

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Comunicación Audiovisual



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“Incompetencia comunicativa en Internet: la interpretación de las emociones”

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor/a:
M^a del Mar Pascual Ortuño

Tutor/a:
Cristina Teresa Navarro Laboulais

GANDIA, 2013

A todas esas personas que, sin saberlo, me han ayudado a realizar este trabajo, pues me he permitido robarles y publicar “trociitos de su intimidad”.

RESUMEN

Internet ha supuesto una revolución en nuestra vida, y en consecuencia, un cambio en nuestra manera de comunicarnos y en nuestro lenguaje. La mensajería instantánea, usada principalmente por el público joven, es, entre otros, un blanco fácil al que culpar sobre el supuesto deterioro de nuestro idioma. Así pues, cabe plantearse si la mensajería instantánea, medio a caballo entre la oralidad y la escritura, está creando una nueva forma de comunicación eficaz y si los rasgos prosódicos de la oralidad, así como las emociones, los estados de ánimo y los sentimientos de los usuarios son transcritos e interpretados correctamente.

Mediante el análisis de un corpus, daremos respuesta a cuestiones como: ¿puede un usuario expresar todas sus emociones con los escasos recursos gráficos de los que dispone un teclado de ordenador o de teléfono móvil? ¿Es posible expresar una ironía sin que nuestro interlocutor la malinterprete? ¿Qué caracteres denotan la alegría, cuáles la tristeza, y cuáles la sorpresa? Y lo que es más importante, ¿este nuevo lenguaje de la mensajería instantánea está deteriorando nuestro idioma o dificultando nuestra comunicación?

Palabras clave: Lenguaje, Comunicación, Mensajería instantánea, Emoción.

ABSTRACT

Internet has been a revolution in our way of life and, as a consequence, it has introduced changes in the way we communicate and in our language. Instant messaging, mainly used by youngsters, is, among others, an easy target to put the blame on for the admittedly deteriorating language. One can wonder if the instant messaging -a mean of communication somewhere between oral and writing- is introducing a new and efficient mean of communication, and if the prosodic imprints of oral communication, as well as emotions, moods and feelings, are correctly transcribed and interpreted.

Through analysis of a corpus, we will answer questions such as: can any user express all his emotions with the very limited resources offered by a computer or cellular keyboard? Is it possible to express irony without our interlocutor taking it wrong? Which characters mean happiness, sadness, or even surprise? And most important of all, is this new device of instant messaging deteriorating our language or making it more difficult to communicate?

Keywords: Language, Communication, Instant messaging, Emotion.

ÍNDICE

I.	Introducción.....	5
II.	Objetivos.....	8
III.	¿Cómo se escribe en Internet?	
	A. La incorrección lingüística: lo que opinan los expertos.....	9
	B. El lenguaje de la mensajería instantánea.....	13
	C. Oralidad o escritura.....	15
	1. Prosodia.....	19
	2. Caracteres	
	a) Signos de puntuación.....	21
	b) Mayúsculas.....	25
	c) Prolongación de letras.....	25
	3. Onomatopeyas e interjecciones.....	26
	4. Emoticonos.....	27
IV.	Análisis del corpus	
	A. Justificación del corpus y del perfil de usuario.....	31
	B. La transcripción de las emociones.....	32
	1. La ironía.....	33
	2. La alegría y la risa.....	36
	3. La tristeza y la decepción.....	37
	4. El asombro y el desconcierto.....	38
	5. La impaciencia.....	40
	C. Incompetencia comunicativa: fallos en la comunicación.....	43
V.	Conclusiones.....	47
VI.	Bibliografía.....	48
VII.	Anexos	

I. INTRODUCCIÓN

La revolución tecnológica que se ha ido gestando a lo largo de los siglos, y con mayor intensidad en el siglo XX, ha supuesto una transformación en todos los órdenes de la vida y, sobre todo, en el de la comunicación. Hemos entrado en la era de la comunicación electrónica y el ser humano debe adaptarse a ella de igual modo que se adaptó a otros muchos cambios históricos.

Si algo caracteriza a esta sociedad digital¹ es **Internet**. Internet es uno de los inventos más notables que ha logrado el ser humano en toda su historia, y su impacto en la sociedad es equiparable a la invención de la imprenta y de la televisión², las dos tecnologías que más han transformado el entorno comunicativo en el que vivimos.

A medida que, cada vez en mayor grado, se adopta una perspectiva social para comprender Internet, el papel que desempeña el lenguaje se convierte también en un objetivo central. Tanto es así que, sin menospreciar los notables logros tecnológicos de Internet, ni la originalidad y variedad en la representación de sus contenidos visuales, lo que resulta evidente de inmediato es su naturaleza lingüística. Si Internet es una revolución, será probablemente una **revolución lingüística**. (David Crystal, 2002:8)

Al estudiar la lengua en Internet, caeríamos en un grave error si entendiésemos la lengua como algo estable con un determinado código normativo, e Internet como mera tecnología, pues ambas confluyen y se complementan. La lengua no es estática ni estable sino que se adapta a la tecnología y convive con ella.

La gran velocidad de las comunicaciones y la globalización hacen que el idioma experimente cambios a un ritmo nunca visto, y es en Internet, —en las páginas webs, los correos electrónicos, los blogs, las wikis, los chats, etc.— donde la lengua sufre un proceso de **adaptación**, adquiere formas nuevas e integra la dinámica de la expresión electrónica.

Las nuevas formas de comunicación generan nuevas formas de redacción, puntuación y transmisión del mensaje. Esto queda patente sobre todo en las charlas interactivas (chats y mensajería instantánea), en las que los usuarios crean y reinventan una lengua coloquial que rompe con las convenciones de la norma y que acerca los límites entre **la oralidad y la escritura**.

¹ Joan Mayans i Planelles, *De la incorrección normativa en los chats*.

² John Naughton, *A brief history of the future: the origins of the Internet* (1999:21)

Existen numerosos estudios sobre las características de los chats y la utilización de la lengua en ellos, sin embargo, hay muy pocos que hablen de la **mensajería instantánea** por tratarse de un sistema de comunicación más reciente e inexplorado. No obstante, es innegable que la mensajería instantánea, principalmente con la aplicación WhatsApp Messenger para teléfonos inteligentes, está absorbiendo la mayor parte de las comunicaciones interpersonales a través de Internet, y está desbancando a los chats y sobre todo a los SMS, debido a su gratuidad, instantaneidad y ubicuidad en los dispositivos móviles, los cuales ya son casi una extensión más del ser humano.

A pesar de que muchas de las características del lenguaje en los chats y en los SMS son las mismas que las del lenguaje en la mensajería instantánea, existen otras que difieren por la distinta naturaleza de estos tres medios. A diferencia de los SMS, la mensajería instantánea se basa, como su propio nombre indica, en la inmediatez tanto de escritura como de respuesta; y, a diferencia de los chats, se mueve en un contexto familiar, común y de confianza, de privacidad e intimidad. Estas características van a suponer que el lenguaje sea mucho más distendido y coloquial, más próximo a la oralidad y a una conversación cara a cara que a un discurso escrito.

Así pues, este trabajo **descarta el estudio** del lenguaje en Internet desde el punto de vista de las páginas web, los blogs y las redes sociales, a excepción de los chats privados de éstas últimas—como el chat de Facebook, ya que se puede considerar comunicación instantánea y privada—. En todos ellos, la comunicación es social y abierta a la comunidad de Internet, con lo que, al alejarse del ámbito privado, el usuario es mucho más atento y cuidadoso con su lenguaje, ya que de él depende su imagen y su reputación en la red.

Poniendo como ejemplo la red social Twitter, se puede apreciar claramente un uso diferente del lenguaje si lo comparamos con el de la mensajería instantánea. El lenguaje en Twitter es mucho más moderado aún a pesar de su limitación de 140 caracteres. La ortografía y la gramática se cuidan mucho más y se presta más atención al vocabulario al no existir el componente de familiaridad y privacidad que caracteriza a la mensajería instantánea. La comunicación en las redes sociales “tiene un matiz social” y los mensajes que se publican “una mayor transcendencia que un mensaje instantáneo”. (Steen, 2012)

Es cierto que no hablamos, ni escribimos de igual modo cuando nos dirigimos a un público amplio que cuando lo hacemos a nuestro mejor amigo. Es precisamente el hecho de no tener en cuenta estas diferencias entre **lo público y lo privado**, de no distinguir un cambio de **registro**, lo que ha provocado que muchos lingüistas y sociólogos se alarmen ante un **supuesto deterioro**

de la lengua, como si fuese posible comparar una conversación de mensajería instantánea entre dos amigos con un artículo periodístico.

A pesar de que la ortografía, y en menor medida la gramática, se vean perjudicadas (o transformadas, o adaptadas) en este nuevo lenguaje, este trabajo académico **no pretende entrar a discutir cuestiones ortográficas ni gramaticales**. No tiene como objeto de estudio el hecho de que se cometan más o menos faltas de ortografía, ni tampoco si el lenguaje se está viendo afectado en su gramática y sintaxis con la llegada de Internet. Tampoco en cuestiones referentes al **vocabulario**, como la posible pérdida de riqueza léxica y expresiva o la incursión de neologismos y nuevas expresiones a causa de la mezcla de idiomas por la globalización. No obstante, la globalización no sólo atiende a las palabras, también a la proliferación de elementos gráficos con una capacidad expresiva cada vez mayor. Así pues, este trabajo va a centrar su análisis en los distintos **recursos** propios de la escritura tradicional que se están utilizando con distintos fines a los que motivaron su invención, y en otros muchos recursos nuevos, gracias a los cuales se consiguen transcribir los rasgos prosódicos de la oralidad.

