



Jornades de Foment de la Investigació

EL PAPEL DEL CONTEXTO EN LA COMUNICACIÓN POR INTERNET

Autors

Francisco Yus

En esta charla voy a hablar del papel que tiene el contexto en la comunicación por Internet (específicamente la que tiene lugar en los populares chats), lo que supone una aproximación explícitamente lingüística y específicamente pragmática a Internet y la comunicación que se establece a través de este medio (véase Yus, 2001a), a diferencia de otras aproximaciones puramente sociológicas (ej. Manuel Castells) o filosóficas (ej. Baudrillard).

Hablar del contexto es esencial en todo tipo de comunicación. Toda comunicación tiene lugar en un entorno que influye sobremanera en la calidad de las interpretaciones de los interlocutores y que determina las diferentes opciones interpretativas que todo enunciado posee en ausencia de dicho contexto. Es importante, en este sentido, que la lingüística haya asumido, como uno de sus retos, la correcta descripción del contexto y de su papel en la producción y la comprensión de enunciados.

Sin embargo, de todos es sabido que no todos los modelos lingüísticos han acometido la investigación del papel del contexto en el uso del lenguaje y, cuando lo han hecho, no siempre se han orientado en una misma dirección investigadora. En los paradigmas lingüísticos históricos, esto es, periodos de relativa estabilidad ocasionada por el acuerdo sobre una dirección común en la investigación, como ocurriera en los paradigmas estructuralista y generativo, el interés de los lingüistas estuvo más orientado a la lengua como sistema ideal y estable de comunicación, en el caso estructuralista (la langue saussuriana), o a la lengua como competencia del hablante ideal, en el paradigma chomskiano. No será hasta el advenimiento de la pragmática, cuando el análisis del contexto y su importancia en la comunicación humana merezcan una atención exhaustiva de los analistas. Este salto cualitativo es un ambicioso reto de la lingüística, que ha pasado de la estabilidad de la lengua y del hablante ideal, a la inestabilidad del uso concreto del lenguaje por hablantes particulares, con idiolectos particulares, y en contextos de uso hasta cierto punto imprevisibles.

Hemos superado, en fin, el modelo idílico de Saussure, también denominado modelo del código, en el que los pensamientos son directamente traducidos a sonidos y que son enviados a la otra persona, que realiza la misma operación pero en orden inverso, de los sonidos a los pensamientos. La idea de un código lingüístico estable, aunada por los avances en los modelos matemáticos y computacionales de la comunicación, favoreció un modelo idealista en el que los hablantes codifican y descodifican textos, más que producir e interpretar enunciados.

En la actualidad se estudian en la pragmática múltiples parámetros contextuales que inciden, de una forma u otra, en la calidad final que poseen las interpretaciones que los seres humanos realizan cotidianamente de los enunciados de sus interlocutores: desde aspectos inter- o intra-culturales, pasando por estimaciones de conocimientos compartidos, o la mediación de la comunicación no verbal, entre otros muchos aspectos de la comunicación en contexto.

Por supuesto, la forma en la que los analistas se enfrentan al estudio del contexto no siempre coincide y, de hecho, dada la complejidad de este objeto de estudio, han surgido numerosas escuelas pragmáticas que se ocupan de una parcela concreta del contexto. Durante muchos años, hubo en la perspectiva pragmática lo que podríamos denominar una actitud inmovilista hacia el contexto, como si de antemano se pudieran establecer las diferentes variedades de contexto que rodean, por así decirlo, al discurso que se produce e interpreta en ese contexto.

En otras palabras, en esos años lo dado era el contexto, dentro del cual se insertaba del discurso y, a partir de ahí se llegaba a la interpretación final de éste. En este sentido, era típico en aquellos años diseccionar los diferentes tipos de contexto y analizarlos independientemente en disciplinas concretas, como se observa por ejemplo en la [figura 1](#).

En la actualidad tenemos una visión mucho más dinámica del contexto, en la que el contexto, lejos de estar dado de antemano, hay que buscarlo y extenderlo como parte del proceso interpretativo, un

proceso en el que la identificación -descodificación- del discurso es sólo la parte inicial de un proceso interpretativo mucho más complicado y en su mayor parte inferencial. En lugar del esquema anterior, en el que lo dado era el contexto y el discurso se insertaba en él, ahora lo único dado es precisamente el discurso, y el contexto hay que buscarlo a partir de la descodificación de ese discurso en un proceso interpretativo orientado a la obtención de una interpretación eficaz.

Dicha búsqueda del contexto conlleva esfuerzo mental de procesamiento, algo que el oyente tiene que realizar necesariamente hasta el punto en que sus expectativas de satisfacción se vean satisfechas. En este sentido, el oyente no escatimará esfuerzos para localizar fuentes contextuales si éstas le ayudan a encontrar precisamente la interpretación que pretende su interlocutor.

Desde esta perspectiva, el contexto se convierte en una serie de supuestos mentales que el destinatario pone en juego cada vez que interpreta un enunciado. Hay múltiples direcciones en las que el contexto puede extenderse, todas ellas guiadas por la búsqueda de una interpretación óptima. Esta búsqueda es esencial por dos razones: En primer lugar, porque tanto las interpretaciones de enunciados literales como las de enunciados no literales exigen la búsqueda de un contexto en el que estas interpretaciones se acerquen lo más posible a las pretendidas por el emisor. En otras palabras, no existe un enunciado cuya interpretación no requiera la mediación del contexto. Por ejemplo, los siguientes enunciados (partes A), a pesar de ser explícitos, suelen necesitar una contextualización que permita una interpretación óptima de los mismos (partes B), pudiendo variar dicha contextualización según los atributos concretos de la situación en que tiene lugar la emisión de estos enunciados y según la intencionalidad concreta que justifique dicha emisión:

- A. El armario es demasiado ancho.
- B. El armario es demasiado ancho [para pasar por la puerta].

- A. Llevará tiempo arreglar el coche.
- B. Llevará [más tiempo de lo normal] arreglar el coche.

- A. El niño tiene temperatura.
- B. El niño tiene [más temperatura de la normal].

- A. Ya he comido.
- B. Ya he comido [no hace demasiado tiempo].

Dicha contextualización afecta también a operaciones inferenciales típicas como la desambiguación:

- Tom: “¿Llamo por teléfono a María?”
Ann: “No deberías”.
No deberías [¿usar el teléfono? ¿llamar a María?].

En segundo lugar porque, en general, tanto la interpretación como el propio enunciado emitido rara vez (por no decir nunca) son expresiones literales, sino “versiones incompletas” necesitadas de contexto para su completa efectividad. Un enunciado como “Ella lo puso allí” no sólo requiere una

contextualización en su interpretación, sino que ya en su propia emisión el enunciado es sólo una aproximación—una interpretación—de los que realmente pensaba su emisor (véase [figura 2](#)). En general, en la emisión de sus enunciados todo emisor dejará implícita toda aquella información que cree que su interlocutor podrá obtener por sí mismo/a, lo cual corrobora la importancia de la contextualización en toda comunicación humana.

Es fácil concluir que los factores contextuales siempre entran en juego en la producción e interpretación de cualquier tipo de discurso, sea una conversación cara a cara, o una carta, una novela, o el caso que nos ocupa, un mensaje enviado a un chat de Internet. Imaginemos, por ejemplo, que estas dos personas del ejemplo anterior son inglesas y están ahora manteniendo una conversación virtual. Del mismo modo tendría lugar el doble proceso interpretativo desde los pensamientos del emisor hasta su enunciado, por un lado, y desde el enunciado hasta la interpretación del interlocutor, por otro. En el ejemplo concreto de la [figura 3](#), el segundo proceso conlleva la identificación de los referentes para las siglas, tan típicas en la conversación virtual (POV = “point of view”; ITRW = “in the real world”).

El que lo dado sea el discurso y no el contexto, nos permite analizar la interpretación de todo tipo de discurso bajo una misma perspectiva analítica, sea éste una conversación oral, o se trate de la interpretación de la literatura, o de lo que trata esta charla: la comunicación por Internet. Lo que varía en cada caso son las operaciones de contextualización, es decir, las posibilidades de buscar un contexto adecuado en el que llegar a una interpretación óptima de los enunciados. El creador de los enunciados, sea autor o interlocutor, debe—de hecho suele—prever una cierta accesibilidad a un contexto que permita al destinatario acceder a la interpretación pretendida, pero esta accesibilidad está influida por las características propias de cada medio, algunos de los cuales son más ricos en posibilidades de contextualización que otros, sobre todo a la hora de transmitir no sólo proposiciones, es decir, mensajes verbales, sino también impresiones y actitudes hacia lo que se dice verbalmente, lo que a menudo suele conseguirse con más facilidad en la riqueza contextual de la situación cara a cara.

Los conocidos chats son canales interactivos de Internet en los que se permite la interacción de personas ubicadas en lugares diferentes mediante una conversación basada en el texto escrito. Dicha conversación puede tener lugar en la zona común del canal o mediante charlas privadas entre internautas. Tal y como aparecen en la actualidad, los chats presentan una amplia zona común y, a la derecha, un listado de los apodos de todos los internautas que, en ese momento, están conectados a ese canal de chat, tal y como se aprecia en el chat de Operación Triunfo (www.portalmix.com) que reproducimos en la [figura 4](#).

En principio parece lógico pensar que los internautas escriben en el chat lo que desearían poder estar diciendo, y leen lo que desearían estar oyendo. Dentro de un rato tendremos que matizar esta afirmación. Por ahora, detengámonos en las características del chat que influyen en las posibilidades de contextualización cuando los internautas intentan procesar de forma óptima los mensajes mandados al canal donde tiene lugar la conversación virtual.

