

RAE-IC, Revista de la Asociación Española de  
Investigación de la Comunicación

vol. 9, núm. 18 (2022), 136-161

ISSN 2341-2690

DOI: <https://doi.org/10.24137/raeic.9.18.7>



Recibido el 6 de mayo de 2022  
Aceptado el 17 de octubre de 2022

## Diálogo 2.0: emojis y cortesía en WhatsApp

*Dialogue 2.0: emojis and politeness on WhatsApp*

---

**Kirschbaum, Ivan**

Erasmus University Rotterdam (EUR)

[kirschbaumivan@gmail.com](mailto:kirschbaumivan@gmail.com)

**Ramírez Gelbes, Silvia**

Universidad de San Andrés (UdeSA)

[sgelbes@udesa.edu.ar](mailto:sgelbes@udesa.edu.ar)

### Forma de citar este artículo:

Kirschbaum, I. & Ramírez Gelbes, S. (2022). Diálogo 2.0: emojis y cortesía en WhatsApp. *RAE-IC, Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 9(18), 136-161.

<https://doi.org/10.24137/raeic.9.18.7>

### Resumen:

Este trabajo se centra en el uso de emojis por parte de los llamados nativos digitales en conversaciones interpersonales en la plataforma de mensajería WhatsApp, a partir del análisis de seis grupos focales realizados con 27 participantes en total, de entre 18 y 26 años, en Argentina. Enmarcado en la teoría de la cortesía de Brown y Levinson (1978, 1987), el aporte de este trabajo consiste en mostrar que los emojis potencian la imagen

136

positiva del hablante, al abrir, mantener o cerrar el canal de comunicación de forma amistosa e informal (es decir, para cumplir también la función fática del lenguaje), colaborando así con la configuración de la imagen discursiva; contribuyen con la cortesía positiva del intercambio, y destacan el grado de intimidad (siempre cercana a cero y con bloqueo de la imposición del poder) entre los participantes.

**Palabras clave:** emojis, cortesía lingüística, WhatsApp, escritura digital, imagen positiva, Brown y Levinson

**Abstract:**

This paper focuses on the use of emojis by so-called digital natives in interpersonal conversations on the WhatsApp messaging platform, based on the analysis of six focus groups conducted with 27 participants in total, between 18 and 26 years old, in Argentina. Framed in the politeness theory of Brown and Levinson (1978, 1987), the contribution of this work is to show that emojis enhance the positive image of the speaker, by opening, maintaining or closing the communication channel in a friendly and informal way (i.e., to also fulfill the phatic function of language) and thus cooperating in the construction of the discursive image; they contribute to the positive politeness of the exchange, and highlight the degree of intimacy (always close to zero and blocking the imposition of power) between participants.

**Keywords:** emojis, linguistic politeness, WhatsApp, digital writing, positive image, Brown & Levinson

## 1. INTRODUCCIÓN

En japonés, de donde proviene el término emoji, *e* significa 'imagen, dibujo' y *moji* significa 'letra, carácter'. Un emoji es un ideograma que representa una idea. Desde que Shigetaka Kurita los creó en 1999, la cantidad de emojis se ha expandido de los 176 caracteres originales (Galloway, 2016) a una colección creciente de más de 3.663 íconos únicos y 29 plataformas con sus propias fuentes (Emojipedia, s.f). Es más, tal cual

registra la Emojipedia (s.f.), en julio de 2021 uno de cada cinco tuits contenía al menos un emoji.

Durante la última década, su influencia en la comunicación escrita ha sido tan significativa que, en 2015, el Diccionario Oxford eligió el "Rostro con lágrimas de alegría" como la palabra del año<sup>1</sup> y lo propio hizo la Fundéu (Fundación del español urgente)<sup>2</sup> en 2019 con la palabra "emoji". Basados en emoticonos –caracteres del teclado que representan expresiones faciales–, los emojis traspasan el campo de los rostros y también representan objetos y situaciones mediante dibujos simples y convencionales.

Como indica Danesi (2017), la decisión del Diccionario de Oxford [de establecer un emoji como palabra del año] sugiere que la alfabetización moderna “está perdiendo su prestigio y valor social” (p.7). De hecho, las nuevas prácticas de escritura en Internet, con características que han sido descritas como híbridas entre la escritura y la oralidad (Ramírez Gelbes, 2018), incluyen emojis –y otros recursos visuales como los gifs, stickers y memes– en la intención de comunicar una idea, un pensamiento o un sentimiento.

Este trabajo toma al emoji como uno de los nuevos recursos comunicacionales y lingüísticos que complementan la escritura alfabética tradicional en papel a la hora de traducirla al lenguaje digital. Nuestro objetivo es identificar, comprender y analizar el uso y la interpretación de emojis por parte de nativos digitales en conversaciones interpersonales en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp. En Argentina, la plataforma cumple un rol central en la vida cotidiana y, en especial en jóvenes adultos, una sociabilidad y un sentido de disponibilidad “siempre activa” (Matassi, Boczkowski & Mitchelstein, 2019, p. 2.183).

Para operacionalizar el concepto de nativos digitales, se considera como tales quienes han crecido durante el desarrollo de la World Wide Web, es decir, quienes nacieron a partir de la década de los años noventa. En cuanto a los emojis en sí, admitimos que estos pueden ser solo una tendencia y volverse obsoletos en un futuro cercano. Sin

---

<sup>1</sup> Lo reconoció como el emoji que "reflejaba mejor el espíritu, el estado de ánimo y preocupaciones de 2015". Para más información, visitar <https://languages.oup.com/word-of-the-year/2015/>

<sup>2</sup> Organización que busca el asesoramiento de la Real Academia Española para vigilar el correcto uso del español en los medios de comunicación.

embargo, creemos que estas piezas gráficas de la escritura digital contemporánea conllevan una forma de pensar y relacionarse con los demás que es característica de los discursos híbridos, aun cuando puedan ser un recurso transitorio

La hipótesis que subyace a este estudio es que los emojis son una de las manifestaciones de evolución en la escritura digital que surgen de ciertas necesidades de comunicación interpersonal. Se asocian estas necesidades con la noción de cortesía lingüística en los términos de Brown y Levinson (1988), lo que inserta este análisis en una tradición que ha estudiado el discurso en línea desde la perspectiva de estos autores (Herring, 1994; Harrison & Barlow, 2009; Vinagre, 2008; entre otros).

