

## El análisis de la conversación en Internet: conceptos y aplicaciones

### Conversation analysis on Internet: concepts and applications

### Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

#### Luis Gabriel Arango Pinto

Doutor em Ciências Políticas y Sociales pela Universidad Simón Bolívar, México,  
Facultad de Estudios Superiores Aragón, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

E-mail: arangolou@gmail.com

#### Resumen

Con la conversación nos comportamos como seres sociales, nos relacionamos e interactuamos con los demás. Algunos enfoques que comparten su interés por los intercambios verbales son la etnografía de la comunicación y la etnometodología. Así, el análisis de la conversación puede catalogarse como el estudio de los métodos y procedimientos por los cuales los miembros de una sociedad conducen sus asuntos de interacción. ¿Cómo se desarrolla una conversación por Internet y cómo puede analizarse? Los estudiosos del lenguaje se han preocupado durante años por establecer las diferencias entre el lenguaje oral y el escrito y aparece un medio que condensa a ambos. Por lo tanto, aunque el fenómeno de charlar por escrito es relativamente nuevo, los métodos y las técnicas para estudiar el lenguaje (oral o escrito) ya han recorrido su camino. Con base en lo anterior, nuestra propuesta para el análisis de la conversación en Internet rescata el trabajo interdisciplinario en el estudio del lenguaje para aplicarlo a un tipo de interacción con características y naturaleza distintas.

**Palabras clave:** Análisis de la conversación, chat, Internet.

#### Abstract

Because of the conversation we behave as social beings, relate and interact with the others. Some approaches that share their interest for the verbal exchanges are ethnography of communication and ethnomethodology. In this way, conversation analysis can be catalogued as the study of the methods and procedures through the members of a society carry out their themes of interaction. How is a conversation on Internet and how it can be analyzed? The experts of the language were worrying for years about establishing the differences between oral and writing language and there comes a way that condenses they both. Therefore, though the phenomenon of text chat is relatively new, methods and techniques to study the language (oral or written) already have planned their way. Based on this, our proposal for conversation analysis on Internet rescues the interdisciplinary work in the study of the language to apply it to a type of interaction with different characteristics and nature.

**Keywords:** conversation analysis, chat, Internet.

#### Resumo

Com a conversa, os indivíduos se comportam como seres sociais, relacionam-se e interagem com os demais. Alguns enfoques que compartilham o interesse pelos intercâmbios verbais são a etnografia da comunicação e a etnometodologia. Assim, a análise da conversa pode ser catalogada como o estudo dos métodos e procedimentos pelos quais os membros de uma sociedade conduzem seus assuntos de interação. Como se desenvolve uma conversa pela Internet e como pode ela ser analisada? Os estudiosos da linguagem preocuparam-se durante anos em estabelecer as diferenças entre a linguagem oral e a escrita, e surgiu um meio que condensa ambos. Portanto, ainda que o fenômeno de conversar por escrito seja relativamente novo, os métodos e técnicas para estudar a linguagem (oral ou escrita) já percorreram seu caminho. Com base no exposto, a proposta aqui presente para a análise da conversa na Internet destaca o trabalho interdisciplinar no estudo da linguagem para aplicar um tipo de interação com diferentes características e natureza.

**Palavras-chave:** análise de conversa, chat, Internet.

Artigo recebido em: 02/02/2011

Artigo aprovado em: 02/03/2011

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

**I. La conversación**

De acuerdo con Amparo Tusón, la conversación es “la forma primera y primaria en que se manifiesta, en que existe el lenguaje y hemos de entenderla, además, como una práctica social a través de la cual se expresan y se hacen posibles otras prácticas” (TUSÓN, 1997: 11). Con la conversación nos comportamos como seres sociales, nos relacionamos e interactuamos con los demás.

La conversación se ha convertido en objeto de estudio de múltiples disciplinas, tendencias, escuelas y corrientes. La etnografía de la comunicación, sociolingüística, etnometodología, lingüística aplicada y pragmática son algunos enfoques que comparten su interés por las interacciones verbales, cada uno con su orientación particular, pero no desconectados:

“Cada una de estas iniciativas generó muchas corrientes de investigación que, con el tiempo, se entrecruzaron unas con otras de modos complicados, intercambiando conceptos y métodos a medida que así lo requerían sus respectivos intereses y necesidades. Cada vez se hace más difícil delimitarlas con claridad, porque tienen muchos puntos de convergencia” (POMERANTZ y FEHR, 2001: 104).

