WHATSAPP EN LA CLASE DE ELE

M.ª Montserrat Vaqueiro Romero
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), España

INTRODUCCIÓN

Dentro del marco de las tecnologías de la información y de la comunicación, partimos de la diferenciación, de la dicotomía lengua oral/lengua escrita, para concluir con múltiples expertos que nos encontramos con fenómenos como la caracterización de *oralidad escrita* o *escritura oralizada*.

Los estudios sobre la comunicación a través de las nuevas tecnologías coinciden en señalar que el cambio de medio ha provocado *un cambio de paradigma* en el modo en que nos expresamos. Podemos escribir y leer mensajes instantáneos a la vez que tenemos un artículo abierto en la pantalla, estamos conectados a varias redes sociales en las que compartimos y debatimos sobre nuestras ideas y tenemos acceso a nuestro programa de correo electrónico. Esta tendencia a la multitarea se ve reflejada en los aparatos electrónicos que utilizamos, cada vez más híbridos en sí mismos.

La comunicación con mensajes instantáneos tiene características propias distintivas: la constante disponibilidad y la inmediatez. Son muchas las razones para usar WhatsApp (WA) en clase, especialmente destacaría que cohesiona mucho a los grupos y aumenta la motivación. A lo largo de la presentación, se expondrán diversas actividades didácticas que tienen como punto de referencia la aplicación WhatsApp.

1. LAS UNIDADES DISCURSIVAS EN WHATSAPP

WhatsApp es el nombre comercial de un servicio de mensajería instantánea para dispositivos móviles. La mensajería instantánea permite *conversar* con los contactos en tiempo casi real. Además de intercambiar mensajes de texto, los interlocutores pueden enviar archivos audiovisuales, imágenes estáticas, breves grabaciones de voz, etc. Otras aplicaciones móviles de mensajería instantánea son Line, Google Hangouts, Facebook Messenger, Blackberry Messenger, iPhone Messenger, KakaoTalk Messenger, etc. En WhatsApp, en lo que se ha dado en llamar organización paratextual, el sistema indica con qué usuario estamos conectados, se expone su perfil, si está conectado y disponible, si está escribiendo en un momento determinado y la última vez que se conectó.

Este es un nuevo caso en el que el instrumento mediador, los dispositivos móviles, y la aplicación informática han dado lugar a un nuevo género discursivo. Ha sucedido ya antes con algunos profusamente estudiados, como el correo electrónico (López Alonso, 2003) y con el chat (Sanmartín Sáez, 2007), por ejemplo. El sistema WhatsApp genera un tipo de conversación (cotidiana) coloquial caracterizada por lo que Crystal (2006) denomina *netspeak* (habla de la red). Una conversación es un tipo de discurso dialógico que, siguiendo a Briz (1998, 2000), se caracteriza por ser oral, dialogal, por ser la transmisión inmediata, por tener una alternancia de turnos no predeterminada, por producirse un intercambio de papeles hablante y oyente muy dinámico, por ser cooperativa atendiendo al tema tratado y a la interacción con el oyente. De todas estas características, en Briz (2000, p. 51) se precisa que "el rasgo pertinente y definidor de la conversación es la alternancia de turnos no predeterminada, no negociada previamente".

2. LA COMUNICACIÓN LINGÜÍSTICA A TRAVÉS DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Los cambios en el modo en que nos comunicamos derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información han provocado curiosidad en los estudiosos de la lingüística desde múltiples perspectivas. En el caso del español, contamos ya con ejemplos de literatura prescriptiva como la obra *Escribir en internet* (Tascón, 2012), de análisis de su impacto en el trabajo de los lingüistas (Lavid, 2005), de descripciones del uso del lenguaje en internet (Yus, 2001; Lucía, 2012), de trabajos mixtos que se mueven entre la descripción y los consejos de uso (Cassany, 2012) e incluso alguna defensa radical de una supuesta neolengua surgida de estas tecnologías (Semprún, 2012). La mayoría de ellos, como ocurre con todos los incluidos en esta pequeña muestra, se centran más en internet que en otras tecnologías recientes como son las diseñadas específicamente para los teléfonos inteligentes y las tabletas. A pesar de ello, sus aportaciones son de interés para nuestro estudio ya que los sistemas sobre los que trabajan comparten con la mensajería instantánea rasgos que afectan a la comunicación, sobre todo (Alcántara, 2014):

1. El uso de aparatos electrónicos con sistemas informáticos (un sistema operativo y un programa) como intermediarios en nuestra comunicación.

2. El uso de la escritura como modo preferente en lugar del habla. Esta nueva popularidad de lo escrito ha provocado una ruptura del monopolio que tenía hasta ahora la escritura normativa (Cassany, 2012) que analizaremos en detalle más abajo.

Una característica también compartida, pero en constante evolución, es el perfil típico de los usuarios, que en todos estos sistemas ha sido marcadamente joven de inicio y se ha ido extendiendo paulatinamente a otras edades. La mayoría de las plataformas de internet (los foros, los chats, las redes sociales, etc.) también se diferencia de los mensajes instantáneos que nos ocupan aquí en que en estos últimos (Alcántara, 2014):

1. La hipertextualidad no es un elemento fundamental en la comunicación, algo que está cambiando según los teléfonos van permitiendo un mejor acceso a internet y se diluye la frontera entre ambos medios.

2. El uso de recursos multimedia es menor aunque también hemos observado que, como en el punto anterior, hay una tendencia clara en esa dirección ahora que las pantallas de los teléfonos muestran imágenes con calidad suficiente.

3. El carácter inacabado que Cassany (2012) advierte en una parte importante de los escritos en internet (el mejor ejemplo será seguramente el formato wiki) no está presente en WA, cuyos mensajes no pueden ser corregidos una vez que han sido enviados. En este sentido, los mensajes instantáneos guardan mayor parecido con sus predecesores en los teléfonos, los mensajes cortos de texto (SMS).

