

UNIVERSIDADE DA CORUÑA  
FACULTADE DE FILOLOXÍA  
GRAO EN ESPAÑOL: ESTUDOS LINGÜÍSTICOS E LITERARIOS



**ANÁLISIS DE UN CORPUS DE CONVERSACIONES EN  
WHATSAPP. APLICACIÓN DEL SISTEMA DE UNIDADES  
CONVERSACIONALES PROPUESTO POR EL GRUPO  
VAL.ES.CO.**

Manuel García Arriola

2014

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Intervenciones en WhatsApp.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Turnos en WhatsApp.....</b>	<b>16</b>
<b>4. Diálogos en WhatsApp.....</b>	<b>24</b>
<b>5. Actos en WhatsApp.....</b>	<b>38</b>
<b>6. Conclusiones finales.....</b>	<b>47</b>
<b>7. Referencias bibliográficas.....</b>	<b>50</b>

**Resumen:** En este trabajo aplicamos el sistema de unidades para el análisis de la conversación coloquial ofrecido por el grupo Val.Es.Co al corpus que hemos seleccionado compuesto por conversaciones en la aplicación móvil de mensajería instantánea WhatsApp. Se estudian las unidades de la intervención, del turno, del diálogo y del acto. Este proceso ayuda a comprender y a demostrar el alto grado de oralidad que existe en este tipo de interacciones que están cada vez más presentes en nuestras vidas.

## 1. Introducción

Nuestro trabajo fin de grado consistirá en el reconocimiento de las unidades de la conversación realizada por WhatsApp, para ello se seguirá el sistema propuesto por el grupo de investigación de la Universidad de Valencia Val.Es.Co. para el análisis de la conversación oral coloquial, dirigido por Antonio Briz Gómez. WhatsApp es el nombre comercial de un servicio de mensajería instantánea para dispositivos móviles. Se ha extendido tanto su uso que en la actualidad prácticamente ha sustituido a los SMS (Short Message System) que nos intercambiábamos hace un par de años por teléfono móvil.

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; Hernando García-Cervigón, 2012) y con el chat (Sanmartín Sáez, 2007: 22-51), por ejemplo.

Para acometer nuestro trabajo hemos partido de la hipótesis de que el sistema WhatsApp genera un tipo de conversación (cotidiana) coloquial caracterizada por lo que Crystal (2006: 26 y ss.) denomina *netspeak* ('habla de la red'). Una conversación es un tipo de discurso dialógico que, siguiendo a Briz (1998: 42; 2000: 51 y ss.), 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: 51) se precisa que «el rasgo pertinente y definidor de la conversación es la alternancia de turnos no predeterminada, no negociada previamente».

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 al 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. 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 escriturad; así pues, se habla de (*cfr.* Almela Pérez, 2003: 74-75, López Quero, 2010: 176, 193) 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: 19-24).

Para este trabajo hemos analizado un corpus compuesto por dieciséis grupos de conversaciones diferentes llevadas a cabo por distintos usuarios y tomadas de WhatsApp, con un total de 150 páginas. Todas corresponden a conversaciones entre dos personas, excepto una, que es una conversación grupal, y la longitud de cada una varía desde una página hasta veintinueve. Cada uno de estos conjuntos de conversaciones contiene las interacciones registradas a lo largo de periodos de tiempo que pueden llegar al año.

La diferencia de edad entre los hablantes es muy pequeña, tan solo de cuatro años, siendo los más jóvenes de 22 y el mayor de 26. Todos ellos pertenecen a la clase media, con un rango de estudios que van desde la formación obligatoria hasta la universitaria. La relación interpersonal que hay entre ellos es de amistad, con proximidad, empatía y afecto mutuo. Comparten un universo común formado por vivencias, acontecimientos, lugares, etc., ya que muchos de ellos son, además, compañeros de trabajo o de estudios.

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... No hay ningún caso en nuestro corpus en el que el tema de la conversación fuese un tema especializado.

Por todas estas razones concluimos 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 descripción del corpus nos da pie a explicar el método de trabajo seguido para la realización de este proyecto. Tras una pequeña reflexión sobre cómo estos nuevos medios de comunicación están no solo haciendo más fáciles nuestras vidas, sino también convirtiéndose poco a poco en una parte imprescindible de ellas (pensemos en nuestra forma de comunicarnos antes y después del teléfono, del teléfono móvil, del correo electrónico...), surgió la necesidad de clasificar y analizar este nuevo tipo de comunicación, el de la conversación instantánea en dispositivos móviles como es la que se produce en WhatsApp.

Después de recopilar y consultar una bibliografía previamente seleccionada, se confirmaron nuestras sospechas de que la conversación en este tipo de aplicaciones como WhatsApp tiene un altísimo componente de oralidad, que no tienen otros programas como el correo electrónico o incluso el chat. Por lo general, nuestro teléfono móvil está siempre con nosotros y, en él, la forma de relacionarnos con nuestros amigos y conocidos en cualquier momento.

Es por eso que decidimos aplicar la propuesta de las unidades conversacionales de Briz y el grupo Val.Es.Co. a un corpus que sacaríamos de nuestras propias conversaciones diarias. Asimilada la bibliografía básica necesaria para realizar este análisis, comenzamos a hacer una minuciosa búsqueda en nuestro corpus de cada una de las unidades con sus respectivos criterios de identificación. Esto nos permitió acotar las conversaciones más interesantes a nuestro propósito y descartar el resto. A esto siguió la laboriosa fase de anotación de los fragmentos escogidos. Una vez anotados, se comenzó un minucioso análisis de estas unidades.

En las líneas anteriores, hemos presentado nuestra hipótesis de trabajo, esto es, que la comunicación por Whatsapp es una conversación (cotidiana) coloquial no prototípica, y hemos explicado la composición de nuestro corpus y cuál ha sido nuestro método de trabajo. Es momento de retomar el objetivo de este trabajo fin de grado. Se trata, como hemos dicho, de aplicar a nuestro corpus de wasaps la tipología de unidades establecidas por Val.Es.Co. y las relaciones jerárquicas que las unidades contraen entre sí. Este trabajo descriptivo nos permitirá, además, ir estableciendo las diferencias entre la conversación por WhatsApp y la real oral, cara a cara.

La conversación es «la unidad máxima del análisis interaccional» (Briz, 2000: 53). Según Briz *et al.* (2003:13-14) 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 a sus unidades constituyentes. En el orden social se da cuenta de la consideración que los usuarios hacen de las intervenciones de los demás. Finalmente, el orden informativo atiende a la segmentación del texto aplicando criterios informativos; en nuestro trabajo no nos interesará este orden, por la modalidad escrita de nuestro corpus.

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 al 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 siguiente cuadro tomado de Briz *et al.* (2003: 14) se presentan organizadas todas las unidades:

<i>NIVEL</i>	<i>DIMENSIONES</i>			
	<i>ESTRUCTURAL</i>		<i>SOCIAL</i>	<i>INFORMATIVA</i>
Dialógico	diálogo	intercambio	Alternancia de turnos	
Monológico	intervención	acto	turno	subacto

En nuestro trabajo se expondrán en el orden que son presentadas 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: 47).

## 2. 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* (cfr. Briz, 2001: 53). 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 (cfr. Briz *et al.*, 2003: 17). Estas características serán desarrolladas a lo largo de este apartado.

Diremos, pues, que 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 (cfr. Briz *et al.*, 2003: 15). Solo podemos atender a la dimensión estructural de las intervenciones como criterio de reconocimiento en nuestro análisis, aunque también existen otros indicios que nos permitirán localizarlas y que, a pesar de no ser totalmente fiables para esta labor, tendrán un importante papel a la hora de clasificar en los diferentes subtipos. Los iremos viendo a lo largo de este apartado.

Para señalar cada una de las intervenciones en nuestro corpus, utilizaremos la inicial que identifica al hablante más la numeración correspondiente a la derecha que corresponde a cada intervención (M1, S1, M2, R1...). Seguimos, pues, parcialmente la forma de anotación del corpus oral que utiliza Briz (2007: 15-40). Hemos de destacar que, por defecto, a la izquierda de cada wasap se detalla el día, el mes, en ocasiones el año (dependiendo del teléfono móvil), así como la hora y los minutos en los que fue enviado.

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^)...He aquí, en (1), un fragmento de una conversación de grupo en el que aparece una intervención no verbal, que en este caso es una imagen, que provoca las risas del resto de interlocutores:

(1)

21/11/2012, 19:04 - LL: La morfología llega lejos chicos xD

21/11/2012, 19:05 - LL:

21/11/2012, 19:05 - RL: jajaja



21/11/2012, 19:05 - RL: que bueno!

21/11/2012, 19:35 - LB: Xddd me encanta

24/11/2012, 17:29 - MC: Jajaja qur es esi?

24/11/2012, 17:29 - MC: Eso\*?

24/11/2012, 17:29 - MC: Ahhh vale jajja

24/11/2012, 17:29 - MC: Como mola

En cuanto a su estructura, las intervenciones pueden ser clasificadas como continuas y discontinuas. Las primeras son aquellas que se atribuyen a un solo emisor y no han sufrido interrupciones, mientras que las discontinuas, aun siendo participaciones separadas y sucesivas del mismo emisor, son realmente una unidad. Se trata, por tanto, de una intervención interrumpida (*cf.* Briz *et al.*, 2003: 19). Ya comentábamos en las primeras líneas de este apartado que existían indicios que, sin ser del todo fiables, ayudaban a delimitar intervenciones y a definir sus subtipos. Algunos de esos indicios dados por Briz *et al.* (2003: 19-20) nos ayudan a identificar una intervención discontinua frente a las emisiones realmente distintas: la continuidad de la construcción sintáctica en ellas y el mantenimiento por parte del emisor de una misma fuerza ilocutiva junto con una única estrategia.

En principio, hemos partido de la hipótesis de que las intervenciones en WhatsApp equivalen cada una a un mensaje independiente identificable en la pantalla del dispositivo, por lo que se podría pensar que realmente no se dan casos de discontinuas en este medio, dado que sin solapamiento de intervenciones no parece haber interrupción posible. No obstante, el análisis del corpus demuestra la existencia de numerosos casos de intervenciones discontinuas interrumpidas por el propio emisor por diversas razones. Valgan los siguientes ejemplos para ilustrar esta particularidad:

(2)

04/11/2012, 19:07 - LL1: Luis mandí algo para el martes?  
04/11/2012, 19:07 - LL1: Mando\*  
04/11/2012, 19:12 - EG1: Hay q entregar dos esquemas de una carilla, de los textos q digitaliz y vimos en clase. Peo no dijo día de entrega fijo  
tb hay q leer el sueño ese de Octavio paz

Observamos en este ejemplo de conversación grupal las dos emisiones realizadas por LL. Nos equivocaríamos al pensar que, por causa de haber sido enviadas (o emitidas) en wasaps independientes, son intervenciones diferentes. El emisor trata de subsanar el error cometido en el primer mensaje (*mandí*) por temor a que no sea comprendido enviando inmediatamente después la corrección (*mando*), que marca con un asterisco. Podemos, pues, observar que la fuerza ilocutiva y la estrategia del emisor es la misma y que, por tanto, ambos mensajes están dentro de la misma intervención.

