciones, presentados en la mayoría de las conversaciones.

El Mensajero Instantáneo se ha considerado una comunicación híbrida con caracterísiticas de conversación y de texto escrito (Voida, Newstetter, & Mynatt, 2002). Entonces, ¿cómo organizar los datos recolectados? Al empezar el análisis, ¿cómo

considerar al discurso, como texto o como conversación oral? Varios investigadores que han hecho estudios acerca de la CMC se han hecho preguntas similares. Squires (2006), cuyo estudio en CMC es acerca del uso de apóstrofes en el IM, comentó que parte del objetivo de su tesis era investigar cómo estudiar el registro escrito de manera similar a la manera en como se ha estudiado el registro hablado; y Jacobs (2004), quien estudió el caso de metodologías utilizadas en el estudio del lenguaje y el alfabetismo en IM, comenta que se enfrentó a dos experiencias un tanto problemáticas considerando los contextos múltiples de la comunicación mediatizada por computadora: a) el capturar simultáneamente el espacio físico y la actividad en internet y, b) crear las transcripciones que capturen de manera adecuada las actividades físicas y las interacciones en línea. Simpson (2005), quien hizo una investigación referente a patrones de interacción sincrónica en comunicación en texto mediatizada por computadora (tipo chat, no mensajero instantáneo), utiliza como metodología el análisis del discurso mediante la observación de coherencia y cohesión presentada en las conversaciones sincrónicas en texto.

Como se pudo observar en los estudios anteriores todos los investigadores hacen de una u otra manera la selección de analizar sus datos como texto y como discurso oral a la misma vez. Hasta el momento no se ha encontrado la manera de fusionar el análisis del texto-oral en un solo método práctico con características propias.

2.3 Tipo de Investigación

Haciendo referencia a la idea que Schiffrin (1994: 31) sugiere acerca del análisis del discurso, este estudio tendrá una base formal y funcional. Se hará un análisis de la

lengua en uso ya que, como se explica en Brown y Yule (1983:1), el análisis no se puede limitar solamente a la descripción de formas lingüísticas independientes ya que se deben observar los propósitos o funciones de las mismas en el contexto. Por lo tanto, en principio, se empezarán a analizar formas lingüísticas tales como los marcadores del discurso utilizados en saludos al inicio de la conversación y en despedidas. También se analizarán los marcadores en los momentos en que se observen la toma de turnos, los pares adyacentes, o los cambios de tema. Lo anterior se analizará con las herramientas adquiridas de la Teoría de Cohesión.

Conforme a la información que encontré en Schiffrin (1994), el análisis que haré a la información recolectada tendrá un enfoque pragmático. La pragmática griceana se basa en hacer observaciones a secuencias referenciadas dentro de la conversación. Yo no analizaré las conversaciones tan a fondo como lo hace Schiffrin puesto que ella analiza toda una conversación en una historia y yo analizaré diferentes conversaciones que no tienen conexión una con otra. Sin embargo, usaré este enfoque para identificar los diferentes fenómenos de esta investigación.

CAPITULO 3

3.1 Comentarios preliminares sobre el análisis

Varios son los estudios que se han hecho referentes a la comunicación mediatizada por computadora (CMC). Principalmente se ha investigado acerca de contextos en el idioma inglés. Sin embargo, en los últimos años se han hecho contribuciones a la literatura referente a la CMC, sistemas de escritura, características lingüísticas y de discurso del CMC, género y cultura, selección de idioma y diversidad lingüística, son algunos temas que se encuentran en la recolección de artículos de Danet y Herring (2007). Algunos artículos referentes al estudio de la conversación en el Mensajero Instantáneo, específicamente, observan fenómenos como son los pares adyacentes, la toma de turnos y el cambio de tema principalmente, y la mayoría de sus investigadores enfocan su metodología al estudio de coherencia y cohesión mediante los marcadores del discurso. Dichos artículos me han dado una guía a seguir, sin embargo no solamente estudio esos fenómenos sino que trato de explicar la ambigüedad que se pudiera encontrar en las conversaciones recolectadas. Existe un trabajo que trata de la ambigüedad en el IM entre estudiantes de universidad, estudio hecho por Johnson (2007) como requisito para tesis de grado, en éste Johnson concluye que la ambigüedad se origina por problemas con la referenciación de palabras o por los usuarios interpretando palabras o frases sencillas de diferente manera. Además, la interpretación de los mensajes en el mensajero instantáneo se ve afectada por la falta de signos paralingüísticos como lo son el tono de voz, los gestos, el movimiento corporal y las

palabras no verbales, por mencionar algunos. Coincido con Johnson en que es necesario relacionar correctamente las palabras con sus referentes. Una observación que se hace en su trabajo es que si las conversaciones fueran cara a cara entonces no habría este tipo de problemas pues no habría interrupciones escritas que cortan el mensaje. Johnson analizó solamente seis conversaciones completas; mientras que yo estoy tratando de buscar patrones y explicaciones a estos patrones y sus relaciones con otros elementos en el proceso comunicativo en 273 conversaciones. A diferencia de Johnson, me he atrevido a extractar pedazos de conversaciones donde observo los fenómenos que mencioné en mis preguntas de investigación.

Refrescando la información antes de empezar el análisis a continuación resumiré las preguntas de investigación que mencioné al principio de este estudio.

1. Cuando un discurso es ambiguo, ¿se debe a la falta de cohesión o a la mala interpretación del mensaje? ¿Existe falta de coherencia en el texto debido a una falta de cohesión?
2. ¿Habrá ambigüedad en una conversación IM cuando los pronombres son omitidos? ¿Cómo manejan los usuarios del mensajero instantáneo las relaciones anafóricas en sus mensajes?
3. ¿Cómo infieren los participantes cuándo deben de tomar el turno de réplica en una conversación IM? Cuando existe un cambio de tema, ¿la toma de turno es suficiente para indicar ésto?
4. ¿Se utilizan estrategias de redacción o estrategias de conversación al descifrar el mensaje en IM?

El análisis de las conversaciones se desarrollará mediante la observación de los diferentes elementos de la conversación que establezco en cada sección con respecto a la pragmática griceana. Se encontrará una breve explicación de cada uno de ellos, ejemplos que ayuden a representar el fenómeno y porcentajes de aparición de los fenómenos.

3.2 Análisis

3.2.1 Para abrir (iniciar) una conversación: Saludos

Las conversaciones cara a cara, por lo general, se inician con un saludo que es la apertura a un posible coloquio. En el IM sucede lo mismo, una conversación en IM, por lo general, se inicia con un saludo convencional y su par adyacente. Me refiero a algo tan sencillo como un *Hola* y su par adyacente *Hola*.

17. A: hola hija
    B: hola mami . . .

Sin embargo, aunque en su mayoría las conversaciones son iniciadas con ese orden, no todas comienzan así. Algunas, como lo comentan Schegloff y Sacks (1973), tienen que ver con la posición de los temas dentro de una conversación, es decir, la forma misma de la página puede influir en la manera de abrir o cerrar la conversación. En este caso no es precisamente la posición de los temas dentro de una conversación, sino en la posición de los temas dentro de la ventana de lista de contactos en el IM, lo que provocará el tipo de inicio de conversación en MSN.

En el lado superior izquierdo se encuentra un espacio donde se puede poner una foto. A la derecha de la foto existen dos espacios; uno (que llamaré *nick*) en el que se puede escribir un mensaje corto que es permanente hasta que uno decide cambiar el mensaje y debajo de ese espacio, hay otro espacio que indica si se está escuchando

música y el nombre de la canción, y donde se pueden escribir mensajes un poco más largos que en el espacio de arriba. Estos tres espacios mencionados se pueden tomar como temas de una posible conversación. La siguiente imagen es la de una lista de contactos del mensajero instantáneo del MSN versión Windows Live Messenger. Nótese que lo anteriormente descrito solamente ocupa una pequeña parte del total de la ventana. El resto del espacio lo componen los nombres de los contactos, dos menús de comandos (uno sobre el espacio de los nombres de los contactos y otro a la izquierda de los mismos) y hasta abajo de la ventana se encuentra un espacio para anuncios. Todos los espacios podrían ser distractores potenciales para iniciar o interrumpir una conversación.

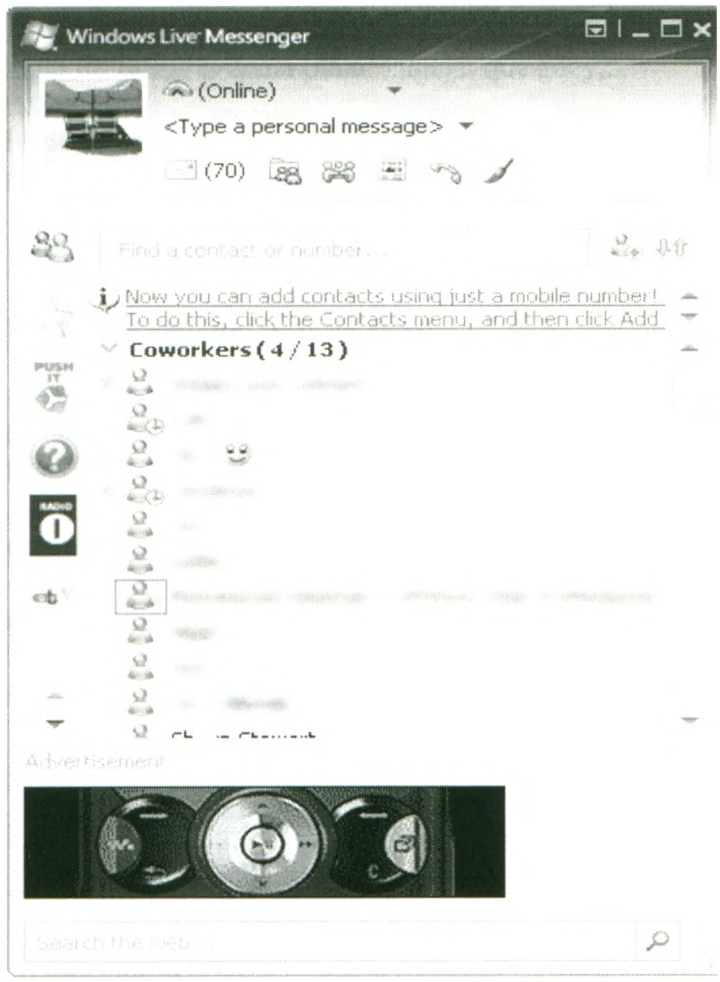

Figura 5. Lista de contactos del IM en MSN

En base a lo anterior, otros ejemplos de inicio o saludo son los siguientes:

En el espacio para un mensaje.

18. Tema – Pray Untill Something Hapenss.

A: happens. . . . doble p, una s.
B: gracias
A: you are very welcome my dear
A: cómo han estado?
B: muy bien y tu

19. Tema – Pimita preciosita

A: pimita??????
B: hola
B: mi perrita
B: PIMA
A: aaaahhhhh yo pense que era una chiquilla que no hablaba bien.. y en lugar de prima te decia pima....jajaja que guey,...
B: jajajajajja
B: nooooooo
A: noooooo..... noooo que va.. jhajaja

En el espacio que indica que se está escuchando música.