Son recursos mediante los cuales los usuarios transmiten —o lo intentan— sus **estados de ánimo y sus emociones**. Hablamos por ejemplo de la reutilización de los signos de puntuación, las onomatopeyas e interjecciones, la repetición de letras con carácter enfático, el uso de las mayúsculas y, sobre todo, los **emoticonos**, formados por combinaciones de caracteres cuyo objetivo es transmitir sentimientos y emociones.

Además, este trabajo presentará brevemente, con la única intención de contextualizar al lector, los **elementos propios del lenguaje de la mensajería instantánea** y sus características más básicas. Pero sobre todo, tratará los **malentendidos** a los que da lugar la inadecuada utilización, por parte de los usuarios, de los recursos lingüísticos de los que hablábamos anteriormente para transmitir la oralidad. Estudiará, mediante el análisis de un corpus de más de cien conversaciones, por qué se provocan los malentendidos, cómo se resuelven, y si dificultan o no la comunicación personal a través de la mensajería instantánea.

Cabría preguntarse si este nuevo lenguaje que se ha creado en el “Internet coloquial”, está transformando nuestro modo de expresarnos, si está impidiendo nuestra comunicación. Hay quien piensa que “estropea” el idioma, pues el usuario da más importancia al contenido y al hacerse entender que a la forma. Sin embargo, es innegable que con las nuevas tecnologías escribimos mucho más, y en un principio esto no tiene por qué ser perjudicial, sino todo lo contrario.

II. OBJETIVOS

Objetivo principal:

- Estudiar los fallos comunicativos que tienen lugar en la mensajería instantánea debido al uso inadecuado de algunos recursos lingüísticos que se utilizan para representar la oralidad.

Objetivos secundarios:

- Enumerar y describir los recursos lingüísticos que sirven, como norma, para representar los rasgos propios de la oralidad.
- Estudiar los recursos que utilizan los usuarios de mensajería instantánea para representar sus emociones y ver cómo los (mal)interpreta el receptor.
- Comprobar cómo los usuarios utilizan estos recursos y cómo resuelven los fallos de comunicación que se les presentan.
- Analizar los fallos en la comunicación e identificar las causas que los han motivado.

III. ¿CÓMO SE ESCRIBE EN INTERNET?

A. LA INCORRECCIÓN LINGÜÍSTICA: LO QUE OPINAN LOS EXPERTOS

Hoy en día, son muchos los que hablan de un supuesto deterioro de nuestro idioma. Profesores de institutos y universidades se quejan de que los jóvenes no saben escribir, de que sus exámenes y trabajos son ilegibles por la cantidad de faltas de ortografía, errores de sintaxis, abreviaturas y símbolos que presentan y que, según muchos de ellos, vienen de la mano de los nuevos medios de comunicación como los SMS, los chats y la mensajería instantánea.

Antes del chateo, nunca nadie había escrito tanto —digitalmente— y tan mal. No existe un lenguaje del chat, sino deformaciones de la lengua. Y, en este sentido, si impulsamos el chat como una diversión, estamos discapacitando al alumno. Con este ejercicio de balbuceo primitivo de la lengua, que hace un jibarismo de las expresiones, estamos convirtiendo al chico en un inepto expresivo y, por lo tanto, en un ciudadano de segunda en el futuro.³

El **deterioro o no** del lenguaje es un tema de actualidad que preocupa a muchos sociólogos y lingüistas, y que no deja de ser una oportunidad que éstos tienen de explorar las posibilidades a las que nos conduce el lenguaje. Hay quienes piensan que estas variaciones de la lengua constituyen una degeneración de la misma puesto que “lo único que se consigue es destrozarse las normas universales y establecer una anarquía lingüística cuya única ley es hacerse entender lo antes posible” (Noguera, 2006:60). Otros son partidarios de que las reglas lingüísticas están para respetarlas y que habría que aprender a manejar los nuevos códigos sin desvirtuar los ya conocidos. El miedo aumenta cuando se plantea el hecho de que si la costumbre hace la norma y el lenguaje sigue “empeorándose” a tal frenético ritmo, pronto crearemos barreras en nuestra comunicación.⁴

El escritor Javier Marías tiene “cada vez más la sensación” de que luchar contra el deterioro de la lengua “es una batalla perdida” y afirma que, “al ritmo que vamos”, dentro de cincuenta años los lectores tendrán dificultades no ya para entender el *Quijote* sino lo que escriben los novelistas actuales.⁵

³ Pedro Luis Barcia, *No existe un lenguaje del chat* (La Gaceta, 16/6/2006). (09/09/13) <<http://www.lagaceta.com.ar/nota/162606/informacion-general/no-existe-lenguaje-chat.html>> Barcia es presidente de la Academia Argentina de Letras.

⁴ Resumen de las opiniones recogidas en el foro de debate argentino *educ.ar* (09/09/13) <<http://portal.educ.ar/debates/cid/lengua/debate/el-lenguaje-del-chat-los-sms-un-nuevo-genero-discursivo.php>>

⁵ (09/09/13) <<http://javiermariasblog.wordpress.com/2012/02/20/javier-marias-dice-que-luchar-contra-el-deterioro-de-la-lengua-es-una-batalla-perdida/>>

De hecho, fue el escuchar un comentario de este tipo lo que me hizo plantearme el tema de este trabajo. ¿Es cierto que los nuevos modos de comunicación personal a través de Internet, como la mensajería instantánea, están estropeando nuestro idioma?

Tras la lectura de numerosos artículos de investigación, pude concluir que la mayoría de los estudiosos del lenguaje coinciden en que echar la culpa a los nuevos medios no es más que un argumento repetitivo y desacertado. Por ejemplo, Fernando Lázaro Carreter⁶, nos advierte que:

Se está produciendo una regresión del lenguaje con todas las transformaciones dadas. Pero, pese a que se han alterado muchos de los usos tipográficos y simbólicos de la lengua y se recurre cada vez más a la expresión informal en los textos electrónicos, no podemos llegar a la convicción de la degradación lingüística.

El lenguaje cambia con la sociedad y persiste para hacer más rápida y sencilla la comunicación. Somos los sujetos los que adaptamos nuestra lengua a nuestras necesidades, los que le damos uso y producimos cambios en ella. Desde este punto de vista, los jóvenes han (hemos) creado una forma de comunicación con un nuevo código de coherencia gramatical que requiere de una fluidez y de una gran concepción del contexto comunicativo. Las nuevas generaciones son capaces de decodificar los mensajes sin el más mínimo esfuerzo y de centrarse en el contenido dejando a un lado la forma. Asimismo, son capaces de plasmar el lenguaje oral y gestual, y de expresar de manera diferente —y, permítanme, original— sus emociones, deseos y pensamientos.

Sin embargo, hay autores como Fernando Jáuregui⁷ que han visto esta “ley del mínimo esfuerzo” como algo perjudicial. Jáuregui recuerda que **la pereza** es el elemento motor de la humanidad, y puede que precisamente ésta, junto con las nuevas tecnologías, sea la que frene el desarrollo idiomático del lenguaje:

No caeré en la tópica tentación de proclamar —o no con demasiado énfasis al menos— que las abreviaturas y guiños conceptuales contenidos en, por ejemplo, los mensajes SMS contribuyen a abaratar la calidad del idioma. Pero sí pienso que la uniformidad impuesta por las enciclopedias virtuales, por los buscadores, por las redes sociales, están cooperando a masificar los modos de expresión, a sintetizarlos, a encerrarlos en esos ciento cuarenta caracteres con los que, sin ir más lejos, la enormemente exitosa *Twitter* limita la expresión de nuestro pensamiento.

⁶ Fernando Lázaro Carreter, *Escritura electrónica* (El País, 3/10/1999) en el artículo de Ángel Cervera Rodríguez, *La irrupción del coloquialismo en Internet y las nuevas tecnologías*.

⁷ Fernando Jáuregui, *¿En qué hablará la generación del 2020?*

Lo que es indiscutible es que, si analizamos el chat, los SMS y la mensajería instantánea como un fenómeno comunicativo, comprobamos que cumplen las condiciones para considerarse sistemas eficientes y eficaces. Las formas que adopta el español en ellos no son caóticas, sino que se ajustan a las necesidades específicas de cada medio y, efectivamente, configuran un **nuevo género discursivo**.

Aparte de su **carácter lúdico**, lo que bastaría para justificar muchas de las incorrecciones gramaticales, los sistemas de mensajería instantánea no dañan la normatividad del lenguaje escrito pues lo que intentan es **evocar el código oral**. No puede denunciarse un mal uso del lenguaje puesto que el código lingüístico es apropiado para ese medio. En su artículo *La oralidad del chat en estudiantes universitarios*, José Manuel Noguera Vivo hace una reflexión al respecto:

En el chat, las reglas ortográficas y gramaticales quedan supeditadas a que el emisor pueda emitir un mensaje inequívoco con la mayor rapidez posible (tal vez intentando simular la velocidad del lenguaje oral); si el mensaje es entendible, todo vale. En el chat, el fin justifica los medios.

Y sigue diciendo (2006:61):

el chat, a largo plazo, no supone una amenaza para la integridad de la lengua y la capacidad de expresión de sus hablantes: simplemente está, como cualquier medio en crecimiento, creando sus propias reglas lingüísticas, adaptadas a las características del canal en el que se produce la comunicación.

El principal problema está en no saber **cambiar de registro**. Es el hablante, al no saber utilizar el código del lenguaje adecuado a cada situación comunicativa, el que empeora el lenguaje, no el medio. Y es que no se puede comparar la lengua coloquial de los chats y de la mensajería instantánea con la utilizada en otros registros, como por ejemplo en prensa, según los criterios de corrección o incorrección normativa, de riqueza léxica, de calidad, etc.

Lo ideal sería que los usuarios fuesen capaces de adaptarse en cada momento al registro, género y soporte elegidos. Escribir requiere un estilo acorde con el destinatario, con la intención y con el espacio discursivo, bien sea tradicional o bien electrónico. “Entre tantos canales de comunicación, no debemos olvidar ser capaces de activar los mecanismos lingüísticos necesarios para ajustarnos a las reglas del juego de cada uno de ellos.” (Steen, 2012).