Sobre todo, los puntos de convergencia han sido: a) la idea de que mediante el lenguaje se pueden poner en práctica acciones, b) la tendencia a analizar actos comunicativos en interacción y c) la consideración del papel fundamental del contexto en la producción de sentido.

Como tal, el concepto *análisis de la conversación* fue introducido por la etnometodología de Harold Garfinkel y por los trabajos de autores como Harvey Sacks, Emanuel Schegloff, Gail Jefferson, John Heritage y Don Zimmerman durante la década de los sesenta. La etnometodología puede definirse como el estudio de los métodos y procedimientos a través de los cuales los individuos dan sentido a las situaciones en las que se encuentran y actúan en consecuencia. Esto significa que la etnometodología se ocupa de cómo las personas producen y mantienen significados a sus situaciones. Las actividades comunes que los miembros de una sociedad realizan en la vida cotidiana es el foco de atención de esta perspectiva teórico-metodológica. Por supuesto, la conversación es una actividad común que realizamos los seres humanos en nuestra vida de todos los días.

Así, desde esta perspectiva, el análisis de la conversación es definido como el estudio de los métodos y procedimientos por los que los miembros de sociedades específicas llevan a cabo sus interacciones. El análisis de la conversación se ha dirigido, fundamentalmente, hacia la

organización secuencial de la interacción, los turnos del habla y las fórmulas de inicio y cierre.

Pero la pluralidad de perspectivas que ha puesto sus ojos en la conversación ha enriquecido los marcos teórico-metodológicos para estudiarla. Tal es el caso de la etnografía de la comunicación con su propuesta de los componentes o dimensiones de los *hechos de habla*, los cuales implican la puesta en interacción del discurso, los instrumentos, modos y estructuras que la hacen posible y los contextos en los que son producidos los significados.

**II. Internet: un nuevo entorno para la práctica social**

A Internet lo consideramos como un nuevo entorno para la práctica social, incluida obviamente la conversación. Esta idea la basamos en el autor español Javier Echeverría (1999), quien hace un recuento histórico para mostrar que el ser humano se ha desarrollado fundamentalmente en tres entornos: uno natural, uno urbano y uno configurado por las redes telemáticas, los tres resultado de la actividad transformadora que caracteriza a nuestra especie y en donde el espíritu humano ha habitado a lo largo del tiempo:

“Parte de la tesis de que las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones (NTIT) están posibilitando la emergencia de un nuevo espacio social que difiere profundamente de los entornos naturales y urbanos en los que tradicionalmente han vivido y actuado los seres humanos” (ECHEVERRÍA, 1999: 13-14).

El Tercer Entorno (E3) es, pues, el entorno construido por la convergencia tecnológica y sus redes en donde se llevan a cabo actividades humanas que ya existían antes de la aparición de las Tecnologías de la Información y que habíamos hecho siempre. En este sentido, Internet y sus distintas arquitecturas son nuevos espacios en donde la gente se reúne e interactúa, sólo que con un reacomodo de las dinámicas, los tiempos, los espacios, los códigos y las situaciones.

Entre las características de los dos primeros entornos (E1 y E2) están lo proximal, lo material, la movilidad física, el asentamiento en la tierra y lo pentasensorial, por oposición a lo distal, lo informacional, la fluencia electrónica, el asentamiento en el aire y lo bisensorial, respectivamente, presentes en el Tercer Entorno.

De esta forma, Internet es parte de E3 y dentro de él podemos encontrar espacios más concretos, resultado de arquitecturas y esferas psicosociales distintas, entre los cuales se pueden identificar a las denominadas *charlas sincrónicas* o *chats*.