20. Tema – Father and Son (Cat Stevens)

A: IT´S NOT TIME TO MAKE A CHANGE JUST RELAX TAKE IT
B: jajajajajaja así es
B: excelente canción

La foto que en ese momento se muestre en la cajita de conversación puede ser motivo de un saludo, como se mencionó anteriormente.

La foto en mi MSN -

21. A: qué bonita foto!!!
B: hola, si. . . está muy bonita aquí

22. A: hola
A: como estas?
A: quien es el guapo de la foto?

23. A: saludos PIMA
A: jajajajaja
B: jejejejeje
B: guau, guau

En algunas ocasiones los usuarios del MSN inician una conversación con una despedida, por ejemplo:

24. A: nada mas te digo buenas noches,,, hasta mañana....
B: bueno . . . ya te vas a descansar
B: que duermas rico!

25. A: hola! Me toca la regadera
A: ahí te dejo :)
B: jajajajajja
B: bueno

26. A: hola, no sabía que estabas ahí... me tengo que ir para pasar a la biblioteca antes de llegar por *Bob*[6]
A: cuídate
A: besitos!

Algunas conversaciones no son iniciadas con un saludo, éstas se abren con un tema y los participantes contribuyen al desarrollo de la conversación.

27. A: chica. . .
A: una preguntita. . .
B: que onda chica
A: tú todavía no sabes qué harás en diciembre, verdad?
B: no
B: por?
A: porque yo ya estoy empezando a preguntar qué va a hacer mi familia

Observé que de un total de 273 interacciones (mensajes) aproximadamente el 42% saluda con un *hola*, un *hey*, *¿qué tal?*, *qué haces?*, *¿qué onda?* (modismo mexicano

[6] Para proteger la identidad de los participantes, a través de los ejemplos se cambiaron los nombres, lugares y lugares de trabajo por las siguientes palabras de manera respectiva: *Bob, lugar, compañía.*

que significa *¿cómo estás, qué has hecho últimamente?*) y el resto utiliza otro mensaje como saludo, saludan con una frase referente al mensaje en el *nick*, referente a la foto, con emoticones o saludaron utilizando mi nombre. Opuesto al saludo típico cara a cara, el 2% fueron saludos a modo de despedida.

3.2.2 Para cerrar una conversación: Despedidas

Las despedidas son precedidas por un preámbulo, como "b*ueno. . .", "OK, . . .", "entonces. . .*", todo esto con entonación decreciente (Schegloff y Sacks, 1973). Estos preámbulos por lo general marcan un cierre de conversación, aunque podrían también indicar el cambio a otro tema. Las despedidas al igual que los inicios de una conversación contienen frases utilizadas en culturas diferentes y, como tal, en México se reconocerán ciertas expresiones. Existen frases que un mexicano entendería como preámbulo a una despedida, las cuales se utilizan para marcar como acto seguido la despedida (*órale . . . / bueno . . . / En fin . . . . / Ok . . .*). En el siguiente extracto se puede observar en donde A está creando el preámbulo antes de la despedida con la frase "*bueno*, le voy a seguir".

28. A: y ahora que estoy tan restingida de tiempo es cuando se me han estado ocurriendo mas cosas
B: ;) animo!!!
B: buuu kosas de tu tesis?
A: siiiiiiiiii
B: animo :P
A: ***bueno***, le voy a seguir
B: si
B: ... io aki ando cualkier cosa
A: igual .. .
A: nos vemos al ratín

Otras expresiones que sirven como preámbulo a la despedida: *Estamos en contacto, Luego te veo, Te voy a dejar, Me voy*, etc.

Sin embargo, los pares adyacentes para las despedidas se utilizan de manera estandarizada. Un ejemplo de la despedida estandar sería el siguiente:

29. (a) A: bueno tia me retiro
(b) A: que estes bien
(c) A: te cuidas
(d) A: y q termines pronto
(e) B: igualmente. . .
(f) B: que descanses. . .
(g) A: saludos a todos
(h) B: besos a todos
(i) A: igualmente ***bye***
(j) B: ***bye***

De la línea (a) a la (h), es el preámbulo a la despedida y de la (i) a la (j) es la despedida utilizando el anglicismo *bye*.

En el caso en el que solo un participante de la conversación se despide se debe a que tiene que retirarse o deja de tener interés en platicar pues, de repente, la otra persona tarda en contestar más de 5 o 10 minutos o de plano ya no contesta aunque se ve todavía conectado al IM. En ese mismo caso, muchas veces la manera de "despedirse" de una de las personas es un "*OK* . . . " o un "*sale* . . . " (mexicanismo que significa *está bien* o *vale* como en Colombia y España), o algún otro marcador que significa que está de acuerdo en despedirse.

30. A: pérame . . .. teléfono. . .
A: ya colgué .. . pero te voy a dejar para seguirle a mis lecturas. . .
A: Kiss
B: oks

31. A: provecho con tu comida
B: gracias. .
B: te veo al ratín
A: si´p

En los casos en que una de las partes deja un mensaje de "*regreso. . .* o *espérame . . .*" puede ser que esté en el teléfono o este haciendo alguna otra actividad (cocinando, leyendo, lavando ropa), y la mayoría de las veces la persona no regresa. Sin embargo, no fue el caso de estos dos ejemplos.

32. A: ***regreso, deja checo el arroz***
A: ***esperame*** . .
B: ok
A: ya
A: es que hice pescado al vapor el otro día y ahorita puse arroz blanco y cuando estaba medio seco le puse el pescado encima para que se calentara
B: oohh!

33. A: ***regreso*** .. . ***voy para afuera*** otra vez
B: orale---
A: ***ya regresé otra vez***, pero ya me puse a trabajar. . . así que te veo al ratín que me canse de leer de lingüística. . .
B: orale....al rato nos vemos....
A: sale.. .

Cuando no existe cierre de conversación, la mayoría de las veces, la conversación se queda interrumpida por alguna causa externa a la plática misma (sin embargo, las dos partes siguen conectadas al IM). Sin embargo, también existe la posibilidad de pérdida de conexión al Internet, y muchas veces sucede por una mala conexión inalámbrica o se le adjudica al software del mensajero. En el siguiente extracto,

34. (a) A: hola chico
(b) B: que onda que milagro....
(c) A: milagro? por qué?
(d) B: porque no te habia visto conectada...
(e) B: que has hecho?
(f) A: si siempre estoy conectada . . . estoy busy por lo general, pero
(g) siempre estoy conectada
(h) B: aaa apoco siempre estas busyy.????
(i) B: ayer por la noche no te vi....

(j) A: *anoche estuve trabajando en la tesis, de repente se me desconecta esta cosa. . . quizás fue en una de esas que estuviste conectado tú*
(k) **The following message could not be delivered:**
anoche estuve trabajando en la tesis, de repente se me desconecta esta cosa. . . quizás fue en una de esas que estuviste conectado tú
(l) A: **hey! te desconectaste!**
(m) B: **de repente esta chunche me saca...**

claramente se puede observar que se perdió la conexión al internet en (k). La nota en (k) en negritas indica que el mensaje no fue recibido por su interlocutor. En (l) se observa que nuevamente B está conectado a la red y en (m) le explica a A que el software lo desconecta de repente. En cuando al mensaje que se había escrito en (j), B nunca lo recibió ni A lo repitió.

Aunque la mayoría de las veces las personas se despiden claramente con un *nos vemos*, un *adios* o un *hasta luego*, no todas son despedidas típicas, algunas son "actos ilocucionarios" donde B, al comentar *Estoy en una clase de la maestría,* inmediatamente A interpreta ese mensaje como que B está ocupado y se despide como se ve en el siguiente ejemplo:

35. A: qué haces?
B: ***Estoy en una clase de la maestría***
A: ah! la estás tomando? ***entonces no te molesto, para que pongas atención***
B: ;)
B: Gracias por tu comprensión, estamos en contacto, ok?
A: sale
A: bye for now. .. kiss

De 273 interacciones, 70% son despedidas típicas donde todos los participantes se despiden, el 13% son aquellas donde solo un participante se despide, en un 2% no hay despedidas solo un mensaje de "*regreso. . .*" , en 11% no hay cierre de la conversación y en 4% de repente se pierde la conexión al internet.

3.2.3 Durante la conversación

Se observarán algunos extractos que muestran claramente cómo se desarrollan algunas conversaciones y las funciones que éstas tienen con respecto a un contexto. En ellas se aplica la Teoría de los Actos del Habla como un subconjunto de funciones de la lengua, es decir, actos comunicativos que se pueden realizar en una oración, categorizados por una cultura en particular, y, frecuentemente, realizados con un verbo referente al acto como son concluir, prometer, agradecer, ofender, etc. Estos actos se desarrollan de manera pragmática y por lo tanto los participantes de una conversación son responsables de su habilidad para inferir ciertos códigos sociales de la comunicación para que ésta siga un ritmo fluído.

3.2.3.1 Pragmática

Aunque la comunicación entre la gente se basa parcialmente en el compartir del conocimiento de representaciones estructurales y significados estables en el código lingüístico, como lo es un texto en un libro o escuchar misa los domingos, la comunicación también depende de nuestra habilidad cognitiva para hacer inferencias de un contexto. Es por esto que las personas perciben sarcasmo, ironía, amor, odio, entre otros sentimientos. Pero, ¿cómo se perciben estos sentimientos en una conversación escrita en texto? Veamos el ejemplo 36 donde se presenta sarcasmo.

36. (a) A: ***y que Diosito te de el privilegio de vivir la edad que representas,....jajajaja***
(b) B: hmmmm. . . a ver. . . explicame esa .. .
(c) B: me sonó raro. . .
(d) A: jajajaja.....
(e) A: **leela bien y la entenderas... no te va a gustar... jajaja**
(f) B: **pues por eso .. me sonó a sarcasmo gacho!!!**

(g) B: pero me dije .. . bueno, a lo mejor no es tan gacho y entendí mal ..

(h) A: **andele canija... te devuelvo lo del gordito pelon de la foto.....jajaja**

El contexto del ejemplo anterior es la conversación después del cumpleaños de B, pero el sarcasmo se da a raíz de otra conversación que tuvieron un tiempo antes referente a una foto de A. En (a) el sarcasmo se acentúa al ver risa (*jajajaja*) en el texto. La palabra *gacho* en (f) es un mexicanismo que significa *mala persona* (en este contexto). Se vuelve a observar la acentuación del sarcasmo en el mensaje en (e) con otra risa al final de la frase. *Canija* en (h) es otro mexicanismo que tiene connotación negativa aunque su significado es el de una persona lista e inteligente.