4. Los receptores están claramente restringidos en cada interacción, algo que en internet es más difícil porque los mensajes son a menudo redistribuidos (o retuiteados) a diferentes públicos sin control del autor.

Los estudios sobre la comunicación a través de las nuevas tecnologías coinciden en señalar que el cambio de medio ha provocado un cambio de paradigma (Ess, 2014; Lucía, 2012; Cassany, 2011) en el modo en que nos expresamos. Los rasgos más importantes de este cambio se encuentran descritos en las dos anteriores enumeraciones. Cassany (2012) las concreta en el hecho de que la comunicación se produce ahora en línea. Efectivamente una diferencia notable es que cada comunicación se percibe de manera explícita como un nodo dentro de una red más o menos simultánea de comunicaciones. Podemos escribir y leer mensajes instantáneos a la vez que tenemos este artículo abierto en la pantalla, estamos conectados a varias redes sociales en las que compartimos y debatimos sobre nuestras ideas y tenemos acceso a nuestro programa de correo electrónico. Esta tendencia a la multitarea se ve reflejada en los aparatos electrónicos que utilizamos, cada vez más híbridos en sí mismos. El ejemplo más obvio y relevante es el de los teléfonos, que son también (y no de manera marginal) cámaras de fotos, cámaras de vídeo, ordenadores personales, agendas,

aparatos de música, reproductores de vídeo, videoconsolas, etc. Algo similar ocurre con las aplicaciones y el propio WA ha anunciado que, en breve, sumará la posibilidad de realizar llamadas de voz a la actual de los mensajes escritos.

Para Alcántara (2014), es importante señalar que la simultaneidad de las comunicaciones es, no obstante, relativa. De hecho, una de las particularidades de estas nuevas formas de expresión descansa, como describe Castells (2009), en el desacoplamiento gradual de la contigüidad y la simultaneidad, es decir, podemos practicar la simultaneidad sin contigüidad, pero también nos permiten una interacción asíncrona en el momento elegido, a distancia. A la hora de analizar las conversaciones a través de mensajes instantáneos, la gestión del tiempo es sin duda uno de los rasgos más peculiares y que, como veremos, afecta a la estructura de las unidades discursivas. Por un lado, se percibe como natural el mantener varias conversaciones en paralelo o incluso mezclarlas con otros tipos de acciones. Por otro, la asincronía se penaliza mucho menos que en la comunicación oral de modo que un intercambio de turnos puede estar distanciado por varias horas sin que eso implique ningún problema de cortesía ni se refleje de forma alguna en el transcurso de la conversación.

2.1. UN NUEVO TIPO DE INTERACCIÓN

García Arriola (2014) considera que las conversaciones de WhatsApp no son prototípicas. No se producen en presencia real, cara a cara, pero podría considerarse que en la mayoría de los intercambios sí hay copresencia virtual. Tampoco la recepción es siempre inmediata, algunos de los intercambios se producen en diferido (asincronía), pero no cabe duda de que predomina la comunicación en tiempo real (obsérvese la denominación de este servicio, mensajería instantánea). Con todo, el resto de las características de las conversaciones sí se puede aplicar sin ninguna duda a la realizada por WhatsApp: es dialogal, tiene alternancia de turnos no predeterminada, se produce un intercambio de papeles de los interlocutores y, si somos usuarios de este servicio, habremos experimentado el gran dinamismo y la alta cooperación que hay en la interacción.

En relación con el registro, la modalidad de uso de cualquier conversación podría ser formal o informal, pero la que predomina en la cotidiana es la informal o coloquial. También en el WhatsApp lo normal es que el registro sea coloquial, ya que la situación comunicativa lo favorece (García Arriola, 2014). En cuanto a la naturaleza oral, ciñéndonos estrictamente al medio o canal de comunicación, es evidente que la conversación en WhatsApp se realiza en soporte escrito; se utiliza el teclado de los dispositivos móviles. No obstante, los usuarios consideran que *hablan*. Esto se debe a que la comunicación mediada por ordenador, a la que puede asimilarse la que estamos tratando aquí, es de carácter híbrido entre la oralidad y la escritura; así pues, se habla de (Almela Pérez, 2003; López Quero, 2003) textos escritos oralizados, de conversación escrita, de lengua oral en un medio escrito, de oralidad electrónica, de lo que Crystal denominó *netspeak*.

Este planteamiento arranca de la consideración de que lo oral y lo escrito ha de concebirse como un *continuum* gradual (Briz, 2001).

El propósito de la comunicación entre estas personas tiene una clara intención socializadora. Aunque en ocasiones existen intenciones meramente transaccionales, en general hay un afán exclusivo de comunicar con el resto de los interlocutores con el fin de estrechar las relaciones interpersonales que comentábamos en el párrafo anterior. Del mismo modo, los temas que se suelen tratar son cotidianos, referentes a planes en común, viajes, el ámbito laboral o académico…

Por todas estas razones, García Arriola (2014) concluye que el registro utilizado entre los hablantes es el coloquial, familiar, lleno de referencias al conocimiento común que se comparte. Se trata, pues, de un corpus homogéneo.

La conversación es "la unidad máxima del análisis interaccional" (Briz, 2000, p. 53). Según Briz et al. (2003) se estructura en dos niveles: en el monológico, por una parte, y en el dialógico, por otra. Dentro de cada nivel consideran que hay que establecer tres dimensiones: la estructural, el orden social y el orden informativo. Atendiendo a la primera dimensión, las unidades se definen por su estructura formal y en relación con sus unidades constituyentes. En el orden social se da cuenta de la consideración que los usuarios hacen de las intervenciones de los demás.