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

Traducido del inglés al castellano, *chat* significa *charla* o *parloteo*. Precisamente, las *charlas sincrónicas* por Internet o *chats* son protocolos que permiten que la gente acuda allí para *parlotear*, conversar o poner en interacción actos comunicativos. A grandes rasgos, si ese protocolo no permite al usuario tener un control del número de participantes; organiza las interacciones por *salones de charla* o *canales* dependiendo de la temática, intereses, edad o lugar de origen de los usuarios y, sobre todo, hace posible la existencia de conversaciones múltiples y simultáneas, estamos ante lo que se conoce como Internet Relay Chat (IRC). Si el conjunto de aplicaciones computacionales disponible nos permite decidir quiénes conformarán el universo de personas candidatas a establecer una interacción; desaparece los *salones de charla* para una comunicación más privada fundamentalmente con familiares y amigos y, como consecuencia, reduce la multiplicidad de conversaciones de gente desconocida, estamos ante lo que se conoce como Sistemas de Mensajería Instantánea (SMI). De estos últimos, el más conocido y utilizado es el *Windows Live Messenger* (ARANGO, 2009).

Sean Sistemas de Mensajería Instantánea o Internet Relay Chat, la principal característica que define a las conversaciones que en ellos se desarrollan es su manifestación escrita. Dependiendo de los recursos de *hardware* y *software* disponibles, las conversaciones en estos protocolos pueden ser orales. Sin embargo, en Internet es una realidad la práctica social de charlar por escrito.

### III. Aspectos metodológicos

A lo largo del tiempo, el estudio del lenguaje ha mostrado ser interdisciplinario. Al respecto, la lingüista y antropóloga Julieta Haidar, menciona:

“Lo que más nos interesa para concretar en el análisis del discurso es la interdisciplinariedad, ya que planteamos que su objeto de estudio pertenece a esta modalidad (...) En el momento actual –*las ciencias sociales*– ya no pueden existir atomizadas, sino que rompen sus límites y constituyen macro-objetos de estudio” (HAIDAR, 1998: 118-119).

El estudio del lenguaje es, entonces, interdisciplinario al ser un objeto de investigación competencia de varios enfoques. Ante tal situación, el método de análisis para las conversaciones por Internet debe ser de la misma naturaleza.

A continuación presentamos algunas herramientas teórico-metodológicas de enfoque interdisciplinario que, si bien no fueron diseñadas pensando en las conversaciones a través de Internet, son aplicables a estos nuevos actos comunicativos.

#### a) Los hechos de habla de la etnografía de la comunicación

La etnografía de la comunicación es un enfoque desarrollado a partir de la década de los sesenta por los norteamericanos Dell Hymes y John Gumperz, quienes plantean que para conocer cómo funcionan las distintas colectividades humanas se deben observar sus comportamientos comunicativos. Hymes (1972) considera fundamental en su investigación concentrarse en lo que él llama *hechos de habla*. De esta manera, propone el estudio de los hechos comunicativos a partir de sus dimensiones o componentes, que rápidamente podemos enumerar<sup>1</sup>:

- 1) *Situation* (situación).- Ésta es el marco donde ocurre la interacción, es decir, su localización espacial y temporal, así como su escena psicosocial. En nuestro caso en particular, la situación sería el entorno virtual de interacción (el salón de charla o canal específico del IRC, el sitio en Internet proveedor del servicio o la interfase del mensajero instantáneo).
- 2) *Participants* (participantes).- Se refiere a la constelación de quienes interactúan, sus características y las relaciones establecidas por ellos: los usuarios en una conversación por Internet, sus apodos o alias llamados *nicknames* y los rasgos de identidad que van construyendo a partir del discurso (qué dicen y qué hacen).
- 3) *Ends* (finalidades).- Son los objetivos o las metas de la interacción y los productos que se obtienen de ella. Esto es, ¿qué desean conseguir los participantes? Nuestras preguntas más concretas serían: ¿qué fines persiguen los participantes en una conversación por Internet?, ¿qué se construye allí con la conversación?, ¿para qué utilizan los protocolos de *charlas sincrónicas*?
- 4) *Act sequences* (secuencia de actos).- Se refiere a cómo se estructura lo que se va diciendo en la interacción, su organización en temas, su inicio, desarrollo y término. En los *chats* tendríamos que revisar algunas fórmulas para iniciar y terminar una conversación, cuál es la estructura de las intervenciones y de qué se habla.
- 5) *Key* (clave).- ¿Cuál es el tono en que se dicen las cosas? Estamos hablando de un grado formal o informal, serio o lúdico, íntimo o distante del acto verbal, entre muchos otros. Normalmente, en los *chats* la interacción es informal, pero se puede pasar de lo lúdico a lo serio y de lo distante a lo íntimo en muy poco tiempo.

<sup>1</sup> Este marco es el conocido como el modelo del *Speaking*.