El chat y la mensajería instantánea no sólo no deterioran los códigos normativos del lenguaje

sino que, además, contribuyen a su **enriquecimiento**. Los usuarios escriben más que nunca en estos sistemas de comunicación, con más intensidad que en cualquier otro ámbito donde se utilice el registro escrito. Según Mayans i Planells (2002):

Independientemente del grado de uso de la normativa gramatical y ortográfica, el uso regular de un chat implica un contacto continuado y activo con una variante de código escrito y con una infinidad de otros usuarios de éste, a un nivel de intensidad, interactividad y dedicación mucho mayor que en cualquier otra situación de comunicación escrita de la historia de la humanidad.

También el párrafo conclusivo del libro *El lenguaje e Internet* es un halago a este nuevo lenguaje denominado *ciberhabla* por David Crystal:

Lo que es verdaderamente notable es que tanta gente haya aprendido tan rápido a adaptar su lenguaje a las demandas de los nuevos contextos y a explotar el potencial del medio tan creativamente como para generar nuevas áreas de expresión. La facultad lingüística de las personas parece estar en buena forma, concluyo. La llegada de la *ciberhabla* nos muestra al homo loquens en su mejor momento.

Al igual que la imprenta trajo consigo un nuevo modo de escritura y de lectura, **¿por qué no podemos estar hoy ante otro cambio en la lengua?** ¿O por qué percibimos todo cambio como un detrimento para el lenguaje? Esto se pregunta David Russo en *El lenguaje en los chats*:

Ferdinand de Saussure hablaba de mutabilidad o cambios en los signos lingüísticos y que estos presentan un tiempo determinado de cambio, y en este punto podríamos decir que la forma o la nueva codificación gramatical es un degenero o una ventaja. Antes de poner el grito en el cielo hay que analizar por qué el lenguaje de los jóvenes ha tomado esta trascendencia que desde cierto punto de vista puede ser factible.

La adaptación de la lengua a los cambios es algo natural e incluso necesaria dado el ritmo acelerado en el que se sucede nuestro mundo, un ritmo impuesto por las tecnologías de la comunicación y, sobre todo, por Internet. Las reglas de la lengua, ortográficas, gramaticales, incluso las no verbales, se reescriben día a día, a cada instante, con cada usuario que interactúa con otros usuarios. Y aunque muchos lo consideren algo negativo, puede que en un futuro no muy lejano, esta época, la de hoy, sea considerada “una **época de transición** para la transformación del lenguaje”⁸. No hay que preocuparse, como bien compara Alda Mera (2011), “la lengua se transforma como el camaleón, pero no está en vías de extinción como el reptil”.

⁸Alda Mera, *El “3SP4ÑOL” en la era de internet*.

B. EL LENGUAJE DE LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

La mensajería instantánea es un modo de comunicación ágil y **simultáneo** entre dos o más personas como si de una **conversación oral** se tratase, pero en un código escrito, con modalidad **coloquial** y en un ámbito **privado**. Dadas estas características, los usuarios han tenido que desarrollar un lenguaje adecuado para su comunicación en este medio. David Crystal (2002:197) habla del lenguaje en los chats, que en cierta medida nos sirve para explicar el de la mensajería instantánea. Crystal dice de este lenguaje que es “fascinante” por dos motivos:

En primer lugar, porque ofrece un campo en el que podemos ver la **escritura en su estado más primitivo**. Casi todo el lenguaje escrito que leemos (dejando aparte las cartas informales) ha sido manipulado de alguna manera antes de que llegue hasta nosotros (...) Los grupos de chat son lo más cerca que probablemente estaremos nunca de la escritura en su estado más espontáneo, prístino e informal. En segundo lugar, creo que los grupos de chat son una prueba de la notable **versatilidad lingüística** que tienen las personas corrientes, especialmente la gente joven (a tenor de lo que dicen las encuestas de Internet). Si alguien me hubiera dicho hace unos años que era posible mantener una conversación sin tener en cuenta las conversaciones estándar de la alternancia de turnos, las secuencias lógicas y temporales, y cosas por el estilo, lo habría descartado de inmediato, pero la prueba es clara: eso es precisamente lo que hacen millones de personas. (...) Es un logro que muestra una gran capacidad de adaptación y no poca creatividad.

En su mayoría, la mensajería instantánea presenta rasgos propios del lenguaje hablado pero adaptados al medio escrito. El objetivo es buscar la máxima **brevedad** en los mensajes para ganar la mayor **rapidez e inmediatez** en la comunicación, siempre y cuando los mensajes **sean comprensibles**.

“En realidad no se trata de un nuevo lenguaje, sino, más bien, de un “lenguaje de oferta” o “2x1”, puesto que de lo que se trata es de **economizar**, es decir, escribir con menos palabras todo lo que se quiere decir.” (Correyero, 2007:106). Sin embargo, “esta economía del lenguaje en internet no se debe entender como ignorancia, sino como la **adaptación** de la escritura a estas nuevas realidades.” (Steen, 2012:47).

También la **tecnología** condiciona la escritura. Hablamos de las pantallas pequeñas, los teclados reducidos en los que no resulta cómodo escribir y en los cuales algunos símbolos y signos de puntuación no están accesibles, e incluso el corrector automático, en el que el usuario delega “cierta labor de corrección para centrarse en la escritura del mensaje.” (Castro, 2012:136).

La comunicación a través de mensajería instantánea es tan rápida como **efímera**. Disponemos de la opción de borrar y corregir nuestros mensajes y este hecho provoca que muchos usuarios relajen su redacción. Xosé Castro lo llama el “**efecto boli**”, ya que, al contrario que sucede cuando escribimos a bolígrafo que no resulta fácil borrarlo, en mensajería instantánea se escribe al mismo tiempo que se piensa y no hay tiempo de reflexión para revisar el contenido. “Un chat es puro impulso emocional inducido”.⁹

El lenguaje de la mensajería instantánea se basa, en primer lugar, en un **uso simplificado del lenguaje** mediante la supresión de artículos, preposiciones, conjunciones, etc. que son prescindibles para la inteligibilidad del mensaje; y en segundo lugar, en la **adaptación de las reglas ortográficas**.

Nadie es excesivamente estricto ni tiene en cuenta las **faltas de ortografía** pues se considera que es más importante el contenido que la forma y se sabe que muchos de los errores están supeditados a la necesidad de teclear rápido. Por ejemplo, las tildes desaparecen a no ser que pudieran dar lugar a una ambigüedad comprometedora.

Existe una tendencia a las construcciones breves y a la **fragmentación de las oraciones**, por la inmediatez que exige el medio y para no perder el interés del interlocutor que está esperando para ser emisor. Al igual que sucede en la lengua hablada, este recurso permite interrupciones y comentarios por parte de un usuario mientras el otro habla.

Por supuesto, los **marcadores discursivos** más característicos del registro coloquial se emplean para conectar o introducir las intervenciones (pues, que, ya, bueno) y abundan las formas de tratamiento y los sufijos apreciativos que buscan siempre la proximidad y confianza entre los usuarios (besitos).¹⁰

Son frecuentes las **abreviaturas y acrónimos**, mediante la supresión de vocablos o espacios (mñn: mañana, t dicho: te he dicho), reemplazo de sílabas (dcir: decir, ksa: casa), apócope (cole: colegio), aféresis (toy: estoy), síncopas (cansao: cansado) y silabogramas (wapa: guapa). También la creación de nuevas palabras combinando letras con signos y números (x: por, salu2: saludos).

⁹ Luis Boullosa, citando a Raúl, abogado de provincias, en *La mensajería instantánea está acabando con la ironía*.

¹⁰ Julia Sanmartín, *La escritura dinámica de una comunidad virtual: el chat*.

Como no podía ser de otra manera, el inglés ha dejado su estela por nuestra mensajería instantánea y no es raro descubrir el uso de **anglicismos** (*kiss*: beso, *cool*: guay), incluso algunos con la grafía fonética española (plis: *please*); y la utilización de **siglas**, sobre todo inglesas (TQM: Te quiero mucho, LOL: *Laughing out loud*, WTF: *What the fuck*).

Asimismo, también es característico en el lenguaje de la mensajería instantánea el uso distintivo de **mayúsculas** y minúsculas, las **onomatopeyas e interjecciones**, la repetición de **letras** con valor enfático, el olvido de las reglas de puntuación y la utilización de los signos y símbolos para la creación de **emoticonos**. Características, estas últimas, que tienen que ver con la transcripción de la oralidad y la expresión de las emociones, y que analizaremos detenidamente en los siguientes capítulos.

C. ORALIDAD O ESCRITURA

A diferencia de las páginas web, que siguen las normas tradicionales de la expresión escrita, existen otras situaciones comunicativas como los chats, los blogs, los correos electrónicos y la mensajería instantánea que, a pesar de ser escritas, también desarrollan algunas de las principales características de la lengua hablada.

No le falta razón a Xosé Castro cuando afirma que tanto el chat como la mensajería instantánea son “métodos de comunicación que están **a caballo entre la conversación y la epístola**, o el mensaje electrónico, si se prefiere” y, por este motivo, el lenguaje que en ellos utilizamos es informal y coloquial, pues a menudo es “una transcripción de un lenguaje con registro oral y modismos propios de la lengua hablada”.¹¹ Pero para poder entender de manera precisa esta afirmación, antes tenemos que conocer las diferencias entre la oralidad y la escritura.