En el ejemplo (3) que viene a continuación, hay varios casos de intervenciones discontinuas. Por un lado, la intervención P2 aparece interrumpida por una mera cuestión de estilo: utiliza los diferentes mensajes para dar información fragmentada al receptor. De este modo, evita alargar el tiempo de espera de este y también centra su atención en el contenido de cada uno de ellos. No obstante, podemos ver que todo forma parte de una misma intervención gracias al mantenimiento de la fuerza ilocutiva y a la estrategia del emisor, que es, en este caso, proporcionar información acerca de quién va a participar en la actividad por la que preguntaba el interlocutor M. Además existe cierta continuidad en la construcción sintáctica (*Pue vamos con.pedro / Mj y yo fijo / Lo que.nose si ira Rudy*). Esta continuidad en la sintaxis es todavía más clara en la intervención también discontinua P3, donde el objeto indirecto léxico aparece separado del resto (*...se lo comento / A pedro*).

(3)

20 de mar., 12:11 - M1: Al final vais a ir a la france a por trapos?  
20 de mar., 14:02 - P1: De momento sii  
20 de mar., 14:02 - P1: Jijiji  
20 de mar., 14:03 - M2: Y quiénes vais?  
20 de mar., 14:03 - P2: Pue vamos con.pedro

20 de mar., 14:03 - P2: Mj y yo fijo  
20 de mar., 14:03 - M3: Quiero decir, hay sitio para mí??  
20 de mar., 14:03 - M3: Jjajaja  
20 de mar., 14:03 - P2: Lo que.nose si ira rudy  
20 de mar., 14:03 - P3: Pues nose marta  
20 de mar., 14:03 - P3: Si no va rudy se lo comento  
20 de mar., 14:03 - P3: A pedro  
20 de mar., 14:04 - M4: Vale 🤝 [Emoji que expresa acuerdo]  
20 de mar., 14:04 - P3: Haber que dice

Apuntábamos al comienzo de este apartado el hecho de que las intervenciones eran reacciones lingüísticas o las provocaban, lo cual quiere decir que son unidades articuladas en torno al concepto de reacción, que es entendido como marca estructural de esta unidad (*cfr.* Briz *et al.*, 2003: 17 y Briz, 2001: 53). Pues bien, hemos de decir que, atendiendo a este criterio, se distinguen tres tipos de intervenciones: iniciativas (*Ii*), reactivas (*Ir*) y la combinación de ambas, las reactivo-iniciativas (*Ir-i*).

### **Intervenciones iniciativas**

Son aquellas que provocan una reacción posterior. Dentro de estas encontramos las iniciativas directas, que piden una reacción explícita (se trata de enunciados interrogativos, imperativos o exhortativos, por ejemplo), y las iniciativas indirectas, que no requieren una respuesta adyacente y en las que, por tanto, la reacción no es tan predecible o esperable como en el tipo anterior (*cfr.* Briz *et al.*, 2003: 17-18). En las aplicaciones móviles de conversación instantánea como es WhatsApp encontramos estos subtipos del mismo modo que en la conversación oral real. Un ejemplo del primer subtipo es el que se expone a continuación, en JG1, en el que este emisor provoca una reacción en el receptor por medio de una intervención iniciativa directa:

(4)

1 de Feb, 17:42 - JG1: Dieguis  
1 de Feb, 17:42 - JG1: Al final te disfrazas o no??  
1 de Feb, 17:43 - DC1: supongo  
1 de Feb, 17:43 - DC1: jaja

Decíamos arriba que existían algunos indicios que nos ayudaban a identificar los diferentes tipos de intervenciones. Pues bien, Briz *et al.* (2003: 19) proponen una serie de marcas

lingüísticas, como son las interrogaciones o las exhortaciones en las intervenciones directas, como guía para la identificación de una intervención iniciativa y, por lo tanto, la reactiva que le sigue. Las marcas lingüísticas que nos ayudan a ver que JG1 es una intervención iniciativa directa —y que DC1 es una reactiva— son, en primer lugar, el uso del apelativo (*Dieguis*) para llamar la atención del receptor; en segundo lugar, el uso de una interrogativa directa marcada con dos signos de interrogación de cierre, lo que obliga al interlocutor a reaccionar de manera explícita; y, por último, la expresión de la disyunción *o no*, con la que el emisor insiste en que el receptor se decida (v. *NGLE* § 43.7e).

Por otro lado, el siguiente fragmento conversacional, (5), refleja lo dicho sobre la intervención iniciativa indirecta. En él vemos que MG en MG1 expresa su preocupación por la cantidad de trabajo que se le acumula para el mes de julio, a lo que LB parece no responder contando en LB1 su propia experiencia el año anterior. LB1 es una intervención iniciativa indirecta, pues sin requerir una reacción de manera explícita por medio de una pregunta, la provoca en MG2: al contar LB su experiencia anterior en la que salió con éxito de una situación difícil, MG se sorprende y comprende que a él le puede ocurrir lo mismo:

(5)

26 de may., 13:15 - MG1: Voy a flipar en julio  
26 de may., 13:15 - MG1: 😞 [*Emoji* que expresa preocupación]  
26 de may., 13:16 - LB1: Mira el año pasado tuve 7 para julio  
26 de may., 13:16 - LB1: Y aprobe 5  
26 de may., 13:16 - LB1: Jajajaja  
26 de may., 13:16 - MG2: Hostia  
26 de may., 13:16 - MG2: Pues eso me anima

### **Intervenciones reactivas**

Suponen una reacción a una intervención previa iniciativa y suelen darse en forma de respuestas, conformidades, valoraciones, excusas o concesiones. Las intervenciones reactivas se pueden dividir en las respuestas cooperativas, las respuestas evaluadoras, las respuestas fáticas y las intervenciones colaborativas (*cfr. Briz et al., 2003: 17-18*).

Las cooperativas son aquellas que se dan a partir de intervenciones iniciativas directas y son segundas partes de pares de adyacencia. Podemos ver una respuesta de este tipo en el ejemplo (4), en DC1.

Las respuestas evaluadoras responden a valoraciones de lo dicho previamente por otro interlocutor. A continuación, se ejemplifica este subtipo en SS2 y en SS3:

(6)

14 de jun., 15:33 - MG1: Pues yo al final quedé con concha  
14 de jun., 15:33 - MG1: Y con Álvaro  
14 de jun., 15:34 - MG1: Concha pasó de mí  
14 de jun., 15:34 - SS1: Qué?  
14 de jun., 15:34 - MG3: Estuvo un rato el primer día  
14 de jun., 15:34 - MG3: Luego qdo de llamarme  
14 de jun., 15:35 - MG3: Y nada  
14 de jun., 15:35 - SS2: Me parece fatal  
14 de jun., 15:35 - MG4: Me escribió el otro día poniendome  
excusas q se inventó  
14 de jun., 15:36 - MG4: O sea  
14 de jun., 15:36 - MG4: Me escribió ayer cuando ya estaba  
de camino  
14 de jun., 15:36 - MG4: A Coruña  
14 de jun., 15:36 - SS3: Pues será que no le apetecía quedar

Las respuestas fáticas sirven para confirmar los papeles comunicativos. Encontramos algunos ejemplos de este tipo en la conversación instantánea con las que el receptor confirma que lee los mensajes del emisor. En WhatsApp hay menos intervenciones de este tipo que en la lengua oral real, quizá por el esfuerzo que supone la inclusión de un carácter escrito. Encontramos dos ejemplos en el siguiente fragmento, en MG1 y SS2:

(7)

25 de jun., 15:16 - SS1: Lo único que no me gusta es que no  
me pagan hasta el lunes  
25 de jun., 15:17 - SS1: Pero no pasa nada porque apenas  
gasto dinero por la Sena a  
25 de jun., 15:17 - SS1: Semana  
25 de jun., 15:17 - MG1: Ya

25 de jun., 15:18 - MG2: Bueno ya hablamos  
25 de jun., 15:18 - MG2: Q voy a bajar a la playa  
25 de jun., 15:19 - SS2: Ok

Por último, las intervenciones colaborativas se dan cuando el interlocutor completa la intervención de otro. Estas intervenciones suelen ser comunes en la conversación oral cara a cara, pero no parecen serlo en WhatsApp: desde nuestro punto de vista, se debe principalmente a que no son necesarias. Las intervenciones previas aparecen casi siempre cerradas y no dan pie a la colaboración por parte del otro interlocutor.

### **Intervenciones reactivo-iniciativas**

Son la combinación de ambas y suponen la situación más común dentro de la conversación (*cf.* Briz *et al.*, 2003: 18-19). Estas intervenciones en sí dan lugar a un intercambio, cuyo ejemplo prototípico es el par adyacente, producto de dos hablantes que intervienen a causa de una relación de pertinencia condicional como es la invitación-aceptación, petición-negativa, saludo-saludo... (*cf.* Briz, 2001: 54). Briz (2007: 23) señala que dentro de ellas encontramos a su vez simples, cuando la parte de la emisión reactiva y la iniciativa no son independientemente reconocibles, y complejas, cuando sí lo son. Apliquemos lo expuesto al siguiente ejemplo, (8), cuyo comienzo ya se ha mostrado antes en (5):

(8)

26 de may., 13:15 - MG1: Voy a flipar en julio	
26 de may., 13:15 - MG1: 🙄 [Emoji que expresa preocupación]	<b>Ii</b>
<hr/>	
26 de may., 13:16 - LB1: Mira el año pasado tuve 7 para julio	
26 de may., 13:16 - LB1: Y aprobe 5	<b>Ir-i</b>
26 de may., 13:16 - LB1: Jajajaja	
<hr/>	
26 de may., 13:16 - MG2: Hostia	
26 de may., 13:16 - MG2: Pues eso me anima	<b>Ir-i</b>
<hr/>	
26 de may., 13:16 - LB3: Este año tengo 5	<b>Ir-i<sup>1</sup></b>

<sup>1</sup> La intervención LB3 es una reacción provocada por MG1, y a su vez es iniciativa por intentar provocar otra reacción en MG. No obstante, LB desiste de su intento y continúa con el intercambio MG2-LB4, quedando LB3 fuera del diálogo (el término diálogo será extensamente tratado en el apartado siguiente).