Digamos, de entrada, que el chat ya no es un modo de comunicación exclusivo de Internet ni su uso es necesariamente mediante un ordenador. A pesar de ser su modo canónico de utilización, el chat de Internet no es el único que pueden usar los internautas para sus conversaciones virtuales. Por ejemplo, hay programas de mensajería instantánea (ej. [figura 5](#)) que funcionan de la misma forma que en Internet pero en una red local, por ejemplo para comunicar a los empleados de una compañía entre sí. Hay empresas en las que el uso de estos mensajes instantáneos es obligatorio y la conversación oral entre empleados, aunque estén separados por pocos metros, está mal vista.

Además, en la actualidad hay un creciente uso híbrido de los mensajes enviados a teléfonos móviles y los mensajes de Internet, lo que ha conducido incluso a la creación de aparatos que se asemejan a

un teléfono móvil pero poseen un teclado completo para mandar mensajes electrónicos. En cualquier caso, aquí entenderemos por conversación virtual (chat) aquella en la que el ordenador es un entorno de comunicación que facilita la interacción sincrónica entre personas ubicadas en lugares diferentes del planeta.

El contexto de uso del chat está influido notablemente por el hecho de ser una comunicación por escrito, un multilogo como la llama Shank (1993). Hay, además, otros rasgos que influyen directamente en las opciones de contextualización:

En primer lugar, los usuarios del chat suelen mantener varias conversaciones simultáneas, tanto privadas como en el área general del chat, como se observa claramente en el siguiente extracto de conversación reproducido por Herring (1999) y que muestra hasta tres diálogos simultáneos, como se aprecia en la tabla que sigue al extracto:

1. <ashna> hola jatt
2. <Dave-G> kally solo estaba bromeando
3. <Jatt> ashna: hola?
4. <kally> dave-g ha sido gracioso
5. <ashna> como estas jatt
6. <luckman> hola todos
7. <Dave-G> kally como te va tia!
8. <Jatt> ashna: nos conocemos? estoy bien como estas tu?
9. <kally> dave-g muy buen rollo :)
10. <Jatt> kally: asi que como va la vida escolar, la vida en general, la vida amorosa, la vida familiar?
11. <ashna> jatt no no nos conocemos, yo bien
12. <Jatt> ashna: de donde eres?

Usuario (iniciales)	[1] A	[2] D	[3] J	[4] K	[5] A	[6] L	[7] D	[8] J	[9] K	[10] J	[11] A	[12] J
Diálogo 1	A		A/B		B/C			C/D			D/E	E
Diálogo 2		A		A/B		B/C			C			
Diálogo 3									A	A		

Esta necesidad de dinamismo y rapidez en la interacción influye notablemente en la cantidad y calidad de los mensajes que intercambian los internautas. Esta influencia se acentúa por el hecho de que las conversaciones en la zona común del chat van desapareciendo por la pantalla conforme los usuarios van enviando sus mensajes (lo que en inglés se denomina scroll factor). Una vez que el mensaje desaparece por la parte de arriba, se ha perdido definitivamente, al menos para los que están ocupados con la interacción en curso.

2. En segundo lugar, y en íntima relación con lo anterior, la demora en la respuesta del internauta interlocutor puede convertirse en una auténtica amenaza contextual al buen funcionamiento de la interacción conversacional por Internet. Muchas son las razones que pueden favorecer esta demora de la respuesta, desde problemas en la conexión, hasta el desinterés por la conversación en curso, o la ausencia temporal del usuario de la habitación en la que el interlocutor estaba tecleando. Incluso

cuando el sistema informático nos informa de que algún internauta ha abandonado el canal, nos queda la duda de si lo ha hecho de forma intencionada o no. Cualquiera que sea el caso, el problema reside en que el otro internauta no puede saber cuál es la razón de la ausencia o de respuesta, lo que Troest (1998) bautiza como “esperar en el limbo”, y de inmediato surge un desinterés y un cambio de atención hacia otra conversación.

3. En tercer lugar, debemos subrayar que la comunicación cara a cara nos ofrece quizás el medio más rico en fuentes contextuales cuya información podemos utilizar como premisas en la interpretación del discurso. Concretamente, el cuerpo de la persona es, sin duda, una importante fuente de información para determinar las actitudes, impresiones, etc, de la persona por medio de conductas no verbales que acompañan al discurso verbal reforzándolo, contradiciéndolo, etc. No sorprende, por lo tanto, que el cuerpo sea el centro del debate en torno a las ventajas o inconvenientes de la comunicación por Internet. Los que defienden la conversación virtual subrayan la libertad que supone la separación de la voz del cuerpo que la sustenta, evitando los prejuicios que se asocian de inmediato a un determinado sexo, raza, o apariencia física. Los detractores de la comunicación virtual, por su parte, critican la poca naturalidad que supone conversar con otras personas usando sólo el teclado (cf. Yus, 2001a: cap. 2).

En cualquier caso, un factor determinante en el uso del contexto en la comunicación por Internet es el anonimato de los interlocutores. El uso de apodos y la ausencia de pistas contextuales esenciales como el sexo, la raza, la complexión física son fácilmente manipulables en la conversación virtual. Otras informaciones, como la que concierne al nivel cultural del internauta, tienen que ser sutilmente deducidas de la forma en la que éste escribe sus mensajes.

En este sentido, algunos estudios han abordado la influencia que tiene la abundancia o escasez de información contextual en la ulterior calidad de las interacciones entre personas, unos estudios que poseen una aplicabilidad directa a la comunicación por Internet.

TEORÍA DE LA PRESENCIA SOCIAL (Social Presence Theory) [Byrne, 1984]

La capacidad de un determinado medio para transmitir información sobre la expresión facial, mirada, posturas etc, altera la presencia social de los interlocutores. En principio, a medida que decrece esta información, el individuo tiende a prestar menos atención a la presencia de otras personas y, al mismo tiempo, los mensajes tienden a hacerse menos personales. Según esta hipótesis, la conversación virtual debería tender a una total despersonalización en la interacción, y a una ausencia total de intersubjetividad ante la falta de pistas contextuales apropiadas.

TEORÍA DE LA REDUCCIÓN EN LAS PISTAS DEL CONTEXTO SOCIAL (Reduced Social Context Cues Theory) [Sproull y Kiesler, 1986]

Se centra en la afirmación de que una disminución de la información del contexto social, los aspectos del entorno físico (incluidas las pistas visuales, auditivas, etc.), y las pistas sobre el nivel social del interlocutor conducirán a una mayor sensación de anonimato, de impersonalidad y a una pérdida de empatía con el interlocutor. La comunicación por ordenador sería un ejemplo prototípico de esta progresiva pérdida de interés.

TEORÍA DE LA REDUCCIÓN DE LA INCERTIDUMBRE (Uncertainty Reduction Theory) [Parks y Adelman, 1983]

La incapacidad para reducir la incertidumbre que se genera en la comunicación humana por la ausencia de pistas contextuales desemboca en una supresión (o al menos un retraso) en el desarrollo de relaciones personales. La incertidumbre que sin duda existe en la comunicación por Internet debería conducir a un menor desarrollo en las relaciones personales.

TEORÍA DE LA RIQUEZA DE LOS MEDIOS (Media Richness Theory) [Daft y Lengel, 1984]

Analiza los fallos en la comunicación mediática dependiendo de la riqueza informativa que cada medio posee. Entre los factores que se han propuesto para medir dicha riqueza informativa destacamos: (a) capacidad del medio para transmitir múltiples pistas contextuales; (b) la posibilidad e inmediatez en la retroalimentación; y (c) la posibilidad de usar el lenguaje oral. La comunicación por Internet presenta limitaciones evidentes para una óptima adecuación a estos factores.

TEORÍA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE ÍNDOLE SOCIAL (Social Information Processing Theory) [Walther, 1992]

Según esta teoría, la formación de impresiones sobre los demás opera de forma análoga en la comunicación por Internet, pero a una velocidad mucho más lenta. El pobre “ancho de banda” contextual impediría que los internautas obtengan ideas fiables de cómo es el interlocutor.

TEORÍA DE LOS EFECTOS DE LA DESPERSONALIZACIÓN SEGÚN LA IDENTIDAD SOCIAL (Social Identity Theory of Deindividuation Effects) [Spears, Lea y Lee, 1990]

En esta teoría se argumenta que la ausencia de pistas contextuales de índole social en la comunicación por ordenador, por ejemplo debido al deseo de anonimato, no tiene por qué conducir a una pérdida de referentes sobre la otra persona, sino que lo que se produce es una intensificación de la conciencia de grupo que se antepone a la identidad de la persona concreta que existe detrás del apodo.

TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN HIPERPERSONAL (Hyperpersonal Communication Theory) [Walther, 1996]

Este modelo contradice las conclusiones de muchas de las teorías mencionadas hasta ahora. En lugar de subrayar las limitaciones contextuales que favorecen la pérdida de interés en la comunicación por Internet, Walther argumenta que diferentes sensaciones sociales y psicológicas del hecho de estar comunicándose en línea aportan al internauta un beneficio que compensa la pérdida de información contextual. Concretamente, Walther argumenta que la comunicación que él llama hiperpersonal puede competir en grado de satisfacción con la comunicación interpersonal cara a cara. Así, los internautas tenderán a crear imágenes arquetípicas de sus interlocutores y a exagerar las mínimas pistas contextuales de las que disponen. Pero esta teoría también predice que los internautas aprenderán con rapidez a aprovechar las fuentes contextuales de las que disponen para generar una auto-presentación virtual más adecuada. En este sentido, muchas de las fuentes contextuales que poseen poca importancia en situaciones cara a cara adquieren una importancia vital en entornos virtuales.