La modalidad oral es natural, se aprende de manera innata cuando se es niño y en ella se fundamenta la relación social y la convivencia. La modalidad escrita no es más que un código cultural que requiere de un aprendizaje formal. No obstante, la modalidad oral está orientada a ser representada, es decir, a la **escrituridad**.¹²

¹¹ Xosé Castro, *Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y redes sociales* (2012:135)

¹² Ángel Cervera Rodríguez, *La irrupción del coloquialismo en Internet y las nuevas tecnologías* (2002:2) retoma el término *escrituridad* como forma de comunicación escrita con propiedades particulares frente a las propias de la oralidad. Este término fue empleado por José Jesús de Bustos, *De la oralidad a la escritura* (1995:9-28); Joaquín Garrido en su artículo *Oralidad, escritura, imagen: discurso y texto*, (1999:65-73); y por A. Briz, *El español coloquial en la conversación*, (1998:19-24).

Realmente escribir no es lo mismo que hablar pero nunca ha habido escritura sin oralidad. La escritura no es la simple reproducción de los sonidos, ni la oralidad es la sonorización de las palabras, sin embargo, ambas están relacionadas entre sí y se corresponden mediante un trasvase constante de la una a la otra. La escritura puede verbalizarse —y al contrario—, esto es, posee elementos gráficos para representar los elementos fónicos de la oralidad, como las tildes o los signos de puntuación en lugar del acento, la pausa y la entonación.

La principal y más evidente diferencia entre la oralidad y la escritura es que la primera utiliza el canal auditivo mientras que la segunda el visual. Pero además de ésta, existen otras muchas diferencias:

Oralidad	Escritura
El habla está limitada por el tiempo, es dinámica, momentánea.	La escritura está limitada por el espacio, es estática y permanente.
La oralidad se proyecta en un contexto inmediato.	La escritura recompone el contexto con elementos referenciales.
Los participantes están presentes y el hablante conoce a su destinatario, o sabe a quién se dirige.	El escritor normalmente está distante al lector y casi nunca sabe con certeza de quién se trata.
No hay lapso de tiempo entre la producción y la recepción del mensaje.	Existe un desfase de tiempo entre producción y recepción del mensaje.
Los intercambios no se planifican. Se utilizan repeticiones y reformulaciones con modalizadores y muletillas. Los límites de los enunciados no están claros a pesar de la entonación y las pausas.	La escritura permite la repetición de una lectura y un análisis detallado. El discurso se ordena en oraciones y párrafos mediante los signos de puntuación.
Se recurre a pautas extralingüísticas como la expresión facial y gestual para transmitir el significado del discurso.	Al no existir contacto visual, los participantes no pueden asegurar que el contexto aclarará el significado del texto.
El léxico suele ser “vago”, utiliza palabras que se refieren a ese contexto, como <i>aquí, esto, lo otro</i> , etc.	El lenguaje escrito usa expresiones deícticas que suelen ser ambiguas.
Los errores, una vez dichos, no pueden borrarse, y el hablante debe ser consecuente con ellos.	Los errores pueden eliminarse y que el lector nunca sepa que han existido.
Son habituales las interrupciones y solapamientos.	Puede que haya interrupciones durante la escritura, pero éstas son invisibles en el producto final.
Los rasgos únicos del habla incluyen la mayor parte de la prosodia: la entonación, el acento, el ritmo, la pausa, el volumen, etc.	Los rasgos únicos de la escritura abarcan páginas, líneas, tipos de letra, mayúsculas, organización espacial y signos de puntuación.

Fuente: elaboración propia, casi parafraseando a David Crystal (2002:39)

Tras la lectura de esta tabla, si el lector es usuario de la mensajería instantánea o si ha oído hablar de ella, comprobará que ésta tiene más características en común con la parte derecha de la tabla que corresponde a la oralidad que con la izquierda.

Es necesario entender la mensajería instantánea dentro de la modalidad de una *escrituridad* coloquial. La **modalidad coloquial** está ligada a una comunicación concreta que se caracteriza por desarrollarse en un ambiente cotidiano, ser espontánea e interactiva, contener expresiones fático-emotivas, un léxico argótico-repetitivo y un tono informal y desenfadado. Ana Mancera, en su libro *¿Cómo se “habla” en los cibermedios?* (2011:39), cita a A. Briz (1998:41) quien enumera los rasgos del español coloquial:

La ausencia de planificación o, más exactamente, planificación sobre la marcha, que favorece la espontaneidad; la finalidad *interpersonal*: la comunicación por la comunicación, el fin comunicativo socializador, la *comunidad fática*, y el tono *informal*, que es, en suma, el resultado de todos los rasgos mencionados.

Es en el diálogo, y concretamente en la **conversación**, donde mejor se adapta la modalidad coloquial. La conversación es una actividad oral e interactiva que se construye desde un contexto compartido y está organizada gracias a la alternancia de los turnos de palabra. La mensajería instantánea codifica el discurso conversacional a rasgos textualizadores de carácter gramatical, semántico y pragmático, que son a su vez rasgos coloquializadores, al intentar escribir de la manera más llana y natural el habla cotidiana. Nace así el **texto escrito oralizado**.

El aspecto más sobresaliente de esta variedad de comunicación electrónica es la oralización del texto, esto es, la sensación de que los usuarios escriben lo que desearían estar diciendo, y leen lo que les gustaría estar oyendo. Este atributo origina una gama de estrategias comunicativas que, en mi opinión, debe de estudiarse desde una perspectiva pragmática.¹³

En todas las épocas ha habido interés por plasmar la oralidad en el texto escrito como reflejo del modo de vida y de las costumbres de los pueblos. Y ahora, como no podía ser de otra manera, con el desarrollo de las nuevas tecnologías se ha potenciado la máxima de “escribo como hablo” o incluso “escribo como pienso” y se ha creado una nueva forma de *escrituridad*. La red de Internet nos predispone a la creación y uso de una escritura que es cambiante y virtual y que reactualiza la comunicación de base oralizada. A este nuevo lenguaje se le conoce como **ciberhabla**¹⁴.

¹³ M^a José Blanco Rodríguez, *El chat: la conversación escrita*. (2002:7), citando a Yus (2001:12)

¹⁴ David Crystal, en su libro *El lenguaje e Internet* habla de que existe una *ciberhabla*, “una forma de lenguaje con características únicas y propias de Internet (...) que se deriva de su naturaleza de medio electrónico, global e interactivo.” (2002:29)

Señala David Crystal (2002:62) que la *ciberhabla* “no es equivalente ni al habla ni a la escritura, sino que muestra propiedades de ambos que ha incorporado por selección y adaptación”¹⁵ y sigue diciendo “es más que un agregado de rasgos hablados y escritos, ya que, (...) hace cosas que ninguno de esos otros medios hacen y, de acuerdo con ello, ha de verse como una nueva especie de comunicación”.

Hay escritores que han denominado el lenguaje en Internet como “habla escrita” (Elmer-Dewitt, 1994), otros como “discurso interactivo” o también “conversación textual” y “diálogo electrónico” pues dicen que “el discurso electrónico es un tipo de escritura que se lee como si fuera hablada: esto es, como si el remitente estuviese escribiendo al hablar” (Davis y Brewer, 1997).

Ahora bien cabría plantearse, ¿hasta qué punto es posible “escribir el habla” teniendo en cuenta que disponemos solamente de un teclado con letras, números y otros símbolos, en un medio, Internet, que no cumple todos los requisitos para establecer una conversación oral tal y como la entendemos?

La mensajería instantánea es quizá, hoy en día, el modelo de comunicación que más se parece a la “conversación hablada”. Es, en realidad, “**una escritura ‘para ser oída’**, una comunicación inmediata que se envía y se borra. Los jóvenes están ‘conversando con los dedos’.” (Russo, 2011). En primer lugar, depende del tiempo ya que espera o requiere una respuesta. Las conversaciones son efímeras, desechables y fugaces al igual que una llamada telefónica, pues desaparecen de la pantalla a medida que avanzan. Y, por último, su discurso posee la misma urgencia y fuerza que el de una conversación cara a cara.

No obstante, jamás (o al menos no por ahora) va a poder ser comparable una conversación cara a cara de carga oral con una conversación escrita oralizada, por muchas características que ambas tengan en común. Y esto es consecuencia de la tecnología.

En Internet, y en concreto en la mensajería instantánea, el ritmo de interacción es mucho más lento ya que depende de factores que escapan de los usuarios como la velocidad del ordenador o del dispositivo móvil, o por ejemplo el hecho de que se tenga o no cobertura de red; y también otros propios de cada usuario como su personalidad o sus hábitos de conexión.

¹⁵ Cita de la reseña de Antonio M. Bañón sobre *El lenguaje e Internet* de David Crystal.

En segundo lugar, las respuestas son simultáneas, sí, pero hasta cierto punto. El receptor no puede reaccionar a nuestro mensaje mientras lo escribimos puesto que no sabe que va a recibirlo hasta que no pulsemos el botón de “enviar”. Tampoco podremos saber con exactitud el impacto que está causando el mensaje mientras se envía, si se está entendiendo correctamente o si necesita de alguna aclaración, porque no hay forma técnica de enviar un gesto de asentimiento simultáneo u otra reacción gestual que tan importante resulta en una conversación cara a cara. Aunque es cierto que se intenta, como veremos a continuación.

1. PROSODIA

Según la definición de la Real Academia Española, la **prosodia** es la “parte de la gramática que enseña la recta pronunciación y acentuación”. Dicho de otro modo, es uno de los recursos fundamentales de la conversación como discurso oral, pues agrupa los rasgos de **entonación**, **acento y ritmo**. Emma Rodero Antón, en su libro *Locución radiofónica* define cada uno de estos tres prosodemas:

La entonación se entiende como la sucesión de variaciones tonales que conforman la línea melódica del mensaje. El acento es el mayor relieve tonal, a menudo acompañado de variaciones en la duración y en menor medida en la intensidad, que se produce en determinadas zonas de esta curva melódica. Por último, el ritmo estaría constituido por las variaciones de duración que marcan el tiempo en el mensaje.