## **2. METODOLOGÍA**

Puesto que este trabajo se pregunta qué aportan los emojis a los enunciados escritos en WhatsApp, dónde, por qué y con quiénes los usan los usuarios, resulta pertinente emplear la metodología cualitativa de los grupos focales para indagar sobre esos sentidos socialmente construidos. Visto de ese modo, el trabajo se orienta a una epistemología interpretativista, dado que busca entender los significados que las personas atribuyen al uso de emojis, priorizando la recolección de datos descriptivos, en este caso, las propias palabras de las personas (Bryman, 2008; Bogdan & Taylor, 1987). Para el análisis de los datos, el trabajo partió de la teoría de la cortesía de Brown y Levinson a la hora de analizar las transcripciones de los grupos focales. Sin embargo, la posibilidad de obtener resultados por fuera de la teoría se mantuvo abierta.

Se realizaron seis grupos focales: dos mixtos, dos femeninos y dos masculinos, con participantes de entre 18 y 26 años. En total participaron 27 integrantes organizados en grupos de entre cuatro y seis personas. Los grupos se formaron utilizando un muestreo de bola de nieve (Goodman, 1961) en el que cada participante recomendaba otro posible participante. En este sentido, se conversó principalmente con jóvenes de clase media que viven en la Ciudad de Buenos Aires y sus alrededores, en su mayoría estudiantes o recientemente trabajadores. La técnica elegida aporta una perspectiva novedosa en la materia, ya que la mayoría de los estudios sobre emojis emplean análisis

de contenido o encuestas cuantitativas (Danesi, 2017; Herring, 2010; Herring & Dains, 2018; Miller, 2017; Miller et al, 2016; Novak, 2015; Oliveira et al.2018).

A su vez, la investigación contribuye al estado del arte por medio de conceptos clave de la teoría de la cortesía (como el poder, la distancia, la imagen y la cortesía positiva) para comprender los usos de los emojis en el entorno de WhatsApp. Por último, a diferencia de otras investigaciones (que suelen concentrarse en el norte global), investiga las intenciones y la interpretación de los usuarios al momento de usar y recibir estas piezas, con investigación cualitativa realizada en un país latinoamericano, la Argentina.

En lo que sigue, se presentará un breve resumen de la literatura sobre emojis, se revisarán algunos fundamentos de la cortesía que guían el estudio y, finalmente, se presentarán los resultados del análisis y observaciones a modo de conclusión.

### **3. REVISIÓN LITERARIA**

#### **3.1. EMOJIS**

Aunque la aparición de los emojis es reciente, es posible observar un número creciente de investigaciones que se ocupan de ellos. Algunos estudios de emojis y emoticonos se centran en su característica ilocucionaria desde una perspectiva pragmática y lingüística, y afirman que estos elementos gráficos no son simples canales de transmisión de emociones, sino verdaderos caracteres que constituyen un código lingüístico (Danesi, 2017; Dresner & Herring, 2010; Herring, 2018; Oliveira et al. 2018). Sin embargo, después de examinar los diferentes usos e interpretaciones de los emojis (Herring & Dains, 2018; Danesi, 2017; Miller et al., 2017; XuanLu et al., 2016) también se ha afirmado que estos símbolos aún están muy lejos de constituir un código estandarizado. Por su parte, algunos estudios consideran a los emojis básicamente como marcadores de fuerza ilocucionaria (Dresner & Herring, 2010; Yus, 2014), o como indicadores emocionales (Boutet, et al., 2021; Dresner & Herring, 2010; Li & Yang, 2018; Luor et al., 2010; Maíz-Arévalo , 2015; Yus, 2014); también como una característica del texto que deja clara la ironía (Stark, 2015; Yus, 2014), o como un recurso que ayuda a interactuar y mostrar cortesía (Beißwenger & Pappert, 2019; Darics, 2010; Jimenez, 2021; Kavanagh,

2010 y 2016; Li & Yang, 2018; Maíz- Arévalo, 2015; Yus, 2014). Asimismo, se han considerado las diversas posibilidades gráficas que brindan las diferentes plataformas y sistemas operativos, junto con la variación interpretativa resultante de la emoción y el significado que representa cada emoji (Miller et al, 2016).

Danesi (2017) afirma que los emojis se utilizan principalmente en conversaciones informales para enfatizar un tono, aportando un estado positivo. Dicho de otra manera, y en la línea de gran parte de la investigación sobre discursos híbridos (Giammateo & Albano, 2009; Palazzo 2005, 2010; Ramírez Gelbes, 2018; entre otros), los emojis se definen por sus funciones fáticas,<sup>3</sup> elemento visual que cataloga el intercambio como "charla trivial" (*small talk*) y establece una relación social horizontal al fomentar canales cómodos de comunicación abierta. Además, el autor agrega que los emojis cumplen una función afectiva, ya que también se convierten en una estrategia para transmitir emociones.

Con el creciente número de géneros híbridos y estilos de escritura que emergen en Internet además de los emojis, el uso de tecnologías digitales y su influencia en el lenguaje han despertado interés en los últimos años. Algunos ejemplos de uso del lenguaje como acrónimos ("LOL"), variaciones como mezcla de código, epéntesis, elisiones y cambios de ortografía ("salu2", "holaaaa", "fvr", "kiero", respectivamente)<sup>4</sup> (cf. Mayans i Planells, 2002; Grinter & Eldrige, 2003) y el uso de emoticonos develan nuevos medios de expresión que, según Huffaker y Calvert (2006), también se rigen por la función fático-emocional.

Otros estudios infieren que en el entorno online se utilizan recursos como emojis, stickers, gifs y memes para forjar (y expresar) una identidad personal y grupal (Konnikova, 2015; Huffaker y Calvert, 2006; Ramírez Gelbes, 2018; Zhao et al, 2008). Como afirma Danesi (2017, p. 15), lejos de reemplazar el uso de las formas escritas tradicionales, estas prácticas del lenguaje "refuerzan, amplían y anotan el significado de la comunicación escrita".

---

<sup>3</sup> Según Jakobson (1984, p. 356), hay mensajes que "sobre todo ayudan a establecer, continuar o interrumpir la comunicación, asegurándose de que la comunicación sigue funcionando, llamando la atención del destinatario o confirmando que todavía está prestando atención". Ésta es la función fática del lenguaje y está orientada al contacto social. La traducción de esta cita y las siguientes es nuestra.