Este hecho se corrobora por la cantidad de contactos y relaciones que se inician y mantienen en el tiempo a través de la red. De hecho, y no sorprendentemente, está demostrado que los internautas tienden a revelar más aspectos íntimos en la conversación virtual con desconocidos que en conversaciones cara a cara. Aunque también es cierto que los interlocutores en conversaciones virtuales tienden a recurrir a patrones arquetípicos de interacción para asegurar el éxito comunicativo a pesar de la ausencia de pistas contextuales.

En este punto debemos hacernos una pregunta: ¿Hemos de concluir que el chat es un medio limitado para la interacción humana? La respuesta es “Sí y No”.

SÍ es limitado: porque, además de la ausencia de fuentes contextuales de carácter social, que han suscitado el interés de diversas teorías, los internautas se enfrentan a una intrínseca escasez de pistas comunicativas aportadas por el texto escrito. Como pueden observar en el ejemplo de chat que mostramos a continuación (tomado de Mayans, en preparación), los internautas recurren a toda una gama de estrategias de compensación, de enriquecimiento comunicativo del texto que escriben en el chat:

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN VIRTUAL REAL (Julio de 2001 en el canal de la red IRC-Hispano.org #30_y_tantos)

1 <Laika> [shift] búscame a un buen masiso que maga un estritis, y en paz :)
2 <shift> [Laika] vale a ve a quien encuentro
3 <larri> yo yo yo yo yo
4 <cirkonita> [larri] yo tb quero
5 <Laika> [larri] somos toda ojos, ale, dale
6 <shift> a ver ATENCION: alguien para estritis a la Laika voluntarios cuentas a Laika
7 <shift> a ver por ejemplo Cebollo
8 <gRReta> stritis masculinos?????
9 <Laika> [shift] que me pongo colorá
10 <Cebollo> voyyyyyyyyyyyyyyyyyy
11 <shift> [Laika] jajajaajajaja
12 <larri> kiero ver los billetes verdes primero , si no , ná
13 YeYe se pone en primera linea para ver mejorr toooooo
14 <shift> [larri] mira anda que se apunta a un bombardeo el angelillo ete jajajajaja
15 <shift> [YeYe] nop jamia toi yo
16 Laika ta espectante....
17 <cirkonita> [larri] nuestra sorisa alentadora tendra que bastar...de momento
18 gRReta se pone cerquita de YeYe pa verlotodo bien
19 <Llosep> [larri] primero los dinerossss
20 <YeYe> “shift” que la fila es mu largaaaaaaa
21 <Laika> [larri] ese movimiento de caderas,, arrrr
22 <YeYe> tamos toasssss espectateessssssss
23 <YeYe> “Laika” jajajajajajaja
24 <Laika> pero vamos a ver...
25 gRReta empuja disimuladamente la silla de YeYe patrá pa ser ella la primera
26 <YeYe> “Llosep” tu a callar, no des ideassssss
27 <larri> ya estamos ya estamos, vuestra sonrisa no tan solo es encantadora si no ke ademas es cautivadora, pero eso no da d comer

- 117 <Laika> JAL..... JALLLLL
118 <PeZeZiTo> yo sin pareja no bailo, leche
119 <gRReta> [Cebollo] al stristisssssssssssssssss
120 <shift> [cirkonita] jajajajajajaja
121 PeZeZiTo frunce el ceño -qué expresión, eh? qué expresión-
122 [00:32] topic · cirkonita cambia topic: <Cebollo> al que no se anime a salir a la pista o baneo<-
---rmadulce> [Cebollo] banear????? amos al stristis
123 IrwinAway sale a la pista, se pega un zapateo y se larga un ratillo a donde estaba
124 <laracrox> bueno
125 <_dalila_> “PeZeZiTo” canta “todos los patitos fueron a nadar..”

Estas estrategias de compensación pueden resumirse, grosso modo, en el siguiente esquema:

COMPENSACIONES EN EL CHAT DE LA AUSENCIA DE ORALIDAD

A. Comunicación no verbal vocal

1. Acento, ritmo, entonación.

Repetición fonemática.

Ejemplos: líneas 10, 20, 26, 45, 51, 59.

2. Connotación atitudinal (duda, exaltación).

Signos de puntuación simples o repetidos.

Ejemplos: líneas 6, 8, 29, 31, 77, 116.

3. Alternantes (Poyatos, 1994)

Transcripción aproximada del sonido alternante.

Ejemplos: líneas 11, 23, 30, 36, 42, 52.

B. Comunicación no verbal visual

1. Gestos.

Emoticonos.

Ejemplos: :-) :-(;-)

2. Conductas variadas.

Descripción de la conducta con “acotaciones icónicas” (Yus, 2001a).

Ejemplos: líneas 13, 18, 24, 32, 38, 39.

En el caso de los emoticonos, hablamos de combinaciones esquemáticas de caracteres que distan de reflejar los diferentes estados de ánimo y actitudes que pueden encontrarse en la cara humana. Partimos de que normalmente aportan información redundante respecto al texto al que acompañan, debido a que aparte de los emoticonos más conocidos, como los ya mencionados arriba, no existe un acuerdo por convención de qué emoticonos se pueden usar y en qué circunstancias, y en estos casos

la capacidad humana de adscribir expresiones de forma directamente icónica es de poca utilidad más allá de los ejemplos más palpables.

A estas compensaciones de las connotaciones no verbales del intercambio comunicativo habría que añadir la deformación del texto producida por varias estrategias:

- a) Por un lado, tratar de escribir las palabras en cadena, tal y como sonarían al ser pronunciadas en la cadena oral, como ocurre en “maga” en la línea 1 o “stristis” en la línea 8.
- b) Por otro lado, el intento del internauta de reflejar variaciones regiolectales o idiolectales que conllevan, también en la comunicación oral, una deformación del significante respecto a la norma lingüística, como se puede observar en “colorá” en la línea 9 o “na” en la 11.
- c) El truncamiento de palabras para ahorrar tiempo en la pulsación de teclas, como ocurre en los mensajes enviados a los móviles y en las líneas 4 y 27 del chat.

Todas estas estrategias hacen que el chat se sitúe en un lugar intermedio dentro del continuum oral-escrito, un híbrido entre el carácter efímero del habla y la estabilidad de soporte escrito. Con una menor riqueza contextual que la video-conferencia, pero con más posibilidades de contextualización que una carta convencional. En cualquier caso, la premisa básica que hemos establecido al comienzo de este estudio no varía: tanto en la comunicación cara a cara como en las conversaciones virtuales lo dado sigue siendo el discurso y, a partir de ahí el interlocutor ha de buscar un contexto adecuado en el que poder procesar óptimamente los enunciados que se le envían. A la vez, el emisor del enunciado debe prever que su interlocutor será capaz de encontrar ese contexto que permita procesar su enunciado de forma correcta. Una de las grandes batallas de los internautas es, precisamente, facilitar dicha accesibilidad en entornos virtuales, y con los medios que sean, se trate de deformaciones tipográficas, textuales, o simplemente innovando con las posibilidades que nos ofrece el texto escrito. Pero de todos modos es innegable que la riqueza del contexto en situaciones de co-presencia física es difícil de emular en entornos virtuales. En la ponencia que presenté en el II Congreso de la Lengua Española (Yus, 2001b) sugerí el siguiente ejemplo:

- 1a. [Una tarde fría y lluviosa en Londres, dos personas atrapadas en un atasco].
- 1b. [Sonriendo, con un tono claramente irónico] “Cuando un hombre está cansado de Londres, está cansado de vivir”.

El oyente de [1b] tiene en su mano, gracias a las posibilidades que le ofrece el contexto en [1a], una serie de fuentes informativas que le llevan fácilmente a invalidar la posibilidad de que el hablante quiera comunicar el significado literal del enunciado: (1) el hecho de que el enunciado sea una famosa cita que se opone a la forma cotidiana de comunicación; (2) el conocimiento enciclopédico del oyente respecto al clima de Londres; (3) la información proveniente del entorno físico (lluvia, frío...); (4) la sonrisa y el tono irónico de voz del hablante; y (5) posiblemente el conocimiento biográfico del oyente sobre el hablante y su opinión de Londres. Todo este cúmulo de fuentes informativas está disponible para que el oyente del enunciado [1b] pueda concluir que su interlocutor está siendo irónico con su enunciado. De nuevo, a la tarea preliminar de contextualización de la forma lógica del enunciado (ésta última, la simple identificación de la cadena hablada como una oración gramaticalmente correcta) para convertirla en una proposición con significado pragmático preliminar, el oyente une la combinación de la proposición resultante con su accesibilidad a la información proveniente de múltiples fuentes contextuales. El resultado es una rápida y eficaz interpretación del enunciado como irónico. Compararemos [1b] con el mismo enunciado, pero ahora tecleado en un chat, y con la misma intención irónica dentro del diálogo [2]:

[2]

<Tom46> Eres hombre o mujer? Qué edad tienes? Desde dónde estás tecleando?

<UBT40> Soy hombre, de 40. Estoy en Londres.

<Tom46> Londres? He ido un par de veces a Londres! Me pareció una ciudad interesante!

<UBT40> Fascinante, más bien... ;-) Ya sabes... cuando un hombre está cansado de Londres, está cansado de vivir!!”.

<Tom46> Ya me gustaría estar allí, ya.