Dentro de la definición de prosodia, podemos hablar de **prosodia emocional** como aquella que “refleja los sentimientos del hablante a la hora de pronunciar ciertos enunciados”, y que estaría formada por “el conjunto de los rasgos prosódicos que imprimen la emoción a unas determinadas palabras” (Rodero, 2003).

Hay autores que mantienen que los patrones prosódicos no responden a aspectos sintácticos sino “a situaciones y, dentro de ellas, a las características que el hablante quiere dar a las mismas” (Sánchez y Matilla, 1974:89). Por tanto, en la prosodia expresiva o emocional los sentimientos que descubren los rasgos prosódicos son puramente subjetivos.

Pero las manifestaciones prosódicas casi nunca se producen aisladamente. Cuando un sujeto habla, siempre refuerza sus palabras con movimientos corporales para ganar expresividad, con lo que prosodia y comunicación no verbal van unidas. La prosodia por sí sola no puede llegar a asumir su sentido completo, para ello tienen que considerarse también los elementos paralingüísticos y kinésicos.

Por **kinesística** se entiende al conjunto de gestos que el hablante emplea en la comunicación con valor intencional. Y por **paralenguaje**, “el conjunto de rasgos no léxicos o no verbales del habla” (Hidalgo Navarro, 1996:385), que cumplen varias funciones¹⁶:

La función semántica queda manifestada en los signos gestuales, faciales y vocales, y sirve para contradecir el significado de lo verbalmente dicho como en el caso de la ironía. A través de la función sintáctica el locutor segmenta su discurso y aumenta su expresividad vocal. La función pragmática es expresión de la identidad social, de los rasgos personales y de los estados psicológicos del locutor. Y por último, la función dialógica es atribuida a la relación entre los participantes de la conversación y a la regulación de sus intervenciones.

Ahora bien, si como hemos dicho en capítulos anteriores, la mensajería instantánea busca plasmar la carga oral de una conversación cara a cara, ¿cómo transcribimos al medio escrito los rasgos prosódicos, paralingüísticos y kinésicos de la oralidad? ¿Cómo transmitimos los significados que aportan la entonación, el acento y el ritmo? ¿Cómo logran los usuarios reponer la actitud sin los gestos, sin las miradas, sin los tonos de voz y sin los movimientos corporales, cuando la única información contextual con la que se cuenta es la que el propio texto va configurando?

Dejamos a un lado el **ritmo**, pues las variaciones rítmicas dependen de la velocidad de locución y de la realización de pausas estratégicas para dotar de transcendencia y sentido al discurso. Y en lo que se refiere a mensajería instantánea, el ritmo es un rasgo prosódico que no se puede transmitir ya que nada tiene que ver con la velocidad de escritura ni con la fragmentación de los enunciados, que son más bien cuestiones técnicas.

Así pues nos centraremos en la entonación y en el acento. La **entonación** es la melodía de las palabras, y a su vez es la información semántica que traduce las connotaciones del mensaje como la ironía, y la información estética que expresa la actitud del hablante y sus emociones¹⁷. Como afirma María Valentina Noblia¹⁸ en palabras de Coulthard (1992), “las divisiones entonacionales que el hablante realiza no están gramaticalmente motivadas, sino que resultan de la necesidad de agregar en cada momento significados, situacionalmente específicos, transmitidos por la entonación a las palabras”. Como veremos en el apartado siguiente, en mensajería instantánea son los **signos de puntuación**, y más concretamente, los **puntos suspensivos** y los **signos de exclamación e interrogación** los que sustituyen la entonación prosódica.

¹⁶ Emma Rodero Antón, *Locución radiofónica*, (2003:139)

¹⁷ Armand Balsebre, en *Locución Radiofónica* de Emma Rodero Antón.

¹⁸ María Valentina Noblia, *Modalidad, evaluación e identidad en el chat*

Por su parte, el **acento** tiene como finalidad dar realce y relieve a una determinada palabra con respecto al resto, a aquella que va a ser significativa para la comprensión del mensaje y que va a descubrir el propósito comunicativo del emisor. Veremos que es principalmente el uso de las **mayúsculas** lo que determina en mensajería instantánea esta “subida de voz”, este “acento”. La **duración** (que no el ritmo) es un elemento esencial para caracterizar el acento, ya que “un realce fuerte suele presentar un alargamiento en su duración relativa” (Gili Gaya, 1950:34). Esta duración de la que hablamos se transcribe a la mensajería instantánea con un **alargamiento o repetición de las letras**, normalmente de las vocales.

El chat y la mensajería instantánea han adoptado —y adaptado— nuevos recursos para sustituir los rasgos prosódicos propios de la oralidad que, al menos todavía, no pueden darse en el medio escrito. Estos recursos “humanizan” el texto gráfico y lo convierten en algo más personal capaz de transmitir emociones. Desde este punto de vista, “tal vez los **emoticonos** son el paradigma de esta adaptación a las nuevas tecnologías”.¹⁹

2. CARACTERES

a) SIGNOS DE PUNTUACIÓN

José Antonio Millán, en su libro sobre el uso de los signos de puntuación *Perdón, imposible. Guía para una puntuación más rica y consciente*, se pregunta para qué sirve la puntuación. Entre las muchas funciones que nombra, hay dos que nos interesan especialmente: para “deshacer ambigüedades” y para “transmitir estados de ánimo o posturas ante lo que se dice o se escribe”.

Puntuar bien es un arte, un reto: una necesidad. Su dificultad más grande proviene de que exige un desdoblamiento: el que puntúa debe ponerse en el lugar del que va a leer, sin abandonar el lugar del que está escribiendo. (...) uno no puntúa para dar gusto a los especialistas, sino para comunicarse con sus semejantes. (2005:160)

La influencia de Internet y de los dispositivos móviles en la comunicación se puede observar en el uso de los signos de puntuación que hacemos en ellos. La puntuación propia del medio escrito, la que sirve para organizar sintáctica y lógicamente el discurso, tiende a ser mínima e incluso a estar ausente en la mayoría de los intercambios interpersonales.

¹⁹ José Manuel Noguera Vivo, *La oralidad del chat en estudiantes universitarios*.

Sin embargo, la **puntuación expresiva** se utiliza más que nunca, y su creatividad no tiene fin. Y es que la puntuación también nos ayuda a transcribir los rasgos prosódicos y paralingüísticos de la oralidad, y

nos ayuda a saber cuál es la postura del emisor ante lo que dice: si expresa algo con ironía o con escándalo, con temor, ansiedad o duda, con vacilación, como súplica o con sorpresa, con pudor, con reticencia o con ánimo de ofender, si habla por sí mismo o si reproduce las palabras de otro... (Millán, 2005:22)

El problema es que la lengua escrita no tiene recursos suficientes para la infinidad de matices orales, ni tampoco para abarcar el gran abanico de emociones y sentimientos humanos. Como dice José Martínez de Sousa: “Por ejemplo, en esos casos en que decimos: “Lo ha dicho con recochineo”. [...] ¿Cómo se manifiesta el recochineo en lo escrito?”.²⁰

Por tanto, los usuarios de mensajería instantánea en particular y de la comunicación privada en Internet en general, han tenido que “reciclar” los viejos signos de puntuación y aportarles un toque creativo y “humano” para comunicar sus emociones con mayor fuerza y menor ambigüedad.

Hay que tener en cuenta que los signos de puntuación no son de fácil alcance, puesto que en la mayoría de teclados (sobre todo de teléfonos móviles) aparecen en lugares a los que es complicado acceder si no es con detenimiento, y cuando lo que se pretende es una escritura rápida e inmediata, los usuarios tienden a prescindir de los signos de puntuación o a utilizarlos solamente en ocasiones en las que su mensaje pudiera ser malinterpretado. Así pues, a este “reciclaje” de la puntuación no han sobrevivido todos los signos, y muchos de ellos, han perdido el verdadero uso por el que se inventaron y ahora cuentan con otras connotaciones expresivas.

De menor a mayor grado de utilización en la mensajería instantánea, éste sería a grandes rasgos el panorama actual de los signos de puntuación:

- Los **corchetes** y **barras** no tienen cabida en este lenguaje más que en la formación de emoticonos, como por ejemplo, los que transmiten escepticismo :-/ :-\ y neutralidad :[:-[
- El **punto y coma**, cuya función se ve suplida por la de la coma y solamente se utiliza para crear el emoticono de guiño ;)

²⁰ José Antonio Millán, *Perdón, imposible. Guía para una puntuación más rica y consciente*.

- El **guión** y la **raya**, aparte de utilizarse para crear emoticonos, pues el guión muchas veces hace de “nariz” :-), hay quien le saca partido a su utilización para dividir sílabas. Transcriben una pronunciación lenta y marcada que puede funcionar para expresar el “recochineo”.
- El **punto**, y sobre todo el **punto y aparte** y el **punto y final**, están siendo desplazados por la fragmentación de los enunciados, el espacio en blanco y por el hecho de que, al tratarse de una “conversación” con carga oral, no existen pausas escritas que delimiten la organización y la estructura de la información, ni tampoco tienen por qué tener un “cierre”.
- Las **comillas**, inglesas, porque su uso está mucho más extendido y porque la mayoría de los teclados no tiene las comillas latinas o se encuentran en un lugar muy poco accesible. Las comillas se usan para remarcar una determinada palabra que el autor considera que se produce en condiciones distintas a las del resto. Esta función permite que las comillas se usen para expresar la **ironía**, y en su pronunciación tendría el equivalente en un *tonillo* de advertencia.
- El **paréntesis** ha alcanzado una mayor difusión porque es el encargado de crear las “bocas” de los emoticonos que más se utilizan por excelencia, la carita sonriente :-)) y la triste :-(Además, aunque en menor medida, se siguen utilizando para expresar incisos, acotaciones o información extra.
- Los **dos puntos** tampoco tienen la misma utilidad que en los textos literarios. Aparte de ser utilizados por el propio programa de mensajería instantánea cuando hablan los usuarios en las conversaciones grupales a modo de guión teatral, solamente se utilizan para dotar a algunos emoticonos de “ojos” :-)) :-D :-S :-O
- La **coma** sigue utilizándose en los sistemas de mensajería instantánea pero con mucha menos frecuencia de la que tiene en los textos escritos, ya que la pausa muchas veces se suple por espacios en blanco, fragmentación de las oraciones o incluso por los propios emoticonos.
- El **asterisco** es uno de los signos cuyo uso se ha “reciclado” y cada día cobra más importancia y difusión. Suele ser una llamada de atención ante una corrección de alguna palabra del mensaje que se ha escrito incorrectamente debido principalmente a la rapidez de la escritura. De esta manera, el interlocutor queda avisado del fallo y se evitan posibles malinterpretaciones del mensaje.