<sup>4</sup> En orden, 'saludos', 'hola', 'favor' y 'quiero'.

### 3.2. CORTESÍA LINGÜÍSTICA

Como se verá más adelante en este artículo, usaremos la teoría de la cortesía lingüística para comprender y describir, desde una perspectiva lingüística, el uso de emojis como estrategia de cortesía en las conversaciones de WhatsApp. Siguiendo a Brown y Levinson (1988, p. 1) —releídos por Escandell Vidal (2006), Sadeghghli y Niroomand (2016), Sapitri (2019), Xafizovna y Boboqulovna (2022), entre muchos otros—, se entiende que la cortesía lingüística tiene la capacidad de disminuir la agresividad potencial de un intercambio lingüístico y, siguiendo a Haverkate (1994, p. 57), que es un sub-acto de discurso que logra "establecer o mantener un contacto social significativo por un lado, y observar las reglas de etiqueta de conversación por el otro". Estas funciones, que carecen de valor informativo según estos autores, tienen como objetivo establecer un entorno de sostén para la conversación placentera entre los hablantes.

Debemos considerar específicamente los conceptos de poder (P) y distancia (D) tal como los definen Brown y Levinson (1988) y su caracterización de imagen positiva y cortesía positiva. No usaremos el concepto de grado de imposición,<sup>5</sup> es decir, el tercer factor sociológico que define la especificidad de la cortesía, ni usaremos la explicación precisa de las estrategias de cortesía presentadas por estos autores. Cabe recordar que P es el poder relativo que tiene el oyente o destinatario sobre el hablante o emisor —en términos de jerarquía social—, mientras que D es la distancia entre ellos, entendiendo esta como un continuo de familiaridad que va de la intimidad al desconocimiento recíproco de los participantes. Ambas variables se pueden representar como términos vertical y horizontal (Brown y Levinson, 1988) respectivamente.

Asimismo, utilizamos el concepto de *face* o imagen que Brown y Levinson toman de Goffman y que se puede definir de la siguiente manera: "[F]ace es algo que se invierte emocionalmente, y que se puede perder, mantener o realzar, y debe ser constantemente atendido en la interacción" (Brown y Levinson, 1988, p. 61). Por ello, coincidimos con los autores en que, dada la vulnerabilidad de la imagen, los hablantes —usuarios en nuestro caso— no solo buscarán proteger la suya, sino también la de su

---

<sup>5</sup> El grado de imposición se refiere al grado de riesgo que le imprime per se el acto de habla al intercambio.

destinatario, que a su vez hará lo mismo. Si —como afirman estos autores— la intención es intrínseca a la comunicación (dependiendo de los posibles actos de amenaza a la imagen que implica cualquier interacción), incluso en la comunicación mediada por pantallas se respetará esta cooperación mutua.

En definitiva, la imagen debe ser considerada como el deseo de cada participante de ser aprobado (imagen positiva) y no obstaculizado (imagen negativa) y, como contraparte, se presupone el reconocimiento de que cada participante comparte esos deseos. Sin embargo, dentro de este marco, encontraremos que los emojis funcionan principalmente como expresiones de cortesía positiva, es decir, están dirigidos a apreciar el deseo del destinatario (o del emisor) de ser reafirmado, comprendido, aprobado, amado o admirado por medio de establecer un "terreno común" (Brown y Levinson, 1988, p. 103) en una conversación.

Finalmente, al interpretar la cortesía como un fenómeno socio-pragmático, es decir, vinculado a los usos, relaciones y funciones sociales del lenguaje (Brown & Levinson, 1988; Escandell Vidal, 2006), reconocemos que, más que insertarse en un determinado contexto, la cortesía se configura en función de ese contexto, por lo que cobra importancia resaltar el entorno comunicativo que brindan los dispositivos móviles. Según Mariottini (2016), los chats online configuran un nuevo contexto comunicativo, en el que los usuarios desarrollan estrategias específicas para garantizar una interacción escrita exitosa. La autora analiza el uso de diminutivos como estrategia de cortesía lingüística en los chats, y advierte que estos cumplen la función fática y operan como un dispositivo de cortesía para evitar malentendidos y enfrentamientos. Como se mostrará a continuación, los emojis cumplen, entre otras, una función similar como estrategias y dispositivos de cortesía.

#### 4. ANÁLISIS DEL CORPUS Y HALLAZGOS

Para comprender por qué los usuarios de WhatsApp incluyen emojis en las conversaciones, exploramos en qué situaciones y qué problemas de comunicación surgen cuando son empleados. El principal tema destacado en los grupos focales —

sobre todo al comparar declaraciones con y sin emojis— fue que, en el discurso escrito, la ausencia de un tono expresivo puede dar lugar a malos entendidos,

1. *No podés ver cómo es que la otra persona te está diciendo lo que quiere decir en todo lo que sea escrito (Luciano, FCG 2, 26 años).*
2. *Yo siento que a veces quiero expresar algo y no son palabras solamente. Es como que me quiero mostrar de una manera sin decir nada y...no se puede (Alan, FCG 6, 20 años).*

cuando el emisor codifica

3. *A mí me pasa mucho que respondo a un 'che, hacés esto' y pongo 'dale' [dice con tono alegre] y después me pongo a pensar que quizás el otro lo toma como un "dale' [dice con tono enojado] (Berni, FCG 1, 22 años).*
4. *Es que en el celular no tenés permitido transmitir emociones (Pole, FCG 1, 21 años).*

o cuando el destinatario decodifica.