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

- 6) *Instrumentalities* (instrumentos).- Aquí se incluye el canal de la comunicación, ya sea fisiológico o técnico, es decir, desde la voz en la interacción cara a cara hasta los medios de comunicación. Los instrumentos también incluyen al repertorio del lenguaje verbal y de la comunicación no verbal. En Internet, ¿Cómo es utilizado el lenguaje verbal y cómo se manifiesta la comunicación no verbal?, ¿cuáles son los códigos y las características de los *chats* como instrumentos para la interacción?
- 7) *Norms* (normas).- Las normas son dos: las de interacción y las de interpretación. Las de interacción regulan la toma de la palabra: cuándo intervenir, de qué forma o quiénes deben hacerlo. Las normas de interpretación son los marcos de referencia compartidos e indispensables para poder interpretar la información en un acto comunicativo determinado. Es importante en una conversación por Internet conocer los mecanismos para la organización de los turnos; pero también las fórmulas, compartidas por los participantes en los *chats*, que les permiten saber lo que es apropiado o no e interpretar lo dicho.
- 8) *Genre* (género).- ¿Frente a qué clase de hecho de habla nos encontramos? Éste puede ser una conversación espontánea, un debate político o una reunión de asesoría, entre algunos más. En los protocolos de *charlas sincrónicas* por Internet, las características que los definen determinan su género: fundamentalmente un tipo de conversación espontánea que se manifiesta a través de lo escrito.

De este modo, los *hechos de habla* “son actividades culturalmente reconocibles que involucran al habla (...) En realidad, actividades como esas no involucran meramente hablar, sino que implican hablar de manera apropiada y en marcos apropiados a ciertos tipos de personas” (GODDARD Y WIERZBICKA, 2001: 333). Así, el contexto es parte fundamental en la producción de sentido, sin olvidar que en este trabajo el contexto donde se dan las conversaciones es el entorno de Internet, cuyas características son -entre otras y como mencionábamos cuando definimos el Tercer Entorno- lo distal, no material y bisensorial<sup>2</sup>.

Además de la perspectiva de la etnografía de la comunicación, hay otras como la etnometodología que nos ayudan en el análisis de este tipo de conversaciones. Específicamente, la herramienta teórico-metodológica son los *pares adyacentes*, ubicables sobre todo en la dimensión de las *normas* dentro de los *hechos de habla* que acabamos de presentar.

b) *Los pares adyacentes en la etnometodología*

Dentro de la etnometodología existe una herramienta teórico-metodológica que nos ayudará a desmenuzar mejor algún fragmento de charla por Internet que presentaremos más adelante.

Nos referimos a los *pares o parejas adyacentes*. Los pares o parejas adyacentes son, de acuerdo con Schegloff y Sacks, una secuencia de dos enunciados, uno adyacente del otro, y que son emitidos por interlocutores diferentes. Así, ejemplos de parejas adyacentes son las secuencias formadas por: pregunta/respuesta, llamamiento/respuesta, invitación/aceptación, oferta/rechazo, etcétera.

Así, la premisa básica de los *pares adyacentes* dice que:

“Dada la producción reconocible de la primera parte de una pareja, para completarla el locutor calla y el interlocutor produce la segunda parte de aquel tipo de pareja del cual el primer enunciado es un miembro reconocible” (SCHEGLOFF Y SACKS, citados por WOLF, 2000: 200).

No obstante, si bien estos pares son discursos en unidad cooperativa pues están emitidos por interlocutores distintos y son complementarios, estrictamente no siempre están en secuencia inmediata. Es posible que entre dichos pares se encuentren otros discursos que rompan la adyacencia, porque tanto el locutor como el interlocutor pueden emitir más de un enunciado, frase o palabra entre la primera y la segunda parte del par adyacente.

Para el análisis de conversaciones múltiples y simultáneas como la que a continuación presentamos, los *pares adyacentes* resultan de gran utilidad.


## IV. Ejemplo de análisis de un fragmento de conversación en Internet

Hablando de la *situación* en el modelo de los *hechos de habla*, el siguiente fragmento forma parte de una conversación que se dio en el canal o salón de charla “De ligue” de *Latinchat*<sup>3</sup>, hacia las dos de la mañana -hora de México, D.F.- del 9 de abril de 2005. Esta es la transcripción textual:

<sup>2</sup> Cuando decimos que Internet es el contexto o entorno en donde se llevan a cabo las interacciones, lo hacemos sin olvidar que cada usuario conectado sigue estando en su propio contexto y cultura específica *fuera de línea*, sociohistóricamente situados, lo cual es llevado a la pantalla a través del discurso que se enuncia.