<UBT40> Para serte sincero, odio esta ciudad. Ahora mismo está diluviando y yo odio los sitios con mucha humedad. Tantos años en esta ciudad me están produciendo un reuma impresionante. Por cierto, desde dónde estás tecleando tú?

<Tom46> Desde Benidorm.

<UBT40> Te la cambio!!!

En [2] el destinatario del enunciado sobre Londres no sabe que dicho enunciado remite a una célebre cita (de Dr. Johnson), no puede ver que está diluviando en Londres; no conocía al emisor (acaba de conocerlo en un chat), por lo que no podía utilizar la valiosa información sobre los gustos e intereses del emisor, como por ejemplo su odio a la humedad, y las graves consecuencias que ésta ha tenido en su salud, etc. Además, no puede intuir, dada la simplicidad y rigidez del texto escrito, ningún tono irónico o algún gesto que invalide la información literal del enunciado (el emisor lo intenta, de hecho, usando el emoticono del guiño [;-]), pero sin éxito). En pocas palabras, su accesibilidad a una información contextual que pueda combinarse productivamente con el enunciado para generar una interpretación implícita adecuada es mínima respecto a la riqueza informativa que poseía el interlocutor en el ejemplo [1].

Así que la respuesta a la pregunta de si el chat es limitado debe ser afirmativa, pero no sólo afirmativa.

NO es limitado: A pesar de todas estas limitaciones en la expresividad del texto en el chat, lo cierto es que los internautas están satisfechos con el uso que hacen de él. Según pude constatar en una encuesta realizada a alumnos de secundaria (14-15 años) y universidad (20-21 años), los internautas están contentos a pesar de las limitaciones impuestas por el texto escrito. No hay duda de que los internautas desearían que el texto que teclean fuera más expresivo, de forma que aportara de forma nítida no sólo mensajes verbales, sino también actitudes hacia lo que dicen, sentimientos y emociones que albergan en ese momento, etc. Pero todo este afán por la expresividad choca con una no menos importante necesidad vital: la de preservar el anonimato y favorecer una comunicación en la que la “presencia” del otro no amenace la seguridad o el espacio vital propio, la sensación de tener el control de qué pistas contextuales se pueden aportar y cuándo durante la conversación en curso y no sentir la amenaza de la proximidad. Muchos de los encuestados señalaron que no querían, por ejemplo, cambiar el chat tradicional por un entorno de comunicación como los que ya hay disponibles, que permiten a los internautas establecer conversaciones como si se tratara de conversaciones telefónicas. O programas de interacción verbo-icónica que se basan en las famosas y relativamente baratas web-cams.

Estas tecnologías, ya disponibles, no han calado en la población todo lo que podrían haberlo hecho porque la voz y la imagen amenazan a la tranquilidad y seguridad del internauta, que se refugia a menudo en el apodo para no revelar aspectos más íntimos de la personalidad. Es lo que podríamos bautizar como “recelo hacia la revelación contextual”. En cierto modo, todo esto es un rasgo típicamente anglosajón y que estamos importando, como tantas otras cosas, a nuestra propia idiosincrasia española. Según analistas como Sherry Turkle, autora del libro ya clásico *La vida en la pantalla* (Turkle, 1997), esta tendencia a preferir los entornos virtuales a los entornos de co-presencia se inscriben en la evolución actual de las sociedades occidentales y muy en concreto la sociedad norteamericana, en las que el modelo “disperso” de ciudad parece imponerse, esto es, ciudades en las que el centro de la ciudad como lugar de reunión y comunicación interpersonal ha sido reemplazado por los grandes almacenes, en las que el deseo de vivir en el corazón de la ciudad ha sido sustituido por esos suburbios deshumanizados representados vívidamente en películas como *American Beauty*, lugares en los que se co-habita un espacio físico y donde los vecinos han ido renunciando paulatinamente a la comunicación cara a cara y prefieren intercambios más seguros a través de Internet. Una cita de Moore (1995: 25) ilustra perfectamente este hecho:

Internet nos ofrece una forma eficaz de encontrar gente para hablar y la oportunidad de conversar y discutir con ella en la seguridad de nuestras casas, con un control casi total. Quizás esa seguridad sea su encanto, en una época en la que es tan fácil que el vecino de al lado te saque una pistola como que niegue luego lo ocurrido. Podemos salir a la palestra virtual cuando y sólo cuando queramos, podemos hacerlo a millas de distancia, y podemos echar el cerrojo cuando queramos.

No sorprende, por lo tanto, un doble hecho: (1) en primer lugar, que los avances tecnológicos que permiten una interacción cara a cara por Internet con una mayor calidad y cantidad de recursos de contextualización no hayan sido adoptados masivamente por la población, a pesar de ser baratos y fáciles de instalar en los ordenadores domésticos; y (2), que muchos de los avances en los programas de interacción conversacional en Internet se hayan dirigido, precisamente, a mejorar las opciones de contextualización en la interacción pero sin afectar a la premisa básica de la búsqueda del anonimato y de la seguridad en la cantidad de información personal que se deja entrever en el contacto virtual. Básicamente, la mejora en las fuentes de contextualización se consigue no revelando pistas contextuales propias del usuario, sino creando “alter-egos virtuales” más expresivos que el simple apodo textual del chat tradicional. El aumento de expresividad se ha buscado básicamente en tres ámbitos:

- (a) El diseño de un espacio físico plausible para la interacción de los internautas, que tenga la mayor parte de las sensaciones ópticas que tendría un espacio similar en entornos de interacción reales.
- (b) El diseño de interlocutores válidos para cada internauta.
- (c) El diseño de un cuerpo para el internauta que realmente posea una capacidad de comunicación más allá del discurso verbal, esto es, que sea capaz de generar gestos, miradas, o movimientos variados dentro de la escena virtual.

Sea cual sea el avance en estas direcciones, la sensación de que en escena son los personajes creados por nosotros y no nosotros mismos los que interactúan entre sí es una sensación inevitable, una sensación que existe también, pero en menor grado, en los chats tradicionales, en los que las acotaciones icónicas se escriben en tercera persona, como si se tratara de un guión teatral que los apodos llevaran a escena sobre la pantalla más allá de nuestra propia identidad.

Veamos brevemente algunas de las propuestas de este tipo de contextualización para el chat que se han propuesto en este sentido:

(1) La forma más simple de añadir información contextual a los enunciados emitidos durante la interacción por Internet es el uso de emoticonos más expresivos que los que se vienen utilizando, como los de Microsoft XP Messenger y los de Odigo (figura 6, izquierda y derecha respectivamente).

(2) Chat Circles (figura 7, cf. Viegas y Donath, 1999). En este entorno hay una sola habitación para la interacción, en la que los círculos representan a las personas que hay conectadas en ese momento. Estos círculos pueden ser movidos por la pantalla por el usuario. Los círculos varían de tamaño para acomodar al texto que teclea el internauta. También existe la sensación de entablar determinadas conversaciones privadas ya que los internautas sólo pueden conversar con los círculos que están a una determinada distancia de ellos.

(3) Body Chat (figura 8, cf. Vilhjálmsón y Cassell, 1998). Recurre a formas antropomórficas diseñadas por ordenador, los denominados “avatares” para reconstruir una conversación virtual más rica en pistas contextuales. Entre las posibilidades de expresividad que poseen estas figuras, tenemos el dar a entender que se está prestando atención, o el parpadeo de los ojos. El problema es que el diseño de estas figuras es tan pobre que, además de no reflejar todas las posibilidades de expresividad que querría el internauta, distrae más que ayuda en la interacción virtual. A menudo, el internauta no puede atender a la gestación de conductas no verbales a la vez que teclea el contenido de su enunciado.

Además, muchas connotaciones contextuales de la interacción exceden las que el usuario puede elegir del menú de opciones en el programa, y por supuesto, todas las conductas no verbales espontáneas están ausentes de un sistema en el que todo está generado con una intención por parte del internauta.

(4) Chatscape (figura 9, cf. Lee, 2001). Una pobre representación gráfica intenta aportar datos contextuales esenciales para la interacción virtual. Los mensajes aparecen en pantalla como bocadillos de cómic que surgen de unos polígonos cuya firma puede variarse de diferentes maneras. Además, hay toda una descripción almacenada en línea de los rasgos no verbales del usuario a la que los demás internautas pueden tener acceso. Por decirlo de otro modo, cada usuario de Chatscape posee un perfil personal —una historia— que se mantiene más allá de una interacción conversacional concreta.

(5) The Palace (figura 10). En este entorno interactivo los internautas eligen un icono que se adecue a su personalidad. Tras la elección, el icono entra a la habitación virtual en la que se está desarrollando la conversación. Existen ciertas opciones de personalización en la apariencia del icono.

Además, el usuario puede hacer que su icono “salte” por la habitación y se acerque a otros internautas que estén presentes en ese momento, pero la cercanía entre los interlocutores no es un requisito para poder hablar entre ellos. La gran limitación reside en la invariabilidad del icono, una vez que éste ha sido personalizado: no hay conductas no verbales que nos indiquen con claridad que ha habido una mejora en las opciones de contextualización dentro de la conversación virtual.

(6) Comic chat (figura 11, cf. Kurlander, Skelly y Salesin, 1996). Como su nombre indica, se trata de un programa que, de forma automática, genera viñetas parecidas a las de los cómics en las que aparecen reflejados los internautas que están conversando en ese momento. Los usuarios han elegido previamente el personaje con el que desean identificarse.

El problema de este tipo de chat es que adolece de las mismas limitaciones en la expresividad que pueden achacarse al cómic: una rigidez y esquematismo poco naturales, lo cual es extensivo a las representaciones de conductas no verbales, claramente reconocibles por su simplicidad. De todos modos es innegable una cierta mejora en las posibilidades de contextualización respecto al chat tradicional.