5. *Por ahí en WhatsApp no me doy cuenta cómo me escriben. Capaz que algo me lo están diciendo mal, forreándome por ejemplo, o algo que te están diciendo con ternura. Te quieren decir algo con cierto tono de voz que te marca en cierto modo el contexto y en WhatsApp no te das cuenta si te lo dice mal, si te lo dice bien. Escrito puede tener un millón de significados. Está el famoso "¿Cómo lo quiso decir?". (Tiago, FCG 5, 19 años)*
6. *Para mí lo importante es la entonación que uno le pone, la intención. Por ejemplo, me pasaba con mi novio, él escribía de una manera y yo lo interpretaba de otra y era un problema, ponele. Entonces estar con la otra persona (en una conversación cara a cara) te permite ver las expresiones y saber con qué intención dice tal cosa. (Tatiana, FCG 2, 26 años)*

Con el uso de emojis, el usuario anticipa que el otro participante puede no ser capaz de reconocer el acto de habla que está teniendo lugar y puede entender, en cambio, que el interlocutor está incumpliendo las condiciones implícitas del contrato de conversación (Fraser, 1990).<sup>6</sup> De hecho, uno de los principales obstáculos para transmitir la intención en las conversaciones escritas es la dificultad de añadir tono al mensaje escrito. Estos enunciados —solo algunos ejemplos de lo recogido— muestran que los usuarios reconocen las limitaciones de un mensaje escrito (1 y 2) para transmitir gestos, tonos y fuerza emocional (3 y 4), lo que dificulta inferir la intención comunicativa del mensaje (3, 4, 5 y 6) y el riesgo asociado de amenazar las imágenes de los participantes.

A continuación se analizan las respuestas de los participantes de los grupos focales según tres criterios que nos permitirán caracterizar los emojis desde el punto de vista de las estrategias de cortesía: la expresividad (estrategia de imagen positiva), la función fática (estrategia de cortesía positiva) y la solidaridad (estrategia de cero distancia/cero poder).

#### 4.1. EL EMOJI COMO ESTRATEGIA DE IMAGEN POSITIVA

Según afirman los participantes de los grupos focales, los usuarios de WhatsApp deben manejarse con las herramientas y posibilidades que ofrece la plataforma para la redacción de mensajes. Sin embargo, como menciona Verón (2014), los sistemas socio-individuales tienen algunas estrategias para desenvolverse en el entorno mediático:<sup>7</sup> aprovechan la novedad y adoptan diferentes prácticas en sus conversaciones mediadas por plataformas. Así, los usuarios de WhatsApp idean diferentes estrategias para superar la falta de tono:

7. *Sí, para que pierda seriedad pongo dos o tres 'e'. Como 'daleee'. O un emoji o sticker (Pole, FCG 1, 22 años).*
8. *Claro, ese énfasis que tiene la voz la podés transmitir o imitar un poco con el emoji. Por ejemplo, en un tema simpático yo mando el nuevo emoji que*

---

<sup>6</sup> Según Fraser (1990, págs. 232 y ss.), existen unas condiciones muy generales en el contrato de conversación —que hay que establecer implícitamente entre los participantes— que pueden renegociarse tácitamente durante el intercambio.

<sup>7</sup> Entendemos el concepto de "entorno mediático" como un lugar donde las personas manejan mensajes realizados por una operación técnica, autónoma del emisor tanto en el espacio como en el tiempo. En el caso de WhatsApp, estos mensajes se utilizan con una distancia temporal probable y probablemente espacial entre los participantes.

*es la cara medio torcida, un ojo para un lado y el otro para el otro y la lengua para afuera. Esta, así [imita al emoji]. Cuando hacés algo simpático o chistoso, mandás esa carita. Como un 'jeeeh!' [dice con tono amistoso]. Por ahí es un chiste medio fuerte y mandás esa carita como un 'es un chiste, eh, no te estoy bardeando' (Agustín, FCG 5, 18 años).*

9. *Los uso a los emojis justamente para lo que dice Pole, explicar la emoción que estoy teniendo que capaz el mensaje escrito no completa, entonces uso un audio o un emoji para mostrar un poco más de emoción (Francisca, FCG 1, 22 años).*
10. *Siento que el emoji agrega la parte humana, tus expresiones que no estás transmitiendo porque no estás en vivo con la persona. Son mis expresiones (Madelaine, FCG 3, 25 años).*
11. *Hay muchas personas que no pueden decir muy bien lo que sienten en palabras u otra cosa y el emoji ayuda mucho (Tatiana, FCG 2, 26 años).*

Ya sea usando emojis o variaciones tipográficas (por ejemplo, agregando letras adicionales a las palabras, como en "daleee"), los participantes encuentran diferentes formas de evitar conflictos y malentendidos al proporcionar elementos comunicativamente intencionados, generalmente amigables e informales (7). Incluso, buscan reorientar el enunciado en caso de que los interlocutores pudieran entender el mensaje como una amenaza para su imagen positiva (8). Además, de acuerdo con esto, los emojis resultan ser la forma adecuada de transmitir (y despertar) emociones que el texto escrito en un chat simplemente no puede transmitir (9 y 10) y facilitan la expresión de quienes sienten que no tienen muchas habilidades discursivas (11). En resumen, y en términos de cortesía, los interlocutores optan por utilizar emojis para realzar la imagen positiva, es decir, como una manifestación de que se comparten los mismos valores, como una expresión de simpatía o como una forma de destacar "puntos en común" para evitar cualquier amenaza al rostro del destinatario. Y es que, como se mostró anteriormente, esa amenaza está latente en WhatsApp ante la falta de una exposición clara de la intención comunicativa en el mensaje escrito.

#### 4.2. EL EMOJI COMO ESTRATEGIA DE CORTESÍA POSITIVA

Al contrastar el uso de emojis con una conversación de texto sin formato, los participantes de los grupos focales describen la presencia de esos elementos como necesaria para mantener un canal de comunicación abierto y cómodo. Además, en relación con esta última idea y en la línea de investigaciones previas sobre comunicación digital (Danesi, 2017; Giammatteo & Albano, 2009; Palazzo, 2005; 2010), una de las principales funciones de los emojis es colaborar en el establecimiento, mantenimiento y gestión de la interacción social, es decir, su función fática.

La función fática del discurso se centra en el uso del lenguaje por motivos sociales y psicoemocionales (Danesi, 2017; Jakobson, 1987), especialmente cuando se trata de hacer que los canales de comunicación sean cómodos y amigables. Los participantes de los grupos focales mencionan explícitamente que usan emojis para mantener, abrir o cerrar el canal de comunicación en un tono amistoso e informal.