---

para julio, y a dos ya no me presento que las  
dejo para el año

---

26 de may., 13:16 - LB4: Claro tío

26 de may., 13:16 - LB4: Tu en junio vete  
mirando poco a poco

**Ir-i**

26 de may., 13:17 - LB4: Pero sin estred

26 de may., 13:17 - LB4: Estres\*

---

26 de may., 13:17 - MG3: 🤝 [Emoji que  
expresa acuerdo]

26 de may., 13:17 - MG3: Yo no sé lo que es  
eso

**Ir-i**

26 de may., 13:17 - MG3: 😊 [Emoji de  
meditación/tranquilidad]

---

26 de may., 13:18 - LB5: Jajajaja

26 de may., 13:18 - LB5: Mejor

**Ir**

Podemos observar de manera muy clara en este ejemplo una sucesión de intervenciones desencadenadas por la intervención iniciativa MG1 y que se cierran con la intervención reactiva LB5. Podemos identificar dos intervenciones reactivo-iniciativas simples en LB1 y en MG2, las cuales son reacciones a las intervenciones MG1 y LB1 respectivamente y, a su vez, iniciadoras de las reacciones MG2 y LB4 respectivamente. La particularidad de estas dos intervenciones iniciativo-reativas es que son simples, pues un mismo enunciado en cada una de ellas provoca una reacción, o sea, es un inicio y a la vez es en sí mismo una reacción.

Somos capaces de notar, por otro lado, que las intervenciones LB4 y MG3 —que son reactivo-iniciativas ligadas, la primera, a MG2 y MG3, y, la segunda, a LB4 y LB5— son complejas, ya que están compuestas, por una parte, de enunciados que reaccionan a la intervención anterior y, por otra, de otros que inician la siguiente: **R** *Claro tío* // **I** *Tu en junio vete mirando / Pero sin estred / Estres\**; **R** 🤝 [Emoji que expresa acuerdo] // **I** *Yo no sé lo que es eso* / 😊 [Emoji que expresa tranquilidad o meditación].

### 3. Turnos en WhatsApp

Briz define turno como la «unidad social, responsable de la progresión conversacional, caracterizada por ser un lugar de habla relleno con emisiones informativas aceptadas por los interlocutores mediante su atención manifiesta y simultánea» (2003: 20). 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: 26) propone en sus anotaciones del corpus oral de Val.Es.Co.

Veamos un fragmento de conversación grupal en la que un emisor (en este caso RL) realiza una intervención iniciativa con la que pretende hacerse con el turno; sin embargo, no lo consigue, pues el resto de interlocutores no le presta atención. MG, casi tres horas después, emite una intervención que sí se convierte en turno al ser aceptada por LL:

(9)

4 de feb, 14:46 - RL1: Ya estan las notas d literatura  
4 de feb, 14:46 - RL1: <Archivo omitido> [Fotografía del listado de notas]  
5 de feb, 17:32 - 1MG1: <Archivo omitido> [Fotografía de un poema]  
5 de feb, 17:32 - 1MG1: Esto estaba en el despacho de Marisa  
5 de feb, 17:32 - 1MG1: Un poema q le escribieron  
5 de feb, 17:33 - 1MG1: 😄 [Emoji que representa risas]  
5 de feb, 19:31 - 2LL1: Jajajaja  
5 de feb, 19:31 - 2LL1: Eso es amour ❤️ [Emoji de un corazón]

Briz *et al.* (2003: 21-22) 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 arrebatarse 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.

En nuestro estudio seguiremos con la terminología de Briz para referirnos a los papeles comunicativos. Aunque en este medio los usuarios generalmente no usan la voz ni el oído como forma de comunicación, creemos que es adecuado utilizar los términos *emisor/receptor* y *hablante/oyente*, puesto que, como expusimos en la introducción, §1, este código escrito tiene mucho de oralidad y, como hemos visto en los ejemplos, sus usuarios tratan de expresar el lenguaje oral con la mayor fidelidad que el medio les permite.

Briz *et al.* (2003: 23-24) ofrece una serie de criterios que nos ayudarán a reconocer el turno en nuestro análisis. El primero se aplica «hacia adelante», en pares adyacentes, como, por ejemplo, en los que el turno se identifica con la primera parte e incide en el contenido de la segunda: pregunta-respuesta, saludo-saludo, despedida-despedida, etc. Un ejemplo es el siguiente:

(10)

16 de jun., 18:25 - 1MG1: <Archivo omitido> [Fotografía de MG con su traje nuevo]

16 de jun., 18:27 - SP1: Que elegante

16 de jun., 18:27 - 1MG1: <Archivo omitido> [Fotografía de MG con su traje nuevo]

16 de jun., 18:27 - SP1: No te va a conocer ni tu madre

16 de jun., 18:27 - 1MG1: En esta última se ve mejor el color de la camisa

16 de jun., 18:27 - 2SP2: Es la camisa de zara men, no?

16 de jun., 18:29 - 3MG2: Sí

16 de jun., 18:30 - 3MG2: De Zara home

Se puede ver en el ejemplo (10) cómo en la intervención 2SP2 el hablante SP cumple la primera parte del par adyacente pregunta-respuesta con el marcador interactivo *no?*, muy

frecuente en el lenguaje oral coloquial y que indica el fin de turno para dar paso al siguiente, que es 3MG2.

El segundo criterio presentado en Briz *et al.* (2003: 23-24) es el que se aplica «hacia atrás». En este tipo de casos, deberemos detenernos en marcas lingüísticas que nos indiquen de alguna manera que el oyente acepta la intervención anterior y la convierte en turno. Estas son las marcas lingüísticas que da Briz para reconocer turnos:

- a) Los marcadores del discurso que inician la segunda intervención expresando acuerdo o desacuerdo con la primera.

(11)

22 de mar., 15:45 - 1P1: Marta!!  
22 de mar., 15:45 - 1P1: Vamos en el clio  
22 de mar., 15:45 - 1P1: Pedro no puede venir  
22 de mar., 15:45 - 1P1: Asi que vamos mj tu y yo!!  
22 de mar., 16:09 - 2M1: Pues ya mañana hablamos de cómo hacemos  
22 de mar., 16:20 - 3P2: Siii!!!

En este ejemplo, la intervención 2M1 constituye turno al ser atendida en 3P2. Sin embargo, lo interesante de aquella intervención es que pone fin a la intervención anterior convirtiéndola en turno al comenzar el con conector consecutivo *pues* (v. Martín Zorraquino y Portolés Lázaro, 1999: 4099 y ss.), que indica acuerdo con P.

- b) La reformulación, la matización o la adición de información en la segunda intervención de un tema referido en la primera. Esta continuidad temática que se crea es reconocible en la continuación sintáctica de enunciados no acabados en el turno anterior, en las referencias pronominales a aspectos tratados en el turno previo así como las elipsis utilizadas de la misma manera, y en la repetición léxica de elementos del anterior turno.

Ya dijimos más arriba, en el apartado dedicado a la intervención, que en nuestro corpus de WhatsApp no se registran casos en los que un interlocutor complete el enunciado del otro. No obstante, observamos algún caso en el que se matiza o se

amplía lo que el emisor ha dicho convirtiendo, así, la intervención previa en turno. Veamos el ejemplo (12):

(12)

20 de mar., 14:04 - 1M1: Cuándo iríais  
20 de mar., 14:04 - 3P1: Es que cinco en el coche es demasiado  
20 de mar., 14:04 - 1M1: ?  
20 de mar., 14:04 - 4M2: Ya ya  
20 de mar., 14:04 - 2P2: Iriamos el jueves  
20 de mar., 14:04 - 4M2: Luego las bolsas y eso  
20 de mar., 14:04 - 6M3: Bueno tú me dices  
20 de mar., 14:05 - 5P3: Por eso  
20 de mar., 14:05 - 7P3: Ya te comento  
20 de mar., 14:05 - 8M4: Vale!!<sup>2</sup>

Acabamos de ver cómo en 4M2 se amplía la información que aporta P en 3P1. De esta manera, esta última intervención se convierte en un turno. Parece haber una continuidad sintáctica, la estrategia en 3P1 queda mantenida en 4M2 y, desde luego, el tema —que es la falta de espacio en el coche— prosigue.

Las referencias pronominales a aspectos tratados en el turno previo, así como las elipsis también son utilizadas en la conversación instantánea en teléfonos móviles. Observemos lo que ocurre en el ejemplo (13):

(13)

08/11/2012, 21:13 - 1YM1: IMG-20121108-WA0000.jpg  
(archivo adjuntado) [Fotografía de ambos interlocutores durante un viaje]  
08/11/2012, 21:53 - 2MG1: Jajajaj  
08/11/2012, 21:54 - 2MG1: Eso es de cuando fuimos a Galicia no?  
08/11/2012, 21:54 - 3YM2: sii jjj

---

<sup>2</sup> Vemos en este fragmento que los turnos no siguen un orden lógico. Esto se debe bien a que los interlocutores envían mensajes al mismo tiempo, bien a que el momento de recepción del que los lee está ligeramente desfasado. Al quedar escritos, los usuarios pueden emitir intervenciones reactivas a iniciativas que quedaron atrás sin ser atendidas.

08/11/2012, 21:54 - 4MG2: No lo enseñes por ahí

En este ejemplo, MG hace referencia a un elemento extraverbal, una foto en este caso, que se constituye como turno en 1YM1. La referencia anafórica a la intervención-turno de YM la consigue mediante el pronombre demostrativo *eso* (en 2MG1) y mediante el pronombre átono *lo* (en 4MG2).

Por último, hay que mencionar la repetición léxica de elementos del anterior turno como criterio para delimitarlo. En WhatsApp, esto no se suele dar muy a menudo al aparecer el elemento anterior susceptible de ser repetido en la propia pantalla del dispositivo. A pesar de ello, algún caso hemos encontrado en nuestro corpus. Veamos el ejemplo (14):

(14)

9 de ene, 13:03 - 1M1: Estáis alguien aquí chapando?

9 de ene, 13:39 - 2L1: Bueno, tanto como chapando...

Más bien una lectura comprensiva a fondo xd

9 de ene, 13:39 - 3L2: Vais a miraros todos los artículos para mañana?

9 de ene, 14:20 - 4M2: Uy sí

9 de ene, 14:20 - 4M2: Jajajaj

En 2L1 se repite la palabra *chapando* que, junto con otros elementos que aparecen aquí y que ya se han explicado más arriba, permite reconocer a 1M1 como turno.

En su apartado dedicado a la cesión o toma de turno, Briz *et al.* introducen los lugares de transición pertinente (LTP) como «indicios de que el hablante ha finalizado su turno», los cuales «regulan el acceso a la palabra y a la sucesión fluida de turnos» (2003: 25-26). Los elementos que suelen aparecer como señalizadores de estos lugares son los siguientes:

- a) Las pausas, los silencios, la finalización de estructuras sintácticas y, en especial, la entonación descendente. Obviamente, para nuestro análisis solo podemos servirnos de la finalización de estructuras sintácticas para marcar la transición de turnos, ya que la entonación no existe. Las pausas o «silencios» en los wasaps, por su parte, no han de valorarse como las de la conversación oral real, pues medir su duración precisa es complicado —no se registran los segundos en los que son emitidas las

intervenciones— y, desde nuestro punto de vista, no siempre son indicio de una cesión de turno, pues las razones que los provocan pueden ser de numerosos tipos (las distracciones externas, las distracciones propias del dispositivo como atender a una llamada o a otros wasaps, etc.). Veamos un ejemplo de LTP asociado al fin de una construcción sintáctica en el ejemplo (15), en A1 y en A2:

(15)

19 de Ene, 16:30 - 1A1: José no puedo ir d ronda xk  
habiamos kedao con los chicos d nochevieja en los  
tigres y no me acordaba

19 de Ene, 16:39 - J1: Ok tranqii

19 de Ene, 16:39 - 2A2: Por la tarde vais hacer algo

19 de Ene, 16:39 - 2A2: ??