En el orden estructural, en cuanto al nivel monológico, establecen una unidad menor, que es el acto, y otra mayor, que es la intervención. En este mismo orden, en relación con el nivel dialógico, estos autores distinguen el intercambio, unidad inferior de este nivel, y el diálogo, que es la unidad superior. Atendiendo al orden social, existen los turnos y la alternancia de turnos, unidades monológicas y dialógicas, respectivamente. Finalmente, la única unidad informativa que delimitan es monológica, el subacto, que queda fuera de los límites de nuestro trabajo. Como se habrá observado, este sistema de unidades, además de organizarse por niveles y dimensiones, que se entrecruzan, es jerárquico y recursivo, ya que, por una parte, las unidades menores se incardinan en las superiores y, visto desde arriba, estas se componen de las inferiores y, además, cualquier unidad puede dominar a otra de su mismo tipo. En los artículos de Briz y Val.Es.Co.: las intervenciones, los turnos, los diálogos y, finalmente, los actos. Aunque el acto es una unidad de la conversación menor que la intervención, creímos pertinente mantener la disposición de Briz, ya que, para explicar aquella unidad, es necesaria una comprensión global del resto. Por otro lado, como ya se ha indicado, se quedan fuera de este análisis los subactos, unidades menores que los actos, ya que en aquellos los criterios entonativos son marcas esenciales, a las que puede recurrir el analista, sobre todo si se tiene en cuenta que todo subacto configura siempre un grupo de entonación (Briz, 2003).

La comunicación con mensajes instantáneos a través de WhatsApp tiene unas características diferenciadoras con respecto a los demás tipos de intercambios lingüísticos que nos obligan a estructurar las unidades que utilizamos para su análisis. Para Manuel Alcántara (2014), la popularidad de este nuevo tipo de conversaciones ha provocado interés en su estudio aunque siempre con una caracterización muy marcada por la toma de otros tipos de interacciones preexistentes como referencia. Una prueba de ello es que la descripción más extendida implique la idea de *oralidad escrita*, que es claramente una contradicción en sus propios términos. Un ejemplo de estas descripciones la vemos en Yus (2001) cuando habla de la conversación virtual (chat) como una conversación oral en un soporte escrito, para advertir a continuación que se trata de una nueva forma de comunicación. Lucía (2012), por su parte, nos sitúa con las tecnologías del siglo veintiuno en el desarrollo de la que denomina tercera oralidad (la segunda sería la provocada por las tecnologías del siglo

pasado, especialmente la televisión, la radio y el teléfono) y de una segunda textualidad escrita en la que el texto digital comparte, a un tiempo, algunas características del texto escrito y del texto oral.

Cuando se trata de comunicación a través de nuevos medios, estas peculiaridades no se limitan al léxico o a aspectos tipográficos, sino que llegan a afectar al modo en que se estructura el discurso y la definición de las unidades que lo conforman (Alcántara, 2014).

La aplicación fue creada en el 2009 por el estadounidense Brian Acton y el ucraniano Jan Koum, ambos exempleados de Yahoo Inc., y el blog oficial de la compañía afirmaba haber llegado a cuatrocientos millones de usuarios en todo el mundo en diciembre del 2013 cuando en agosto de ese mismo año lo había hecho por primera vez a los tres cientos millones (Alcántara, 2014). Eso nos da una idea del nivel de crecimiento de su popularidad, probablemente intensificada por su reciente compra en febrero del 2014 por parte de la red social más utilizada, Facebook (blog oficial de WhatsApp, 19/2/2014). Los programas de mensajería instantánea actuales comparten la mayoría de las características importantes. Todos ellos permiten mandar mensajes de texto a receptores específicos que pueden, a su vez, contestar del mismo modo y así desarrollar conversaciones por este procedimiento. Los mensajes se envían de móvil a móvil utilizando como referencia el número telefónico personal de cada usuario, pudiéndose establecer conversaciones entre dos personas o entre grupos predeterminados por los usuarios. Dependiendo del diseño del sistema, a las palabras se le pueden sumar imágenes, audios o vídeos. WA sí permite esta dimensión multimedia. El usuario dispone de un teclado convencional tipo QWERTY para redactar los mensajes además de una variedad muy amplia de símbolos y emoticonos. Las intervenciones se presentan verticalmente y en el orden cronológico en que han sido enviadas, claramente delimitadas y siempre acompañadas del nombre del interlocutor y la hora en que ha sido escrito el mensaje. Se incluyen las intervenciones del propio usuario de modo que se pueda leer la conversación completa en todo momento. Cada mensaje se ilustra con una información añadida referida a si el mensaje ha sido enviado, lo que se marca con un *check* o palomilla, y si ha sido recibido por el otro teléfono, que se marca con dos de estos *checks*. Por último, el programa permite personalizar aspectos visuales tales como el tamaño de la fuente o el diseño del fondo. Ni las conversaciones ni las intervenciones que las componen tienen ninguna

restricción espacial o temporal. Una conversación solo termina cuando sus interlocutores la abandonan definitivamente. Como veremos, esta característica es la fuente de algunos de los rasgos más peculiares de la comunicación en mensajes instantáneos.

2.2. LAS *CONVERSACIONES* DE MENSAJES INSTANTÁNEOS

En sus análisis, Alcántara (2014) se refiere a las interacciones a través de mensajes instantáneos con el nombre de conversaciones como unidad mayor porque este término trata de interacciones breves entre varias personas que alternan turnos de palabra breves, siguiendo la definición más general de "acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras" (DRAE, 2001). Sin embargo, es importante señalar que hay diferencias con las conversaciones habituales más allá del hecho de que se transmitan escritas. Para establecer la comparación, al igual que Alcántara (2014), se parte como punto de referencia la propuesta del grupo de investigación Val.Es.Co. para el análisis de conversaciones coloquiales orales. Establecen las siguientes características básicas (Briz, 2004): a) se transmite por el canal fónico, b) implica una sucesión de intercambios, c) se desarrolla con inmediatez y d) es cooperativa.