*12. Yo uso por ejemplo a los dos besitos que es un 'chau', termina la conversación (Uriel, FCG 6, 19 años).*

*13. Yo a veces reemplazo el punto final con un emoji, para no llenar todo de punto, por ejemplo el punto final. Porque conociendo las reglas de puntuación, si escribís sin puntos es todo un quilombo, pero yo en WhatsApp si pongo un punto final en la oración es como "¿Qué te pasa?" [dice con tono enojado]. Entonces es "¿cómo estás?" y una manito, qué sé yo. Siempre cierro con un emoji. Si no tuviese emoji, me quedaría punto seguido, mayúscula, y es un mail...es otra cosa (Tiago, FCG 5, 19 años).*

*14. Sí, ponele, cuando hablo con mi mama, ella es fan de los emojis, y al final siempre viene la lluvia de corazones, es más como un despedir y chau. Como que terminar con un corazón, es un mimo, una expresión a la mami (Julia, FCG 4, 22 años).*

En todos estos casos, los emojis funcionan como dispositivos de interacción para finalizar una conversación (12, 13 y 14) o un comunicado de forma amigable. Además,

al comparar tres conversaciones diferentes de WhatsApp (una era solo texto, otra incluía una epéntesis y la última un emoji), los participantes de los grupos focales consideraron que aquellas conversaciones que comenzaban con un emoji o epéntesis eran más abiertas, es decir, desarrollaban un contacto positivo (16), a diferencia de la conversación de texto sin formato (15). En otras palabras, una conversación que comienza con un emoji colabora con la protección de la imagen positiva, lo que permitiría a los participantes establecer un contacto más directo, sin temor a amenazar la imagen del destinatario (16 y 17).

*15. El primero [haciendo referencia a una conversación iniciada con texto solo] está re cortante y no está dando pie a que se abra una conversación así como si nada (Juan Ignacio, FCG 1, 21 años).*

*16. Para mí, cuando empezás una conversación con un emoji, como que querés algo más de la conversación, querés seguir hablando. Si yo te empiezo una pregunta sin emojis, es lo único que me importa, seguramente me contestes y después te clave. Abre más a la conversación el emoji (Angelo, FCG 6, 19 años).*

*17. Si mi amiga me pone el "hola" con el emoji me quiere contar algo lindo o, como dice Facu, es para una conversación más extendida (Tatiana, FCG 2, 26 años)*

En definitiva, el emoji funciona como una etiqueta conversacional para guiar a los participantes en la búsqueda de una interacción más abierta, informal y positiva.

#### 4.3. EL EMOJI COMO UNA ESTRATEGIA DE CERO DISTANCIA / CERO PODER

Centrándonos ahora estrictamente en las variables sociológicas propuestas por Brown y Levinson (1988, p. 15 y ss.), debemos mencionar que los participantes de los grupos focales calificaron el uso de emojis o variaciones escritas como indicadores de distancia cero (D<sub>0</sub>) (Ramírez Gelbes & Estrada, 2003) o relación cercana:

18. *Siento que agregar una vocal a la conversación es ser buena onda. Pero el emoji me parece más cercano, este [conversación con la variación lingüística: 'hoola'] como que no hay tanta buena onda, no te conozco tanto (Josefina, FCG 4, 23 años).*

19. *Para mí, el tercero [con variación lingüística] es más afectivo que el segundo [con emoji]. El tercero tenés más confianza, sos más amigo. El emoji como que quiere algo, no lo ponés por ponerlo (Alan, FCG 6, 20 años).*

Como se muestra al comparar (18) y (19), las variaciones tipográficas (combinación de códigos, epéntesis, elisión o cambio de grafemas) y el uso de emojis muestran cercanía e informalidad en la interacción, pero no hay acuerdo en el grado. Para algunos informantes, los emojis muestran más proximidad entre los participantes (18), mientras que otros afirman que así lo hacen las variaciones tipográficas (19).

En esta línea, los participantes de los grupos focales manifestaron que, en una situación en la que la variable sociológica destacada es el poder más que la distancia, como cuando se interactúa con el jefe en el trabajo o con un docente en la universidad, no se deben usar emojis porque –como se mencionó anteriormente– los emojis y las variaciones tipográficas hacen que la conversación sea informal y horizontal. Solo cuando la persona en el punto superior de la jerarquía usa uno, el participante en la posición inferior está capacitado para usarlo también (cf. Brown y Gilman, 1960).

20. *El dos puntos y paréntesis [emotición] lo uso con mi jefe, en vez del emoji. El emoji lo mando mucho con mis amigas (...) Con mi jefe siempre uso el dos puntos y paréntesis porque quiero poner distancia cuando él me manda el emoji. Cuando él me dice "Tati, hoy hay pile, emoji" [trabaja con piletas] y yo "Qué bueno, nos vemos a la una" y un dos puntos y paréntesis. Es por distancia. Como 'vos sos mi jefe, listo' (Tatiana, FCG 2, 26 años).*

21. *Yo en general soy de mandar emojis, y si veo que no da pero quiero ser amable, mando dos puntitos y paréntesis, o signos de exclamación,<sup>8</sup> o un "Okii" (Julia, FCG 4, 23 años).*

Además, (20) muestra que el uso de emojis y emoticonos no son intercambiables, los emojis muestran afinidad y no muestran poder, al tiempo que confirma que los emojis muestran más intimidad. (21) reconoce que el interlocutor es consciente de que los emojis hacen que las conversaciones sean más informales y llevan la variable horizontal a un punto casi nulo (Ramírez Gelbes y Estrada, 2003), rechazando la vertical. En otras palabras, (20) y (21) dejan en claro que las variaciones tipográficas, los emoticonos y los emojis se utilizan para resaltar la cortesía en diferentes grados entre los participantes durante una interacción.

Y lo mismo puede interpretarse cuando algunos participantes mencionan que, en interacciones interpersonales menos cercanas y más casuales, los emojis se pueden utilizar para evitar malentendidos, agregando un tono alegre y solidario a la conversación (cf. §2.1.), sin romper la "regla de horizontalidad".

22. *Para mí, ahí [haciendo referencia a un caso en el que responden a un mensaje solamente con emojis alegres] el emoji es clave porque no tenés tanta confianza para responder la foto pero no querés quedar mal clavándola<sup>9</sup> (Juan Ignacio, FCG 1, 22 años).*

23. *A mí me pasa que mando un mensaje en el laburo y después me doy cuenta que no mandé un emoji, y aunque hayan pasado unos minutos, vuelvo y mando un emoji, si no le falta amor y puede ser mal interpretado (Madelaine, FCG 3, 25 años).*

Como se mencionó anteriormente, el contexto de las conversaciones de WhatsApp, en el que se establecen diferentes relaciones interpersonales y se diseñan diferentes recursos y estrategias específicas para proporcionar un entorno de apoyo recíproco y

---

<sup>8</sup> Los signos de exclamación son uno de los pocos elementos lingüísticos de la escritura que pueden transmitir entonación (Ong, 1987).