19 de Ene, 16:40 - 3J2: Yo no

- b) Los marcadores de carácter fático que, como ya hemos visto en el ejemplo (7), en MG1 y SS2, marcan el final de una intervención reactiva y, por lo tanto, son susceptibles de marcar una cesión de turno.
- c) Los alargamientos vocálicos, la entonación suspendida y los reinicios también funcionan como LTP en la conversación oral, pero de nuevo la entonación no nos sirve en el medio que nos estamos moviendo. De la misma manera, los reinicios no se dan en WhatsApp por la planificación que requiere este medio escrito y los alargamientos vocálicos, aunque suelen ser emulados en alguna ocasión, por diversas causas y siempre dependiendo del estilo de cada usuario, no parece haber apenas casos en los que funcionen como LTP.
- d) Por otro lado, tenemos las alusiones hacia el oyente, que es elegido para ocupar el lugar de nuevo hablante. Estas alusiones vienen dadas por preguntas directas, vocativos, etcétera. En el análisis del siguiente ejemplo de conversación en grupo se ven claros estos LTP:

(16)

04/12/2012, 16:00 - 1EG1: Donde estas Mario?

04/12/2012, 16:00 - 2MG1: Cafetería

04/12/2012, 16:00 - 2MG1: Y vos?

04/12/2012, 16:01 - 3EG2: Yo en la biblio pero ahora viene Rebeca y vamos sala estudios te aviso de camino?  
04/12/2012, 16:02 - 4MG3: Si

En este último ejemplo se puede identificar el vocativo *Mario* en EG1 como LTP para dar pie al turno que se crea en MG1 y que termina con el pronombre personal *vos*, referente a EG.

- e) Por último, es importante destacar los emoticonos como fin de turno. Ya decíamos más arriba que en WhatsApp no es posible analizar de ninguna manera el uso de las pausas, los alargamientos vocálicos o la entonación por ser características exclusivas únicamente de la conversación oral real. Sin embargo, existe una herramienta muy útil en aplicaciones de conversación instantánea de carácter extraverbal que nos puede servir de ayuda a la hora de delimitar los turnos. Son los ya mencionados *emoji*, emoticonos y verticonos, además de las risas (los «jajás»). Estos elementos tienen, por supuesto, otras funciones además de esta (atenuadores, intensificadores...), pero marcan en muchas ocasiones los llamados LTP. Esto se ilustra en el ejemplo (17):

(17)

9 de feb., 21:13 - 1ML1: A las 11 no?  
9 de feb., 21:13 - 2MG1: Sí  
9 de feb., 21:13 - 2MG1: Por mí bien  
9 de feb., 21:14 - 3ML2: Vale pues quedamos asi  
9 de feb., 21:14 - MG3: 🙌 [Emoji que representa aprobación de lo dicho]  
9 de feb., 22:54 - 4MG4: Cuando lleguéis me avisas y bajo  
9 de feb., 22:54 - 4MG4: Q no quiero esperar yo solo con estas pintas  
9 de feb., 22:54 - 4MG4: 😬🙏 [Emoji de risa nerviosa + Emoji que representa súplica]  
9 de feb., 23:00 - 5ML3: Estams llegando  
9 de feb., 23:00 - 5ML3:En 5 minutos cm mucho jaja  
9 de feb., 23:02 - 6MG5: Ok

Encontramos un primer *emoji* en MG3, que está utilizado como respuesta a lo dicho en ML2, aportando a esta intervención el valor de turno, y su función entraría dentro de las respuestas fáticas, ya que puede equivaler a *de acuerdo*, *vale* u *o.k.* Este *emoji* marca, pues, un LTP. Por otra parte, en el tercer wasap de MG4 encontramos dos *emoji* que atenúan la orden dada en el primer wasap de esta intervención; especialmente el último refleja explícitamente la intención comunicativa (a pesar de aparecer en forma de enunciativa o aseverativa afirmativa, es en realidad, en cuanto acto verbal, una petición o súplica). Esta es una manera de poner punto final a esta intervención-turno, pues los *emoji* aquí son el remate que comunica la estrategia ilocutiva del hablante. Finalmente, el «jaja» que se utiliza al final de ML3 también sirve, además de atenuador, de LTP que marca final de turno y provoca la respuesta fática MG5.

#### 4. Diálogos en WhatsApp

Según Briz *et al.*, el diálogo es la «unidad dialógica máxima definible en términos estructurales, limitada por una intervención iniciativa y por una intervención reactiva» (2003: 29). 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 (2006: 49 y 2007: 26) 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 (*cfr.* Briz, 2007: 19-25). Veremos, a lo largo de este apartado, casos tomados de nuestro corpus en los que se mostrarán estos límites.

En nuestros ejemplos utilizaremos, como ya venimos haciendo a lo largo del trabajo, el sistema de anotación de Briz (2007: 26). Sin embargo, para clasificar las intervenciones como *iniciativas (Ii)*, *reactivas (Ir)* o *reactivo-iniciativa (Ir-i)*, llevaremos a cabo alguna modificación con el fin de adecuar las convenciones al corpus de WhatsApp. Dado que en este tipo de mensajería hay un gran número de intervenciones discontinuas que se entrecruzan, pondremos únicamente una etiqueta para cada intervención, con independencia de los wasaps que la constituyen; para ello colocaremos la indicación en el margen izquierdo a la altura de la primera parte de la intervención discontinua.

Como ha ocurrido en otras unidades del discurso oral, Briz (2006: 50 y 2007: 25) 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.

Veamos un ejemplo de conversación en el que el cambio de tema coincide con el fin de un diálogo e inicio del siguiente. En el ejemplo (18) los tópicos son, en el primer diálogo, la visión de futuro que tuvo R al descargar la aplicación Instagram; en el segundo diálogo, lo que le cuesta a M empujar columpios; y, en el último, lo dura que ha sido la semana para M y sus planes para el fin de semana:

(18)

## DIÁLOGO 1

27 de jun., 21:18 - 1R1: Tía

27 de jun., 21:19 - 1R1: Michelle Obama tiene  
instagram

27 de jun., 21:19 - 1R1: 😊 [Emoji que expresa  
emoción]

**Ii**

27 de jun., 21:20 - 1R1: Cada vez tengo más  
claro q soy una adelantada a mi época

27 de jun., 21:20 - 1R1: 😊 [Emoji que  
expresa orgullo]

---

27 de jun., 21:20 - 2M1: Jajaja que dices?

27 de jun., 21:20 - 2M1: Por qué eres una  
adelantada?

**Ir-i**

27 de jun., 21:21 - 2M1: No pillo la relación  
entre el instagram de michelle obama y tu  
modernidad

---

27 de jun., 21:21 - 3R2: Porque yo tuve  
instagram antes q la mayoría de la gente a la  
q sigo ahora

**Ir-i**

---

27 de jun., 21:22 - 4M3: Jajajajajajajajja

**Ir-i**

---

27 de jun., 21:22 - 3R2: Incluida Michelle  
Obama

---

27 de jun., 21:22 - 4M3: Instagram existía  
por lo menos 2 años antes de que tú te  
comprases tu primer smart phone

27 de jun., 21:22 - 4M3: 😏 [Emoji que expresa  
burla]

---

27 de jun., 21:23 - 5R3: Pero yo ya lo conocía

**Ir-i**

---

27 de jun., 21:23 - 5R3: Y aún así lo tg antes  
de muchq gente a la q sigo

27 de jun., 21:23 - 5R3: 😞 [Emoji que expresa  
cierta molestia]

---

27 de jun., 21:24 - 6M5: Me alegro mucho por  
ti

**Ir**

## DIÁLOGO 2

27 de jun., 21:24 - 1R1: Qué tal se te dan  
los columpios?

**Ii**

---

27 de jun., 21:24 - 2M1: Bien, me duele la  
muñeca de empujar todo el rato

27 de jun., 21:25 - 2M1: Además son de estos  
columpios modernos de seguridad que sólo se  
mueven si los empujas todo el rato

**Ir-i**

27 de jun., 21:25 - 2M1: Se paran solos

27 de jun., 21:25 - 2M1: Y están súper duros

---

27 de jun., 21:25 - 3R2: Pobre

**Ir**

## DIÁLOGO 3

27 de jun., 21:25 - 1M1: Hoy ha sido un día  
larguísimo

27 de jun., 21:26 - 1M1: Menos mal que mañana  
el niño está todo el día en la guardería

27 de jun., 21:26 - 1M1: Y a última hora de  
la tarde se van

**Ii**

27 de jun., 21:26 - 1M1: Y estoy sola todo el  
fin de semana

27 de jun., 21:26 - 1M1: 🎉🎊🎈 [Emoji de  
fiesta que expresan alegría]

---

27 de jun., 21:26 - 2R1: Al final no vas?

**Ir-i**

---

27 de jun., 21:27 - 3M2: Niño

**Ir-i**

---

27 de jun., 21:27 - 3M2: No no	
27 de jun., 21:27 - 3M2: Me quedo aquí	
27 de jun., 21:28 - R2: Bueno así descansas de todos	<b>Ir</b>
27 de jun., 21:28 - 3M2: Además van cerca de Londres y yo ya estuve el fin de semana pasado	
27 de jun., 21:28 - 3M2: Y fijo que no hacen turismo	
27 de jun., 21:28 - 4R3: 🙌 [Emoji que expresa aprobación]	<b>Ir</b>
27 de jun., 21:28 - 3M2: Me voy a quedar aquí y hacer el vago	
27 de jun., 21:29 - 3M2: Ojalá que haga sol el fin de semana para tomar el sol en el jardín	
27 de jun., 21:29 - 3M2: ☀ [Emoji de un sol]	

### Diálogos mínimos

Como se indicaba arriba, los diálogos mínimos están constituidos por un único intercambio, esto es, por una intervención-turno iniciativa y su reactiva correspondiente. Es muy complicado encontrar un diálogo mínimo independiente en WhatsApp. Nos dice Briz (2007: 16-18) que este tipo tiene lugar en la conversación oral real con muy poca frecuencia y se identifica con intercambios formados por pares adyacentes como saludo-saludo, petición-aceptación, invitación-negativa... (*cfr.* Briz, 2001: 54). Las situaciones que requieren el uso de pares de adyacencia por parte de los interlocutores son aún menos comunes en la conversación instantánea en dispositivos móviles.