(7) Coterie (figura 12, cf. Spiegel, 2001). Es bastante más limitado desde el punto de vista contextual. Se trata básicamente de figuras de forma ovalada que representan a cada persona que se encuentra conversando en ese momento y cuyo color y proximidad con otras figuras refleja el grado y calidad de la interacción que están llevando a cabo los internautas. Por ejemplo cuando existen varias conversaciones simultáneas, como hemos visto con anterioridad en el ejemplo de Herring, las formas ovaladas tienden a agruparse entre sí, creando una imagen visual de lo que realmente acontece en el chat.

Se trata, en general, de un entorno de interacción bastante limitado en cuanto a posibilidades de contextualización de las fuentes informativas no verbales.

(8) V-Chat (figura 13, cf. Smith, Farnham y Drucker, 2000). Programa realizado en Microsoft en el que las habitaciones aparecen como entornos en tres dimensiones vinculados al texto tecleado por los internautas, cuyo número puede llegar a 25. Como en The Palace, los usuarios pueden elegir un icono que les represente visualmente en la conversación. Estos iconos pueden ser elegidos de una lista aportada por el programa, o pueden ser sugeridos por los propios internautas. La gama de conductas no verbales que estos “avatares” pueden realizar se reduce a siete: representación del enfado, mueca de insinuación sexual, cara de tristeza, gesto de desconocimiento, cara de tonto, sonrisas y saludos.

Todos los participantes pueden leer lo que escriben los demás, pero hay también posibilidad de mandar “susurros” a otras personas de la habitación.

(9) Roomancer (figura 14). Se trata, quizás, de uno de los chats más avanzados, en los que la representación natural de los interlocutores y del entorno físico en el que se está desarrollando la conversación virtual aparecen con una naturalidad hasta ahora impensable. Los usuarios de este canal crean avatares, denominados “Actores”, que pueden visitar a otras personas, coger su mano, crear nuevas habitaciones, saltar, sentarse, etc. con total recreación de la conducta no verbal humana. Incluso hay una serie de controles para generar expresiones faciales. La propaganda del canal es ilustrativa: “Si usted puede imaginar una postura, su actor puede hacerla por usted”.

En general, todos estos esfuerzos por incrementar las fuentes contextuales en la interacción por Internet actúan sobre las identidades que los internautas crean para la conversación virtual, pero siguen dejando al margen, en el limbo, la identidad y pistas contextuales del usuario real, que sigue en el anonimato. Consuela, sin embargo, ver cómo cada vez más los jóvenes internautas utilizan el chat como prolegómeno para un contacto posterior real con los otros usuarios del chat, algo que se observa por ejemplo en el uso masivo del chat cada viernes para conocer a gente con la que luego suelen quedar para salir el fin de semana. Este caso es, sin duda, el que nos ofrece la máxima contextualización a la que se puede aspirar en el chat: dotar al internauta de un cuerpo y una expresividad reales más allá de la pantalla del ordenador. Pero el que esa interacción real perdure en el tiempo es algo que, de momento, escapa al estudio de la pragmática.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS MENCIONADAS EN LA CHARLA

- Byrne, E. (1994): *The Formation of Relationships on Internet Relay Chat*. Sydney: Universidad de Western Sydney. BA Thesis.
[<http://www.irchelp.org/irchelp/communication-research/academic/byrne-e-cyberfusion-1993/thesis1.html>].
- Daft, R.L. y R.H. Lengel (1984): "Information richness: A new approach to managerial behavior and organizational design". *Research in Organizational Behavior* 6: 191-233.
- Herring, S. (1999): "Interactional coherence in CMC". *Journal of Computer-Mediated Communication* 4, 4.
[<http://jcmc.huji.ac.il/vol4/issue4/herring.html>].
- Lee, M.W. (2001): "Chatscape: A behavior-enhanced graphical chat built on a versatile client-server architecture". Massachusetts: M.I.T., Máster de Ingeniería.
[<http://smg.media.mit.edu/papers/mattlee/Chatscape-2001-MattLee.pdf>].
- Mayans, J. (en prep.) *Género Chat*. Barcelona: Gedisa.
- Moore, D.W. (1995): *The Emperor's Virtual Clothes: The Naked Truth about Internet Culture*. North Carolina: Algonquin Books of Chapel Hill.
- Parks, M.R. y M.B. Adelman (1983): "Communication networks and the development of romantic relationships: An expansion of uncertainty reduction theory". *Human Communication Research* 10: 55-79.
- Poyatos, F. (1994): "El paralenguaje, IV: Los alternantes, un vocabulario mas alla del diccionario". En *La comunicación no verbal*, vol. 2. Madrid: Istmo, 143-184.
- Shank, G. (1993): "Abductive multiloguing. The semiotic dynamics of navigating the net". *Arachnet Electronic Journal on Virtual Culture* 1(1).
[<http://www.infomotions.com/serials/aejvc/aejvc-v1n01-shank-abductive.txt>].
- Kurlander, D., T. Skelly y D. Salesin (1996): "Comic Chat". *Actas del 6º Congreso SIGGRAPH*. Nueva Orleans, 225-236.
- Smith, M.A., S.D. Farnham y S.M. Drucker (2000): "The social life of small graphical chat spaces". *Actas del Congreso CHI'2000*.
[<http://research.microsoft.com/vwg/papers/vchatchi2000.pdf>].
- Spears, R., M. Lea y S. Lee (1990): "De-individuation and group polarization in computer-mediated communication". *British Journal of Social Psychology* 29: 121-134.
- Spiegel, D.S. (2001): "Coterie: A visualization of the conversational dynamics within IRC". Massachusetts, M.I.T. Master in Media Arts and Sciences.
[http://smg.media.mit.edu/papers/Spiegel/coterie_spiegelThesis.pdf].
- Sproull, L. y S. Kiesler (1986): "Reducing context cues: Electronic mail in organizational communication". *Management Science* 32: 1492-1512.
- Troest, M.O. (1998): "Computer-mediated communication. *Lingua ex machina*". Universidad de Aalborg.
[<http://www.sprog.auc.dk/~motr96/marvin/www/library/uni/papers/cmc/cmc.htm>].
- Turkle, S. (1997): *La vida en la pantalla*. Barcelona: Paidós.
- Viegas, F. y J. Donath (1999): "Chat Circles". En *Actas del Congreso CHI'99*.
[http://www.media.mit.edu/~fviegas/chat_circles.pdf].

- Vilhjálmsón, H. Y J. Cassell (1998): “BodyChat: Autonomous communicative behaviors in avatars”. Actas de ACM Autonomous Agents ‘98, Minneapolis, 9-13 de mayo, pp. 269-276.
- Walther, J.B. (1992): “Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective”. *Communication Research* 19: 52-90.
- Walther, J.B. (1996): “Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction”. *Communication Research* 23(1): 3-43.
- Yus, F. (2001a): *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.
- Yus, F. (2001b): “Ciberpragmática: Entre la compensación y el desconcierto”. Ponencia presentada en el II Congreso de la Lengua Española. Valladolid, octubre de 2001.
[http://cvc.cervantes.es/obref/congresos/valladolid/fronteras/ponencia/yus_f.doc].

ANEXO: Referencias recientes (años 2000 a 2002) sobre contexto, oralidad y escritura en Internet disponibles en la red (último acceso: mayo de 2002).

- Allwood, J. y R. Schroeder (2000) “Intercultural communication in a virtual environment”. *Intercultural Communication* 4.
[<http://www.immi.se/intercultural/nr4/allwood.htm>].
- Antaki, C. (2000) “The rhetorical uses of the description ‘chat’”. *M/C* 3, 4.
[<http://www.media-culture.org.au/0008/uses.html>].
- Biesenbach-Lucas, S. y D. Weasenforth (2001) “E-mail and word processing in the ESL classroom: How the medium affects the message”. *Language Learning & Technology* 5, 1: 135-65.
[<http://llt.msu.edu/vol5num1/weasenforth/default.pdf>].
- Blake, R. (2000) “Computer mediated communication: A window on L2 Spanish Interlanguage”. *Language Learning and Technology* 4, 1: 120-136.
[<http://llt.msu.edu/vol4num1/blake/default.html>].
- Boyd, D., H.Y. Lee, D. Ramage y J. Donath (2002) “Developing legible visualizations for online social spaces”. Hawaii International Conference on System Sciences.
[<http://smg.media.mit.edu/papers/danah/HICSS2002.pdf>].
- Campbell, C. y S.A. Wickman (2000) “Familiars in a strange land: A case study of friends chatting online”. *M/C* 3, 4.
[<http://www.media-culture.org.au/0008/friends.html>].
- Chen, L.C.P. (2001) “Gender and identity play on the net -Raising men for fun?”. Universidad de Exeter. Paper 01/08.
[<http://www.ex.ac.uk/sobe/Research/DiscussionPapersMan/Man2001/Man0108.pdf>]
- Chiou, T. (2000) “Virtual fashion. Tracking and analyzing cultural dispersion on the World Wide Web”. MIT Program in Media Arts and Sciences.
[<http://smg.media.mit.edu/papers/Chiou/dcthesis.pdf>].
- Cooper, W. (2000) “MUDs, metaphysics, and virtual reality”. *The Journal of Virtual Environments* 5, 1.
[<http://www.brandeis.edu/pubs/jove/HTML/V5/COOPER.HTM>].