37. (a) A: hola chico!!!
(b) A: estoy haciendo pozolito
(c) A: ***tú gustas??***
(d) B: jajajajajaja
(e) B: ***que preguntitas***
(f) B: ***gacha***
(g) B: ***!!!!!!!!!!***
(h) A: jejejejeje. . ***bueno, pues lánzate!***
(i) B: ***si tu, pero del quinto piso no???***
(j) B: jajajajajajajajaja
(k) A: jajajajaj qué bobo. . . cómo crees!
(l) B: pues si
(m) B: ***o a poco lo vas a mantener caliente para cuando llegue***
(n) A: ***pues no. . . pero lo recaliento en cuanto llegues. . . :p***
(o) B: jajajaja
(p) B: ***andale !!!!!!!!! burlate***

En el ejemplo 37 toda la conversación está llena de ironía. La ironía nace por el hecho de que B está viviendo en este momento en el continente europeo y no en el americano donde se encuentra A. *Pozole* en (b) es una sopa típica mexicana que ni siquiera es común hacerla en casa, por lo general se va a un restaurant a comerla, por lo que es un plato un tanto exótico. Así que cuando A le pregunta a B si gusta comer pozole, B en (e)

le contesta 'qué preguntitas' dándole a entender que es obvio que sí quiere comer pozole. El término *lánzate* (mexicanismo) en (h) en este contexto significa que la persona debe transportarse hacia donde se le está invitando a ir, es como decir: "vente". La frase que utiliza B en (i) da a entender que no puede ir a donde está A. Y luego la ironía se manifiesta nuevamente en (m) cuando B comenta 'a poco lo vas a mantener caliente para cuando llegue' dando a entender que un vuelo de Europa a América toma muchas horas. En (n) el símbolo al final de la frase es un monito mostrando la lengua (como en son de burla), es por eso que B en (p) dice: "ándale!!! Búrlate".

Se puede observar que aunque los participantes en el transcurso de la conversación claramente entienden y tienen la inferencia del sentimiento o la acción que se está transmitiendo en ese momento, de todos modos se aseguran de su interpretación del mensaje mediante la mención de la inferencia misma. Blakemore (2002) menciona que en la comunicación existen dos procesos; el primero es un proceso de decodificación, que se realiza por un sistema lingüístico autónomo que se encarga de *mapear* entre el estímulo lingüístico (la frase) y la representación semántica de esa frase. Y el segundo, que es el proceso de inferencia, que integra el resultado del proceso de decodificación con información del contexto para hacer hipótesis de la intención del emisor.

3.2.3.2 Actos Ilocucionarios

El lenguaje siempre está en movimiento. No es un ente estático; evoluciona y nos evoluciona. Es por esto que podemos hacer que otras personas hagan alguna acción, aun sin pedirlo. Nuevamente haremos referencia a los procesos mencionados con anterioridad utilizados para describir la pragmática. La teoría de los actos del habla se

basa en la inferencia que el receptor del mensaje tiene con respecto al contexto en que se desarrolla la conversación. En el ejemplo 38, A pregunta si la palabra *añoranza* se escribe con z, a lo que B contestó de manera afirmativa.

38. A: amiga...
A: ***añoranza en con Z?***
B: hola
B: ***si***
A: grax
B: por nada!
B: wink

En el ejemplo 39, A comentó que está escribiendo un documento y expresa la importancia que ésto tiene al explicar qué tipo de documento es. Aunado a esto, le explica a B que quiere terminarlo y mandarlo. Sin decirle expresamente que no quiere platicar en ese momento con B, es lo que B interpreta del mensaje e inmediatamente se despide. Lo mismo sucede en el ejemplo 40, la interpretación del mensaje "platicando con mi papá" motiva en A la acción de despedirse de B.

39. A: ahorita estoy escribiendo un abstract . .. es una descripción de algo qeu quiero presentar en una conferencia en octubre
A: pero la fecha límite es mañana, así es de que ***quiero terminar de escribirlo y mandarlo***
B: orale, ***te dejo luego nos vemos***,,,saludos y besos....
A: nos vemos al ratón. . . te quiero mucho .. .

40. A: ke onda co
B: hola chica
B: ***platicando con mi papa***
A: ***okas te dejo***
A: ***pake platiken agusto***
A: besitos
A: byeeeeeeeeeeeee
B: gracias . .. kiss
B: que descanses
A: iguanas ranas
B: thnx

El ejemplo 41 tiene dos pares de pares adyacentes. El primero es una pregunta que hace A, B la contesta dándole la clave, sin embargo le sugiere a A que revise el directorio a lo que A accede. No se sabe a ciencia cierta si lo hará o no, pero en la conversación hubo un acuerdo.

41. A: ***sabes como marcar a canada***
A: que lada es
B: ***desde mexico me imagino que es*** 01
B: 001
B: ***pero en el directorio, en las primeras páginas te dice cómo marcar***
A: ***ahi checare*** jejeej

Y, en el último ejemplo veremos una negociación de dos personas para ponerse de acuerdo para encontrarse en un tiempo y en un lugar que a ambas partes les convenga.

42. (a) A: okis! cuando vas a la uni?
(b) A: o quieres q te visite?
(c) B: pues hasta el jueves
(d) A: o quieres venir?
(e) A: tu dime
(f) B: yo creo que mañana nos podemos ver
(g) B: puro escribir
(h) B: hasta terminar ahora si
(i) A: cuando quieras, si quieres hasta el jueves
(j) B: si no te urge igual nos vemos el jueves
(k) A: ok! creoq enviare todo el viernes
(l) B: me voy tempranito y paso por tu casa
(m) A: asi q el jueves queda bien
(n) B: o nos vemos en la oficina
(o) A: lo q te quede mejor, yo me adapto :D
(p) B: yo tengo que estar en la escuela a las 2 pm
(q) A: si quieres nos vemos a la 1.30 en la oficina?
(r) B: sale
(s) B: perfecto!
(t) A: bueno, nos vemos el jueves entonces! Gracias
(u) B: ok. . . bye for now

El contexto de la conversación es el de juntarse en algún lugar para poder firmar un documento. La negociación se da un lunes. A propone varias opciones para encontrarse

en (a), (b), y (d). B puede juntarse de martes a viernes pero no el lunes como se indica en (f), pero A vuelve a dar la opción de juntarse hasta el jueves en (i) y B interpreta que el asunto no tiene mucha urgencia y esa interpretación se verifica al A acceder con un 'ok' en (k). El siguiente paso es negociar el lugar y la hora; ahora B sugiere dos opciones en casa de A o en la oficina y A deja la decisión a B en (o). B entonces introduce una nueva información en la conversación y en base a esa información A sugiere una hora en que a las dos personas les conviene reunirse. Esta conversación es clara, cordial, se respetan las tomas de turno y se cambian los temas de una manera muy ágil y fluída.

3.2.3.3 Marcadores del Discurso

Los marcadores en el mensajero instantáneo marcan diferentes eventos en el discurso híbrido. Por ejemplo, González y Herrero (1997) en su explicación de los marcadores de organización del texto indican que *bueno*, *bien* y *pues* se utilizan para el comienzo del discurso. Sin embargo, no indican al marcador *bueno* como un marcador de fin del discurso y en la mayoría de las conversaciones en el IM de este estudio en particular, la palabra *bueno* marca una interrupción como parte de la despedida. Blakemore (2002) sugiere que "desde un punto de vista cognitivo, no existe una clase específica de marcadores del discurso. (p. 4-5)" Para ella el objeto de estudio "no es el discurso en sí, sino los procesos cognitivos que se encuentran en la comunicación lingüística y aquello que se nombra marcadores del discurso debería analizarse en términos de su propio input a esos procesos. (p. 4-5)" En esta sección solamente analizaré un par de extractos donde se puedan ver diferencias de significado en los mismos conectores y una conversación completa.

43. (a) A: hace cuánto que no comes tortillas calientitas?
(b) B: ayer
(c) B: ***pero*** tortillas recién hechas quizás hace dos años
(d) A: ***orales*** . . . yo pense que sufrias mas . . .
(e) B: no, no tanto
(f) B: ***sale*** . . . bye

Pero en (c) está marcando continuidad en la conversación indicando que no fue solo *ayer* en (b) que comió tortillas calientitas, continúa con una explicación y da a entender que le gustan las tortillas recién hechas y la conexión de (c) con (b) radica en que se menciona una frase de tiempo. Por otro lado, *orales* es un marcador de sorpresa o entendimiento y, *sale* es un marcador de entendimiento o acuerdo.

44. (a) A: *pero bueno* chica linda . . . ***te dejo un momento***
(b) B: *sale*
(c) A: ya me dieron la tercer llamada par air a comer
(d) B: que disfrutes tu comida
(e) A: ***cuidate mucho***
(f) B: igualmente
(g) B: *Bye*

En el ejemplo 44, se pueden observar varios marcadores del discurso como lo son *pero bueno* (los dos marcadores juntos marcan un preámbulo para la despedida, donde *pero* marca un cambio de tema y *bueno* el preámbulo) y *sale* (marca acuerdo), pero lo interesante en este caso es que A utilizó *cuídate mucho* en (e), el cual es un marcador de despedida cuando en (a) comentó que se iba por un momento haciendo que el significado de estas dos frases difieran. Es decir, por lo general "cuídate mucho", en la praxis, significa una despedida definitiva hasta la próxima vez que se vuelvan a ver las personas (esto significa que podrían volver a verse al día siguiente o quizás pasado un tiempo) y el que A haya dicho "te dejo un momento" se interpretó como que se verían pasados unos minutos o algunas horas.

45. (a) A: ESTOY FELIZ, *Bob* TOMARÁ LA RESIDENCIA....JEJEJE
(b) B: felicidades!!!!
(c) A: jajaja como la ves ???
(d) B: super bien. . . le tomo tiempo, pero pues ya esta
(e) A: si,,,,,que barbaridad....jejeje
(f) B: y van a celebrar?
(g) A: pues ellos en león y nosotros acá...
(h) B: mmmm bueno . .
(i) A: ya llegará,,,,, creo que los planes sonn estudiarlo aquí....
(j) B: ahhhhh
(k) B: entonces se mudaran nuevamente al *lugar*?
(l) A: no sé....*Bob2* está muy a gusto en *lugar*....
(m) B: ahhhhhhh
(n) A: me voy a celebrar...jejeje vamos a la tienda....
(o) A: nos vemos al rato....no me despido....
(p) B: sale
(q) B: que se diviertan .. .
(r) B: los quiero mucho . . . bye

La coma (,) en (a) indica una pausa para que A pueda explicar por qué está felíz; y la risa *jejejeje* indica satisfacción que es parte de la felicidad que siente. También la risa *jejejeje* indica un cede de turno. Al utilizar tres signos de exclamación B indica que le da alegría la noticia en (b). Sin embargo, A le pregunta *como la ves* y a su vez utiliza tres signos de interrogación proponiéndole a su interlocutor que tiene interés y que espera una respuesta. La respuesta de B en (c) es exagerada al contestar *super bien*, y los puntos suspensivos dando una pausa para agregar el siguiente comentario. *Pero pues* en (d) aunque *pero* indicaría una oposición, junto con *pues* marcan consecuencia, en este caso. En (e) la frase empieza con *y* que marca un cambio de tema. *Pues* en (f) indica explicación de dónde será la celebración. *Mmmm* en (g) es sólo un relleno, y *bueno* en esta línea indica que comprende la situación. La expresión *ya llegará* en (i) se podría interpretar como que 'ya llegará el momento de celebrar todos juntos', sin embargo, el significado es vago puesto que inmediatamente después en esa misma línea hay un

cambio de tema. *Ahhhh* en (j) y en (m) indica comprensión del tema. *Entonces* en (k) indica confirmación de la información previa.