Los pares mínimos más interesantes de nuestro corpus son los dos únicos que aparecen fuera de lo que Briz (2006: 68 y 2007: 30) denomina *diálogo marco* (*v. infra* «Tipos de diálogo constituyentes de una conversación»). El primero que vamos a comentar no es un diálogo independiente —es el quinto de la conversación (21)— y el segundo (19) sí lo es. El penúltimo de la conversación (21) nos parece que tiene una ubicación lógica, pues la conversación comienza a decaer y cada vez son menos las intervenciones reactivo-iniciativas y más las reactivas que se producen. JG intenta prolongar el tema, pero DC no está interesado

y quiere acabar la conversación, de modo que DC va realizando cada vez más intervenciones reactivas (diálogo 4: 4DC3, diálogo 5: 2DC1, diálogo 6: 4DC3...) paralizando así el ritmo de la conversación. Consecuentemente, no es de extrañar que uno de los últimos diálogos se haya acortado hasta el punto de convertirse en mínimo. Por su parte, el otro intercambio, el (19), podría ajustarse al tipo petición-aceptación: la intervención-turno 1LB1 manifiesta una obligación (ambos interlocutores han de recoger los regalos que se encuentran en el local) en forma de enunciado exhortativo, que podría interpretarse también como una petición implícita al oyente, quien la acepta.

(19)

### DIÁLOGO 1

4 de abr, 12:15 - 1LB1: Lau

4 de abr, 12:15 - 1LB1: Salgo a la 1

4 de abr, 12:15 - 1LB1: Y bajo contigo

**li**

4 de abr, 12:15 - 1LB1: Hay que pasar por el  
local que estan los regalos

---

4 de abr, 12:15 - 2LL1: Okeey

**Ir**

Lo dicho arriba sobre el ejemplo (19) da pie a observar con detenimiento los pares de petición-aceptación independientes en WhatsApp. Son muy infrecuentes, y esto se debe a que los interlocutores no están cara a cara, por lo que normalmente hacen falta más de dos intervenciones para asegurar que todas las partes han recibido y procesado el mensaje y que están o no de acuerdo. Es por esto que en la mayoría de las ocasiones hay una intervención final que remata el par previo y esta suele tener carácter fático; pueden ser verbales como *vale, o.k., de acuerdo...* o visuales, como los emoticonos con valor kinésico, que representan el gesto de aprobación: 👉, 🤞, 🙌... El diálogo (20) ejemplifica perfectamente lo explicado.

(20)

### DIÁLOGO 1

9 de feb., 22:54 - 1MG1: Cuando lleguéis me  
avisas y bajo

9 de feb., 22:54 - 1MG1: Q no quiero esperar  
yo solo con estas pintas

**li**

9 de feb., 22:54 - 1MG1: 😂🙏 [Emoji de risa nerviosa + Emoji que representa súplica]

---

9 de feb., 23:00 - 2ML1: Estams llegando

9 de feb., 23:00 - 2ML1: En 5 minutos cm mucho **Ir-i**  
jaja

---

9 de feb., 23:02 - 3MG2: Ok **Ir**

En (20) existe una petición en 1MG1 que es respondida en 2ML1, y hay una respuesta fática en 3MG2, que sirve para confirmar que se ha recibido y procesado la respuesta de ML y que, además, cierra diálogo. En conclusión, las observaciones hechas a partir de los ejemplos anteriores nos llevan a pensar que el diálogo mínimo independiente más frecuente en WhatsApp es el intercambio constituido por tres intervenciones: iniciativa, reactivo-iniciativa y reactiva.

Resta por tratar el diálogo mínimo compuesto por dos saludos. Hemos comprobado que en WhatsApp no existe de manera independiente por no haber lugar a ello. Observamos cómo en la conversación oral cara a cara surgen ocasiones en las que se utilizan intercambios del tipo saludo-saludo, por ejemplo, con un conocido con el que nos cruzamos por la calle. Sin embargo, la finalidad de las conversaciones en WhatsApp no es esa, sino que es entablar una comunicación más compleja en la que se tratan temas de manera más extensa. Con todo, veremos más adelante, en el siguiente subapartado, que sí encontramos algún intercambio saludo-saludo dentro de los llamados *diálogos-marco*.

### **Tipos de diálogo constituyentes de una conversación**

Briz (2007: 18) distingue tres tipos de diálogos que se dan en la conversación oral cara a cara. Esta clasificación atiende a la centralidad estructural e informativa de cada diálogo desempeñada dentro de una conversación, y son diálogos-marco, diálogos-cuerpo o centrales y diálogos-laterales. La centralidad estructural o informativa viene dada por la cantidad de intervenciones reactivo-iniciativas que encontramos en cada diálogo.

#### Diálogos-marco

Los diálogos-marco son caracterizados por Briz bien de apertura bien de cierre, según sean de saludo o de despedida, respectivamente. Son marco por aparecer en la conversación oral cara a cara al principio y al final del diálogo denominado *diálogo-cuerpo*, en el que se centraliza la

información. En el caso de WhatsApp, se ha podido observar en un análisis exhaustivo de nuestro corpus que no hay ningún caso en el que se presenten el marco de apertura y el de cierre en una misma conversación. Hemos comprobado, además, que las motivaciones que llevan a los interlocutores a utilizar los pares mínimos que implican saludo-saludo o despedida-despedida atienden, por un lado, a cuestiones relacionadas con la educación del hablante a la hora de comenzar o de finalizar una conversación, como se verá en el ejemplo (22), y, por otro, a otro tipo de intereses, como el que se comentará acerca del (21) a continuación:

(21)

### DIÁLOGO 1 - DIÁLOGO MARCO DE APERTURA

6 de Feb, 17:29 - 1DC1: juuuuuu	<b>Ii</b>
6 de Feb, 17:29 - 1DC1: que tal	
<hr/>	
6 de Feb, 17:31 - 2JG1: Biiien :) aqui aburrida	<b>Ii-r</b>
6 de Feb, 17:31 - 2JG1: Y tu q?	
<hr/>	
6 de Feb, 17:31 - 3DC2: bien.aki.pensando en.el.sabado kjaja	<b>Ir</b>
6 de Feb, 17:31 - 3DC2: y en.el.disfraz	

### DIÁLOGO 2 - DIÁLOGO CUERPO

6 de Feb, 17:32 - 1DC1: cucha el.tutu sera.un.poco.suelto.no? o.es muy ajustado jajjaa	<b>Ii</b>
<hr/>	
6 de Feb, 17:32 - 2JG1: Auel [Interpretamos que trata de decir <i>suelto</i> ]	<b>Ii-r</b>
<hr/>	
6 de Feb, 17:32 - 1DC1: me tienes.en.un sin.vivir	
<hr/>	
6 de Feb, 17:33 - 2JG1: Suelto suelto	
6 de Feb, 17:33 - 2JG1: Tu tranqui	
6 de Feb, 17:33 - 2JG1: Si lo q es ajustado si eso	
6 de Feb, 17:33 - 2JG1: Es la camiseta	
6 de Feb, 17:33 - 2JG1: Y eso lo pillais vosotros xd	
<hr/>	

---

6 de Feb, 17:33 - 2JG1: Relax :)

---

6 de Feb, 17:33 - 3DC2: 🖐️ **Ir**

### DIÁLOGO 3 - DIÁLOGO CUERPO

6 de Feb, 17:34 - 1DC1: mae mia **Ii**

6 de Feb, 17:34 - 1DC1: como.la.vamos a liar

---

6 de Feb, 17:34 - 2JG1: Jajajaja y q bien li  
vamos a pasar **Ii-r**

---

6 de Feb, 17:35 - 3DC2: si.eso.siempre **Ii-r**

---

6 de Feb, 17:35 - 4JG3: :) **Ir**

### DIÁLOGO 4 - DIÁLOGO CUERPO

6 de Feb, 17:36 - 1JG1: A ti te tenemos q  
dejar medias no? **Ii**

---

6 de Feb, 17:36 - 2DC1: si **Ir-i**

6 de Feb, 17:36 - 2DC1: yo no tengo

---

6 de Feb, 17:38 - 3JG2: Ok **Ir-i**

6 de Feb, 17:38 - 3JG2: No problem

---

6 de Feb, 17:38 - DC2: yupi **Ir**

---

6 de Feb, 17:38 - 3JG2: Tuti controlado

---

6 de Feb, 17:38 - 4DC3: ok jaha **Ir**

### DIÁLOGO 5 - DIÁLOGO CUERPO

6 de Feb, 17:39 - 1JG1: Vaya lio **Ii**

6 de Feb, 17:39 - 1JG1: A ver si no nieva

---

6 de Feb, 17:40 - 2DC1: ya **Ir**

### DIÁLOGO 6 - DIÁLOGO CUERPO

6 de Feb, 17:42 - 1JG1: A ver si convenceis a  
mele **Ii**

---

6 de Feb, 17:43 - 2DC1: ese nada **Ir-i**

6 de Feb, 17:43 - 2DC1: que le.convenza ana

---

mejor	
6 de Feb, 17:43 - 2DC1: le.ara mas.caso	
6 de Feb, 17:44 - 3JG2: Ajjaja ya se lo hemos dicho no hay manera	<b>Ir-i</b>
6 de Feb, 17:44 - 3JG2: Q soso	
6 de Feb, 17:44 - 4DC3: arrr	<b>Ir</b>

En relación a este ejemplo (21) de diálogo marco, podemos observar que hay uno de apertura pero no de cierre. Ya decíamos más arriba que este tipo de diálogos aparecen en WhatsApp con poca frecuencia, y más aún cuando las relaciones entre los interlocutores son muy cercanas y la situación es muy informal, como sucede en todas las muestras de nuestro corpus. Lo que ocurre en el ejemplo (21) es muy significativo. A diferencia de lo que podemos encontrar en los trabajos de análisis conversacional oral coloquial con los que estamos trabajando, cuyos ejemplos de diálogos marco están muy compartimentados temáticamente y suelen estar ocupados por contribuciones ritualizadas relacionadas con la cortesía (*cfr.* Briz, 2007: 37-38), en (21) el diálogo-marco no sirve solamente para saludar, sino que en él se introduce el tema o el propósito del diálogo-cuerpo que viene inmediatamente a continuación. Esta combinación de saludo y planteamiento del motivo de la conversación en la primera intervención es muy frecuente en WhatsApp. De hecho, hemos comprobado que en nuestro corpus no hay diálogos-marco en los que exclusivamente los intervinientes se limiten a cruzar saludos en su primer intercambio.

En el diálogo 1 podemos observar de manera muy clara cómo DC comienza el saludo ritual en 1DC1, en 2JG1 se lo devuelve y, justo después, en 3DC2 el hablante cierra el diálogo llevándose a su terreno al introducir el tema principal del que se va a hablar a lo largo del diálogo-cuerpo: *el sabado* (de carnaval) y *el disfraz*. Quizá el hecho de que DC le vaya a pedir información sobre el tutú que va a llevar, de cuya preparación probablemente está encargado JG (según se deduce de 1DC1 y de 2JG1 en el diálogo 2), y también de que es JG quien le tiene que prestar las medias a DC (del diálogo 4, 1JG1- DC2) provoca que este decida comenzar con un diálogo-marco lleno de convenciones corteses para conseguir su objetivo.