- Darhower, M.L. (2000) Synchronous Computer-Mediated Communication in the Intermediate Foreign Language Class: A sociocultural Case Study. Universidad de Pittsburgh. Tesis Doctoral. [<http://cuhwww.upr.clu.edu/~darhower/diss.pdf>].
- del Brutto, B.A. (2000) “Relaciones virtuales o relaciones reales”. Fractal, 27-06-2000. [<http://www.analitica.com/cyberanalitica/fractal/7988782.asp>].
- Dobson, K. et al. (2001) “Creating visceral personal and social interactions in mediated spaces”. MIT. Congreso CHI 2001. [<http://smg.media.mit.edu/papers/Dobson/CHI2001InteractivePoster.pdf>].
- Donath, J. (2001) “Mediated faces”. Cognitive Technology, invited paper, 2001. [<http://smg.media.mit.edu/papers/Donath/MediatedFaces/MediatedFaces.CT2001.pdf>].
- Frankland, C. (2000) “Chatting in the neighbourhood -Does it have a place in the world of globalized media?”. M/C 3, 4. [<http://www.media-culture.org.au/0008/media1.html>].
- Glogoff, S. (2001) “Virtual connections: Community bonding on the net”. First Monday 6, 3. [http://www.firstmonday.dk/issues/issue6_3/glogoff/index.html].
- Hard af Segerstad, Y. (2000) “Swedish chat rooms”. M/C 3, 4. [<http://www.media-culture.org.au/0008/swedish.html>].
- Johnson, J.D. et al. (2000) “Functional work groups and evaluations of communication channels: Comparisons of six competing theoretical perspectives”. Journal of Computer-Mediated Communication 6, 1. [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol6/issue1/johnson.html>].
- Kelly, T.L. (2000) “Conversational narcissism in hyperpersonal interaction”. Portland State University. [<http://web.pdx.edu/~psu17799/sp511.htm>].
- Kollmann, K. (2000) “Changes in electronic communications: What the user figures for the new communications technologies aren’t telling us...”. Forum: Qualitative Social Research 1, 1. [<http://qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00kollmann-e.htm>].
- Krikorian, D.H. et al. (2000) “Isn’t that spatial? Distance and communication in a 2-d virtual environment”. Journal of Computer-Mediated Communication 5, 4. [<http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue4/krikorian.html>].
- Larose, R., M.S. Eastin y J. Gregg (2001) “Reformulating the Internet paradox: Social cognitive explanations of Internet use and depression”. Journal of Online Behavior 1, 2. [<http://www.behavior.net/JOB/v1n2/paradox.html>].
- Liu, Y. (2002) “What does research say about the nature of computer-mediated communication: Task-oriented, social-emotion-oriented, or both?”. Electronic Journal of Sociology 6, 1. [<http://www.sociology.org/content/vol006.001/liu.html>].
- Mabry, E.D. (2001) “Ambiguous self-identification and sincere communication in CMC”. En Say not to Say: New Perspectives on Miscommunication. Amsterdam: IOS Press, 254-270. [<http://www.vepsy.com/communication/volume3/chap11Mabry.pdf>].

- Mantovani, F. (2001) “Cyber-attraction: The emergence of computer-mediated communication in the development of interpersonal relationships”. En Say not to Say: New Perspectives on Miscommunication. Amsterdam: IOS Press, 236-251.
[<http://www.vepsy.com/communication/volume3/chap10mantovani.pdf>].
- Mayans, J. (2000) “Chats. Un nuevo lenguaje”. iWorld 29, 07/08-2000, 42-50.
[<http://sites.uol.com.br/globalization/chatsm.htm>]. Versión similar en línea.
- Mayans, J. (2000) “Nuevas tecnologías, viejas etnografías (objeto y método de la etnografía del Ciberespacio)”. Observatorio para la Cibersociedad.
[<http://www.ub.es/antropo/ciber/nuevas.doc>].
- McHoul, A. y M. Rapley (2000) “Still on holidays hank? – ‘Doing business’ by having a ‘chat’”. M/C 3, 4.
[<http://www.media-culture.org.au/0008/holidays1.html>].
- Mowbray, M. (2000) “Neither male nor female: Other-gendered chat in Little Italy”. M/C 3, 4.
[<http://www.media-culture.org.au/0008/gendered1.html>].
- Núñez Mosteo, F. (2002) “Internet, fabrica de sueños. Claves para la comprensión de la participación en foros y chats”. Red Científica, 3-abril-2002.
[<http://www.redcientifica.com/doc/doc200203190001.html>].
- Olmedo Ramos, J. (2001) “Lengua, cultura y escritura en la sociedad virtual: Tres décadas de red-acción (1971-2001)”. CLAC 8.
[<http://www.ucm.es/info/circulo/no8/olmedo.htm>].
- Origgi, G. (2001) “The future of the Internet: A conversation with Theodore Zeldin”. Text-E, 14-diciembre-2001
[http://www.text-e.org/conf/index.cfm?fa=texte&ConfText_ID=9].
- Reed, D. y M. Ashmore (2000) “The naturally-occurring chat machine”. M/C 3, 4.
[<http://www.media-culture.org.au/0008/machine.html>].
- Rintel, E.S., J. Mulholland y J. Pittam (2000) “First things first: Internet Relay Chat openings”. Journal of Computer-Mediated Communication 6, 3.
[<http://www.ascusc.org/jcmc/vol6/issue3/rintel.html>].
- Riva, G. (2001a) “Communicating in CMC: Making order out of miscommunication”. En Say not to Say: New Perspectives on Miscommunication. Amsterdam: IOS Press, 204-231.
[<http://www.vepsy.com/communication/volume3/chap9riva.pdf>].
- Riva, G. (2001b) “Virtual reality as communication tool: A socio-cognitive analysis”. En Identity, Community & Technology in the Internet Age. Amsterdam: IOS Press, 48-56.
[http://www.psicologia.net/vrbook/chapter_3.pdf].
- Riva, G. y C. Galimberti (2001) “Virtual communication: Social interaction and identity in an electronic environment”. En Identity, Community & Technology in the Internet Age. Amsterdam: IOS Press, 23-46.
[http://www.psicologia.net/vrbook/chapter_2.pdf].

- Rodenstein, R.A. (2000) Talking in Circles: Representing Place and Situation in an Online Social Environment. MIT, MA Thesis.
[<http://smg.media.mit.edu/papers/Rodenstein/thesis/index.html>].
- Seely Brown, J. y P. Duguid (2000) "Home alone". First Monday. Capítulo 3 en The Social Life of Information.
[http://www.firstmonday.dk/issues/issue5_4/brown_chapter3.html].
- Sherman, R.C. (2001) "The mind's eye in cyberspace: Online perceptions of self and others". En *Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age*. Amsterdam: IOS Press, 54-71.
[<http://www.vepsy.com/communication/book1/cap4.pdf>].
- Sotillo, S.M. (2000) "Discourse functions and syntactic complexity in synchronous and asynchronous communication". *Language Learning and Technology* 4, 1: 82-119.
[<http://llt.msu.edu/vol4num1/sotillo/default.html>].
- Spears, R., M. Lea y T. Postmes (2001) "Social psychological theories of computer-mediated communication: Social pain or social gain?". En P. Robinson y H. Giles (eds.) *The Handbook of Language and Social Psychology*. Chichester: Wiley.
[http://develop.psy.uva.nl/ResEdu/SP/Research/PDF/hb_ch_rs.PDF].
- Stanley, S. (2001) "Discursive cyberpsychology: Rhetoric, repression and the loneliness of talking the Internet. En *Towards CyberPsychology: Mind, Cognitions and Society in the Internet Age*. Amsterdam: IOS Press, 96-108.
[<http://www.vepsy.com/communication/book1/cap6.pdf>].
- Suler, J. (2000) "Hypotheses about online text relationships". En *The Psychology of Cyberspace*.
[<http://www.rider.edu/users/suler/psy cyber/textrel.html>].
- Ten Have, P. (2000) "Computer-mediated chat: Ways of finding chat partners". *M/C* 3, 4.
[<http://www.media-culture.org.au/0008/partners1.html>].
- Tirado, F.J. y A. Galvez (2002) "Comunidades virtuales, ciborgs y redes sociotécnicas: Nuevas formas para la interacción social". *Digit-Hum* 4.
[<http://www.uoc.es/humfil/articles/esp/tiradogalvez0302/tiradogalvez0302.html>].
- Torres Vilatarsana, M. (2001) "Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediatizada por ordenador". *Textos de la Cibersociedad* 1. [<http://www.ub.es/antropo/ciber/torres/pragma.htm>].
- Utz, S. (2000) "Social information processing in MUDs: The development of friendships in virtual worlds". *Journal of Online Behavior* 1, 1.
[<http://www.behavior.net/JOB/v1n1/utz.html>].
- Weisgerber, C. (2000) "Meeting strangers in cyberspace and real-life: A comparison of initial face-to-face and computer-mediated interaction". Ponencia en 2000 Annual NCA Meeting, Seattle.
[<http://www.personal.psu.edu/users/c/x/cxw329/thesis.PDF>].
- Yates, S.J. (2000) "Computer-mediated communication -The future of the letter?". En D. Barton y N. Hall (eds.), *Letter Writing as a Social Practice*. Amsterdam: John Benjamins.
[<http://www.syys05286.pwp.blueyonder.co.uk/CMClletter.pdf>].