Alcántara (2014) recoge que los puntos en cursiva marcan las diferencias. Las interacciones que estamos analizando no se transmiten por el canal fónico, sino a través de la escritura y la lectura en aparatos de telefonía móvil. Sí implican una sucesión de intercambios, que es incluso más radical que la de la comunicación oral ya que uno puede *hablar solo*, pero no se puede escribir en WA si no existe un receptor. Esta sucesión, sin embargo, no debe desarrollarse necesariamente con inmediatez. Aunque ocurre a menudo, no es extraño que, como se indicó más arriba, pasen horas o días entre dos intervenciones. Por último, el carácter colaborativo de estas conversaciones en la misma medida que en las mantenidas oralmente. A pesar de las dos diferencias señaladas, la estructura de las conversaciones en WA se asemeja claramente a la descripción propuesta por el grupo Val.Es.Co para las orales al menos en los rasgos más generales. Una prueba de ello es que son percibidas como tales de forma general por sus usuarios. Nótese que no utilizamos la metáfora de hablar cuando utilizamos cartas o correos electrónicos puesto que se perciben como

interacciones claramente diferentes a las conversaciones. Sin embargo, sí es normal que los usuarios se refieran a los mensajes instantáneos diciendo cosas del tipo *lo hablamos en WhatsApp*, como si de una conversación oral más se tratara. Los mensajes instantáneos son el nuevo medio para chatear.

2.3. CONVERSACIONES SIMULTÁNEAS, ASÍNCRONAS Y DE LÍMITES DIFUSOS

Para Katz y Aakmus (2002), la principal característica de la comunicación inalámbrica no es la movilidad, sino el que nos encontremos siempre conectados. No nos comunicamos puntualmente a través de los nuevos sistemas de comunicación (mensajes instantáneos, redes sociales, etc.), sino que vivimos continuamente con ellos, una tendencia que se ha terminado de imponer con la proliferación de los smartphones o teléfonos inteligentes. Lo que nos muestran las *conversaciones* con mensajes instantáneos es que nuestras comunicaciones con los nuevos medios son, como comentaba más arriba, de límites difusos, simultáneas y asincrónicas. Son difusas porque no están limitadas espacio temporalmente. Esta circunstancia se ve reflejada en la cortesía lingüística de modo que las fórmulas de apertura y cierre de conversación se omiten con una frecuencia que sería extraña en la oralidad.

El concepto de simultaneidad cobra un significado particular: muchas conversaciones pueden considerarse simultáneas sin que haya coincidencia exacta en las intervenciones. Podemos iniciar una conversación en WA, iniciar seguidamente otra en el chat de Facebook, retomar después la primera, consultar mientras tanto alguna entrada de un blog y dejar allí un comentario que nos será contestado, etc. Lo interesante, porque nos ayuda a entender diferencias con la comunicación oral, es que la lectura de la entrada del blog puede llevarnos a escribir un comentario en él para que lo lea su autora, pero también puede incitarnos a realizar una intervención en alguna de nuestras conversaciones paralelas en WA. Esta forma de relacionar las distintas conversaciones es lo que provoca que avancen de forma asincrónica: a diferencia de lo que suele ocurrir en las interacciones orales, las que se realizan con mensajes instantáneos no son actividades en las que centremos nuestra atención de manera continua ni

exclusiva. La variedad de medios a nuestro alcance facilita que, por un lado, mantengamos varias *conversaciones* en paralelo durante un tiempo indeterminado y, por otro, que estas conversaciones sean multimodales (Alcántara, 2014).

Val.Es.Co estructura las conversaciones orales y coloquiales en unidades denominadas intervenciones, turnos e intercambios. Las primeras son las más sencillas de segmentar en WA puesto que vienen marcadas visualmente. Cada vez que un interlocutor decide que ha terminado una intervención, pulsa un botón para enviársela a los receptores y así queda registrada en todas las pantallas junto a su identificador y a la marca temporal de su envío.

Una diferencia que encontramos entre las intervenciones orales y las de los mensajes instantáneos reside en que en estas últimas sus límites son menos ambiguos: la disposición gráfica de la conversación establece claramente en qué momento se ha dado por terminada cada intervención. En cuanto a su extensión normal, la longitud media de los turnos en el habla depende de si estamos en un contexto formal o informal, de si hay un hablante o varios y de si el contexto es público o privado, siendo siempre mayor en los primeros casos (Cresti y Moneglia, 2005).

Los turnos de habla también tienen peculiaridades derivadas del medio que complican su definición (Alcántara, 2014). Según Val.Es.Co, una intervención ocurre cada vez que un interlocutor emite uno o varios mensajes con una intención. Las intervenciones se convierten en turnos si los interlocutores receptores las reconocen como tales prestándoles atención y, por lo tanto, creando un intercambio. De esta forma, no todas las intervenciones son turnos (puesto que pueden ser obviadas por los otros interlocutores), pero todos los turnos se componen de intervenciones (Briz, 2004).

2.3.1. Intervenciones en WhatsApp

Cada una de las emisiones informativas (actos de habla) realizadas por un interlocutor ya sean verbales o extraverbales, de forma continua o discontinua, son las llamadas intervenciones (Briz, 2001). Se trata de la unidad monológica máxima de dimensión estructural, y se caracteriza por estar vinculada al cambio de emisor y por ser o provocar una reacción lingüística (Briz et al., 2003). Estas características serán desarrolladas a lo largo de este apartado.

Las intervenciones corresponden a una dimensión estructural del estudio de la conversación y su rasgo caracterizador es que son unidades solo delimitadas por el cambio de emisor, frente a los turnos, que son las intervenciones con dimensión social, en el sentido de que han de ser aceptadas por los interlocutores como intervenciones que hacen progresar la conversación (Briz et al., 2003).