En varias conversaciones sin repetir a ninguno de los participantes, observé la incidencia de las frases o palabras que marcan el discurso. La finalidad de hacerlo de esta manera es para tener una variedad de marcadores. De 10 conversaciones analizadas encontré 22 marcadores; el marcador que se utilizó por la mayoría de las personas fue la palabra *y* . A continuación se presenta una tabla con los marcadores encontrados, su porcentaje de uso y lo que significaron al haberlas usado en sus respectivas conversaciones.

MARCADOR DEL DISCURSO	PORCENTAJE DE USO	SIGNIFICADO
y	16.7%	Cambio de tema.
pues	13%	Causalidad.
pero	11.8%	Oposición.
si	10.5%	Confirmación.
ahh	10%	Entendimiento / acuerdo.
bueno	8%	Preámbulo a la despedida.
oh	6.8%	Entendimiento / pena.
jejeje	3.7%	Relleno / empatía
así que	3.1%	Consecuencia.
aquí	2.5%	Relleno
oye	1.8%	Para llamar la atención.
hey	1.8%	Para llamar la atención.
mmm	1.8%	Pensando.
o sea	1.2%	Explicación / relleno.
mejor	1.2%	"Esto" en lugar de lo otro.
sale	1.2%	Estar de acuerdo.
no	1.2%	Negación.
órale	0.62%	Entendimiento.
entonces	0.62%	Consecuencia.
huy	0.62%	Gravedad de algo.
eh	0.62%	Confirmación.
por cierto	0.62%	Digresión
y luego	0.62%	Secuencia.

Tabla 9. Marcadores del discurso

"*Y*" se utiliza para marcar un cambio de tema dentro de la conversación misma. Otro marcador que se utilizó un gran número de veces fue la palabra *pues* (marca causalidad) y le siguió *pero* (que indica oposición).

3.2.3.4 Referentes Anafóricos

Como vimos anteriormente, la sintaxis del español permite la omisión de pronombres sujeto, pero esta omisión está sujeta a las restricciones impuestas por el contexto. En particular, no se pueden omitir sujetos cuando son focos de la oración (por ejemplo: 'no fui yo'), cuando se hace contraste ('yo no fui pero él sí') y cuando hay cambio de tópico. En los siguientes ejemplos se utilizará el símbolo ϕ para indicar al pronombre tácito.

46. (a) A: ajaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa
    (b) A: ta loca la vieja
    (c) A: ***dirias tu***

En el ejemplo 46 encontramos dos oraciones completas y en ambas el sujeto se expresa explícitamente. En la primera, 'la vieja' parece ser el foco de la oración, como lo indica su posición después del verbo. Igual sucede con el pronombre de la segunda oración, 'dirías tú'. Este pronombre no es necesario para entender la interpretación del verbo, que claramente es de segunda persona, pero sí contribuye a la interpretación pragmática, enfocando a la persona a quien se habla. De nuevo, este pronombre sujeto sigue al verbo.

En el ejemplo 47 podemos observar varios pronombres tácitos, y tres casos de pronombre explícito. En (a), A usa dos verbos, y omite el sujeto como es de esperar, ya que no hay contraste ni foco. En (c), el uso del pronombre '*yo*' parece ser foco, como demuestra el uso de la coma después del pronombre. También parece que el hablante, A,

está contrastando lo que hace con lo que parece que sugiere son las acciones de otra persona, posiblemente B, su interlocutor.

47. (a) A: si ϕ camino derechita, pero mucho mucho me cansa
(b) B: pues si....
(c) A: ***yo***, por ejemplo, me he dado cuenta que si ϕ camino con tacones altos, ϕ me ayuda a mantener una buena postura
(d) B: mi mujer,,, anduvo 30 años con taconcitos,,, ϕ se juliló,, ϕ los dejó y ahora ϕ anda toda chueca...
(e) A: ***yo*** creo que cuando ***yo*** dejé los tacones también, eso fue lo que me pasó

En (d), el sujeto está representado por una frase nominal '*mi mujer*', que obedece al cambio de tópico. En las oraciones que siguen a '*mi mujer , , , anduvo 30 años con taconcitos*' el sujeto siempre es tácito, puesto que se refieren siempre a la misma persona, '*mi mujer*', sin cambio de tópico. El caso más interesante es el que econtramos en (e), puesto que según las reglas de la pragmática ninguno de los dos pronombres de sujeto, '*yo*', son necesarios. No aportan información nueva, no representan un foco, ni son necesarios para la interpretación de la frase puesto que no desambigúan de ninguna manera el significado. Aunque está más allá del alcance de esta tesis analizar todos los usos u omisiones de los pronombres de sujeto, el hecho es que se encontraron muchos como el anterior, en que es muy difícil determinar por qué se ha incluido un sujeto explícito.

En el ejemplo 48 podemos observar un referente anafórico en (b) donde el sujeto de '*te mueves tú*' se incluye para hacer contraste con los hijos del hablante. También vemos un referente catafórico en (d) '*a ti*'.

48. (a) A: y se da por diferentes causas . .. ahorita preciasmente estaba analizando un extracto de una conversación. . y. .

(b) B: hay que ver que ***tu te mueves*** en un círculo diferente al que se mueven mis hijos por ejemplo
(c) A: encontré conque una de las partes estaba distraída haciendo otra cosa
(d) B: es posible que las personas que ***te escriben a ti***, tengan un poco más de cuidado al escribir

El ejemplo 49, cuyo contexto es el de hablar de un nuevo novio, parece que presenta ambigüedad en (e).

49. (a) A: el dia q me declaro su amor
(b) A: me dijo q quiere tener una familia conmigo
(c) B: qué bárbara!!! ah, pero eso no es proponerte matrimonio. .
(d) A: y ya le comentó a mi papa y a mi mama
(e) A: pues, esque ***me dijo q el se casaría conmigo*** cuando ya me decida

A través de toda la conversación A se refiere al novio nuevo, sin embargo, A menciona que su novio le comentó a su papá que se quería casar con ella en (d) y luego prosigue con 'me dijo que él se casaría conmigo' en (e). No queda claro si es el papá el que le comenta a A que el nuevo novio se casaría con ella, o si es el nuevo novio que le dice que esperará a que se decida. Está claro que tanto los pronombres nulos ('me dijo') como los explícitos de tercera persona ('él se casaría conmigo') pueden reducir totalmente la ambigüedad de una expresión.

Observé que las personas que utilizan los pronombres de manera explícita no lo hacen todo el tiempo. Y que, aunque en su mayoría eran las mismas personas quienes producían este fenómeno con frecuencia, otras lo hacían de vez en cuando también. Todos ellos lo producían el pronombre con el fin de enfatizar y tener bien claro quién en el mensaje hacía o le sucedía tal o cual cosa. Hubo quienes utilizaron el lenguaje sin faltas a las normas de pragmática, pero hubo algunos casos en que la razón por la

presencia del pronombre no estaba clara. Por lo tanto, desde el punto de vista de la producción, se puede observar que existe mucha variabilidad en el discurso en general y en su mayoría no se siguen las reglas pragmáticas como se esperaría. En ningún caso observé omisión del pronombre, y esto comprueba el hecho de que nunca sucede puesto que se produce el pronombre cuando es importante para la interpretación.

3.2.3.5 Ambigüedad

La ambigüedad en las conversaciones es el fenómeno principal que me interesaba investigar. A través de esta sección se observarán muestras que ejemplifican las causas de ambigüedad en la comunicación. Encontré que la ambigüedad se daba por distracción, por falta de puntuación y mala redacción, por mala interpretación principalmente debido a que los contextos que cada interlocutor tiene en mente no coinciden, y la otra causa que se presentó fueron comentarios que no tenían nada que ver con el contexto. Sin embargo, si podría existir ambigüedad por manejo de relaciones anafóricas como se ve en el último ejemplo.

50. (a) A: Ahhhhhhhhh
(b) A: estás en *lugar*?
(c) B: si....
(d) A: veo a mi mamá conectada desde hace rato, pero nada que me contesta
(e) B: es que **le están enseñando a usar el scanner**....
(f) A: ahhhhhhh
(g) A: yo escaneé un montón de capítulos hoy de un libro
(h) A: me he de haber tardado un poco mas de una hora haciendolo
(i) B: aguanta....yo la saludé „,debe regresar....despues de **su clase**...
(j) A: **quién? mi mamá?**
(k) A: **clase de qué?**
(l) B: de scanner...
(m) A: ahhhhhhh a *Bob*
(n) B: no a tu mami...

(o) A: a mi mamá .. . . esperame tengo que ir a dar un recadito .. . regreso

En el ejemplo 50 el contexto es el siguiente: B se encuentra de visita en *lugar*. Esta persona visita a *Bob*. A y B habían platicado previamente acerca de *Bob*, por lo que al hacer un cambio de tema, se percibe la confusión de A al no interpretar el mensaje correctamente. Aunado a esto, se pueden observar cuatro cambios de tema más. El primero es cuando se cambia del tema de *lugar* al de la mamá. El segundo es del tema de la mamá a lo que A hizo "hoy". Se vuelve a cambiar el tema cuando B comenta que saludó a alguien. Luego hay un cuarto cambio cuando A expresa que tiene "que dar un recadito".

La incorrecta interpretación del mensaje radica en que en (e) B explica que la mamá está recibiendo algún tipo de instrucción (le están enseñando a usar el scanner), sin embargo cuando en (i) B vuelve a mencionar la instrucción esa vez la denota como una clase; el que alguien esté enseñando a usar un scanner no implica que esa instrucción se esté dando en una clase; y a su vez, en la percepción de A, la expresión "después de su clase" es de que la mamá no se encuentra ni siquiera en el lugar donde la computadora está localizada (A sabe que la computadora que la mamá utiliza para comunicarse por MSN está en su casa). Los contextos no eran percibidos como el mismo y eso creó ambigüedad en la interpretación del mensaje.

Por otro lado, A estaba haciendo otra actividad además de estar chateando en el IM, la persona estaba *multitasking*. Eso se interpreta en (o) donde A escribe "esperame tengo que ir a dar un recadito .. . regreso". Se debe de tener presente que IM es el medio de conversar aunque la conversación sea escrita, por lo tanto, se espera cierta fluidez en

la comunicación. Por lo que los intercambios de réplica son rápidos, tan rápido como los participantes puedan leer el mensaje recibido y mecanografíar un mensaje de regreso. Entonces, cuando se encuentran mensajes como el anterior donde uno de los interlocutores claramente está haciendo otra actividad, se puede asumir que la mala interpretación de la comunicación en general fue causada por distracción.