<sup>9</sup> La expresión informal "clavar el visto", muy utilizada en la Argentina, significa dejar que el destinatario advierta que el mensaje ha sido leído (porque aparecerá la marca azul en su línea de tiempo), pero no responderlo (v. Matassi, 2015).

simétrico, colabora con la manifestación de la cortesía lingüística. Así, cuando (22) dice que el emoji es útil porque "no querés ser grosero al no responder nada en absoluto", está hablando de las implicaciones negativas de una práctica digital específica (propia de WhatsApp, como muestra Matassi, 2015) incompatible con las estrategias de cortesía, en este caso, el uso de emojis, que justamente buscan garantizar la comunicación. Es decir, en casos como (21) y (22), los emojis funcionan como elementos de cortesía que evitan conflictos y ponen en evidencia la relación horizontal existente entre los participantes.

## **5. A MODO DE CONCLUSIÓN**

En el siglo XV, la "revolución" de la imprenta difundió la alfabetización, reconfigurando todo el sistema de escritura (Eisenstein, 2005; Lyons, 2012; Ong, 1987; Verón, 2013). En pleno siglo XXI, los emojis podrían considerarse un ejemplo de las nuevas reglas para la creación, circulación y funcionamiento de textos escritos en la interacción digital interpersonal.

En conclusión, después de explicar los problemas comunicativos que surgen en las conversaciones de WhatsApp (como la falta de entonación o expresión y el riesgo concomitante de ambigüedad, con el consiguiente malentendido), los propios participantes reconocieron que los emojis ayudan a resolver algunos de esos problemas.

Los emojis se utilizan para añadir tono a la conversación en función de potenciar la imagen positiva (es decir, por ejemplo, mostrarse afectivo o simpático). Se usan para abrir, mantener o cerrar el canal de comunicación de forma amistosa e informal (es decir, para cumplir la función fática del lenguaje y evidenciar la cortesía positiva). Se emplean para indicar el grado de intimidad (siempre cercana a cero y bloqueando la imposición del poder) entre los participantes. Tanto el uso como la omisión de emojis ofrecen algunas pistas sobre el tipo de relación que el emisor quiere establecer con el destinatario, ya que la presencia de emojis en el diálogo de WhatsApp presupone inevitablemente una relación cercana, informal, abierta y transparente. Estos son resultados generales, sin diferencias sustanciales entre los grupos.

Estos hallazgos coinciden parcialmente con los de algunos estudios previos en que los emojis (y los emoticonos y las variaciones tipográficas) tienen como objetivo evitar malentendidos (Darics, 2010; Kavanagh, 2010; 2016; Maiz Arevalo, 2015) y funcionar como una estrategia para agregar emoción e informalidad (Danesi, 2017; Darics 2010; Li & Yang, 2018; Maiz Arevalo, 2015; Yus, 2014). Nuestro aporte, sin embargo, consiste en adoptar la perspectiva de la teoría de la cortesía (Brown & Levinson, 1988) aplicada al análisis de las percepciones sobre el uso de emojis en WhatsApp expresadas por jóvenes en diferentes grupos focales, metodología que no se ha empleado en esta literatura.

Si la cultura escrita después de la difusión del libro moderno permitió que el discurso se liberara de las limitaciones del contexto (esencial en el habla), ahora podemos afirmar que el uso de emojis permite reinsertar rasgos situacionales y orales en el discurso híbrido del WhatsApp. También contribuye a prevenir problemas de comunicación que afectarían la cortesía en las interacciones mediadas por la plataforma.

En relación con esta última idea, los tres conceptos de Brown y Levinson (1988) que explicamos anteriormente –la imagen positiva, la cortesía positiva y las variables de distancia y de poder– nos proporcionan una clave para interpretar nuestros hallazgos. Los emojis colaboran en el establecimiento de puntos en común por medio de expresar afecto y reconocer al destinatario. Muestran el deseo de cada participante de la interacción de ser aprobado y de expresar cortesía. Los emojis resaltan una relación horizontal e íntima (o cercana a la distancia cero), y rechazan la variable vertical del poder.

Para próximas investigaciones, queda por ahondar en la gramática y la sintaxis de los emojis.<sup>10</sup> Por nuestra parte, en un futuro próximo, tenemos la intención de explorar los diferentes usos de los emojis relacionados con la edad de los usuarios.

---

<sup>10</sup> Algunos participantes de los grupos focales revelaron reconocer la existencia de ciertas reglas gramaticales en el uso de los emojis. Por ejemplo, se restringe normativamente el uso de emojis en el interior de un enunciado: la colocación correcta de los emojis es al inicio o al término del posteo.

## 6. REFERENCIAS

- Albano, H. & Giammatteo, M. (2009). El español en Internet: una mirada a su evolución en los fotologs. *Revista Digital Universitaria*, 10(3). Recuperado de <https://www.revista.unam.mx/vol.10/num3/art15/art15.pdf>
- Beißwenger, M., & Pappert, S. (2019). How to be polite with emojis: A pragmatic analysis of face work strategies in an online learning environment. *European Journal of Applied Linguistics*, 7(2), 225-254. Recuperado de <https://doi.org/10.1515/eujal-2019-0003>
- Bogdan, R. & Taylor, S. J. (1987). Ir hacia la gente. *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación* (pp. 15-23). Barcelona, España: Paidós.
- Boutet, I., et al. (2021). Emojis influence emotional communication, social attributions, and information processing. *Human Behavior*, 119, 106722. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106722>
- Brown, R. & Gilman, A. (1960). The Pronouns of Power and Solidarity. En T. A. Sebeok (Ed.), *Style in Language* (pp. 253-276). Cambridge, Mass: MIT Press.
- Brown, P. & Levinson, S.C. (1988). *Some Universals in Language Usage*. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University Press.
- Bryman, A. (Ed.). (2012). Part I. En *Social Research Methods* (4.a ed., pp. 3-129). Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Churches, O., et al. (2014). Emoticons in mind: An event-related potential study. *Social Neuroscience*, 9:2, 196-202. <https://doi.org/10.1080/17470919.2013.873737>
- Darics, E. (2010). Politeness in computer-mediated discourse of a virtual team. *J Politeness Res*, 6(1), 129–150. <https://doi.org/10.1515/jplr.2010.007>
- Danesi, M. (2017). *The Semiotics of Emoji, The Rise of Visual Language in the Age of the Internet*. Londres, Inglaterra: Bloomsbury Publishing Pic.