Comentábamos, por otro lado, que la conversación en el ejemplo (21) carecía de un diálogo marco que le proporcionase un cierre. Pues bien, como ya se ha dicho más arriba sobre este ejemplo, DC, que es quien la comienza, va perdiendo interés en la conversación cuando obtiene lo que quiere (información sobre el tutú y un par de medias que ponerse, en los

diálogos 2 y 4 respectivamente) y esto se hace cada vez más visible a medida que aumentan sus intervenciones reactivas.

La relación de amistad que une a los dos interlocutores permite a ambos dejar de hablar sin despedirse y, a la vez, sin ofenderse entre sí. Casos como este suelen darse en conversaciones instantáneas en teléfonos móviles, donde las distracciones del exterior en ocasiones nos impiden continuar sin interrupciones nuestras interacciones, por lo que sin un interés claro no solemos utilizarlas.

Diferente de este ejemplo es el (22).

(22)

### DIÁLOGO 1 - DIÁLOGO CUERPO

7 de may, 17:18 - 1N1: Q tal todo?	<b>Ii</b>
7 de may, 17:18 - 2L1: Pues bien	
7 de may, 17:19 - 2L1: A punto de acabar xD	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:19 - 2L1: Que me qedan 2 semanas	
7 de may, 17:19 - L2: Y tu¿	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:19 - 3N2: No t renuevan al final no?	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:19 - 4L3: Nein	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:19 - 5N3: Pff	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:19 - 6L4: Si no tienen ni idea de qe va a pasar cn dulce...	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:20 - 5N4: En fin	
7 de may, 17:20 - 5N4: Ya t lo digo yo	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:20 - 5N4: Cierra	
7 de may, 17:20 - L5: Ajjjajaja	<b>Ir</b>
7 de may, 17:20 - L5: Ya	
7 de may, 17:20 - 5N4: Q primark se pira	
7 de may, 17:20 - 5N4: Ya avisaron	
7 de may, 17:20 - L6: Pero no confirmado cn fecha de cierre ni nada	<b>Ir-i</b>

7 de may, 17:20 - 6L7: Ah sig	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:20 - 6L7: Wtf <sup>3</sup>	
7 de may, 17:20 - 7N9: Si	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:20 - 8L8: Pues aun el otro dia vi a yaiza y a gracia y no sabian nada	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:20 - N9: Pero no lo comentes mucho	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:20 - N9: Q en teoria es secreto	
7 de may, 17:20 - N9: Jajaja	
7 de may, 17:20 - 8L8: O no me lo quisieron decir claro xD	
7 de may, 17:20 - 9N10: No no lo saben	
7 de may, 17:21 - 9N10: Pero ellas no tienen fallo	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:21 - 10L9: Y primark para dnde va al final?	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:21 - 9N10: Q las recolocam	
7 de may, 17:21 - L10: Ahno, las repartiran entre aqui y marineda xD	<b>Ir</b>
7 de may, 17:21 - 11N11: Ni idea..creo q lo cierran	
7 de may, 17:21 - 11N11: Pero igual abren en ferrol dspues	<b>Ir-i</b>
7 de may, 17:21 - 11N11: No lo se	
7 de may, 17:21 - L11: Joder pues menuda pila de gente a la calle...	<b>Ir</b>
7 de may, 17:22 - 12N11: O a santiago	
7 de may, 17:23 - 13L12: En stiago ya hay en las cancelas	<b>Ir</b>

## DIÁLOGO 2 - DIÁLOGO-MARCO DE CIERRE

7 de may, 17:26 - 1L1: Bueno	
7 de may, 17:26 - 1L1: Cierro esto qe entro ya	<b>Ii</b>

<sup>3</sup> Sigla inglesa que corresponde a la frase *what the fuck?!*.

7 de may, 17:26 - 2N1: Ok	<b>Ir</b>
7 de may, 17:26 - 1L1: Parlamos 😘 [Emoji que representa un beso]	
7 de may, 17:26 - 2N1: Un besiiioo	

La intervención que abre la conversación (22) no es una mera forma ritualizada de saludo cortés como ocurre en el ejemplo anterior. En el caso que nos ocupa la pregunta *Q tal todo?* del diálogo 1 (1N1) refleja el verdadero interés de N por el estado de L, y esto se ve claramente cuando L le devuelve el saludo en la intervención reactivo-iniciativa L2, que es ignorada por N, por lo que no se convierte en turno. Esta suele ser la regla general en conversaciones de este tipo, donde la relación cercana de amistad entre interlocutores permite dejar a un lado los convencionalismos sociales para actuar con total naturalidad.

Por otro lado, comprobamos que no ocurre lo mismo en la conversación del ejemplo (22) que en la del (21). La conversación no parece decaer en ningún momento hasta que no se produce la última intervención de L dentro del diálogo-cuerpo. Aquí se producen dos circunstancias: la primera es que N deja de hablar y toma la intervención 13L12 como una reactiva, dándole así el valor de turno y, durante al menos dos minutos, nadie vuelve a intervenir; la segunda es que L entra a trabajar y avisa de ello a su interlocutor en un nuevo diálogo.

#### Diálogos-cuerpo o centrales

Ya apuntábamos al comienzo de este apartado que los diálogos-cuerpo o centrales están caracterizados dentro de una conversación por ser la estructura centralizadora de la información. Para ilustrar esto, el ejemplo (21) resulta muy interesante debido a que en él se suceden diversos diálogos que funcionan como cuerpo de la conversación (diálogos 2 a 6) pero que no se encuentran a un mismo nivel informativo. Vamos a ver detalladamente las características particulares de cada uno de ellos y la función que desempeñan dentro de la estructura conversacional.

Por un lado, en el diálogo 2, compuesto por una intervención iniciativa, una reactivo-iniciativa y una última reactiva, se expone el que podría ser el tópico principal motor de esta conversación: DC tiene dudas sobre cómo va a ser su disfraz de carnaval y se las comunica directamente a JG en su primera intervención; una vez tranquilizado DC sobre este tema, abre un nuevo diálogo (diálogo 3) en el que ambos anticipan lo divertido que va a ser el sábado de carnaval gracias a los disfraces; este diálogo, de menor interés informativo, se puede

interpretar como un preámbulo del diálogo 4, en el que se plantea la segunda duda respecto al disfraz, en concreto, se habla de la necesidad de medias por parte de DC. En cuanto al tipo de intervenciones que se suceden aquí, se ha de destacar un caso curioso relacionado con la pérdida de interés, de la que hablábamos arriba, de DC en la conversación, una vez ha conseguido solucionar el asunto de su disfraz: DC busca en su primera intervención un mensaje tranquilizador por parte de JG y lo obtiene en los dos primeros wasaps que componen 3JG2. DC2 (*yupi*) indica que para DC *Ok / No problem* es suficiente, y por eso trata de terminar el diálogo con una intervención reactiva. Sin embargo, JG hace caso omiso y vuelve a repetir en una misma intervención lo dicho en el anterior wasap pero con otras palabras (*Tuti controlado*). Por fin, DC emite una última intervención reactiva que, esta vez, sí es aceptada por JG y el diálogo termina. A pesar de este diálogo, un minuto después se produce el diálogo mínimo (diálogo 5) que comentábamos en el anterior apartado; en él, JG se empeña en alargar la conversación hablando, esta vez, del tiempo, pero no consigue su propósito, ya que DC termina con una intervención-turno reactiva. En el último diálogo, el 6, JG no cesa en su propósito y, dos minutos después de emitirse la última reactiva, envía una intervención iniciativa que se convierte en turno y consigue alargar la conversación durante dos reactivos-iniciativas más que terminan con 4DC3 (*arrr*).

Tras este análisis podemos concluir que los dos diálogos cuerpo que ganan más importancia informativamente y que, por lo tanto, son el eje en torno al cual gira el resto serían los diálogos 2 y 4 enlazados por el diálogo 3.

Por otra parte, el caso del ejemplo (22) es, salvo por el detalle ya explicado de que carece de diálogo-marco de apertura, un ejemplo prototípico del diálogo cuerpo, que centraliza la información. Está compuesto por un total de dieciséis intervenciones reactivo-iniciativas, que se constituyen como turno y que provocan una progresión constante de la conversación.

#### Diálogos-laterales

Otros diálogos son aquellos que se encuentran al margen del diálogo-cuerpo y en los que se tratan temas diferentes e independientes del principal. Son los llamados *diálogos-laterales* (*cf.* Briz, 2006: 48 y 2007: 35-38). Sin embargo, no hay ninguno de este tipo en nuestro corpus, debido a que suelen estar relacionados con formas de cortesía ligadas al contexto externo de la conversación real, algo que obviamente no es aplicable a la conversación instantánea donde no existe contexto externo. Los ejemplos ofrecidos para ilustrar este tipo de diálogos en los trabajos de Briz son, por ejemplo, los relacionados con los contextos de los

bares o cafeterías, en los que se interrumpe la conversación momentáneamente para pedir alguna bebida, o los contextos en los que la relación interpersonal entre los interlocutores es de anfitrión/huésped y se detiene el tema para ofrecer algo de beber o de comer.

En las conversaciones de nuestro corpus, ha habido casos en los que se ha podido confundir un diálogo corto, que forma parte del cuerpo y en el que se hace un momentáneo cambio de tema, con un diálogo-lateral. Nos estamos refiriendo concretamente al caso de los diálogos 3 y 5 del ejemplo (21). La razón por la que no los tomamos como tal es que, por un lado, son cambios de subtema que siguen ligados al tópico principal que engloba la conversación (el sábado de carnaval) y, por otro, que sirven al propósito de la misma al enlazar diálogos o al dar tiempo a los interlocutores para planificar lo que se va a decir después.

## 5. Actos en WhatsApp

La última unidad que vamos a tratar son los actos. Briz *et al.* (2003: 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.

Para delimitar los actos que encontremos en los ejemplos sacados de nuestro corpus, utilizaremos antes y después de cada uno el símbolo #, siguiendo las convenciones que proponen tanto Briz *et al.* (2003: 31-45) como Hidalgo y Padilla (2006: 117).

### Criterios para reconocer los actos

En Briz *et al.* (2003: 33-45) 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.

a) Los índices lingüísticos segmentales están compuestos por las siguientes marcas.

a.1) Por un lado, por proformas o adverbios que funcionan aislados como actos. Veamos el siguiente ejemplo:

(23)

[...]