51.
(a) A: recuerda la canción
(b) B: cuál de todas?
(c) A: de vez en vez, que bueno es
(d) B: jajajajajja
(e) A: abrir los brazos amantes, **a una mujer que no es**
(f) A: ni tu amiga ni tu amante
(g) A: pero que te quiere bien
(h) B: hey! **eso tiene doble significado**!!!
(i) B: **una mujer que no es**???
(j) B: era gay?
(k) B: o qué?
(l) A: **que no es ni tu amiga ni tu amante**
(m) A: **leer siguiente renglón**
(n) A: te quedaste con las fallas en la comunicación a traves de este medio
(o) A: porque yo... muy feíto, pero muy franco
(p) B: no, si leí el siguiente renglón, pero de todos modos. . . leele bien y verás. . .
(q) A: todavía no le hago ni a los hómbres ni a las drogas
(r) B: **ese siguiente renglón no esclarece qué tipo de mujer es que no es.**
(s) A: **a una mujer, que no es ni tu amiga ni tu amante**
(t) A: a lo que tiene uno que llegar, a aclarar las cosas
(u) B: **ahhhhhhh jajajjaja**
(v) B: **ya la pesqué**
(w) A: si, no hay que confundir esfuerzos con resultados
(x) B: **no, pues si se necesita el uso de las comas y la entonación de la voz. . . de plano**

En el ejemplo 51 el contexto envuelve el tema de la amiga de A. A generalmente utiliza metáforas a modo de canciones o dichos para conversar y, en esta ocasión, utilizó parte de una canción para describir un sentimiento, sin embargo, nótese que B no tiene idea de

cuál canción es. Ambos participantes mecanografían rápido, por lo que, la interacción en esta comunicación en particular es muy fluida, la lectura y el turno de réplica es también muy rápida. La rapidez en la fluidez de la conversación provoca que B mal interprete una información y se detenga a aclarar su interpretación pues no coincide con la información previa que tiene del contexto. La negociación para entender el mensaje se da muy claramente en el extracto. De los participantes, incluso en (n) A comenta "te quedaste con las fallas en la comunicación a través de este medio" y, más adelante en (x), B dice "no, pues si se necesita el uso de las comas y la entonación de la voz. . . de plano". Por otro lado, ambos participantes están *multitasking* mientras chatean.

52. (a) A: y luego. . . en mayo ponle que les vaya mejor. . . ***qué es mejor para él***
(b) B: si gracias a dios todavía no tengo q mantener nada
(c) B: ***mmm no te entendí***
(d) A: si,.. . ***él te dice que en mayo les irá mejor .. . pero yo me pregunto. . qué significa MEJOR para él***. . .
(e) A: entonces ahí es donde tú le vas poniéndo números y comparas la diferencia de trabajar en tu negocio o trabajar para alguien
(f) A: por ahora, por lo menos
(g) B: ***ah ok, ya capté***

Este ejemplo 52 es otro que muestra ambigüedad por falta de puntuación y entonación. En la línea (a) al final de las letras en negritas lo obvio sería que la frase terminara con un signo de interrogación para dar claridad al mensaje. B trata de interpretar el mensaje pero pregunta, cuando no logra hacerlo, y A clarifica el mensaje en (d) utilizando una mejor redacción al parafrasear. Además, hace uso de letras mayúsculas para enfatizar su idea.

53. A: te las mando por mail .. . algunas serán inventos míos, .. . y ***yo no uso medidas*** .. . todo lo que guiso es al tanteo
A: sabrás guisar así?
B: jajajaja, ***estoy sonzo, lei yo no uso medias***
B: y dije ***"y eso que?"***
A: jajajajajaja

El ejemplo 53 es otro ejemplo donde la rapidez de la interacción afecta la comunicación, sin embargo, es interesante observar que aquí existe autocorrección y se repara el malentendido.

54. A: ***y todos mis besitos***
B: jajajajajaja
B: ***me preguntas o me presumes?***
A: jaaaaaaaaaaaa
B: ***bueno?***
A: nada nada perame

Por otro lado, en algunas conversaciones el mensaje fue escrito sin ser parte del contexto o antes de que el contexto se definiera, por lo que crea ambigüedad. Lo que he observado es que en las conversaciones de texto, la mayoría de las veces, la ambigüedad se trata de aclarar preguntando al emisor del mensaje qué es lo que quiere o quiso decir. Vease en el ejemplo 54, cómo se inicia la conversación con una frase que no tuvo que ver ni con el nick ni con la foto, ni nada por el estilo, la frase fue transmitida sin propósito alguno.

Y para dar otro ejemplo de ambigüedad tenemos el siguiente:

55. A: a ver p no ir al diccionario k es delivery
B: ***ahora si que no te entendí***. . .
A: que quiere decir esa palabra...
B: ***cuál palabra****?*
A: delivery...
B: ahhhhhh
B: DELIVERY quiere decir cuando te llevan algo a domicilio

La conversación empieza con expresiones utilizadas para acortar palabras y agilizar la escritura, a éstas se les llama Netlingo o Netspeak y al parecer pueden provocar ambigüedad en la comunicación. A preguntó por la traducción de la palabra

delivery, pero como hace uso del Netlingo y además, hacen falta signos de puntuación, la comunicación no se logra interpretar por B sino hasta que queda clarificado el mensaje.

56. Tema - craving chocolate

(a) A: hey . . .. qué no le compraste chocolates al hijo de *Bob* ayer?
(b) B: si, esto lo escribi ayer y no lo he cambiado. Jaja
(c) B: ***me cayo como del cielo***

Ahora analicemos el ejemplo 56. 'Esto' en (b) se refiere al mensaje en el nick y claramente hubo un entendido entre A y B de que A había previamente leído el mensaje en el nick y que su pregunta se refería precisamente a ese mensaje. En la contestación de B en (c), el mensaje '*me cayó del cielo*' se vuelve ambiguo. ¿Cuál es el coreferencial de *me*, el hijo de *Bob* o el chocolate?

De las 273 conversaciones, encontré mala interpretación en la comunicación en un 5.5 porciento, lo cual no es un porcentaje muy alto. Mucha de la "ambigüedad" existente no es que el mensaje en sí sea ambiguo, sino que la comunicación es tan rápida y existen tantos distractores al estar *multitasking*, que la interpretación del mensaje no es precisa. En este estudio las conversaciones se han grabado en el historial y por lo tanto se pueden releer los mensajes para analizarlos, sin embargo cuando los participantes están conversando en tiempo real, muchas veces es difícil volver atrás en el mensaje, al menos que uno de los participantes pare la conversación (y esto sucede muchas veces sin previo aviso al otro participante con lo que se interrumpe la fluidez en la comunicación) y relea la parte que no le quedó clara. El ejemplo 56 fue un único ejemplo de ambigüedad por coreferencia ambigua de entre todas las conversaciones que analicé. Por lo tanto, no la tomaré en cuenta como porcentaje.

Una cantidad de redundancia y repetición es bienvenida, ya que es frecuentemente necesaria para prevenir la "oscuridad de expresión" de la que habla Grice (1975). Y claro está, como fundamento para la claridad y transparencia del mensaje, es un requerimiento para prevenir la ambigüedad.

Se encontró que el 4% de los malos entendidos fueron causados por una mala interpretación del mensaje. El 2.6% fue debido a falta de puntuación o puntuación incorrecta y mala redacción. El 2% fue causado por distracción. Y por último, el 1.3% de las malas interpretaciones se dió porque el mensaje no tenía nada que ver con el contexto o referente a nada que se hubiera mencionado antes.

3.2.3.6 NetLingo

Es muy común encontrar variabilidad en el lenguaje utilizado en CMC. Esta variabilidad lingüística se le conoce como Netspeak (Crystal, 2001) o NetLingo (Jansen, 1994) y consiste en abreviaciones, contracciones, y acrónimos. El intercambio de mensajes es tan rápido que el uso del Netspeak ayuda a que haya una fluidez en la conversación IM (Quan-Hasse, forthcoming). Baron (2004) en su estudio hecho acerca de los patrones lingüísticos en IM de estudiantes de universidad, encontró que menos del 1 % del total de los datos eran abreviaciones, acrónimos y contracciones. Quan-Hasse (forthcoming) menciona que según un estudio realizado por Lewis y Fabos (2005) los adolescentes encuentran más atractivo escribir con Netlingo que personas de mayor edad. Muchas veces la preocupación se da con respecto al alfabetismo de los jóvenes que tan acostumbrados están al uso de los diversos medios de la tecnología. Sin embargo, en el

artículo en línea del Technology Review, Eric Paulson (2006), profesor asociado de la Universidad de Cincinnati, comenta que,

> . . . los niños pueden escribir 'IMAHO' en su teléfono celular, como pueden escribir 'mi opinión acerca de' en un ensayo para la escuela, como pueden también leer 'es mi creencia que tu cicatríz duele cuando Lord Voldemort está cerca de ti' sin ningún problema.

Veamos los siguientes ejemplos:

57. (a) A: ya esta la calabaza
(b) B: de quien me hablas?
(c) A: me tiene **ke** ir bien a **webo**
(d) A: de mi
(e) A: **x ke**
(f) B: de repente estoye escribiendo y leugo vuelvo a leer y me estas diciendo cada cosa!!!

En el ejemplo 57 en (c) *que* se ha transformado en *ke* (ver Tabla 6 en p. 35). A *webo* se ha acortado a su sonido, la *w* sustituye el sonido *hue* (a huevo es una expresión mexicana que significa que algo se hará o sucederá se quiera o no). Y finalmente, *x ke* en (e) es la transformación de la frase *por qué*.

58. (a) A: ahhh
(b) A: osea **k ia** esto es lo ultimo?
(c) B: si

K ia en (b) el ejemplo 58 significa *que ya.*

59. (a) A: **MCP**
(b) B: acronimos .. . . no los entiendo!
(c) A: **JJ**
(d) A: calidad y productividad in:

El ejemplo 59 muestra el acrónimo *MCP* que A explica en (d) como 'calidad y productividad'. *JJ* en (c) es la abreviatura de la risa *jeje*.

Curiosamente, los extractos anteriores son parte de las conversaciones de dos sujetos únicamente. Esto es un dato interesante puesto que debido al frecuente uso de mensajes de texto por medio de los teléfonos celulares se pensaría que la escritura de Netlingo a través del Mensajero Instantáneo sería alto. Y como se mencionó previamente los adolescentes están más atraídos a escribir de esa manera, sin embargo, las dos personas cuyos extractos se muestran arriba son mayores de 30 años de edad, ambos con estudios universitarios y activos en el campo laboral académico. Según Baron (2004) aquellos que tienen un nivel universitario tienen tendencia a escribir de manera más formal. Pero dependerá de la relación que los participantes tengan con sus interlocutores, la formalidad de su escritura (Baggot, 2006). Por otro lado cabe comentar que los dos jóvenes menores de 23 años con los que conversé en el IM de MSN escriben sus discursos con oraciones largas y expresiones completas, sin abreviaturas tipo mensajero de texto, la mayor parte del tiempo.

3.3 Análisis de una conversación completa.

En el siguiente análisis se están tomando en cuenta todos los fenómenos estudiados en esta investigación desde: cómo se abre una conversación, su proceso pragmático (pares adyacentes, tomas de turno y cambios de tema) y la despedida.