Dresner, E., & Herring, S. C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249–268.

<https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2010.01362.x>

Eisenstein, E. (2005 [1983]) *The Printing Revolution in Early Modern Europe*.

Cambridge, Cambridge University Press.

Emojipedia (s.f). Emoji Statistics. Recuperado de <https://emojipedia.org/stats/>

Escandell Vidal, M. V. (2006). *Introducción a la pragmática* (2ª edición actualizada).

Barcelona: Ariel.

Fraser, B. (2005). Whither politeness. *Broadening the horizon of linguistic politeness* (pp. 65-83), ed. por R. Lakoff & S. Ide. Amsterdam: John Benjamins.

Galloway, P. (26 de octubre del 2016). The Original NTT DOCOMO Emoji Set Has Been Added to The Museum of Modern Art's Collection. *Stories Moma*. Recuperado de <https://cutt.ly/INE2h4O>

Goodman, L. A. (1961). Snowball Sampling. *The Annals of Mathematical Statistics*, 32(1), 148–170. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/2237615>

Grinter, R. & Eldridge, M. (2003). Wan2talk?: Everyday text messaging. *Proceedings of the ACM Computer-Human Interaction Conference (CHI'03)*.

Harrison, S. & Barlow, J. (2009). Politeness strategies and advice-giving in an online arthritis workshop. *Journal of Politeness Research: Language, Behavior, Culture*, 5(1), 93-111. <https://doi.org/10.1515/JPLR.2009.006>

Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmatolingüístico*. Gredos: Madrid.

Herring, S. C. (1994). Politeness in computer culture: Why women thank and men flame. En M. Bucholtz, A. Liang, L. Sutton, & C. Hines (Eds.), *Cultural performances: Proceedings of the Third Berkeley Women and Language Conference* (pp. 278-294). Berkeley, CA: Berkeley Women and Language Group.

Herring, S.C & Dains, A.R. (Junio, 2018). Receiver Interpretations of Emoji Functions: A Gender Perspective. Presentado en *The 1st International Workshop on Emoji Understanding and Applications in Social Media (Emoji 2018)*. Stanford, CA, Estados Unidos.

Huffaker D.A. & Calvert, S. (2005). Gender, Identity, and Language Use in Teenage Blogs. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(2).

<https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2005.tb00238.x>

Jakobson, R. (1984). Lingüística y poética. En *Ensayos de lingüística general* (pp. 347 - 395). Barcelona, Ariel.

Jimenez, J. A. (2021). Emojis y cortesía: El caso del WhatsApp. *Lengua y Sociedad. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 20(1), 243-259.

<https://doi.org/10.15381/lengsoc.v20i1.22279>

Kavanagh, B. (2016). Emoticons as a medium for channeling politeness within American and Japanese online blogging communities. *Language & Communication*, 48, 53-65.

Konnikova, M. (Marzo 17 del 2015). What your tweets say about you. *The New Yorker*. Recuperado de <https://cutt.ly/7NE2881>

Li, L. & Yang, Y. (2018). Pragmatic functions of emoji in internet-based communication--a corpus-based study. *Asian-Pacific Journal of Second and Foreign Language Education*, 3. <https://doi.org/10.1186/s40862-018-0057-z>

Luor, T. T., Wu, L.-I., Lu, H.P., & Tao, Y. H. (2010). The effect of emoticons in simplex and complex task-oriented communication: An empirical study of instant messaging. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 889–895.

Lyons, M. (2012). *Historia de la lectura y de la escritura en el mundo occidental*. Buenos Aires: Editoras del calderón.

Maíz, C. (2015). Typographic Alteration in Formal Computer-mediated Communication. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 212, 140-145.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.311>

Mariottini, L. (2016). El uso de los diminutivos y su relación con la cortesía lingüística en los chats. Análisis contrastivo de comunidades virtuales españolas e italianas.

*Revista de Estudios Culturales de la Universitat Jaume I*, 3, 103 – 131. Recuperado de

<https://raco.cat/index.php/CLR/article/view/106062>

Matassi, M. (2015). Huellas de la Presencia Conectada: estudio en recepción de la última hora de conexión y la configuración de lectura del mensaje en el dispositivo WhatsApp. (Tesis de grado). Universidad de San Andrés, Buenos Aires, Argentina.

Recuperado de <https://cutt.ly/WNE9HFN>

Matassi, M., Boczkowski, P. y Mitchelstein, E. (2019). Domesticating WhatsApp: Family, friends, work, and study in everyday communication. *New Media & Society*, 21(10),

2183–2200. Recuperado de <https://doi.org/10.1177/1461444819841890>

Mayans, I. y Planells, J. (2002). De la incorrección normativa en los chats. En *Revista de investigación Lingüística*, 2(5), 101-116.

Miller H. et al. (2016). "Blissfully Happy" or "Ready to Fight": Varying Interpretations of Emoji". Trabajo presentado en *Tenth International AAI Conference on Web and Social Media* (ICWSM). California, Estados Unidos.

Miller, H. et al. (2017). Understanding Emoji Ambiguity in Context: The Role of Text in Emoji-Related Miscommunication. *Proceedings of the Eleventh International AAI Conference on Web and Social Media* (pp. 152-161). Montreal: AAI Press.