Las intervenciones en WhatsApp, como en la conversación oral, pueden ser verbales o extraverbales. Sin embargo, en este medio que estamos estudiando, aquellas comprenden principalmente la escritura además de alguna grabación de voz y estas, las extraverbales, son muy variadas, más que en otros sistemas informáticos como los chats: las imágenes, los vídeos o los ideogramas como los emoticonos (:-D), los emoji ( ), los 😍 kaomoji o verticonos (^o^)…

2.3.2. Turnos en WhatsApp

Briz (2003, p. 20) define turno como la "unidad social, responsable de la progresión conversacional, caracterizada por ser un lugar de habla rellenado con emisiones informativas aceptadas por los interlocutores mediante su atención manifiesta y simultánea". Todos los turnos son intervenciones en un nivel estructural, pero, como se indicó en el apartado anterior, es la dimensión social la que diferencia a aquellos de estas. Una intervención adquiere la categoría de turno cuando es reconocida como relevante por el receptor que, como veremos a continuación, se convierte en oyente. En adelante, se utilizará una numeración a la izquierda de las iniciales de los intervinientes para marcar sus intervenciones como turnos cuando así lo sean, en la línea de lo que Briz (2007) propone en sus anotaciones del corpus oral de Val.Es.Co.

Briz et al. (2003) definen los papeles comunicativos de los interlocutores dependiendo del tipo de emisión que se haya producido, es decir, de si se trata de una mera intervención o de si es, además, un turno. En el primer caso, los papeles son los de emisor y receptor, correspondientes a la esfera natural del ser humano, capaz de emitir y oír sonidos; en el segundo caso, el emisor y el receptor adquieren una dimensión social y pasan a ser denominados hablante y oyente respectivamente. Además, Briz añade que la figura de receptor es constante sea cual sea el papel comunicativo de dimensión social, ya que nadie puede dejar de oír. Es por eso que tanto el emisor de intervenciones fáticas, que perpetúan el turno del hablante, como el emisor de solapamientos, que pretende arrebatarle su turno, cumplen también el papel de oyentes. Desde nuestro punto de vista, también ocurre al revés: el hablante es capaz de oír estas intervenciones, por lo que cumple a la vez el papel de receptor.

2.3.3. Diálogos en WhatsApp

Según Briz et al. (2003, p. 29), el diálogo es la "unidad dialógica máxima definible en términos estructurales, limitada por una intervención iniciativa y por una intervención reactiva". Aunque basta con que se produzca una intervención iniciativa y una reactiva para dar lugar a un diálogo (es lo que se denomina diálogo mínimo), entre estas dos intervenciones se suele producir una combinación de intercambios encadenados. Estos autores afirman que el diálogo se define en términos estructurales, por lo que, al igual que en la intervención, no se atiende a criterios temáticos para su delimitación. Lo comparan brevemente con la secuencia, de carácter semejante al diálogo, pero que responde a factores relacionados con la progresión temática y con la coherencia y la cohesión de la conversación.

En Briz (2007) se completa la anterior definición de diálogo añadiendo una condición determinante que nos servirá de criterio de reconocimiento: los inicios y las reacciones que abren y cierran el diálogo han de ser aceptadas por los oyentes y, por lo tanto, han de ser turnos. Así pues, los diálogos se delimitan con una intervención-turno solo iniciativa, al principio, y otra intervención-turno solo reactiva, al final (Briz, 2007).

Briz (2007) nos ofrece, además del criterio estructural para reconocer los diálogos, otros dos indicios que suelen coincidir con el fin de un diálogo y el comienzo de otro: el cambio de tema aceptado por los intervinientes y el cambio, aumento o disminución de interlocutores en la escena de la conversación. En WhatsApp, esto último se puede aplicar únicamente y de manera muy clara a las conversaciones de grupo, donde no siempre están interactuando todos sus miembros.

2.3.4. Actos en WhatsApp

La última unidad que vamos a tratar son los actos. Briz et al. (2003, p. 31) dan la siguiente definición: "unidad estructural monológica, jerárquicamente inferior a la intervención, de la que es su constituyente inmediato, que posee las propiedades de aislabilidad e identificabilidad en un contexto dado". Además, se añaden dos marcas que suelen acompañar a todo acto: por un lado, el acto suele poseer valor modal completo, esto es, posee una única fuerza ilocutiva (pregunta, rechazo, etc.); por otro, el acto se caracteriza por constituir una unidad melódica, ya que tiene un contorno melódico propio. Esta última marca solo nos servirá en el análisis de nuestro corpus cuando la escritura así lo indique, es decir, cuando se emplee el uso de mayúsculas para indicar que se está gritando, cuando se utilicen emoticonos que puedan sugerir una entonación concreta de manera clara, etcétera.

En Briz et al. (2003) se ofrece una serie de pautas para identificar los actos. En primer lugar, se nos dice que son reconocibles atendiendo al contexto, por lo que han de aplicarse a cada ejemplo en particular, es decir, siguiendo criterios funcionales. No obstante, también se nos ofrecen dos índices lingüísticos de la presencia de actos que nos pueden ayudar en esta tarea: los segmentales y los suprasegmentales.

1. Los índices lingüísticos segmentales están compuestos por las siguientes marcas.

    1.1. Por un lado, por proformas o adverbios que funcionan aislados como actos.

1.2. Por otro lado, existen verbos que explicitan la fuerza ilocutiva del acto y que, por tanto, evidencien la existencia de dicha unidad.

1.3. También la presencia de elementos fóricos delimita generalmente dos actos: el del antecedente y el del elemento anafórico.

1.4. También podemos añadir el uso del estilo directo como inicio de uno o más actos.

1.5. Por último, dentro de los índices lingüísticos segmentales que nos ofrecen Briz et al. (2003), hemos de mencionar los marcadores discursivos y las conjunciones. En cuanto a los primeros, encontramos aquellos que, por su papel demarcativo, pueden bien constituir actos, bien ser un elemento más dentro de ellos.