---

30/10/2012, 12:08 - 1MJ1: #si tal a la tarfr  
nos vemos#

**Ir-i**

---

30/10/2012, 12:07 - S1: #Sí#

**Ir**

30/10/2012, 12:07 - S1: #Te escribo#

---

30/10/2012, 12:08 - 1MJ1: #q llevo a mi padre  
a laredo

30/10/2012, 12:08 - 1MJ1: a q le kiten unos  
puntos#

---

30/10/2012, 12:08 - 2S2: #Le han operado?# **Ir-i**

---

30/10/2012, 12:08 - 3MJ2: #si# #del ojo# **Ir**

30/10/2012, 12:08 - 3MJ2: #el kiste q tenia#

Vemos en (23) que las formas *sí* de S1 y 3MJ2 funcionan como actos dentro de dos intervenciones reactivas discontinuas. Ambas son identificables, pues responden a las preguntas previas, y aislables dentro de cada intervención, pues podrían funcionar de manera autónoma sin ser precisa la información dada después en cada una de ellas. Lo mismo encontramos más adelante, en el ejemplo (28), en 2L1.

a.2) Por otro lado, existen verbos que explicitan la fuerza ilocutiva del acto y que, por tanto, evidencien la existencia de dicha unidad. Un ejemplo claro es el que encontramos en el ejemplo (22) del apartado anterior, a partir del segundo wasap de 5N4 (#*Ya te lo digo yo / Cierra / ...*#). El verbo explícito *decir*, usado aquí con el sentido de *confirmar*, y teniendo en cuenta el contexto, indica la fuerza ilocutiva del acto que continúa en el resto de la intervención.

a.3) También la presencia de elementos fóricos delimita generalmente dos actos: el del antecedente y el del elemento anafórico. Veamos el siguiente ejemplo:

(24)

## DIÁLOGO 1

23/10/2012, 16:54 - 1MJ1: #Cmpo tres de  
sangre#

23/10/2012, 16:55 - 1MJ1: #Sale cada uno **li**  
nueve y pico#

23/10/2012, 16:55 - 1MJ1: #Y tengo medio bote

23/10/2012, 16:55 - 1MJ1: Yo aki#

---

23/10/2012, 16:56 - 2S1: #Vale# **Ir-i**

---

23/10/2012, 16:57 - 3MJ2: #El latex no se si **Ir-i**

nos dara#  
 23/10/2012, 16:57 - 3MJ2: #X si acaso cogemps  
 uno pa casa uno#

---

23/10/2012, 16:57 - 4S2: #Sí sí# **Ir-i**  
 23/10/2012, 16:57 - 4S2: #Lo q tú creas mj#

---

23/10/2012, 16:57 - 5MJ3: #Sale a 10 e cada  
 uno# **Ir-i**

---

23/10/2012, 16:58 - 6S3: #Guay# **Ir-i**

---

23/10/2012, 16:58 - 7MJ4: #vale# #pos  
 compramos uno de cada# **Ir**

[...]⁴

#### DIÁLOGO 4

23/10/2012, 17:11 - 1MJ1: #Pos vale#  
 #hacemos eso# **Ii**

[...]

Se comprueba en este ejemplo como el elemento anafórico *eso* en 1MJ1 del cuarto diálogo se condensa la información de los antecedentes del primer diálogo 1MJ1, 3MJ2 y 7MJ4.

a.4) También podemos añadir el uso del estilo directo como inicio de uno o más actos. Veamos el ejemplo (25), en el que el uso del estilo directo en la primera intervención comienza un acto que ocupa ambos wasaps:

(25)

[...]

21 de feb., 13:53 - M1: #Me dice  
 21 de feb., 13:53 - M1: Me mandas un eee  
 cando sepas algo de cuando llegas a santander  
 mañana# **Ii**

---

21 de feb., 13:53 - 1M2: #Creí q eras tú# **Ii**

---

21 de feb., 13:57 - 2J1: #pues no jaja# **Ir**

<sup>4</sup> Omitimos los diálogos 2 y 3 por no ser relevantes para este ejemplo. En ellos se trata otro subtema relacionado con el día de *Halloween*, que es la razón por la que se va a comprar el maquillaje (látex y sangre falsa).

a.5) Por último, dentro de los índices lingüísticos segmentales que nos ofrecen Briz *et al.*, hemos de mencionar los marcadores discursivos y las conjunciones. El cuanto a los primeros, encontramos aquellos que, por su papel demarcativo, pueden bien constituir actos, bien ser un elemento más dentro de ellos. A continuación, se mostrarán algunos de los muchos ejemplos de nuestro corpus.

En el ejemplo (26) (*v. infra*), en 2J1 encontramos el marcador *o sea* que introduce una corrección a lo dicho en 1M1 y 2J1. Según Briz *et al.* (2003: 36), cuando *o sea* tiene esta función rectificativa (en lugar de la reformuladora habitual) no introduce un nuevo acto, pero, en este caso, el hecho de que J haya construido una intervención discontinua en dos wasaps diferentes nos lleva a inferir una especie de pausa entre ambas y, por tanto, a aislar *osea no es dolor de que me muera* como acto:

(26)

[...]	
29/11/2012, 21:57 - 1M1: #te duele?#	<b>Ir-i</b>
29/11/2012, 21:57 - 2J1: #bastante jaja#	
29/11/2012, 21:58 - 2J1: #osea no es dolor de q me muera#	<b>Ir-i</b>
29/11/2012, 21:58 - 2J1: #es molestia#	
29/11/2012, 21:58 - 2J1: #y no pyedo morder#	
29/11/2012, 21:58 - 3M2: #AAAAAAAH!#	<b>Ir</b>

Encontramos, además en los ejemplos (24) y (25), el uso del conector consecutivo/estructurador comentador *pues*; aparece la forma *pos* en (24), en 7MJ4 del primer diálogo (*#pos compramos uno de cada#*) y en 1MJ1 del cuarto (*#Pos vale# #hacemos eso#*), y *pues* en (25), en 2J1 (*#pues no jaja#*). En los dos primeros casos hace la función de conector consecutivo, ya que remite a informaciones dadas con anterioridad y presenta una decisión que es consecuencia de ellas (*cfr.* Martín Zorraquino y Portolés Lázaro, 1999: 4099 y ss.). En el tercer caso funciona como comentador por presentar un miembro discursivo nuevo que no es el esperado por S (*cfr.* Martín Zorraquino y Portolés Lázaro, 1999: 4099 y ss.).

Por otro lado, la conjunción copulativa y delimita actos siempre y cuando coordine estructuras proposicionales distintas en lugar de elementos dentro de una misma

proposición. Dos casos encontrados en nuestro corpus en los que se encuentra una conjunción y que delimita actos se pueden observar en el ejemplo (24), en el tercer wasap incluido en 1MJ1 (#y tengo medio bote) y en el ejemplo (26), en 2J1 (#y no pyedo morder#). En ambos casos se añade un contenido proposicional nuevo que, además, está en un wasap distinto del resto de la intervención discontinua.

También es interesante destacar el caso de la conjunción *pero*. Suele estar ligado al acto que introduce y tenemos varios casos en nuestro corpus, como el de 1EG1 (en [27], v. *infra*), en el que funciona como conector pragmático enlazando el primer acto con el segundo que introduce. No ocurre lo mismo al final de este mismo ejemplo, en el último wasap que constituye 2L1, donde *pero* tiene una función conjuntiva entre dos segmentos, que no son aislables ni identificables como acto sino que forman uno. En el ejemplo (28) encontramos otro *pero*, en la intervención 2L1. En este caso, se trata de un conector pragmático que introduce un nuevo acto. Además, la autonomía que tiene *sí*, junto con la división que hace el emisor de su intervención en dos wasaps nos lleva a pensar que se trata de dos actos independientes. El *pero* del ejemplo (30) será comentado más adelante.

(27)

15/12/2012, 17:41 - 1EG1: #Leti no se si trabajas# #pero me dicen mis amigas q el maronesa esta lleno hasta la bandera.# #Q te sea leve si curras peque!#	<b>Ii</b>
<hr/>	
15/12/2012, 17:45 - 2L1: #Jajajajaj#	
15/12/2012, 17:45 - 2L1: #Nono# #hoy libro#	
15/12/2012, 17:45 - 2L1: #Pringue ayer y pringo mañana#	<b>Ir-i</b>
15/12/2012, 17:45 - 2L1: #Aunqe hoy tambien, pero con el trabajo de Fermincito#	
<hr/>	
[...]	

(28)

20 de abr, 16:25 - 1N1: #Letii#	
20 de abr, 16:25 - 1N1: #Cierras n marineda no?#	<b>Ii</b>

20 de abr, 16:25 - 2L1: #Si#

20 de abr, 16:25 - 2L1: #Pero entro a las  
5ymedia#

**Ir-i**

---

20 de abr, 16:25 - 3N2: #Ya# #ya#

**Ir**

b) Expuesto 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: 39 y ss.) 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: 44-45) presentan también las estructuras inacabadas que no constituyen acto. Veamos a continuación cuáles están presentes en nuestro corpus.

b.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. Aunque se ha dicho en anteriores ocasiones dentro de este trabajo que la pausa en WhatsApp no es relevante (*vid. supra* § 3. «Turnos en WhatsApp»), afirmación que seguimos manteniendo, sí que podemos equiparar a esta marca, con el fin de delimitar actos, la división de las intervenciones discontinuas en diferentes wasaps por parte de los emisores. Por supuesto, esto no es un método infalible, pero es una práctica extremadamente común entre los usuarios de esta aplicación móvil de nuestro corpus, y además nos puede servir de indicio a la hora de reconocer actos.

Volvamos la vista atrás hasta el ejemplo (26) para comprobar cómo esto se cumple en la intervención discontinua 2J1, en la que todos y cada uno de los wasaps que la forman constituyen actos en sí mismos.

Otro elemento que según Briz *et al.* 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. El ejemplo esperable son los signos de interrogación y exclamación, aunque parece más interesante destacar el uso de mayúsculas para representar una subida de volumen en una emisión determinada, constituyéndola por tanto como acto. Hay una muestra de este uso de mayúsculas en el ejemplo (26) de nuestro corpus, en 3M2: #AAAAAAAH!#. M utiliza las mayúsculas con el fin de intensificar el valor del signo de exclamación y, así, representar de manera escrita lo que en la conversación oral cara a cara sería un grito.

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 emisiones anteriores como actos, al mismo tiempo que pueden constituirse como actos en sí mismas al ser por sí solas la reacción a la intervención anterior. La muestra más clara que tenemos en nuestro corpus es la que forma el siguiente ejemplo:

(29)

[...]