60. (a) A: (6:47:03 PM) hola
(b) A: (6:47:06 PM) que haciendo?
(c) B: (6:52:51 PM) hola!!
(d) B: (6:52:53 PM) trabajando! :(
(e) A: (6:53:05 PM) eso esta bien . .
(f) A: (6:53:20 PM) ah, es que apenas seran las 6 en *lugar*
(g) B: (6:53:30 PM) si y salgo a las 6.30
(h) B: (6:53:30 PM) :(

(i) B: (6:53:33 PM) como ah estado??!!
(j) A: (6:53:40 PM) ah bueno. .. pues ya pronto
(k) A: (6:53:46 PM) yo conectada?
(l) A: (6:53:56 PM) ah, que como he estado .. . bien bien
(m) A: (6:53:58 PM) tu?
(n) B: (6:54:28 PM) y .. le quedaron bien los tamales?
(o) A: (6:55:09 PM) pues a todo mundo les gustaron .. . . a mi no tanto, obviamente me falta practica
(p) B: (7:36:42 PM) de que los hizo?
(q) A: (7:36:59 PM) pollo y puerco
(r) A: (7:37:07 PM) pero a mi no me supieron como los de alla
(s) A: (7:37:29 PM) igual aqui a todos les encantaron. . . una amiga repitio y se sirvio mas de todo
(t) A: (7:38:01 PM) pero bueno, ya los hare otra vez
(u) B: que bien!!
(v) B: (7:38:37 PM) es una friega
(w) A: (7:38:39 PM) y en que estas trabajando ahora?
(x) B: (7:38:41 PM) a mi no me gusta cocinar
(y) A: (7:38:45 PM) si, bastante friega
(z) B: (7:38:56 PM) ahorita esoty en una planta que produce felloaleaciones.. nitrogenadas
(a') B: (7:39:21 PM) refinamos el mineral y lo vendemos en polvo o pierda s egun lo pida el cliente y lo exportamos a otros paises
(b') A: (7:40:07 PM) ah! interesante!
(c') A: (7:41:03 PM) y de que te encargas tu?
(d') B: (7:41:13 PM) soy gerente de compras
(e') A: (7:42:08 PM) y compras solamente internamente o tambien compras de fuera del pais?
(f') B: (7:42:47 PM) de todo
(g') B: (7:42:59 PM) lo q pida el cliente
(h') A: (7:43:14 PM) que bien!. . . entonces ustedes son como intermediarios. . .
(i') A: (7:44:08 PM) me da gusto que los ex alumnos que tengo que siguen en contacto conmigo, son exitosos
(j') B: (7:44:20 PM) si ahi le llevo poco a poco
(k') A: (7:44:31 PM) Felicidades!
(l') A: (7:44:39 PM) y que pasó con el *Bob**?
(m') B: (7:44:53 PM) sigo con el
(n') B: (7:45:05 PM) el esta trabajando en *compañía**...
(o') A: (7:45:15 PM) bien. . .
(p') B: (7:45:32 PM) primero empezo como su pervisor de cuarto de control.. y ahorita ya lo subieron de puesto.. ahora es Ing. en procesos
(q') A: (**7:45:42 PM**) perfecto!
(r') B: (**7:45:42 PM**) estuvo capacitandose en mexico por 3 meses
(s') A: (7:45:51 PM) me lo saludas mucho también

(t') B: (7:45:56 PM) y pues ahi esta trabajando.. muy feliz .. le gusta mucho lo que hace
(u') A: (7:46:03 PM) eso es importante
(v') B: (7:46:04 PM) si de rato q lo vea :D
(w') A: (7:46:14 PM) bueno. . .
(x') B: (7:53:20 PM) bueno pues me retiro
(y') B: (7:53:20 PM) gusto en saludarla
(z') B: (7:53:20 PM) tqm
(a") B: (7:53:22 PM) bye
(b") A: (7:53:28 PM) bien¡
(c") A: (7:53:35 PM) yo te quiero tambien
(d") A: (7:53:36 PM) cuidate
(e") A: (7:53:38 PM) kiss
(f') A: (7:54:38 PM) bye
(g") B: (7:54:56 PM) bye

En el ejemplo 60 el inicio de la conversación es muy claro, pues se puede observar el par adyacente que corresponde al saludo en (a) y (c). Considero que la línea (b) es parte del saludo también y como tal (c) y (d) corresponden al saludo completo de A que fue contestado por B guardando un orden con respecto a las líneas (a) y (b).

La apertura del primer tema se da en (b) con la pregunta 'qué haciendo?' dando lugar a que se desarrolle la conversación de una manera fluída. Es importante observar que A se da cuenta que hay una diferencia en horarios de un país a otro, lo que explica que no coincide la hora en lo que escribe B en (g) y el paréntesis en la misma línea. B usa un emoticón en (h) para darle a entender a A que no está contenta con salir 'a las 6:30'. Se da el primer cambio de tema en (i) para continuar con el flujo de la comunicación y en (j) se observa cómo A trata de mantenerlo siguiendo el tema anterior puesto que es un comentario hecho a la línea (g). En (k) vemos una contestación que no corresponde con nada por lo que sugiero que A está distraida, quizás *multitasking*, pero rectifica inmediatamente en (l) y continua con el flujo de la comunicación en (m). B no contesta la pregunta en (m) sin embargo, hace un cambio de tema (es el segundo cambio

de tema) en la línea (n). En este cambio de tema se utilizó el marcador "*y*" seguido de puntos suspensivos indicando una pausa antes de hacer la pregunta que cambia el tema. A utiliza los marcadores *pues* y *pero* para iniciar su turno; en (o) da una opinión y en (r) *pero* marca oposición a la opinión en (o).

El tercer cambio de tema se da en (w). Nótese que por lo general entre el cambio de tema se encuentra todavía un intercambio del tema anterior (v, w, x, y, z). En cuanto a los pronombres anafóricos, hasta el cuarto cambio de tema encontré un pronombre explícito. En (n') el pronombre *él* aparece explícito seguido por el verbo estar. *El* es información vieja, al hacerse el cambio de tema desde un principio se habló de *él*, por lo que pragmáticamente no era necesario mencionarlo nuevamente.

Las palabras, expresiones y signos de puntuación comunes en la conversación que marcaron las tomas de turno fueron: los signos de interrogación al final de las preguntas que daban lugar a que la otra persona respondiera, los puntos suspensivos, la palabra *bien*, el contestar la pregunta, signos de exclamación. Y lo que marcó los cambios de tema fue principalmente el conector "*y*".

En esta conversación decidí dejar los tiempos en que se daban las contestaciones para que se pudiera observar la rapidez con que fluye la comunicación. Se observa que en su mayoría las tomas de turno se hacen en cuestión de segundos, incluso los cambios de tema se dan rápidamente, casi uno tras otro.

Las máximas conversacionales de Grice se cumplen a través de toda la conversación haciendo ésta una comunicación clara y dinámica. Sólo hubo una distracción en (k) pero se rectificó inmediatamente. El resto de la conversación obedeció al principio de conducta cooperativa y por lo tanto no hubo tropiezos en la comunicación

aunque hubo cuatro cambios de tema. Cada tema tuvo una duración de apróximadamente 4 minutos en promedio. Hubo una interrupción larga de aproximadamente 40 minutos entre (o) y (p) hecha por B quién es quien está trabajando en una oficina, obviamente esta persona estuvo ocupada y no hizo *multitasking*. Sin embargo, la conversación se continuó exactamente donde fue interrumpida.

Como toda despedida a la mexicana, existe el preámbulo a la despedida marcado con la palabra *bueno* en (x'). Casi al final y como parte de la despedida en (z') se utiliza NetLingo con la abreviación *tqm* que significa *te quiero mucho,* a lo que A contesta *yo te quiero también* en (c"). Nuevamente un pronombre explícito, redundante, quizás utilizado a modo de retórica enfatizando la información. Y marcando la despedida final el par adyacente de despedida utilizando el anglicismo *bye*.

3.4 Conclusiones

Después de haber concluído este estudio con satisfacción, puedo dar respuestas a las preguntas de investigación que generé en un principio. En algunos casos hubo ambigüedad pero inmediatamente fue reparada; ésta es una acción tan automática que no nos damos cuenta que lo hacemos. En esos casos la rectificación que se hace a algo que no entendemos y que en nuestra mente, en fracción de segundos, se presenta como ambigüedad, se resuelve mediante los procesos de decodificación del mensaje y del contacto con el contexto. Lo que se queda en nuestra mente sin resolver lo resolvemos con estrategias utilizadas en el discurso oral. Preguntamos, pedimos clarificación de palabras, frases, etc., dentro de la conversación, expresamos que no entendemos el mensaje en sí. Se observó que no es falta de coherencia y cohesión lo que provoca

ambigüedad en los mensajes del Mensajero Instantáneo, sino otros factores como mala redacción, mala interpretación del mensaje, o distracciones externas a la conversación.

El manejo de los referentes anafóricos es explícito en algunos de los casos, sobretodo con la primera persona del pronombre sujeto (*yo*). Al igual que en la conversación cara a cara, y sobretodo, cuando estamos hablando de nosotros mismos, enfatizamos nuestra persona. El ser humano por naturaleza es egocéntrico y se da importancia a sí mismo y, por eso al hablar, enfatiza el '*yo*'. En caso contrario, solamente en algunas ocasiones enfatizamos otra persona como fue con *tú* y *ella* en los ejemplos de anáforas y catáforas.

En cuanto a la parte pragmática de la conversación en Mensajero Instantáneo, observé que los participantes de las conversaciones perciben si tienen el turno de réplica, o no, por medio de los marcadores del discurso. El marcador más común es la risa *jejeje*. Los marcadores como '*y*' que indican la introducción de una información nueva marcan un cambio de turno.

3.5 Discusión

Como se observó en el análisis de las conversaciones, traté de clasificar algunos extractos que ejemplificaban los diferentes fenómenos de estudio, sin embargo, fue difícil decidir dejarlos en una clasificación definitiva. Las funciones no se pueden separar de las formas. Se pueden encontrar ejemplos para cada forma, pero existe un entrelazado entre las funciones en que las formas se integran. Precisamente hay una integración entre la sintaxis, la semántica y la pragmática que se encuentran en las conversaciones.

Algo interesante de comentar es que aunque no hay características de conversación cara a cara como son los gestos o entonación de voz, de igual manera se cumple la teoría de los actos del habla, es decir, cuando se dan los diferentes actos del habla (locucionario, ilocucionario y perlocucionario) los participantes reaccionan a ellos. En este estudio solamente me enfoqué en los actos ilocucionarios. En el caso en que una persona pide a la otra ver una foto, la persona con la que está conversando reacciona aceptando el file y a su vez acepta la fotografía que se le está mandando. Se espera que cuando la transferencia se complete la persona que recibió la foto la mire. Fue interesante hacer el análisis de los actos del habla y darme cuenta de cómo los participantes manejan la conversación en texto para lograr que los mensajes se logren comprender de manera natural como si fuera un discurso oral.