Sin duda alguna los signos de puntuación que con más frecuencia aparecen en mensajería instantánea y mayor carga expresiva tienen son los puntos suspensivos y los signos de interrogación y de exclamación.

Los **puntos suspensivos**, como su propio nombre indica, sirven para dejar en suspense un enunciado, y en la mayoría de los casos su fin es de carácter expresivo. Por un lado se usan para reflejar las pausas del habla voluntarias que un locutor reproduciría al hablar con la intención de retrasar una declaración, de generar tensión o simplemente como una vacilación.

A pesar de las reglas ortográficas que hoy lo prohíben, y al igual que ocurría en el siglo XIX, los usuarios de mensajería instantánea incrementan el número estándar de tres de los puntos suspensivos en todos los que sea necesario, dependiendo de la emoción o la pasión que quieran transmitir en cada frase. A veces, su uso excesivo y repetitivo desconcierta y puede crear mensajes ambiguos.

Los **signos de interrogación y de exclamación** son signos más de entonación que de puntuación. Rara vez, por no decir nunca, encontraremos en la mensajería instantánea los signos de apertura, y esto es debido a que los teclados los incorporan en lugares de difícil acceso para el usuario y al hecho de que el español sea de las pocas lenguas que los utilice.

Además de expresar la interrogación que le da nombre, el **signo de interrogación** también puede transmitir incredulidad, duda, extrañeza, recelo... Y, al igual que sucede con el signo de exclamación, cuando se multiplica aumenta su efecto enfático. Por ejemplo, si a la repetición continuada de la interrogación le sumamos un alargamiento de la última vocal, “tendremos la reproducción perfecta del tono y la duración de la típica pregunta molesta infantil:

un queeeeeee???????? Y que es esoooooooo????????” (Millán, 2005:95)

El **signo de exclamación** por su parte sirve para expresar un amplio abanico de sentimientos y emociones como por ejemplo: advertencia, insulto, ruego, orden, afirmación enfática, deseo, súplica, alegría, sorpresa, compasión, dolor...

Como ocurría con la interrogación, la admiración se multiplica para aumentar su efecto. Y así por ejemplo puede expresar el escándalo o la admiración:

Estás muy guapa, estás preciosa!!!!

También se utilizan con frecuencia los signos de interrogación y de admiración combinados a la vez²¹, por ejemplo para expresar sorpresa, incredulidad o reproche, e incluso una pregunta unida a una amenaza:

Quién ha dejado el helado fuera de la nevera?!²²

²¹ La combinación de los signos de interrogación y admiración es preceptivo según el Diccionario Panhispánico de dudas, RAE, (2005) (09/09/2013) <<http://www.rae.es/dpd/srv/search?id=bH8aKhoE1D6eF5Wp4C>>

b) MAYÚSCULAS

Las emociones no solamente se transcriben mediante signos de puntuación, el uso de las mayúsculas con carácter enfático también es una característica de la mensajería instantánea. Al igual que desaparecen algunos signos de puntuación, las mayúsculas iniciales también lo hacen y por eso, el hecho de que se escriba en mayúsculas tiene unas connotaciones que poco tienen que ver con los nombres propios o el comienzo de las oraciones.



Fuente: Twitter, @Supersarcasmo, 24/06/13

En Internet, las mayúsculas se utilizan para llamar la atención de una determinada información o resaltar alguna palabra en concreto para indicarle al receptor que debe mostrar especial interés en ella. Pero a veces, pueden interpretarse como **gritos** al establecerse “la analogía de que la molestia visual de ver palabras en mayúscula equivale a la molestia auditiva cuando alguien sube el tono de voz.” (Castro, 2012).

c) PROLONGACIÓN DE LETRAS

La repetición de signos de puntuación, sobre todo de puntos suspensivos, exclamaciones e interrogaciones, normalmente van acompañados de la prolongación de vocablos mediante la repetición de letras, consonantes y en su mayoría vocales, que denotan desde sentimientos positivos de alegría, cariño y confianza hasta sentimientos más crudos de desilusión, tristeza y llanto. La repetición es indefinida dependiendo de la fuerza de la emoción.

buf, que rollo.....
eeeeeeeh, tas ido?
que noooooo, que estamos bieeeeeen
cuídate!!!!
que?????
vaaaaaale

²² Todos los ejemplos pertenecen al libro *Perdón, imposible. Guía para una puntuación más rica y consciente* de José Antonio Millán (2005:97-100)

Como dice Ana Mancera Rueda en *¿Cómo se “habla” en los cibermedios?* (2011:121),

La facilidad que existe en los teclados actuales para escribir una misma grafía hace que el uso de este tipo de repeticiones se convierta en una estrategia muy recurrente para representar la prosodia particular que, en la lengua hablada, acompañaría a cierta aserción.

Con frecuencia este recurso suele ir ligado al uso de interjecciones y onomatopeyas, convenciones que parecen provenir del ámbito de los cómics en los que los personajes se expresan mediante signos gráficos de este tipo.

3. ONOMATOPEYAS E INTERJECCIONES

Una vez más el código oral y la coloquialidad de las conversaciones a través de la mensajería instantánea queda patente en la indiscriminada utilización de interjecciones y onomatopeyas, cuyo uso en el medio escrito no es tan frecuente.

Las **onomatopeyas** no sólo representan ciertos sonidos sino que también expresan reacciones emocionales del emisor ante algo dicho durante el discurso. Como en esta conversación que Xosé Castro pone como ejemplo (2012:144), en la que el receptor del mensaje contesta con una onomatopeya que expresa sorpresa y cierta desilusión ante lo que acaban de decirle:

- Y entonces, que? qdamos?
- no puedo hoy ni mañana
- ZAS!
- Perdóname, pliiis!!!
- Bah

Éstas son, según Castro, algunas de las onomatopeyas más frecuentes, la mayoría de ellas al estilo de los tebeos:²³

Acción o expresión	Onomatopeya
golpe, bofetada, chasco	pam, zas, plaf, zasca, pum, pumba, bum
asco	aj, <i>agh</i> , puaj
carraspeo, aclaración	ejem

²³ He tomado como ejemplo la tabla de Xosé Castro pero he añadido onomatopeyas que, a mi parecer deberían incluirse y he modificado otras, teniendo en cuenta los ejemplos de mi corpus (las añadidas y modificadas aparecen en cursiva).

comer, sabroso	ñam, <i>mmm</i>
sorpresa	cucú
sorpresa agradable	guau, <i>uala</i> , <i>wow</i>
estornudo	achís, <i>achús</i>
sueño, dormir	<i>zzz zzz</i>
silencio, callar	chis, <i>chssss</i> , <i>shhh</i> , <i>xsss</i>
tragar, beber	glu glu
resultar interesante, dudar	mmm, <i>emmm</i>
asentimiento, comprensión	ajá
desilusión, agobio	buf, <i>bff</i> , <i>puf</i> , <i>pff</i>

Fuente: elaboración propia a partir de la tabla de Xosé Castro en “Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales” (2012:144)

Las **interjecciones**, y también algunas onomatopeyas, suelen aparecer repetidas para remarcar su carácter enfático y expresivo. Y en ocasiones, la menor o mayor intensidad de la “reacción” viene motivada por la prolongación de letras, generalmente vocales:

Eeeeeeeeh! Ni de coña!

Me muero! Jaaaaaaaaa!

Buuuuuu, chulito

Un ejemplo muy curioso es la **risa**, que es quizá la onomatopeya más recurrida en mensajería instantánea, incluso en ocasiones cuando ninguno de los usuarios de la conversación está riéndose y puede que ni siquiera sonriendo. La risa varía su significado dependiendo de la vocal con la que se forme la interjección.

Así, un simple ja equivaldría a una risa sardónica o irónica que no denota alegría; un jaja, a una risa sincera; y un jajaja a una carcajada. Asimismo, se genera, de un modo natural, acepciones y connotaciones propias de este contexto coloquial; por ejemplo, jejeje es una sonrisa cómplice; jojojo, una risa socarrona; y jijiji, una risilla traviesa o contenida. (Castro, 2012:144)

4. EMOTICONOS

La comunicación a través de la mensajería instantánea, como veíamos, tiene muchas características en común con la conversación oral, pero no va acompañada de gestos ni de rasgos prosódicos que ayuden a comprender el discurso escrito, y muchas veces, esta falta

puede llevarnos a confusiones o malinterpretaciones del mensaje. Pero como toda lengua que se precie, también la *ciberhabla* se ha adaptado a esto. Hablamos de los **emoticonos** o *smilies*²⁴.

El término emoticono es la adaptación literal del término inglés *emoticon*, formado por la combinación de las palabras *emotion* e *icon* (“emoción” e “icono”). Los emoticonos son el resultado del nuevo uso que se le ha otorgado a los signos de puntuación, ya que consisten en la combinación creativa de éstos para componer mayoritariamente expresiones de la cara, aportándole así “un toque ‘humano’ a la escritura”²⁵.