FIGURAS

Figura 1

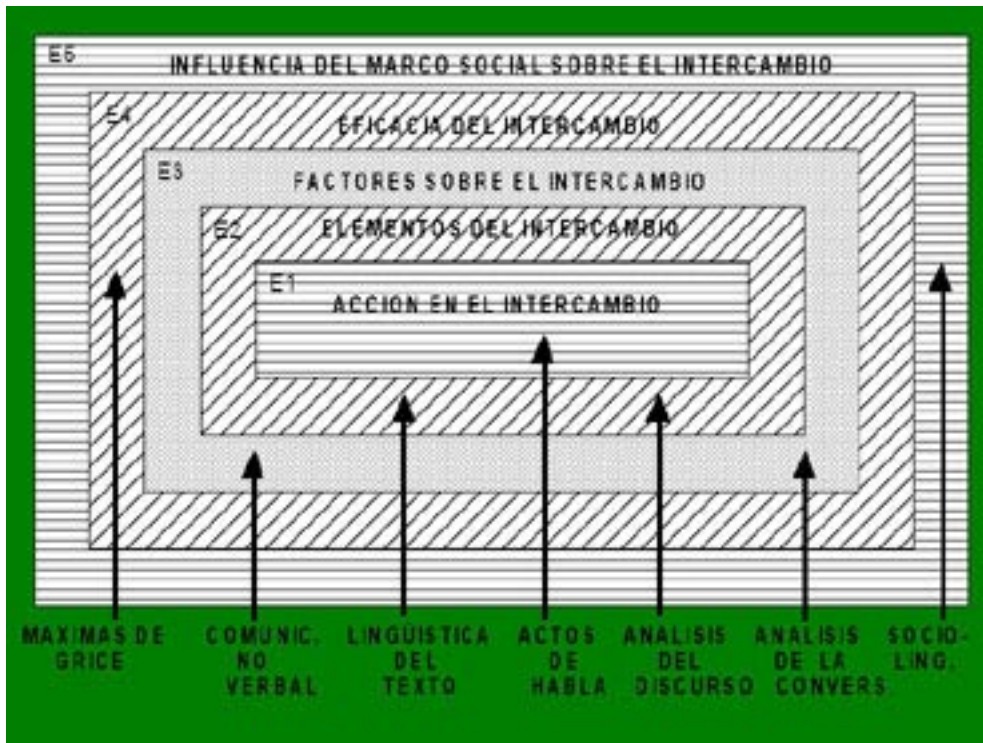


Figura 2

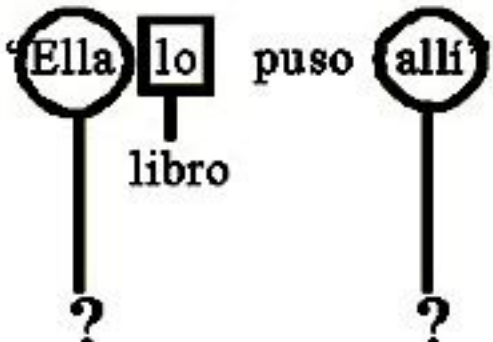
Tom: [A Ann]
¿Dónde está el libro de instrucciones?

Ann piensa:

Luisa puso ayer el libro de instrucciones de cómo
usar el vídeo sobre la mesa que hay en la cocina

Ann dice:

‘Ella lo puso allí’.



Tom piensa:



- (a) Qué referentes poseen las “?”
- (b) Qué lapso de tiempo ha transcurrido

Figura 3

Tom: [A Ann]

Do you prefer online or offline encounters?

Ann piensa:

I think that in real encounters you can get a better picture of who you're talking to

Es una interpretación de...

Ann dice:

"From my **POV**, you can get a better picture of who you're talking to **ITRW**"

?

?

Es una interpretación de...

Tom piensa:

(a) Qué referentes poseen las “?”

(b) Qué quiere mostrar usando tantas abreviaturas?