2. Expuestos los índices lingüísticos segmentales, pasamos a tratar los suprasegmentales. Son aquellos relacionados con su delimitación prosódica de los actos. Parece que esto no nos va a servir para analizar nuestro corpus, ya que la prosodia es una característica única de la lengua oral real, pero quizá haya alguna marca propia de la conversación instantánea que se pueda identificar con rasgos prosódicos orales. En base a estos índices lingüísticos, Briz et al. (2003) clasifican diferentes tipos de actos: las estructuras acabadas que constituyen actos, por una parte, y, por otra, las estructuras aparentemente inacabadas que constituyen actos; dentro de estas distinguen los actos estratégicos (suspendidos o truncados) y los actos no estratégicos o truncados. Por último, Briz et al. (2003) presentan también las estructuras inacabadas que no constituyen acto.

2.1. En cuanto a las estructuras acabadas que constituyen actos, se nos ofrece, en primer lugar, la pausa como demarcación entre actos más o menos fiable.

Otro elemento que según Briz et al. (2003) hemos de tener en cuenta para identificar la existencia de un acto en la conversación oral es la presencia de una curva melódica completa. Esto es algo que, como analistas, no podemos medir en nuestro corpus de ninguna manera. Sin embargo, son los usuarios emisores de mensajes los que incluyen marcas escritas con el fin de hacer llegar al receptor la intención que subyace a esa curva melódica.

Asimismo, la interrogación retórica también puede constituirse como acto en ciertas ocasiones, siempre y cuando no esté matizando algo ya dicho en un segmento anterior. A pesar de esto, no existe ningún caso de interrogación retórica en nuestro corpus, ya sea esta acto en sí misma o parte de uno, lo que nos lleva a pensar que no suele ser muy utilizada por los usuarios de WhatsApp, quizá debido a que la falta de contexto físico podría hacer que no se interpretase como retórica, creando así confusión.

También de manera relacionada con las estructuras acabadas que constituyen actos, los elementos paralingüísticos como las risas nos sirven para identificar ciertas emisiones como actos.

2.2. Por otra parte, Briz et al. (2003) nos ofrece las estructuras aparentemente inacabadas que constituyen actos. Dentro de ellas, encontramos los actos estratégicos suspendidos, que no suelen encontrarse en WhatsApp por la falta de contexto físico y por temor por parte de los emisores a que se produzca un malentendido debido a la imposibilidad en muchas ocasiones de representar en un medio escrito una entonación que lo apoye.

3. Por último, Briz et al. (2003) incluye las estructuras inacabadas que no constituyen acto. Se refiere concretamente a estructuras que no se pueden aislar, como "reinicios, vacilaciones, pausas retardatarias, pausas léxicas, pausas oralizadas, o ciertos ascensos

o suspensiones entonativas de habla ligados a problemas externos a la comunicación" (Briz et al., 2003, pp. 44-45). De nuevo, sobra decir que ninguno de estos fenómenos se da en WhatsApp, aunque hay un fenómeno que, por ser propio de la conversación instantánea, no se incluye en ese listado; se trata de los errores cometidos con el teclado que hacen que se envíe información que el hablante interpreta como errónea, por lo que él mismo trata de corregir.

2.3.5. Solapamientos y estrategias de retroalimentación

La sucesión de turnos no siempre es ordenada en el español oral. Los solapamientos son característicos de nuestra habla informal y, al revés de lo que ocurre en otras culturas, suelen considerarse más descorteses los silencios entre intervenciones que los propios solapamientos. En las conversaciones de mensajes instantáneos encontramos algo similar, pero con peculiaridades derivadas de las diferencias del medio. Al no haber presencialidad, no es posible predecir el comportamiento de otros interlocutores, lo que favorece la simultaneidad de participaciones discrepantes. La única pista de que disponemos de la actividad de nuestros interlocutores, como se ha comentado en la introducción, son los denominados *check* y doble *check*, que nos avisan respectivamente de si nuestro mensaje ha sido enviado y de si el otro teléfono lo ha recibido. El cortometraje *Doble check* de Paco Caballero (2012) ilustra con humor la posible importancia de esta última información en aquellos casos en que no sepamos qué está haciendo la otra persona (es importante recalcar que el símbolo avisa de que el otro aparato lo ha recibido, lo que no implica que su dueño esté en ese momento mirando la aplicación de WA). Si estamos manteniendo una conversación con otra persona, el doble *check* nos señala que ya está leyendo nuestro último mensaje y, por lo tanto, podemos esperar una respuesta de manera inminente. Cabe señalar que las intervenciones no irrumpen en la conversación con la misma rotundidad que lo hacen en contextos orales. Podemos seguir completando nuestra intervención incluso si entre tanto aparece la de otra interlocutora. De hecho, podemos leerla a la vez que terminamos

la nuestra de modo que tenga un efecto en nuestras palabras, pero sin que signifique necesariamente su interrupción. Una consecuencia particular de esta circunstancia es la posibilidad de mantener secuencias temáticas entrelazadas.

Las estrategias de retroalimentación, fundamentales en las conversaciones orales, tienen una presencia mucho menor en los mensajes instantáneos. Esto se puede deber al coste de cada intervención puesto que, aunque ha habido una evolución importante de los teclados de los teléfonos móviles, el esfuerzo y el tiempo necesarios siguen siendo muy superiores al de una intervención hablada. No podemos olvidar tampoco que WA ha sustituido las conversaciones con SMS, que eran especialmente reducidas porque suponían un coste económico adicional al usuario. Las intervenciones dedicadas exclusivamente a confirmar que se está manteniendo la atención no son comunes y, al igual que ocurre oralmente, cuando aparecen, no suelen hacerlo con elementos verbales. Una herramienta típica de los mensajes instantáneos para estas funciones son los denominados emoticonos.