Los emoticonos suelen buscar la complicidad con el interlocutor e intentan paliar las dificultades del texto escrito para transmitir sentimientos, emociones o estados de ánimo, sobre todo en los mensajes breves y privados, como los de la mensajería instantánea.

En la mayoría de los casos los emoticonos actúan como “partículas enfáticas, como elementos connotativos independientes o como sustitutos de expresiones comunes como adiós, un beso, te quiero, hola, ocupado, llámame, etc.” (Castro, 2012:140). Muchas veces aparecen únicamente para reforzar el discurso, otras veces, son indispensables para la interpretación del mismo, ya que sirven, por ejemplo, para suavizar las ironías o para enfatizar la tristeza o la alegría.

El primer emoticono nació en 1982 de la mano del ingeniero estadounidense Scott Fahlman, quien incluyó una carita sonriente :-)) y una triste :-(en un mensaje en el que indicaba que para leerlas había que ladear la cabeza hacia la izquierda. El emoticono ha ido evolucionando con el paso de los años e incrementando su uso e importancia, hasta el punto de que hoy en día no nos imaginamos la escritura en Internet sin ellos, pues se han convertido en parte intrínseca de nuestras conversaciones.

Podemos hablar de tres tipos de emoticonos: los sencillos, los diseñados, y dentro de estos, los *emojis*, creados específicamente para los teléfonos móviles.

Los **emoticonos sencillos** son los creados mediante la combinación de signos de puntuación y de otros símbolos del teclado, y se suelen leer inclinando la cabeza hacia un lado. En el libro *Escribir en Internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales* (2012:140), Xosé Castro recoge algunos de ellos:

²⁴ El término *smilie* = sonrisa (del inglés *smiley*) y el término emoticón suelen utilizarse de manera indistinta, pero este último se ha popularizado más.

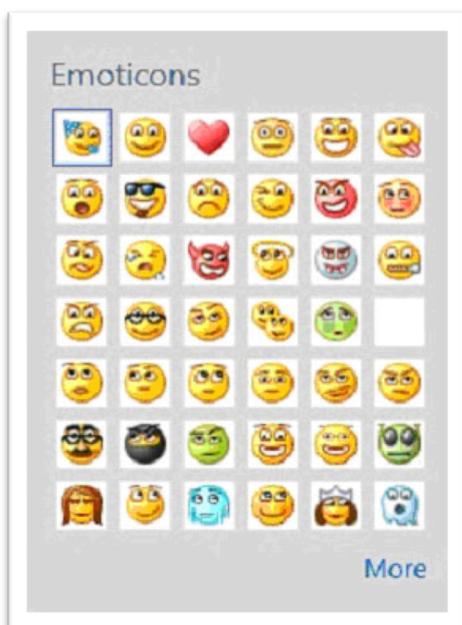
²⁵ Mario Tascón y Mar Abad, *Twittergrafía*.

Emoticonos	Emoción o significado
:-) :) 8) =) ;} :^) :-)	Sonrisa
:-D :D XD :-D	Risa o carcajada
;-) ;) ;-] ;] ;D	Guiño de complicidad
:-(:(:-(Tristeza o disgusto
:-/ :-\	Disgusto, incomodidad, escepticismo
:-O :O o_O O_o	Sorpresa o cuestionamiento
:[:-[Indecisión, neutralidad o falta de alegría
:-P :P :-p :p :-b	Burla (sacar la lengua) o espíritu lúdico
:-X :X :-# :#	Tener los labios sellados, guardar un secreto
:?-(:?(:'-) :')	Llanto, tanto de alegría como de pena

Fuente: Xosé Castro en “Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales” (2012:144)

Dice el escritor, enigmista y experto en el uso de la lengua Màrius Serra que los emoticonos sencillos son “**simpáticos pero sin futuro**”. Los signos de puntuación combinados vendrían a ser la prehistoria de los emoticonos. Dice que el emoticono es

la típica novedad que ha nacido y que ya está siendo superada, porque el emoticono es de la era del SMS y hoy estamos en la era de WhatsApp, porque aquí, el emoticono formado por los dos puntos y el paréntesis ha sido desplazado por soles, o por una cara llorando, por dibujos y pictogramas de todo tipo. Cada vez las imágenes viajan más fuertemente y dentro de nada vamos a tener ya nostalgia del emoticón, que habrá tenido una existencia fugaz, casi como la del CD-Rom.²⁶

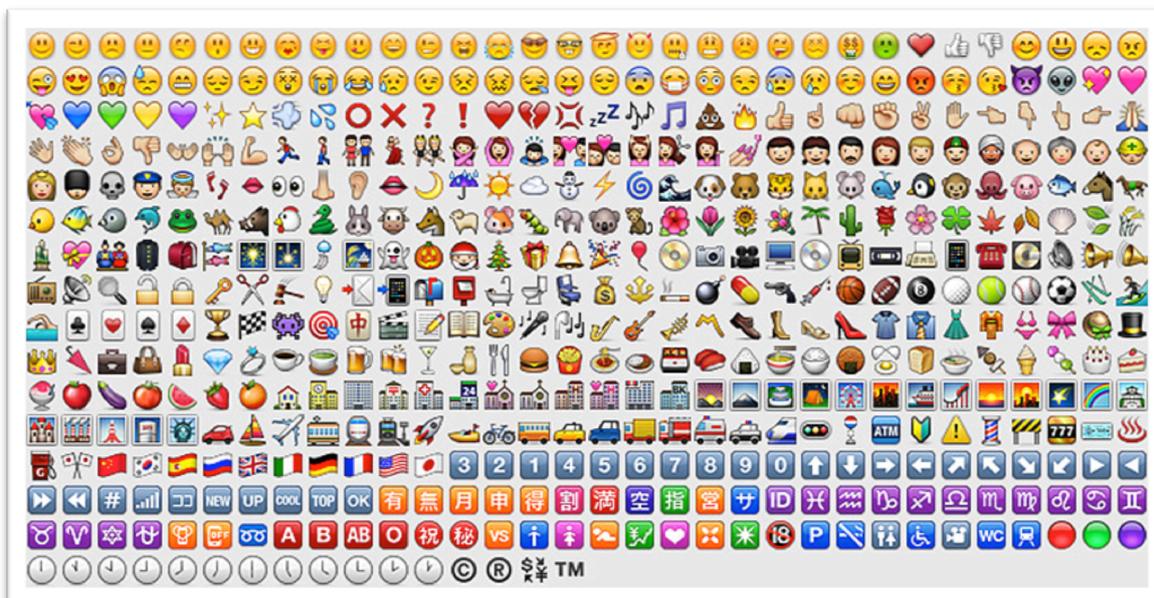


A Serra no le falta razón porque, hoy en día, a los sistemas de mensajería instantánea les acompañan programas que incluyen emoticonos dibujados, muchos de ellos evolución de los emoticonos sencillos. Y no sólo caritas, también imágenes más complejas. Son los **emoticonos diseñados**, que se desarrollaron con los programas informáticos de mensajería instantánea como Windows Messenger o ICQ.

Emoticonos diseñados. Fuente: Internet
 <<http://www.manualdeestilo.com/escribir/el-lenguaje-de-la-mensajeria-instantanea-3/>>

²⁶ Cita textual de una entrevista a Màrius Serra en *Para todos La 2* de TVE (30/5/2013).

Y por último, los **emojis**, que son los emoticonos e ideogramas que se utilizan en la mensajería de los teléfonos móviles.



“Emojis”. Fuente: Internet <<http://www.elandroidelibre.com/2011/08/anade-emojis-a-tu-android-y-dale-vida-y-colorido.html>>

Con todo, y como dice Álex Grijelmo, los emoticonos no son suficientes para transmitir las emociones ya que “las auténticas emociones sólo se pueden trasladar con palabras (si nos referimos a la escritura), pues la reducida gama de *caritas* queda muy lejos de la infinita expresión que se puede alcanzar mediante el lenguaje verdadero de los sentimientos.” Por eso, los emoticonos “difícilmente se pueden presentar como avances; y por eso vivirán una existencia si acaso testimonial, pues el género humano no tiende precisamente a retroceder en la perfección de sus rudimentos.”²⁷

²⁷ Álex Grijelmo, *El ciberlenguaje provisional*.

IV. ANÁLISIS DEL CORPUS

Una vez presentados los recursos gráficos (signos de puntuación, onomatopeyas, emoticonos...) que se utilizan para transmitir la oralidad y las emociones en la mensajería instantánea, vamos a corroborar, mediante el análisis del corpus, si es cierto que los usuarios utilizan estos recursos, cómo lo hacen y si consiguen que la interpretación por parte de los demás usuarios sea correcta.

A. JUSTIFICACIÓN DEL CORPUS Y DEL PERFIL DE USUARIO

Cada vez parece más evidente que a los seres humanos nos resulta más fácil comunicarnos y establecer relaciones sociales a través de dispositivos electrónicos, como ordenadores y móviles, que en una conversación directa cara a cara. Esto supone para los lingüistas y estudiosos del lenguaje un nuevo camino por el que vagar, pero inevitablemente hay que familiarizarse y formar parte de él para poder entender mejor esta ya transformación del lenguaje que estamos sufriendo.

Así pues, he considerado necesario para la realización de este trabajo, además de la lectura de textos de investigación, la **incursión real** en la mensajería instantánea como usuaria, lo que me permite conocer esta forma de comunicación con más detalle y aprobar o desaprobar la teoría mediante la práctica de la misma. Por consiguiente, el corpus desde el que me ha sido posible trabajar procede de mis propias aplicaciones y de las de algunos amigos de confianza.

El **corpus** está compuesto por ciento veinte fragmentos de conversaciones, que pertenecen en su mayoría a la aplicación WhatsApp para teléfonos. Es necesario tener presente la dificultad de acceder a un corpus de mensajería instantánea, pues las intervenciones se suceden con rapidez y desaparecen de la pantalla del teléfono, con lo que hay que estar atento y realizar capturas de pantalla, y así guardar las conversaciones como imágenes para su posterior análisis.