<sup>3</sup> *Latinchat* es un servicio de Internet Relay Chat ofrecido por *Starmedia*, portal en español de recursos en Internet de la empresa Orange, propiedad a su vez de France Telecom.

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

- (1) Marius : TE GUSTA MAS EN INGLES?  
 (2) ANGEL\_4 : **que edad tienes?**  
 (3) HOMBRE IDEAL ha salido de la sala  
 (4) Urameshi : **De casualidad se encuentra alguna chava tapatia**  
 (5) Marius : POR EJEMPLO ESTE...  
 (6) JOSE 20 ha salido de la sala
- (7) john25 : **COKETA TE DECEO DE TODO**  **K LO PASES SUPER BIEN**  
 (8) Silvina.25 ha entrado en la sala  
 (9) john25 : **CHAO**  
 (10) Silvina.25 : **VV W VV . ELLAS Y ELLOS . CO VI Encuentra NOVI0(A) VER FOTO CON DATOS PERSONALES. REGISTRATE GRATIS.**  
 (11) el\_lobo\_1 ha salido de la sala  
 (12) Marius : **COLDPLAY**  
 (13) CoKeTa\_D.F : **Pero entonces no vas a ir?**  
 (14) Marius : **TE GUSTA COLDPLAY?**  
 (15) Ciberperro : iguanas coKeta  
 (16) -Deep Blue- : **PUES... SI ME LLEVO BIEN CON MI HERMANA, PERO ES UNA PERSONA MUUUUUUUUUUUUUUUUUUY DIFICIL**  
 (17) Valeryna : **hola**  
 (18) KARIME 123 : **TAMBIEN**  
 (19) Toño Cam : SAPO VERDE ERES TU COKETA  
 (20) MIA : **UY K MAL PEZ**  
 (21) CoKeTa\_D.F : **Jajajajajajaja**  
 (22) KARIME 123 : **SIMPLE PLAN**  
 (23) Toño Cam : FELIZ CUMPLE  
 (24) MIA : **MI HERMANO Y YO**  
 (25) CERBERO : **HOLA ALGUNA CHICA DEL DF**  
 (26) Marius : **Y KEANE, MAROON 5**  
 (27) CoKeTa\_D.F : **Gracias!**  
 (28) -Deep Blue- : **SIP, UN MAL VIAJE LA VDD**  
 (29) MIA : **NOS LLEVAMOS SUPER**  
 (30) Marius : **SI SI LOS CONOSCO**

En las líneas 1, 5, 12 y 14, *Marius* intenta conocer más de su interlocutora. Dice la autora Patricia Wallace (2001) que preguntar la edad y el sexo son las fórmulas más socorridas para obtener datos que lleven a la primera impresión de un interlocutor en los entornos virtuales (tal como lo hace *Angel\_4* en la línea 2)<sup>4</sup>.

En los entornos físicos de interacción, identificar el sexo de nuestro interlocutor resulta muy sencillo: podemos verlo y reconocer por ese solo hecho si es hombre o mujer (en la gran mayoría de los casos). Igualmente, la edad puede calcularse. Sólo la preguntamos cuando tenemos cierto grado de confianza con la persona y estamos seguros de que no vamos a cometer ninguna indiscreción. Pero en la conversación analizada, sobre todo si no hay otros recursos, sólo el texto, ni el sexo ni la edad se ven. Quizá podamos aventurarnos a adivinar ambas cosas por la forma como escribe quien está charlando, pero resulta totalmente normal y comprensible que en este tipo de *chats* lo primero que se pregunte sea la edad y el sexo.

Preguntar sobre los gustos musicales (como en el caso de *Marius*) supone mayor profundización en el conocimiento de la persona. Es muy difícil preguntar primero eso que la edad o el sexo, por lo que pensamos que a nuestra llegada al salón de charla, *Marius* ya tenía esos datos y estaba obteniendo otra información: si a *Karime* le gusta la música en inglés, aunque en la línea 1 no sabemos a qué se refiere hasta que pone el nombre de un grupo musical en ese idioma en la línea 12.