A través de las conversaciones se encontrarán anglicismos que los mexicanos se han apropiado y utilizan en su diario hablar. Es interesante ver cómo el español mexicano del norte del país ha sido afectado por el contacto que tiene con el inglés americano, a través de canciones y películas principalmente, pero sobretodo por el contacto fronterizo, transformando el idioma. Me pasó hace días que hablaba de "esprear" algo y mi interlocutor me corrigió y me dijo "Querrás decir rocear.", a lo que yo muy segura le dije que no, que incluso en mi ciudad podía ir a una ferretería y pedir una "esprea". Entonces, acto seguido busqué la palabra en la www.rae.es y me di cuenta que, en efecto, esa palabra no existe en el diccionario de la Real Académia de la Lengua Española, por lo que es prueba fehaciente de que la lengua evoluciona.

En el periódico online España Liberal, en su edición del 12/12/07, se lee lo siguiente:

> *Don Agustín remacha lo del I see como uno de esos "vacíos semánticos" que yo decía. Ahora prefiero llamarlos "rellenos semánticos", pues cumplen la función de rellenar las pausas de las conversación con expresiones multiuso. Una de ellas es I see (= ya veo, vaya, claro), tan común como el you know? (= ¿sabes?).*

Entonces, expresiones como *mmmmm, ahhhhhh, risas: jajajaja, jejejeje*, de las conversaciones IM que parecen rellenar pausas dentro de la misma, podríamos llamarlas *muletillas*, puesto que son un caso de los vacíos semánticos. La aparición de éstas se encuentran de una manera constante en las conversaciones IM, sin embargo la muletilla *este* que es tan común en las conversaciones cara a cara en español mexicano no aparece ni una vez en ninguna de las conversaciones. Lo cual me hace asumir que aunque existan frases que comúnmente se usan en el diario hablar de las personas, el Mensajero Instantáneo tiene sus propias convenciones lingüísticas (Quan-Hasse, forthcoming; Crystal, 2001; Baron, 2004).

Otra característica que vale la pena mencionar es aquella que se presenta en algunas conversaciones. Algunas veces entre la conversación se hacen preguntas que el interlocutor nunca contesta y una de las razones que observé es que está escribiendo una idea y que cuando continua con su idea, no percibe que le hicieron una pregunta y la conversación sigue su flujo normal y se deja atrás la pregunta. Esto es a su vez un ejemplo de que es un poco difícil respetar la toma de turnos. Ir leyendo y escribir una respuesta casi al mismo tiempo y con la rapidez requerida es bastante difícil. Por eso en el cuestionario que se les aplicó a los participantes formulé una pregunta referente a si hacían varias actividades a la vez en la red. A lo que el 60% de 20 personas contestó que leían noticias y navegaban en la red, el 15% hacía una combinación de ver videos en youtube y navegar en la red, el resto hace tareas, revisa correo electrónico, edita fotografías, y hace un poco de navegar por la red y leer noticias también; eso entre otras

cosas, hubo quien comentó que además de actividades múltiples en internet, realizaba actividades relacionadas con su trabajo. Todo eso aunado al hecho de que no solamente *chatean* con una sola persona, el 100% *chatea* con dos o más al mismo tiempo. Cabe aclarar que además del multitasking en línea existe el multitasking que se hace físicamente como hablar por teléfono, platicar con alguien, comer, hacer anotaciones, leer algo que no requiera mucha concentración, etc., mientras la persona teclea.

Con respecto a la predicción que hice al inicio de este estudio, a manera de mensaje en mi *nick*, pregunté lo siguiente: "*Oigan. . . qué hacen cuando no entienden un mensaje en el MSN?*" Y algunas personas de las que tengo en mi lista de contactos respondió que le preguntaría a su interlocutor que le aclarara el mensaje. Y, exactamente eso ocurrió en algunas conversaciones donde se encontraron extractos ambiguos como se ve en los ejemplos en la sección de ambigüedad en el Capítulo 3.

Hubiera sido muy interesante observar y tener un ejemplo de una conversación con más de dos participantes, sin embargo, no hubo esa oportunidad.. En conversaciones de este tipo en las que he participado, he observado traslape de mensajes y la interacción de la comunicación es mucho más rápida, más activa. Se observan interrupciones, cambios de tema, no coinciden los pares adyacentes, algunas veces hasta se confunden los participantes para quienes van dirigidos los mensajes. Esta puede ser un área de oportunidad para futuros estudios, el investigar la participación múltiple de personas que se conocen cara a cara de un tiempo atrás y que tienen un contexto común y familiar, su interacción y quizás incluso hacer una comparación y un contraste con las mismas personas en una comunicación cara a cara. Se podrían volver a buscar las causas de la ambigüedad en conversaciones múltiples donde existe menos control de los elementos de

la conversación y si efectivamente es ambigüedad o si se encontrará solamente mala interpretación del mensaje.

3.6 Contribución al campo

Los beneficios considerados en este estudio serán de gran ayuda para entender cómo la comunicación vía Internet afecta la comunicación misma y hasta qué punto la pragmática, la sintaxis y la semántica en las interacciones son afectadas en adultos que usan el Mensajero Instantáneo.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.

Austin, J.L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.

Bach, Kent (1998). Ambiguity. In E. Craig (Ed.), *Routledge Encyclopedia of Philosophy*. London: Routledge. Tomado en marzo 23, 2008, de http://www.rep.routledge.com.proxy1.lib.uwo.ca:2048/article/U001

Baggot, K. (2006). Literacy and Text Messaging: How will the next generation read and write? Technology Review. MIT. Consulta hecha el 22 de abril del 2008 al URL: http://www.technologyreview.com/Biztech/17927

Baron, N. S. (2000). *Alphabet to email: How written English evolved and where it's heading*. London: Routledge.

Baron, N. S. (2004). See you online: Gender issues in college students' use of instant messaging. *Journal of Language and Social Psychology*, 23(4), 397-423

Blakemore, D. (2002). *Relevance and Linguistic Meaning: The Semantics and Pragmatics of Discourse Markers.* Cambridge: Cambridge University Press.

Brown, G., Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Chomsky, N. (1981). *Lectures on Government and Binding*. Foris: Dordrecht.

Crystal, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.

Danet, B. y Herring, S. C. (2007). Multilingualism on the Internet. In: M. Hellinger and A. Pauwels (Eds.), Language and Communication: Diversity and Change. Handbook of Applied Linguistics 9. Berlin: Mouton de Gruyter. http://ella.slis.indiana.edu/~herring/danet.herring.hb.pdf

Foulger, D. (2004). *Models of the Communication Process*. Oswego State University. SUNY, Owego.

Foulger, D. (forthcoming). *An Ecological Model of the Communication Process*. Tomado de URL http://davis.foulger.info/papers/ecologicalModelOfCommunication.htm.

Gaines, E. (2002). The Necessary Ambiguity of Communication." *Semiotics* 2002. Semiotic Society of America. Terry Prewitt and John Deely Eds. Legas Publishing: New York. 2003 Consulta hecha el 24 de marzo del 2008 al URL: http://www.wright.edu/~elliot.gaines/ambiguityssa.htm

González, C. y Herrero, M.C. (1997). *Manual de gramática española: Gramática de la palabra, de la oración y del texto*. Madrid: Editorial Castalia, S.A.

Grice, H. P., (1975). *Logic and conversation*. In Cole, Peter, and J. L. Morgan (editors). 1975.Syntax and semantics: Speech acts. Volume 3. New York: Academic.

Grice, H. P., (1989). *Studies in the way of words.* Cambridge, MA: Harvard University Press.

Gumperz, J. (1982). *Discourse Strategies.* Cambridge: Cambridge University Press.

Gumperz, J. (1984). Communicative competence revisited. In D. Schiffrin (ed.), *Meaning, form and use in context: Linguistic applications* (Georgetown University Round Table on Languages and Linguistics (1984), 278-89. Washington, D.C.: Georgetown University Press.

Halliday, M.A.K. (1977) Text as Semantic Choice in Social Contexts, in Dijk, Teun A. and Janos S. Petofi (eds)., Grammars and Descriptions. (Studies in Text Theory and Text Analysis). New York: Walter de Gruyter, 1977. pp.176-225

Halliday, M.A.K. (1978). Language as Social Semiotic: The Social Interpretation of Language and Meaning. London: Edward Arnold.

Halliday, M.A.K. (1994). An introductuion to Functional Grammar (2nd edition). London: Edward Arnold.

Halliday, M.A.K. y Hasan, R. (1976). *Cohesion in English.* London: Longman.

Herring, Susan C. (1999). Interactional Coherence in CMC. Journal of Computer Mediated Communication 4: 1-27. Consulta hecha el 20 de abril al URL: http://jcmc.indiana.edu/vol4/issue4/herring.html

Herring, S. C. (2008). Language and the Internet. In: W. Donsbach (Ed.), International Encyclopedia of Communication. Blackwell Publishers. Preprint: http://ella.slis.indiana.edu/~herring/lg.inet.pdf

Hymes, D. (1974). Foundations in Sociolinguistics: An Ethnographic Approach. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

International Pragmatics Association. 10th International Pragmatics Conference. Göteborg, July 2007. http://ipra.ua.ac.be/main.aspx?c=*CONFERENCE2006&n=1295

Jacobs, G.(2004). Complicating contexts: Issues of methodology in researching the language and literacies of instant messaging. Reading Research Quarterly 39: 394-406

Jansen, E. (1994). Netlingo. Tomado de URL: http://www.netlingo.com/.

Johnson, T. (2007). You Said What?!: Misunderstandings in IM Conversation Among College Students. Tesis. Swarthmore College. Consulta hecha el 4 de marzo del 2008 al URL: http://www.swarthmore.edu/SocSci/Linguistics/Papers/2007/johnson_tim.pdf

Johnstone, B. (2002). *Discourse Analysis.* Blackwell Publishing.

Kasper, G. (1997). *Can Pragmatic Competence be Taught?* Second Language Teaching and Curriculum Center: University of Hawaii.

Lane, C. (1978). *Analysing English conversation: on moves and sequencing rules.* MA Thesis. University of Auckland.

Leech, G. 1983. *Principles of Pragmatics.* London: Longman.

Levinson, S. (1983) en Blakemore (2002) *Relevance and Linguistic Meaning: The Semantics and Pragmatics of Discourse Markers.* Cambridge: Cambridge University Press.

Lewis, C. y Fabos, B. (2005). Instant messaging, literacies, and social identities. Reading Research Quarterly 40: 470-501

Liu, Shaozhong. Pragmatics. Michael Byram (Ed.): *Encyclopedia for Language Teaching and Learning.* London: Routledge. 2000: 382-384.