2.4. ESTRUCTURA INTERNA DE LAS INTERVENCIONES. ORTOGRAFÍA Y PROSODIA

La prosodia nos guía en el habla para segmentar el discurso en unidades significativas (Cresti y Moneglia, 2005; Alcántara, 2014). En la escritura, son las normas de puntuación las que nos ofrecen las claves para su segmentación. Los mensajes instantáneos, sin embargo, no heredan estos recursos de ninguna de las dos, sino que crean otros propios que tienen rasgos de ambas. Los mensajes en WA tienen los mismos signos de puntuación que nos ofrece la ortografía del español, pero con usos y funciones que no coinciden con los admitidos por la norma. Como señala Cassany (2012), las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han supuesto el fin del monopolio de la escritura normativa.

2.4.1. Puntuación prosódica

Como vemos en la mayoría de los ejemplos utilizados por Alcántara (2014), la ortografía de los mensajes se aproxima a menudo a la transcripción fonética. Observamos que se escribe *mu* por *muy* y *lia* por *liada*; también *ke* por *que*, *ai* por *ahí*, etc.

Este uso nos puede hacer pensar que la puntuación responde igualmente a un intento de transcribir los rasgos prosódicos presentes en la oralidad. Yus (2001) sigue a Werry (1996) para hacer una propuesta de este tipo advirtiendo que tanto los rasgos suprasegmentales principales (acento, cantidad y entonación) como los secundarios (ritmo, velocidad, tesitura) son sustituidos, en el chat, por alteraciones más o menos acusadas de la ortografía. Según Yus, esto se refleja en compensaciones tipográficas de las connotaciones vocales no verbales y deformaciones tipográficas debidas al deseo de expresar connotaciones de la pronunciación. A algo similar hace referencia Torres i Vilatarsana (2003) con el nombre de escritura ideofonemática, añadiendo al uso fonético de la ortografía el de ideogramas.

2.4.2. Emoticonos

Uno de los elementos más destacados visualmente de los mensajes son los conocidos como emoticonos. El nombre proviene del acrónimo en inglés *emoticon,* una mezcla de las palabras *emotion* (emoción) e *icon* (icono). En su origen, los emoticonos eran el único medio disponible para añadir gráficos a un mensaje. Puesto que la tecnología no permitía aún adjuntar imágenes o vídeos, se optó por *dibujar* elementos utilizando los caracteres del teclado. Se suele aceptar la fecha del 19 de setiembre de 1982 para el primer uso de un emoticono entre ordenadores, momento en que el informático Scott Fahlman mandó un correo electrónico en el que decía *Propongo la siguiente secuencia de caracteres para marcar las bromas: :-)* (Long, 2008). Obviamente este tipo de juegos tipográficos cuentan con un historial mucho más antiguo en los mundos analógicos del periodismo y de la poesía visual. Como su nombre indica, una de las funciones más frecuentes de los emoticonos es la de transmitir emociones o estados de ánimo. Los más clásicos son :(en representación de una cara triste y :) en la de

una cara sonriente (ambas tumbadas). Los aparatos actuales permiten gráficos y estos símbolos han sido sustituidos por imágenes sencillas que son las que encontramos en WA junto a varias docenas de otras caras y cientos de símbolos que, a estas alturas, incluyen una representación de lo más variopinta (desde manos haciendo gestos hasta animales, plantas, coches, banderas, etc.) que puede ampliarse mediante descarga.

2.4.3. Acrónimos y abreviaturas

De forma similar a lo que ocurre con los emoticonos, los usuarios frecuentes de WA consultados mencionan los acrónimos como posibles intervenciones completas. Sin embargo, este uso apenas aparece en nuestro corpus y, cuando lo hace, se toman prestados acrónimos típicos de los mensajes en inglés como LOL (*Laugh Out Loud*), WTF (*What The Fuck*) o OMG (*Oh My God*). Es posible que la percepción de que se usan con mayor frecuencia de la que encontramos realmente (el más utilizado es LOL con solo diez apariciones en todo el corpus) se deba precisamente a la influencia del inglés, donde su uso es normal (Baron, 2008). Los usos más comunes son las grafías *q* en lugar de *que*, *d* en lugar de *de*, *t* en lugar de *te* (1281 casos), *x* por *por* y *cn* por *con*.

Baron (2008) considera que es un uso marginal en inglés porque hay pocas palabras que se abrevien, pero es importante señalar que esas pocas palabras son algunas de las más frecuentes tanto en inglés (*bc* por *because*, *k* por *OK*, *y* por *why*, etc.) como en español.

CONCLUSIONES

Lejos de corromper el idioma, son el resultado de comunicarse de manera eficaz, rápida y barata a través de las pantallas (Crystal, 2001; Baron, 2008). La red conserva, publica y difunde esas producciones improvisadas, anormativas y privadas de escritura, que pasan a ser habituales para muchos internautas: la variedad normativa pierde el monopolio en el dominio público.

Torres y Vilasartana (2003) denomina ideofonemática esta transformación de la escritura convencional, que aprovecha los recursos del teclado para emular la transcripción fonética e incorpora símbolos e iconos para mostrar los sentimientos y las reacciones que en el cara a cara formulamos con gestos y expresiones faciales.

Los géneros que utilizan más este tipo de escritura son los sincrónicos, que exigen interacciones inmediatas e improvisadas, sin planificación ni revisión, en las que se teclea con rapidez.