Así, el *par adyacente* de la pregunta de *Marius* en la línea 14 se encuentra en la línea 18. De este modo es posible hallar el par “te gusta Coldplay?”/“también”. Hay otro par adyacente en este fragmento cuando *Karime* propone otro grupo (línea 22) y la primera semejanza entre interlocutores se presenta cuando *Marius* reconoce el nombre (línea 30). De esta manera, el par quedaría: “Simple Plan”/“sí, sí los conosco (*sic.*)”.

Existe, pues, en estos *pares adyacentes*, la evidencia de una semejanza cultural y de intereses entre *Marius* y *Karime*. Ambos reconocen los grupos de música en inglés que se mencionan y esto supone también una coincidencia de gustos. Además, se van estructurando los temas de la charla (*secuencia de actos*).

De hecho, una semejanza entre los interlocutores es el uso de *normas* de interacción:

Vamos a analizar primero la conversación entre dos *participantes*: *Marius* y *Karime 123*, parafraseando sus intervenciones citadas anteriormente y señalando algunos elementos clave, así como sus efectos dentro del discurso:

<sup>4</sup> Este participante pregunta la edad de otro, aunque hasta el corte del fragmento no aparece la respuesta correspondiente

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

“El interés de las parejas adyacentes es que permiten un trabajo de interacción negociada que un solo enunciado no puede explicar: mediante la segunda parte de una pareja adyacente, en efecto, el locutor B puede mostrar, manifestar o exhibir, que ha comprendido aquello a lo cual apuntaba el locutor A, y al mismo tiempo estar dispuesto a proceder en la misma dirección. Además, por medio de la segunda parte de la pareja, producida inmediatamente después de la primera<sup>5</sup>, el sujeto A puede ver que lo que él pretendía ha sido comprendido y que es (o no) aceptado. Y del mismo modo, A puede darse cuenta de no haber sido entendido, de que ha habido ambigüedad, mal entendimiento, etc.” (WOLF, 2000: 200-201).

Para un hablante, saber todo esto y llevarlo a la práctica es una muestra contundente del uso del lenguaje en circunstancias y contextos específicos. Forma parte de una competencia comunicativa o facultad de lenguaje, que los miembros de una comunidad de hablantes poseen. *Marius* y *Karime* reconocen la importancia de las *parejas adyacentes* aunque posiblemente no tengan idea de qué signifique el término. Asimismo, reconocen que la naturaleza múltiple y simultánea del Internet Relay Chat puede dificultar la lectura de sus interacciones y por ello las diferenciaron con colores: el verde para *Marius* y el rosa para *Karime*. Así es más fácil ubicarse en el mar de textos constantes que representa este tipo de *charla sincrónica*.

Así como encontramos tales semejanzas en estos *participantes*, existen otros dos que buscan tenerlas con alguien: *Urameshi* en la línea 4 y *Cerbero* en la 25. Ambos desean una interlocutora para conversar; es decir, sus *finalidades* más próximas son semejantes, aunque las más lejanas las desconozcamos: una relación seria, ser amigos, charlar sin ningún compromiso, etcétera.

Ambos *participantes* están buscando tener una semejanza más: el lugar de origen de la persona. Uno la quiere de Guadalajara y otro del Distrito Federal. Suponemos que de esas ciudades son *Urameshi* y *Cerbero*, respectivamente, y están en busca de alguien que comparta eso.

<sup>5</sup> Ya habíamos comentado que no necesariamente la segunda parte de la pareja de enunciados se produce inmediatamente después de la primera. Si en nuestros fragmentos de conversación en el *chat* los pares se encuentran en secuencia inmediata, entonces sí podemos hablar de adyacencia. Pero si una pregunta/respuesta, llamamiento/respuesta o invitación/aceptación están en líneas que no son seguidas, entonces hay unidad cooperativa en el discurso, pero no adyacencia. De todas formas, en ambos casos efectivamente un enunciado no se puede comprender sin el otro.

En el caso particular de *Deep Blue* y *Mia*, ellos establecen su interacción en este fragmento en las líneas 16, 20, 24, 28 y 29. Esta es otra conversación simultánea a la de *Marius* y *Karime*, que acabamos de presentar. Aquí, lo que se observa es una alteración de los códigos verbales escritos (*instrumentos*) que se lleva a cabo por ambos usuarios (*Deep Blue* y *Mia*).