Lyons, J. (1977). *Semantics.* Cambridge University Press

Martin, J.R. (2003). El contexto como género: una perspectiva lingüística funcional. *Revista Signos* v.36 n.54 Valparaíso 2003. Consulta hecha el 27 de febrero del 2008 URL: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-09342003005400005&script=sci_arttext

Metzeltin, M. (2003). De la Retórica al Análisis del Discurso. *TONOS Revista Electrónica de Estudios Filológicos.* Diciembre 2003. Núm.VI. Tomado de http://www.um.es/tonosdigital/znum6/estudios/Metzeltin.htm

Montrul, S. (2006) en Lefebvre, C., White, L., Jourdan, C. (2006). *L2 acquisition and creole genesis: dialogues.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Co.Nofsinger, R. E. (1991). Everyday conversation. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Myles, J. (2002). Second Language Writing and Research: The Writing Process and Error Analysis in Student Texts. TESL-EJ. Vol. 6. No. 2. September 2002. Consulta hecha el 22 de marzo del 2008 al URL: http://tesl-ej.org/ej22/a1.html

National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities. American Speech-Language-Hearing Association. Consulta hecha en Julio del 2007 URL: http://www.asha.org/NJC/

Nofsinger, R. E. (1991). Everyday conversation. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Quan-Haase, A. (forthcoming). *Text-Based Conversations over Instant Messaging: A Sociolinguistic Perspective.* In C. Rowe & E. L. Wyss (Eds.), New Media and Linguistic Change. Creskill, NJ: Hampton Press.

Radford, A. (2004). *Minimalist syntax: exploring the structure of English.* Cambridge: Cambridge University Press.

Roca, A. y Colombi, M. C. (2003). *Mi Lengua: Spanish As a Heritage Language in the United States.* Georgetown University Press.

Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language.* 50. 696-735.

Schegloff, E. y Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica.* 8. 289-327.

Schiffrin, Deborah. (1987). *Discourse Markers.* Cambridge: Cambridge University Press.

Schiffrin, Deborah. (1994). *Approaches to Discourse.* Cambridge: Cambridge University Press.

Searle, John R. 'Austin on Locutionary and Illocutionary Acts'. *The Philosophical Review* 77 (October 1968): 405-424.

Shannon, C., Weaver, W. (1948). *The mathematical theory of communication.* Urbana: University of Illinois Press.

Simpson. James (2005). Conversational floors in synchronous text-based CMC discourse. *Discourse Studies.* 2005. SAGEPublications. (London, Thousand Oaks, CA and New Delhi) www.sagepublications.com. Vol 7(3): 337–361.

Sperber, D. y Wilson, D. (1986, 2nd edition 1995). *Relevance: communication and cognition.* Oxford: Blackwell.

Squires, L. (2006). Whats the use of apostrophes? Gender difference and linguistic variation in Instant Messaging. Consulta hecha el 27 de marzo del 2008 al URL: http://www.american.edu/tesol/CMCSquiresFinal.pdf

Suñer, M. (1982). *Syntax and Semantics of Spanish Presentational Sentence-Types.* Washington: Georgetown University Presss.

Taboada, M. (2004). *Building Coherence and Cohesion: Task-Oriented Dialogue in English and Spanish.* Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Torres i Vilatarsana, Marta, (2001). Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediatizada por ordenador, *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 1. Temática Variada. Disponible en http://www.cibersociedad.net

van Dijk, T. (1981). Episodes as units of discourse analysis. En D. Tannen (ed.), *Georgetown University Round Table on Langages and Linguistics 1982*, Washington DC: Georgetown University Press, 177-95.

Voida, A., Newstetter, W. y Mynatt, E. (2002). When Conventions Collide: The Tensions of Instant Messaging Attributed. *CHI 2002.* Consulta hecha el 3 de marzo del 2008 URL

Walsh, M., (1995). Education, Rhetoric, and Poetry. Treatise of education in Aristotle. *International Review of Education.* 1995: 430-431 Consulta hecha el 18 de marzo del 2008 al URL: http://citeseer.ist.psu.edu/565885.html

Wetherell, Margret, Taylor y Simeneon J. Yates (eds., 2001): "Discourse as Data: A guide for analysis," London: Sage.

Williams, E. (1999). E-mail and the Effect of Future Developments. *First Monday peer-reviewed Journal on the Internet.* Consulta hecha el 31 de marzo del 2008 al URL: http://www.firstmonday.org/ISSUES/issue4_8/williams/index.html

APENDICE I

Ambigüedad y Coherencia en IM

El grupo de investigación representado por Joyce Bruhn de Garavito y Yolanda Pangtay-Chang (Universidad de Western Ontario) está estudiando la ambigüedad existente en las conversaciones del Mensajero Instantáneo. La información obtenida de este estudio será analizada y podría ser presentada en diversas conferencias y publicada como artículo en periódicos académicos. Formará la base de una tesis de Maestría.

INVITACION
Si usted decide tomar parte en este estudio, se le pedirá contestar un cuestionario y participar en conversaciones individuales o en grupo por espacio de dos meses. El total requerido de participación será de dos horas en los dos meses. Las conversaciones se llevarán a cabo a través del Internet en el Mensajero de MSN en horarios de su conveniencia. Una vez que el estudio se haya completado y esté interesado en la información, una copia de la versión final de la tesis se le proporcionará.

RIESGOS Y BENEFICIOS
No existe ningún riesgo que se conozca al participar en este estudio. No obtendrá ningún beneficio personal de la participación en el estudio, pero su participación nos podrá ayudar a obtener nuevos conocimientos acerca de la comunicación via el Internet.

PARTICIPACION VOLUNTARIA
La participación en este estudio es voluntaria. Usted puede negarse a participar, negarse a contestar cualquier pregunta o a retirarse del estudio en cualquier momento que lo desee.

CONFIDENCIALIDAD
Se le asignará un número a cada conversación y solamente aparecerá este número en cualquier documento o registro relacionado con este estudio. La información de este estudio será guardado en un archivo bajo una clave secreta en una computadora en una de las oficinas de la Universidad. Si los resultados del estudio son publicados, su nombre no se utilizará ni ninguna otra información que pudiese identificar su identidad será utilizada o publicada.

CONTACTOS
Si tiene alguna pregunta referente al estudio puede contactar a la Dra. Joyce Bruhn de Garavito o a la Lic. Yolanda Pangtay-Chang a los números telefónicos y correos electrónicos mencionados a continuación:

Joyce Bruhn de Garavito: 519 661 2111
Yolanda Pangtay-Chang: 519 661 2111

Si tiene alguna pregunta referente a sus derechos como participante de una investigación puede contactar al: *Director of the Office of Research Services, The University of Western Ontario, 519 661 3036.*

FORMA DE CONSENTIMIENTO

AMBIGÜEDAD Y COHERENCIA EN IM

He leído la Carta de Información, se me ha explicado la naturaleza del estudio y estoy de acuerdo en participar en él. Todas las preguntas han sido contestadas a mi satisfacción.

Fecha:
.....

Nombre (impreso)
.....

Firma . . . .
.....

Nombre de la persona que obtiene el consentimiento
.....

Firma de la persona que obtiene el consentimiento
.....

APENDICE II

DATOS PERSONALES

Código (para llenar por el investigador)	
Género	M _____ F _____
Edad	19 años o menor _____ 20 años o mayor _____
Nacionalidad	Mexicana _____ Otra _____ ¿Cuál? _____
Educación (marque el máximo de estudios)	Primaria _____ Secundaria _____ Preparatoria _____ Universidad _____ Posgrado _____

CONOCIMIENTO DE LA TECNOLOGIA

¿Tiene computadora?	Si _____ No _____
¿De dónde se comunica?	Casa _____ Oficina _____ Cyber café _____
¿Teclea con los 10 dedos de las manos?	Si _____ No _____ ¿Con cuántos dedos teclea? ___
¿Qué mensajeros usa?	AOL ___ MSN _____ ICQ _____ Yahoo _____
¿Con qué frecuencia chatea?	Todos los días _____ Una vez a la semana _____ Una vez al mes _____ Otra _____ ¿Cuántas veces? _____
¿Con cuántas personas chatea al mismo tiempo? Es decir, ¿cuántas conversaciones puede llevar al mismo tiempo? (Escriba el número en el espacio anexo.)	
Cuando se conecta al Mensajero Instantáneo, ¿cuánto tiempo chatea? (Escriba el número de minutos u horas.)	_____ horas _____ minutos
¿Chatea en diferentes sitios a la vez? ¿Por ejemplo: MSN y Yahoo a la vez?	Si _____ No _____
Al mismo tiempo que chatea, ¿hace otras cosas en su computadora?	Leer noticias _____ Navegar en la red _____ Ver videos en YouTube _____

	Organizar fotos _____ Escribir tareas _____ Otro _____ Describa:

ACERCA DEL MENSAJERO INSTANTANEO

¿Con qué fin usa el Mensajero Instantáneo?	____ para sentirme acompañado ____ para saludar y mantenerme en contacto ____ para pasar el tiempo ____ para transmitir datos, recetas, instrucciones, información importante ____ otro, describa:
Cuando usa el Mensajero Instantáneo, usualmente contacta:	____ familia ____ amigos ____ extraños
Cuando chatea, ¿piensa y se toma su tiempo para escribir lo que quiere comunicar?	____ sí ____ no ____ depende, explique:
Sus mensajes son:	____ cortos (de 1 a 10 palabras aprox.) ____ largos (más de 10 palabras)

GRACIAS POR SU TIEMPO Y ESFUERZO.

Atentamente,

Yolanda Pangtay - Chang

Faculty of Arts and Humanities
The University of Western Ontario
Room 112 University College,
London, ON, Canada N6A 3K7
Telephone: (519) 661-3043 Fax: (519) 661-3640

Use of Human Subjects - Ethics Approval Notice

Review Number	**2008-001**	**Approval Date**	**February 1, 2008**
Principal Investigator	**Joyce Bruhn de Garavito**	**End Date**	**May 31, 2008**
Protocol Title	**Sorry, I misunderstood your message!**		
Sponsor			

This is to notify you that The University of Western Ontario Faculty of Arts and Humanities Research Ethics Board (AHREB) has granted expedited ethics approval to the above named research study on the date noted above.

The AHREB is a sub-REB of The University of Western Ontario's Research Ethics Board for Non-Medical Research Involving Human Subjects (NMREB) which is organized and operates according to the Tri-Council Policy Statement and the applicable laws and regulations of Ontario. (See Office of Research Ethics web site: http://www.uwo.ca/research/ethics/)

This approval shall remain valid until end date noted above assuming timely and acceptable responses to the University's periodic requests for surveillance and monitoring information.

During the course of the research, no deviations from, or changes to, the protocol or consent form may be initiated without prior written approval from the AHREB except when necessary to eliminate immediate hazards to the subject or when the change(s) involve only logistical or administrative aspects of the study (e.g. change of research assistant, telephone number etc). Subjects must receive a copy of the information/consent documentation.

Investigators must promptly report to the AHREB:
a) changes increasing the risk to the participant(s) and/or affecting significantly the conduct of the study;
b) all adverse and unexpected experiences or events that are both serious and unexpected;
c) new information that may adversely affect the safety of the subjects or the conduct of the study.

If these changes/adverse events require a change to the information/consent documentation, and/or recruitment advertisement, the newly revised information/consent documentation, and/or advertisement, must be submitted to the AHREB for approval.

Members of the AHREB who are named as investigators in research studies, or declare a conflict of interest, do not participate in discussion related to, nor vote on, such studies when they are presented to the AHREB.

Ileana Paul
Chair, Faculty of Arts and Humanities Expedited Research Ethics Board (AHREB)

CC: UWO Office of Research Ethics

This is an official document. Please retain the original in your files