Novak, P. K., Smailović, J., Sluban B., & Mozetič, I. (2015). Sentiment of emojis. *PLoS ONE* 10 (12): e0144296. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0144296>

Oliveira, A. et al. (2018). Emojis como estratégias de reparo em pedidos de desculpas: estudo sobre conversas em ambiente digital. *Trabalhos em Linguística Aplicada*, 57(3), 1615-1635. <https://doi.org/10.1590/010318138653341440311>

- Ong, W. (1987). *Oralidad y escritura*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Ornani, C. (2007). *Sobre la escritura*. Buenos Aires: Oficina de Publicaciones, Facultad de Filosofía y Letras UBA.
- Palazzo, M. G. (Diciembre, 2005). Aspectos discursivos y pragmáticos de la conversación virtual entre jóvenes tucumanos. Presentado en el *I Congreso Nacional de Humanidades- 6tas Jornadas de Ciencia y Tecnología*. Facultad de Humanidades, UNCA, Facultad de Humanidades, UNCA, S. F. del Valle de Catamarca.
- Ramírez Gelbes, S. (2018). *El Discurso Híbrido: Formas De Escribir En La Web*. Buenos Aires: Ampersand.
- Ramírez Gelbes, S. & Estrada, A. (2003). Insultivos vs. insultativos: acerca del caso de boludo. *Anuario de Estudios Filológicos*, XXVI, 335-353.
- Sadeghoghli, H. & Niroomand, M. (2016). Theories on Politeness by Focusing on Brown and Levinson's Politeness Theory. *International Journal of Educational Investigations*, 3(2), 26-39. Recuperado de [www.ijeionline.com](http://www.ijeionline.com).
- Sapitri, A., Chasanah, A., Putri, A., & Paulima, J. (2019). Exploring Brown and Levinson's Politeness Strategies: An Explanation on the Nature of the Politeness Phenomenon. *Journal of Research and Innovation in Language*, 1(3), 111-117. Recuperado de <http://ojs.journal.unilak.ac.id/index.php/reila>.
- Stark, L. & Crawford, K. (2015). The Conservatism of Emoji: Work, Affect, and Communication. *Social Media + Society*, 1(2).  
<https://doi.org/10.1177/2056305115604853>
- Verón, E. (2013). La Emergencia de la Escritura. *La Semiosis Social*, 2. *Ideas, Momentos, Interpretantes* (pp. 185 -197). Buenos Aires: Paidós
- Verón, E. (2015). Teoría de la mediatización: una perspectiva semio-antropológica. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 20, 173-182. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=93542537018>

Vinagre, M. (2008). Politeness strategies in collaborative e-mail exchanges. *Computers and Education* 50 (3), 1022-1036.

Weissman, B. & Tanner, D. (2018). A strong wink between verbal and emoji-based irony: How the brain processes ironic emojis during language comprehension. *PLoS ONE*, 13(8), e0201727. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0201727>

Oxford Languages (s.f.). *Word of the year* 2015. Recuperado de <https://languages.oup.com/word-of-the-year/2015/>

Xafizovna, R., & Boboqulovna, X. (2022). Politeness In Literary Works: An Overview. *Eurasian Research Bulletin*, 7, 200-206.

Xuan, L. et al. (2016). Learning from the Ubiquitous Language: an Empirical Analysis of Emoji Usage of Smartphone Users. Trabajo presentado en *UbiComp '16 Proceedings of the 2016 ACM International Joint Conference On Pervasive and Ubiquitous Computing* (pp. 770 - 780). Heidelberg, Alemania. <https://doi.org/10.1145/2971648.2971724>

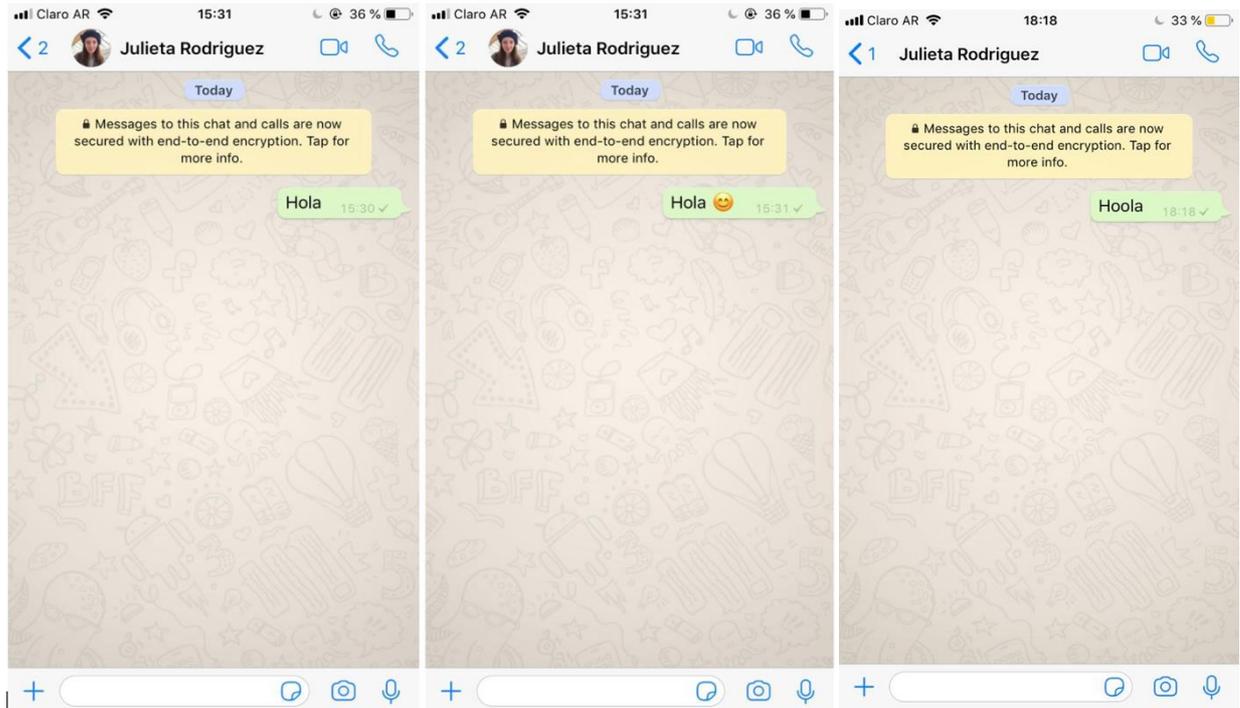
Yus, F. (2014). Not all emoticons are created equal. *Linguagem Em (Dis) Curso* 14(3), 511–529.

Zhao et al. (2008). Identity construction on Facebook: Digital empowerment in anchored relationships. *Computers in Human Behavior*, 24, 1816-1836. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.02.012>

## 6. ANEXOS

Las siguientes imágenes se mostraron a los participantes del grupo de discusión.

*A. Tres mensajes de WhatsApp con los que se inicia una conversación: mensaje solo con texto, mensaje con emoji y mensaje con una variación lingüística*



*B. Un emoji aislado y dos emojis más pequeños*



C. Cuatro conversaciones con diferentes emojis y el mismo texto



*D. Emoji de cabeza explosiva*