---

12/11/2012, 21:09 - 1S1: #Ya te compraré algo#

12/11/2012, 21:09 - 1S1: #Un jamón o así#

**Ir-i**

---

12/11/2012, 21:09 - 2MJ1: #jajajaja#

**Ir**

En él, la intervención 2MJ1 le da el valor de acto a la segunda parte de la intervención anterior, que constituye la parte humorística que provoca la risa, y, al mismo tiempo, adquiere valor de acto por ser en sí misma la reacción a 1S1. No hay que confundir este tipo de risa, equivalente a la risa de las conversaciones orales cara a cara, con las risas vistas anteriormente, que son un simple atenuante que sirve como LTP en el análisis de los turnos (*vid. supra* § 3. «Turnos en WhatsApp»)

b.2) Por otra parte, Briz *et al.* (2003: 43-44) 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. No obstante a esto, queremos recoger en el siguiente ejemplo el único caso que existe en nuestro corpus, en el que L utiliza un acto suspendido al final de su intervención, apoyado por un alargamiento vocálico y unos puntos suspensivos, que, en nuestra opinión, consigue con éxito el propósito de activar la inteligencia del oyente sin mojarse:

(30)

(...)	
8 de ene, 13:05 - 1M1: #Bua#	<b>Ir-i</b>
8 de ene, 13:05 - 1M1: #Está jamada esta tía#	
8 de ene, 13:05 - 2L1: #Ya#	
8 de ene, 13:05 - 2L1: #Todo esto podua haberlo dicho antes#	<b>Ir</b>
8 de ene, 13:06 - 2L1: #Peeero...#	

Otro tipo de actos estratégicos diferente de los suspendidos son los estratégicos truncados. Se trata de vacilaciones, reinicios o reelaboraciones lo bastante autónomas como para constituirse como actos y que, en muchas, ocasiones entran dentro de una estrategia del interlocutor para atenuar su emisión. Ya se ha dicho en otras ocasiones que el grado de planificación que existe en las conversaciones instantáneas, superior al de la conversación oral real, elimina cualquier tipo de reinicio o vacilación de este medio. Por lo tanto, resultaría extraño para el receptor si un emisor tratase de reproducir un acto truncado con un fin estratégico, fuese el que fuese, y es por eso que no existe ningún caso de este tipo en nuestro corpus.

c) Por último, Briz *et al.* (2003: 44-45) 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». 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.

Ya hemos visto a lo largo del trabajo muestras de este fenómeno, como en el ejemplo (21) en el primer wasap de la intervención 2JG1 del diálogo 2: *#Auel* [Interpretamos que trata de decir *suelto*]/ *Suelto suelto# / #Tu tranqui#*. Aquí vemos como un primer envío del mensaje se trata de un error por parte de JG, que lo subsana en el segundo wasap, sin embargo, la falta de aislabilidad e identificabilidad de ese primer mensaje hace que no pueda constituirse como acto y que se tenga que incluir en el segundo.

## 6. Conclusiones finales

Antes de comenzar a exponer las conclusiones de nuestro análisis, consideramos necesario tener presente la limitación impuesta por las dimensiones y la homogeneidad del corpus con el que hemos trabajado. Se trata, como se explicó en la introducción, de un conjunto de conversaciones desarrolladas entre personas jóvenes de una franja de edad semejante y entre las que hay relaciones de amistad. Somos conscientes de que esta opción metodológica deja fuera manifestaciones de lengua distintas, pero, por otro lado, también permite extraer conclusiones más coherentes y compactas, ya que se han anulado variables sociolingüísticas que podrían entrecruzarse en el estudio.

La primera conclusión que se deriva de nuestro trabajo es la utilidad del sistema de unidades presentado por Briz y el grupo Val.Es.Co. para analizar la conversación coloquial. Se trata de un sistema consistente y completo que ha resultado ser una valiosísima herramienta para diseccionar hasta las unidades más pequeñas posibles dentro de las interacciones que se producen en el día a día del hablante, atendiendo a elementos pertenecientes a diferentes niveles. Además, hemos comprobado que la conversación en WhatsApp se ha ajustado a este sistema de unidades muy por encima de nuestras expectativas. A ello, sin duda, ha contribuido el hecho de que la planificación en este medio, aunque mínima, se realiza sobre la marcha, tal y como ocurre en la conversación oral cara a cara.

No obstante, hemos comprobado que, en ocasiones, el sistema de unidades y su definición no se han ajustado a las características de la conversación en WhatsApp. Estas faltas de correspondencia nos han permitido colegir una serie de aspectos que diferencian la conversación oral cara a cara de la conversación instantánea. En algunos casos, esas diferencias han sido suplidas por características propias de la aplicación, mientras que, en otros, han sido insalvables.

La diferencia más obvia entre ambas es la falta de componente fónico de la conversación por WhatsApp. De ahí que, en principio, todo lo que tenga que ver con la prosodia queda fuera del análisis de las conversaciones estudiadas. Por ejemplo, en el trabajo hemos visto como las pausas o los silencios no sirven como lugares de transición pertinentes (LTP) para marcar el final de un turno; tampoco pueden usarse como índice lingüístico suprasegmental para demarcar los actos. Del mismo modo, la curva melódica, relevante para delimitar actos, no parece poderse utilizar en la conversación instantánea. Sin embargo, hemos podido comprobar

que características propias que solo aparecen en interacciones en WhatsApp han suplido con éxito estas carencias: en primer lugar, se ha visto como el uso de emoticonos y de risas al final de una intervención han servido como LTP; también el uso continuado de intervenciones discontinuas ha ayudado a delimitar actos; por último, los usuarios han tratado, con buenos resultados en muchas ocasiones, de utilizar marcas escritas para suplir la necesidad de una entonación determinada en algunas de sus emisiones.

Por otra parte, hemos visto como el esfuerzo que supone la inclusión de un carácter escrito hace que se reduzcan en nuestro corpus los marcadores fáticos que suelen servir tanto para identificar una intervención reactiva, como para funcionar de LTP que señala una cesión de turno. Respecto a esto último y a lo dicho en el párrafo anterior sobre los LTP, se puede concluir que, si bien no dejan de existir en WhatsApp, funcionan de manera ligeramente diferente a como lo hacen en la conversación oral cara a cara.

Desde nuestro punto de vista, una de las unidades que más diferencia presenta respecto a su equivalente en la conversación oral cara a cara son los diálogos, especialmente en cuanto a su estructura. Por un lado, en nuestro corpus apenas hay diálogos mínimos que funcionen de manera independiente. De entrada, no existe ninguno del par saludo-saludo que no constituya un diálogo-marco dentro de una conversación y, aun cuando se constituye como tal, suele ocurrir que solo aparece uno, bien de apertura, bien de cierre. Hemos visto que no ha lugar a un mero intercambio de saludos en WhatsApp si no es con el fin de comenzar una conversación más larga y profunda. Tampoco se interpreta como necesario un diálogo-marco al principio y al final de una conversación cuando, como ocurre en nuestro corpus, la relación cercana de amistad que existe entre los usuarios les permite prescindir de fórmulas de cortesía.

En cuanto a la práctica inexistencia de diálogos mínimos (recordemos que solo se encontraron dos de este tipo), hemos propuesto una alternativa a la descripción que de ellos da Briz: en WhatsApp lo frecuente es que al diálogo compuesto por una intervención iniciativa más una reactiva se le añada una intervención reactiva fática, usada con el fin de confirmar que se ha recibido la segunda intervención, que se convierte en reactivo-iniciativa. Esta última intervención es necesaria porque en la comunicación mediada por dispositivos móviles no hay contacto físico y visual entre los interlocutores.

Siguiendo con los diálogos, no se encontró ningún caso en el corpus en el que se produjese lo que Briz denomina *diálogo-lateral*. Estimamos que diálogos más pequeños que tratan subtemas dentro del cuerpo de la conversación podrían confundirse con este tipo, pero precisamente el hecho de que se trate un subtema dependiente del tópico principal descarta cualquier tipo de error.

Además, el formato de esta aplicación de mensajería instantánea, al igual que cualquier otro, no permite que se produzcan casos de habla simultánea o de interrupciones.

Por último, queremos destacar una característica muy importante de la conversación oral real que no se da en la conversación instantánea, y que tiene especial incidencia en la identificación de varias de las unidades. Aunque mínima, hay cierta planificación sobre la marcha por parte de los usuarios, por lo que no existe en nuestro corpus (salvo algún caso de error por parte del emisor en la manipulación del teclado) ninguna intervención reactiva colaborativa, ningún enunciado no acabado en el turno anterior, ni ningún acto en el que se use el truncamiento como estrategia.

Concluyendo, este trabajo demuestra que se han cumplido nuestras hipótesis iniciales: la conversación en WhatsApp es muy cercana a la conversación oral cara a cara y, en concreto, a la coloquial. Esto se debe a que los usuarios tratan de reproducir por escrito, siempre que pueden, su propia forma de hablar. El carácter de coloquialidad se lo da el hecho de que, en general, se utilice este medio como forma de comunicarse sobre todo con amigos y familiares, con quienes las formas de comportamiento son mucho más relajadas y con quienes se tratan asuntos cotidianos.

## 7. Referencias bibliográficas

- Almela Pérez, Ramón (2003): «Inconsistencias de la oposición oral/escrito», *Oralia*, 6, págs. 63-88.
- Castro Roig, Xosé (2012): «Mensajería instantánea: chats, SMS, WhatsApp», en Tascón, Mario (dir.), *Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales*, págs. 131-150.
- Crystal, David (2006): *Language and the Internet (Second Edition)*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Briz Gómez, Antonio (2007) «La unidad superior del discurso coloquial: el diálogo», en Luis Cortés Rodríguez *et al.* (coords.) *Discurso y oralidad. Homenaje al profesor José Jesús de Bustos Tovar*, Arco Libros-ILSE, Madrid, vol. I, págs. 15-40.
- Briz Gómez, Antonio (2001), *El español coloquial en la conversación*, Ariel Lingüística, Barcelona.
- Briz Gómez, Antonio (2006), «La segmentación de una conversación en diálogos», *Oralia*, 9, págs. 45-71.
- Briz Gómez, Antonio *et al.* (2003), «Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial», *Oralia*, 6, págs. 7-61.
- Hernando García-Cervigón, Alberto (2012), «Tendencias actuales del español en el correo electrónico», *Español Actual*, 97, págs. 8-23.
- Hidalgo, Antonio y Padilla, Xosé A. (2006), «Bases para el análisis de las unidades menores del discurso oral: los subactos», *Oralia*, 9, págs. 109-143.
- López Alonso, Covadonga (2003): «El correo electrónico», en López Alonso, Covadonga y Séré, Arlette (eds.), *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid, Biblioteca Nueva, págs. 21-43.
- López Alonso, Covadonga y Séré, Arlette (eds.) (2003): *Nuevos géneros discursivos: los textos electrónicos*, Madrid, Biblioteca Nueva.

López Quero, Salvador (2010): «Marcas gramaticales de oralidad en los chats y foros de debate», *Oralia*, 13, págs. 173-195.

Martín Zorraquino, María Antonia y José Portolés Lázaro (1999), «Los marcadores del discurso», en Ignacio Bosque y Violeta Demonte (eds.), *Gramática descriptiva de la lengua española*, Espasa Calpe, Madrid, vol. III, págs. 4051-4213.

Pano, Ana (2008): *Dialogar en la Red. La lengua española en chats, e-mails, foros y blogs*, Bern, Peter Lang.

Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española (2009-2011), *Nueva Gramática de la lengua española. Sintaxis*, Espasa Libros, Madrid, vol. II.

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