La escritura entre adolescentes en contextos privados y ociosos representan el ejemplo más claro. Formulamos con Cassany (2012, p. 76) que "este tipo de escritura es una marca de identidad y evitarla sería una manera de (auto) excluirse". Las investigaciones sugieren que los jóvenes usan la escritura ideofonemática para construir una identidad personal en la red, para distinguir su escritura del resto, a modo de idiolecto. Concretamente, los chicos con más años de experiencia en enviar este tipo de mensajes de tipo ideofonemático obtenían mejores puntuaciones en test estándar de lectura, vocabulario y normativa. Las razones que justifican este hecho son (Cassany, 2012):

- Al leer y escribir mensajes de móvil se incrementa la exposición a la escritura.
- Se usa la escritura con audiencias reales, propósitos comunicativos y contextos variados, lo cual fomenta la metacognición.
- Al simplificar el texto con símbolos y elisiones se desarrolla la conciencia fonológica o el conocimiento y uso de la estructura fonética de las palabras y de su vinculación con las letras.
- Se estimula la creatividad lingüística.

Por ello, podemos concluir con Cassany (2012) que debemos considerar la escritura ideofonemática como un elemento más en el desarrollo letrado del sujeto contemporáneo. Precisamente, algunas de las características de las redes sociales virtuales son la brevedad y la inmediatez, motivo por el cual los jóvenes han adquirido agilidad y desenvoltura mediante el uso de la economía expresiva para mantener la comunicación y responder a los requerimientos de

los espacios virtuales. La espontaneidad con la que se relacionan los jóvenes es otra de las características, ellos se sienten libres para expresarse de forma escrita, utilizan imágenes y emoticones para animar sus mensajes. Se evidencia en estas expresiones que los jóvenes se sienten a gusto y se divierten en estos sitios, esto corrobora lo planteado por Lévy (2007, p. 103), pues "el gusto por las comunidades virtuales se fundamenta en un ideal de relación humana desterritorializada, trasversal, libre".

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara Plá, M. (2014). Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de wasap. *Estudios de Lingüística del Español, 35,* 223-242.

Almela Pérez, R. (2003). Inconsistencias de la oposición oral/escrito. *Oralia. Análisis del Discurso Oral, 6,* 63-88.

Baron, N. (2008). *Always On: Language in an Online and Mobile World*. Nueva York: Oxford University Press.

Briz, A. (1993). Los conectores pragmáticos en español coloquial (I): su papel argumentativo. *(Con)textos Lingüísticos,* 145-188.

Briz, A. (Coord.) (1995). *La conversación coloquial. (Materiales para su estudio).* Valencia: Universidad de Valencia.

Briz, A. (1998). *El español coloquial en la conversación. Esbozo de una pragmagramática*. Barcelona: Ariel.

Briz, A. (2000). Las unidades de la conversación. *RILCE. Revista de Filología Hispánica, 16,* 225-246.

Briz, A. (2004). Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación. En D. Bravo y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español* (pp. 67-92). Barcelona: Ariel Practicum.

Briz, A. (2007). Límites para el análisis de la conversación. Órdenes y unidades: turno, intervención y diálogo. *RILI. Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana* (9), 23-38.

Briz, A. et al. (2003). Un sistema de unidades para el estudio del español coloquial. *Oralia. Análisis del discurso oral, 6,* 7-61.

Cassany, D. (2003). La escritura electrónica. *Cultura y Educación, 15*(3), 239-251.

Cassany, D. (2006). *Tras las líneas: sobre la lectura contemporánea*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Cassany, D. (2011). Después de Internet. *Textos, 57,* 12-22.

Cassany, D. (2012). *En_línea: leer y escribir en la red*. Barcelona: Anagrama.

Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza editorial.

Cresti, E. y Moneglia, M. (2005). *C-Oral-Rom. Integrated Reference Corpora for Spoken Romance Languages*. Ámsterdam: John Benjamins.

Crystal, D. (2002). *El lenguaje en Internet*. Madrid: Cambridge University Press.

Ess, Ch. (2014). *Digital Media Ethics*. Cambridge: Polity Books.

García Arriola, J. (2014). *Análisis de un corpus de conversaciones en WhatsApp. Aplicación del sistema de unidades conversacionales propuesto por el grupo VAL.ES.CO* [Trabajo de Fin de Grado]. Universidade de A Coruña, A Coruña. Recuperado de http://hdl.handle.net/2183/13852

Katz, J. E. y Aakhus, M. A. (Eds.) (2002). *Perpetual Contact, Mobile Communication, Private Talk, Public Performance*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lavid, J. (2005). *Lenguaje y nuevas tecnologías*. Madrid: Cátedra.

Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La cultura en la sociedad digital*. Barcelona: Anthropos.

Long, T. (2008). *Sept. 19, 1982: Can't You Take a Joke ;-)*. Recuperado de http://www.wired.com/science/discoveries/news/2008/09/dayintech_0919

López Alonso, C. y Séré, A. (2003). *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*. Madrid: Biblioteca Nueva.

López Quero, S. (2003). *El lenguaje de los 'chats'. Aspectos gramaticales*. Granada: Port-Royal Ediciones.

Lucía, J. M. (2012). *Elogio del texto digital*. Madrid: Fórcola.

Sanmartín Sáez, J. (2007). *El chat. La conversación tecnológica*. Madrid: Arco/Libros.

Semprún, J. (2012). *Defensa e ilustración de la neolengua*. Alicante: Ediciones El Salmón.

Tascón, M. (2012). *Escribir en internet, guía para los nuevos medios y las redes sociales*. Madrid: Fundéu BBVA.

Torres i Vilasartana (2003). La llengua catalana en la comunicació a Internet: questió de codis. *Llengua i ús* (26), 77-82.

Werry, C. C. (1996). Linguistic and interactional features of Internet Relay Chat. En S. Herring (Ed.), *Computer-Mediated Communication. Linguistic, Social and Cross-Cultural Perspectives* (pp. 47-64). Ámsterdam. John Benjamins.

Yus, F. (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.

Yus, F. (2005). Attitudes and emotions through written text: The case of textual deformation in Internet chat rooms. *Pragmalingüística, 13*, 147-174.

Yus, F. (2007). *Estrategias interpretativas en los cibermedios. VIII ciclo de conferencias*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.

Yus, F. (2010). *Ciberpragmática. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.