Como vemos en la línea 16, hay un alargamiento de vocal en la palabra “muy” para dar énfasis a la intervención de *Deep Blue*, lo que desemboca en la construcción de la palabra “muuuuuuuuuuuuuuuuuu”; es decir, la letra “u” se multiplica 17 veces para representar en el *chat* un recurso de la comunicación oral cara a cara. Del mismo modo, su interlocutora, *Mia*, responde en la línea 20 con otra alteración de los códigos del lenguaje: la sustitución de “que” por “k” (“uy k mal pez”).

La idea de *pares adyacentes* nos permite observar que esta última frase ha sido reconocida y entendida por el otro hablante y surte un efecto: la respuesta. Cuando *Mia* dice “uy k mal pez” (línea 20), *Deep Blue* responde: “Sip, un mal viaje la VDD” (línea 28). ¿Cómo sabe *Deep Blue* lo que quiso decir *Mia*?, ¿cómo sabe a qué se refiere cuando dice “pez” y qué significa la “k”? Ahí están las *normas* de interpretación: las semejanzas culturales de manejar un mismo caló y las semejanzas de apropiación y utilización de los códigos del *chat*. Ambas frases, características de este entorno virtual, con abreviaturas y distorsiones, incorrectas gramaticalmente pero útiles pragmáticamente, califican o hacen referencia al hecho de que para *Deep Blue* su hermana sea una persona sumamente difícil. Los dos interlocutores lamentan lo de la hermana y lo manifiestan a partir de los códigos del *chat*. Todavía *Deep Blue* remata con un “...la VDD”, expresión que significa “la verdad”.

Entre la línea 24 y 29 aparece algo digno de mencionarse y que tiene que ver con los turnos en la conversación. Dado el carácter sincrónico del *chat*, esto obliga a los participantes a escribir de manera rápida y con frases cortas. Lo anterior explica por qué *Mia* escribe por partes: 1) “mi hermano y yo” (línea 24), 2) “nos llevamos super” (línea 29). Entre las dos frases, existen otras cuatro en medio, lo que nos da una idea de lo múltiple y simultáneo del IRC. Pero si hacemos a un lado las intervenciones de los otros participantes, de todos modos hay una del interlocutor de *Mia* que se cuele.

Así, *Deep Blue* no deja que *Mia* termine de redactar su idea y responde en la línea 28, como ya vimos, al comentario que hace ella en la línea 20. De esta manera, lo que tenemos es un desfase entre intervenciones, lo que equivaldría a una superposición en la conversación oral.

Cabe señalar que otra conversación simultánea que se lleva a cabo es la establecida por *Coketa\_D.F.*, *Toño*

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

*Cam*, *Ciberperro* y *John25*. Los tres últimos están felicitando a *Coketa* por su cumpleaños (líneas 7, 15, 19 y 23). En la línea 7, destaca la utilización de un *emoticono* (imagen empleada para transmitir emociones), en este caso un corazón, para desear felicidades. En la línea 9, *John25* se despide y esta acción genera una reacción en *Coketa*: “pero entonces no vas a ir?” (línea 13). No sabemos si estos dos participantes ya se conocen en persona ni cuánto tiempo han estado interactuando, pero se deduce que *Coketa* invitó a *John25* a algún sitio (probablemente a su fiesta de cumpleaños), esto debido a la respuesta de ella. Tampoco sabemos si fue una invitación formal o si sólo fue parte del *cotilleo*.

*Ciberperro* y *Toño Cam* son los encargados de felicitar a *Coketa* de una forma por demás coloquial y echando mano del caló mexicano y del juego de palabras. Las frases: “iguana coketa”<sup>6</sup> (línea 15) y “sapo verde eres tu coketa”<sup>7</sup> (línea 19), encuentran en la línea 21 su par adyacente: “jajajaja”, ríe *Coketa* al leer lo que le han escrito, lo que demuestra que ha entendido perfectamente. Cabe mencionar que la frase “iguana coketa” encuentra su *par adyacente* en la línea 7, cuando *John25* le había deseado de corazón a la cumpleañera que se la pasara bien. El último *par adyacente* está constituido por las frases “Feliz cumple” y “gracias!”, en las líneas 23 y 27, respectivamente.