Figura 4

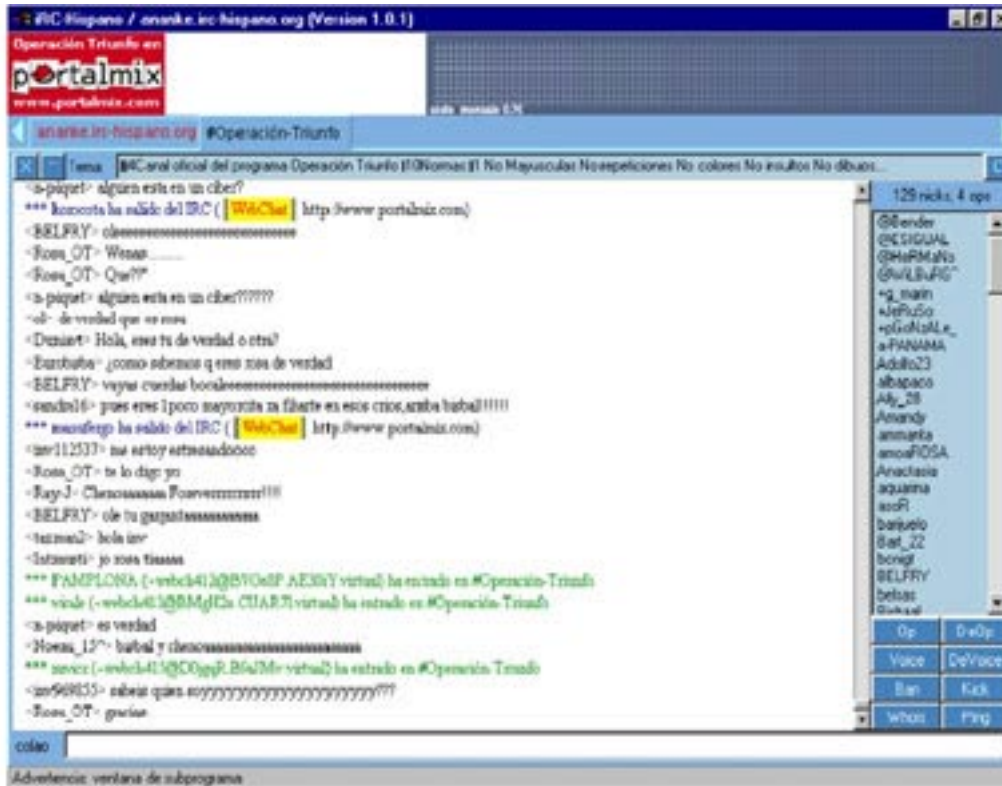


Figura 5

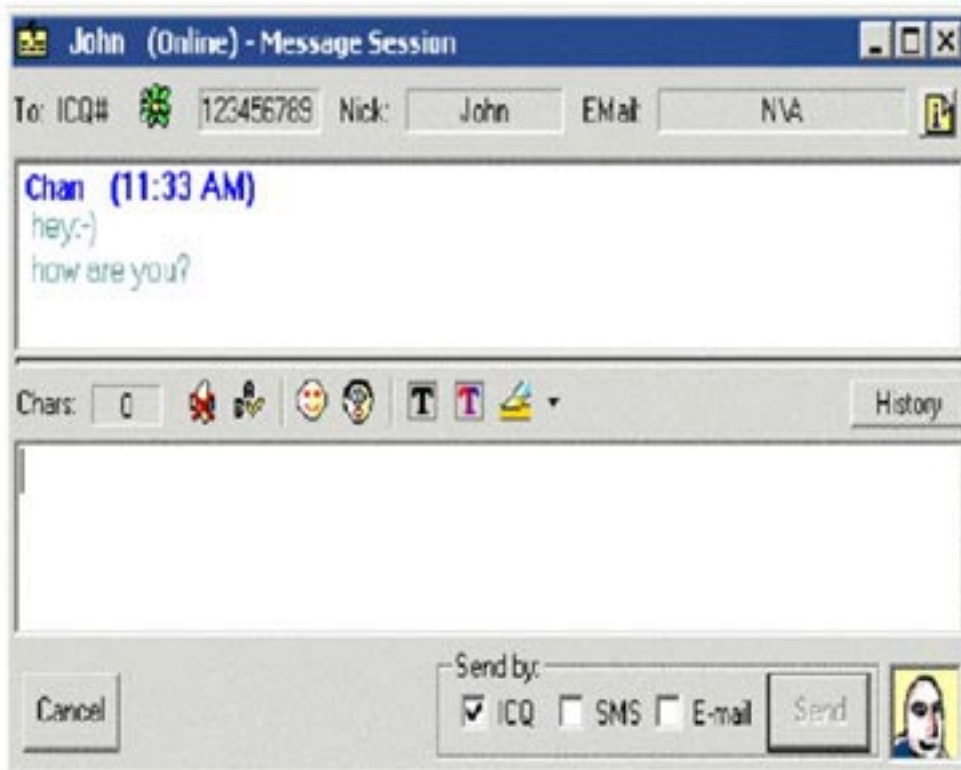


Figura 6



Figura 7

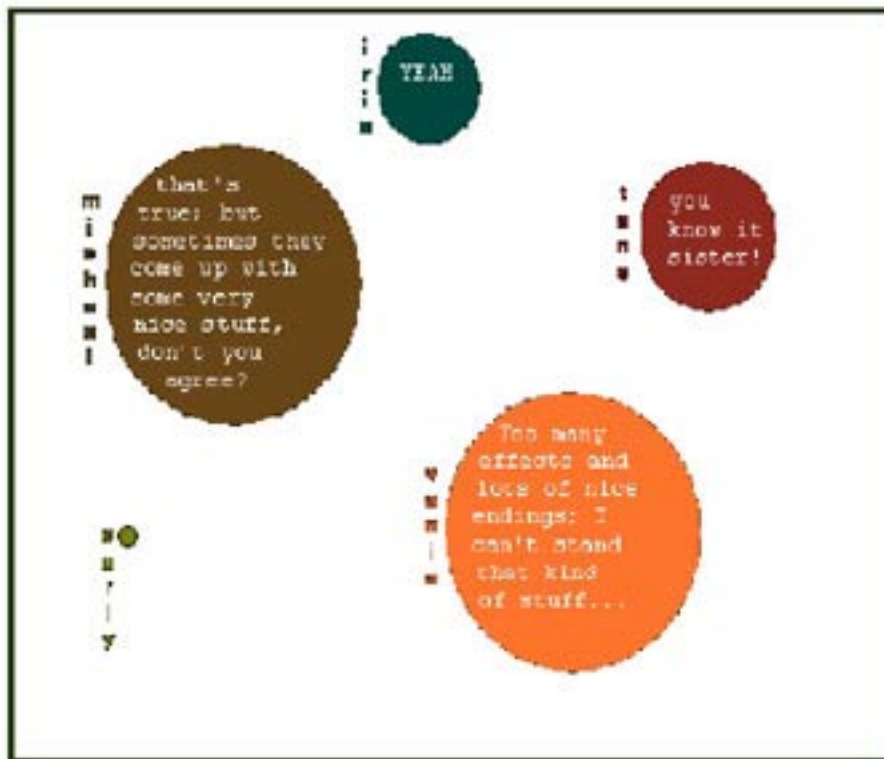


Figura 8



Figura 9

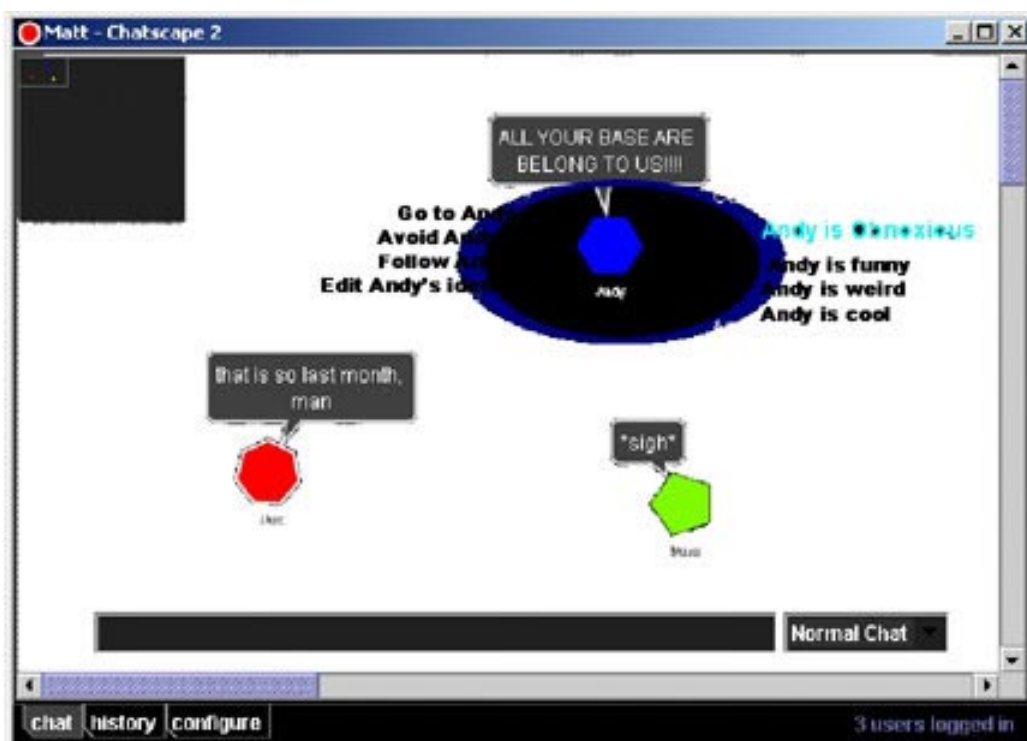


Figura 10



Figura 11

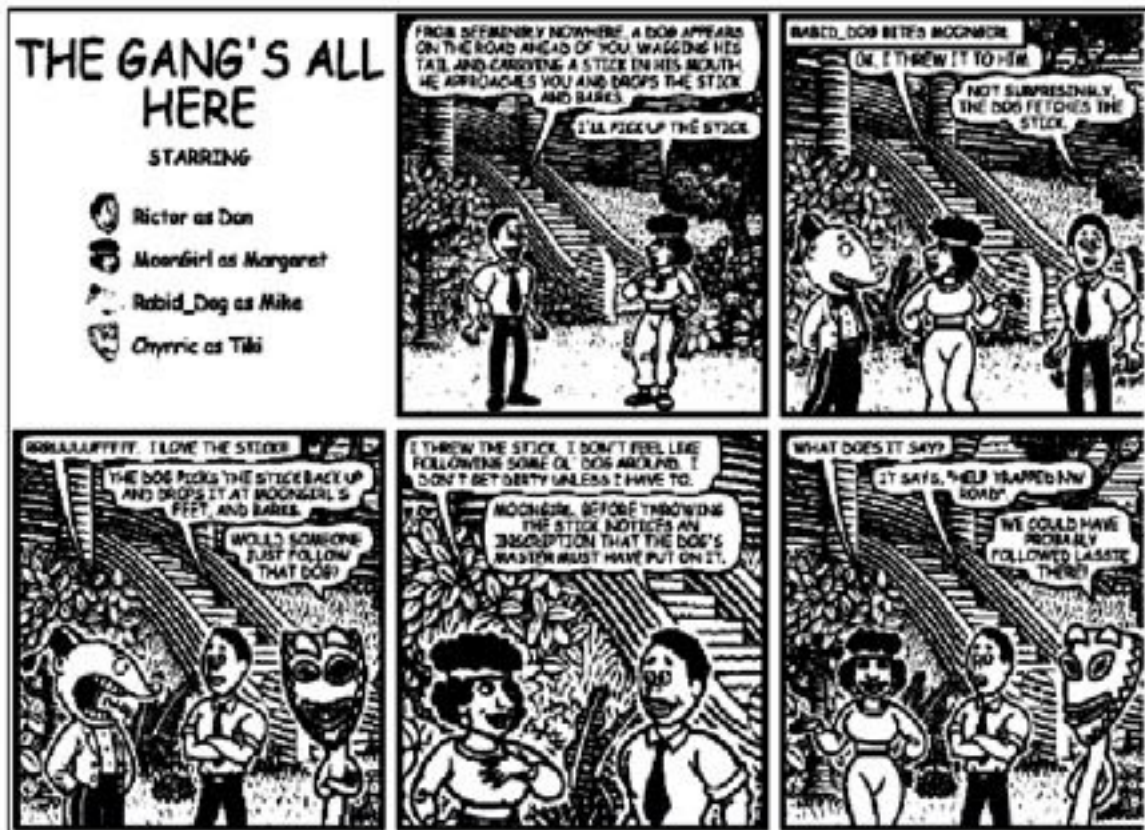


Figura 12



Figura 13

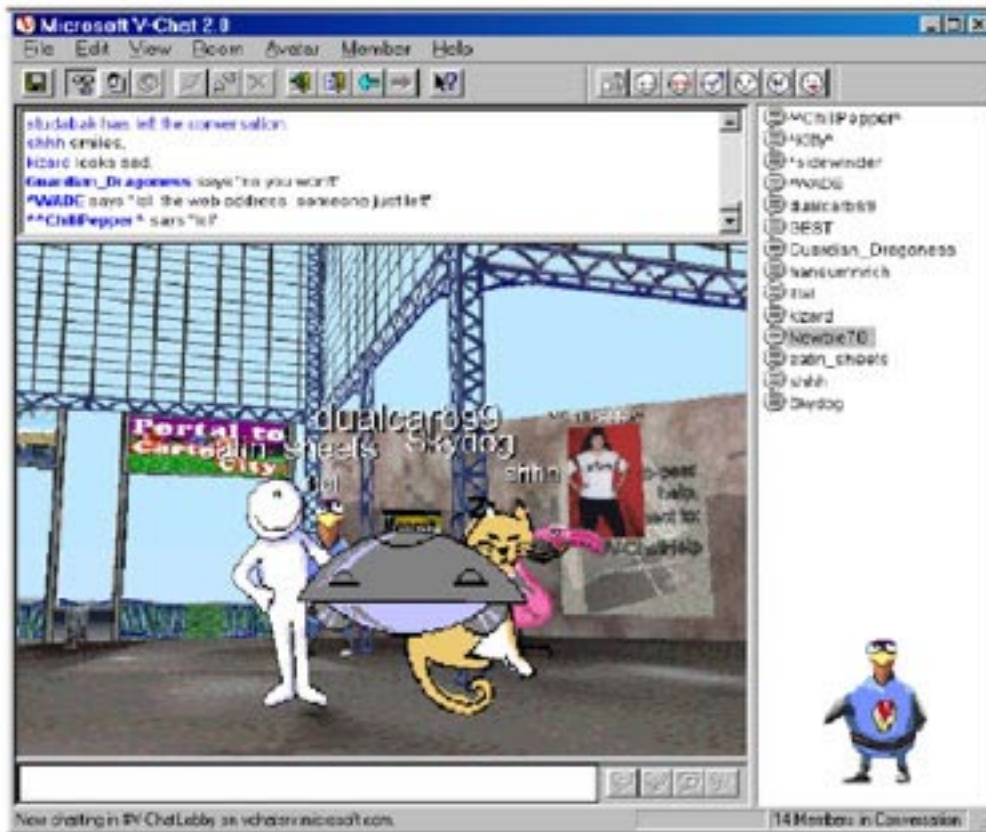


Figura 14