Con base en lo que nos ha arrojado el análisis, podemos mencionar que la *clave* de este fragmento de conversaciones por Internet es informal y lúdica, por lo que el *género* es una conversación espontánea. Por último, es digno de destacar la publicidad, muy común ya en estos días en los *chats* y otros sitios de Internet, que se presenta en la línea 10. Dicha publicidad corresponde a un sitio web acorde con el salón de charla de esta conversación; es decir, un sitio para buscar pareja.

## V. Notas finales

Es por medio del discurso que se llevan a cabo los actos comunicativos fuera y dentro de Internet. Pero en los pro-

tolos de *charlas sincrónicas* dependemos más del lenguaje verbal en la medida en que mucha de la información no verbal, presente en las interacciones cara a cara, queda fuera tal como la desarrollamos sin la mediación electrónica. En su lugar, los usuarios de Internet se las arreglan para traducir a códigos escritos esa información, lo que le da una característica especial en la producción de sentido a este tipo de contextos.

Históricamente, el estudio de los fenómenos relacionados con la conversación se ha topado con algunos problemas como el registro; pero, además, el estudio del lenguaje ha sido preferentemente de la lengua escrita. Mientras que lo escrito está ahí, acabado y disponible para el investigador, lo oral es efímero y difícilmente aprehensible.

El análisis de la conversación inició poniendo sus esfuerzos en las interacciones cara a cara y, más tarde, por teléfono. Los recursos técnicos permitieron la transcripción y ésta la “perennidad” del lenguaje escrito, lo que hace posible el análisis. Sin embargo, el análisis de las conversaciones en Internet tiene una gran ventaja: no se necesita la transcripción, puesto que las conversaciones son por escrito. De este modo, las *charlas sincrónicas* por Internet condensan oralidad y escritura porque son una expresión escrita, pero de naturaleza oral. Por ello, se le ha denominado como híbrido o como *género confuso*, como es el caso del autor español Joans Mayans (2002).

Por lo tanto, aunque el fenómeno de charlar por escrito es algo nuevo (la comunicación epistolar no es sincrónica y es un registro que evidentemente respeta los códigos escritos), los métodos y las técnicas para estudiar el lenguaje ya han recorrido su camino. Con base en lo anterior, nuestra propuesta metodológica es el resultado de un trabajo interdisciplinario en el estudio del discurso puesto en interacción (conversaciones), lo que incluye a la etnometodología y a la etnografía de la comunicación.

<sup>6</sup> Dentro del caló mexicano, “iguana” significa “igualmente”. Por lo tanto, cuando *John25* le desea a *Coketa* que se la pase bien, la frase “iguana coketa” se desprende de ello y quiere decir que también *Ciberperro* desea felicidades.

<sup>7</sup> La expresión “sapo verde eres tú” es una forma coloquial, mexicana y con sentido del humor de decir *happy birthday to you*.

## Análise da conversa na Internet: conceitos e aplicações

## Referencias

- ARANGO PINTO, L. G. (2009). *Códigos de comunicación y usos amorosos de los chats*. Tesis de Doctorado en Ciencias Políticas y Sociales. México: UNAM.
- ECHVERRIA, J. (1999). *Los señores del aire: Telépolis y el Tercer Entorno*. Barcelona, España: Destino.
- GARFINKEL, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- GODDARD, C. y WIERZBICKA, A. (2001). Discurso y cultura, en Van Dijk, T. A., et al., *El discurso como interacción social*. Barcelona, España: Gedisa.
- Haidar, J. (1998). Análisis del discurso, en Galindo Cáceres, J., et al., *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. México: Pearson.
- HYMES, D. (1972). Models of the interaction of language and social life, en *Directions of sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Rinehart & Hinston.
- MAYANS, J. (2002). *Género chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*. Barcelona, España: Gedisa.
- POMERATZ, A. y Fehr, B.J. (2001). Análisis de la conversación: enfoque del estudio de la acción social como prácticas de producción de sentido, en Van Dijk, T. A., et al., *El discurso como interacción social*. Barcelona, España: Gedisa.
- TUSON, A. (1997). *Análisis de la conversación*. Barcelona, España: Ariel.
- WALLACE, P. (2001). *La psicología de Internet*. Barcelona, España: Paidós.
- WOLF, M. (2000). *Sociologías de la vida cotidiana*. Madrid, España: Cátedra.