El **perfil de usuario** es joven, mayoritariamente universitario, pues además de ser el perfil al que más accesibilidad tengo por mi condición, es esta generación de jóvenes, conocida como *e-generación*²⁸, *generación.com*²⁹ o también *generación del pulgar*³⁰, la que ha nacido con las nuevas tecnologías, ha crecido con los chats y se hizo novia a través de Messenger (MSN). Fue

²⁸ José Manuel Noguera Vivo, *La oralidad del chat en estudiantes universitarios*.

²⁹ Beatriz Correyero, "Chapuzón en la red". *El gato en el microondas. Enseña a tu hijo a convivir con los medios*. (2007:110)

³⁰ Carmen Galán Rodríguez, *La generación del pulgar*.

la generación que envió los primeros SMS y la que se está haciendo adulta con la mensajería instantánea. Podría pues considerarse la protagonista y responsable del desarrollo y la evolución de la “normativa” de estos nuevos modelos de comunicación.

El lenguaje de la mensajería instantánea ha sido fruto de la experimentación de esta generación de jóvenes. En sus conversaciones se pueden apreciar rastros de esos antiguos sistemas de comunicación, como por ejemplo, la abreviación a palabras consonánticas propias del lenguaje SMS (*dnd ns vms?: ¿dónde nos vemos?*). Se trata de un lenguaje joven, tanto por su aún escaso desarrollo como por la edad media de sus usuarios potenciales.

B. LA TRANSCRIPCIÓN DE LAS EMOCIONES

Las emociones son infinitas, y si alguien lo niega diciendo que existe un número fijo, seguro que es mucho mayor que el número de emociones que pueden transmitirse por mensajería instantánea. Pero, al ser la mensajería instantánea una transcripción de una conversación oral entre dos o más amigos, o conocidos de confianza al fin y al cabo, hay algunas emociones que se transmiten con más frecuencia que otras.

Así pues, he escogido cinco emociones, que a mi parecer son de las más comunes, para llevar a cabo un **análisis de los recursos tipográficos** que los usuarios utilizan para representarlas y si estos son efectivos para su correcta interpretación. Estas cinco emociones seleccionadas son la ironía, la alegría y la risa, la tristeza y la decepción, el asombro y el desconcierto, y la impaciencia.

Antes de empezar a analizar cada emoción por separado, es importante señalar que, en mensajería instantánea, prima la **exageración** en todas ellas. Estoy segura de que, en la mayoría de las ocasiones, el usuario que transcribe una emoción no la está sintiendo con tanta intensidad como la expresa de forma escrita.

En mensajería instantánea todos nos reímos a carcajadas aunque puede que mientras lo escribamos estemos completamente serios; todos lloramos desconsoladamente aunque no se nos escape ni una lágrima; todos nos

"Hoy en día tienes que escribir como un retrasado en plan 'HOLAAAAAAAAAAAAA' porque si pones 'Hola' eres borde."

25/07/13 22:00

103 RETWEETS 7 FAVORITOS

Fuente: Twitter, @Twimpresionante, 25/07/13

queremos muchísimo y nos mandamos besos y corazones aunque nuestro interlocutor sea nuestro peor enemigo. ¿Y si no lo hacemos? ¿Si no somos exagerados y no mandamos corazoncitos y besos, millones de caritas sonrientes y no escribimos “holaaaaa” en vez de “hola”? Si no lo hacemos, entonces somos unos bordes y ofendemos a nuestro receptor.

1. LA IRONÍA

La ironía es quizá la emoción que más cuesta expresar e interpretar en la mensajería instantánea y, sin embargo, es una de las más socorridas, ya que el humor sirve para entablar complicidad con los demás usuarios. Al conversar mediante mensajería instantánea, se produce “una pérdida de matiz que hace que te lances en plancha y digas lo que sea”³¹, pero hay que ser prudentes, sobre todo cuando se intenta ser gracioso, porque lo dicho queda escrito de forma permanente, al contrario que sucedería en una conversación telefónica o cara a cara, y puede que el querer ser simpático se quede sólo en el intento.

Sin duda, el recurso que más se utiliza para representar la ironía son los **puntos suspensivos**, pero normalmente acompañados de otros recursos, sobre todo de **emoticonos** de complicidad y **onomatopeyas** de risas y carcajadas como “jajaja”. El uso de estos últimos a menudo resulta imprescindible ya que los usuarios de mensajería instantánea suelen tomar el contenido de manera literal a menos que se sature con alguno de ellos. Lo que se pretende con los emoticonos y con la risa es que la carga de los puntos suspensivos se atenúe, y que lo que en un principio podría no sonar a broma, con una sonrisita, un guiño o una carcajada detrás pierda toda su carga negativa. La carita sonriente al final de la frase puede salvarnos de muchos apuros, y los usuarios de mensajería instantánea lo saben.

Contestar :) con :) esta :) carita :)
cuando :) tienes :) ganas :) de :)
matar :) a :) alguien :).

22/08/13 15:30

797 RETWEETS 103 FAVORITOS

Fuente: Twitter, @MejoresTwits, 22/08/13

Ejemplo 0015:

A: Xavalotaaa

B: Hoooola !!!

Anda que estas de un antipático !

El otro día en el concierto de los pachanos no me saludaste 😞

Con lo que tu eras... 😏

³¹ Luis Boullosa, citando a Luis, estudiante, en *La mensajería instantánea está acabando con la ironía*.

B: donde, cuando, como?

No me daría cuenta.. 😞

Ejemplo 0047:

A: Os veo muy veraniegas chicas jaja

Que tal va la nit?

B: :) +1 a Arancha en todo

C: Hombre... Veraniegas veraniegas con la que caía... Jajajaja

A: Jajaja estuvistes hasta muy tarde?

En el ejemplo 0015, el usuario B ironiza la supuesta antipatía que el usuario A ha tenido con él cuando se han encontrado, remitiéndolo a que en un pasado hubiera sido más simpático. Utiliza el emoticono de complicidad 😏 después de los puntos suspensivos para quitar formalidad y seriedad a la frase irónica. El usuario A no se molesta porque entiende la ironía del usuario B.

Algo parecido ocurre en el ejemplo 0047, el usuario A hace un comentario que el usuario C, con una frase que perfectamente podría ser extraída de una conversación oral por su estructura y repetición léxica, rebate el comentario del usuario A e ironiza el hecho de que no fuesen vestidas muy veraniegas. La ironía se entiende gracias a que el usuario C acompaña los puntos suspensivos con una carcajada. El usuario A la entiende y también ríe.

Sin embargo, como decíamos, la ironía es la emoción que más cuesta transmitir mediante mensajería instantánea. Por eso, muchos usuarios conscientes de ello, señalan que lo que dicen es efectivamente una ironía, por ejemplo mediante aclaraciones entre paréntesis.

Ejemplo 0104:

A: Hoooola

Bien

Estudiando un poquito ingles. Yes!

B: ánimo Estiiii, esto pa ti esta chupao 😁

C: Pringada en el laboratorioo hasta las 7 de la tarde!oeee!!!jajaja

D: Os leo ahora ! Es lo que tiene vivir en el campo yuhuuuu 😓 (ironía)

Ejemplo 0040:

A: Pues es todo el tiempo: loveee loveee te quiero te quiero

La mejor el mejor

Jajaja

B: Si si.....

Si esta empanadisimo

Pobre tonto

A: No te parece bonito??

Jajajjaa

B: Si me parece súper bonito

(SARCASMO)

En el ejemplo 0104, el usuario D llega tarde a la conversación y se justifica mediante la ironía de vivir en el campo. Utiliza la onomatopeya “yuhuuu” que expresa alegría, por eso, para evitar malinterpretaciones, seguidamente usa un emoticono que expresa lo contrario y aclara entre paréntesis que se trata de una ironía. Igualmente en el ejemplo 0040, el usuario B es consciente de que no suelen expresarse bien las ironías en mensajería instantánea, y ante una posible ambigüedad, deja claro que se trata de un sarcasmo, lo señala entre paréntesis y además en mayúsculas para que no exista confusión posible por parte de su interlocutor.

La ironía no necesariamente tiene que expresarse mediante puntos suspensivos, únicamente con el uso de un emoticono puede funcionar y ser interpretada correctamente por el interlocutor.

Ejemplo 0034:

A cambió el asunto a “Cena clse ratas escocesas”

B: pero cena en la playa con Felipe o como? 😜

A: jajaja

C: Habeis ido a hablar con el??

Sucia mdm!!jajajja

Este ejemplo funciona dado que existe un contexto común y una trayectoria anterior de la conversación: varios usuarios intentan ponerse de acuerdo para una cena que nunca se realiza. La ironía se formula con un emoticono de complicidad y es entendida por los demás usuarios que ríen. De no haber utilizado el emoticono, la oración quedaría como una mera pregunta de interés por la cena, no como una broma.

A continuación, muestro más ejemplos sobre el uso únicamente de un emoticono de complicidad :P 😜 ;) 😜 para crear la ironía:

Ejemplo 0075:

A: La que está más alejada de los coches

Más hacia la derecha

Ejemplo 0077:

A: Como aquí y todo xD Tengo una exposición por la tarde.

B: Pues eso espero ! Mamen quiere ir así que supongo que iremos :)

Ah ! Pues entonces luego te aviso y a ver si te veo ;)

Aunque sea decirte hola que taaaaallll

A: Muuuuuuuy bien :)

Ejemplo 0089:

A: ayyy que preciosaaaaa

me encantaaaaa!!!! un 10 por esa foto!!!!!!

B: Jajajaja

A: seguro que ampi no la deja en paz!!

dile hola a mi madrinaa y que muchos besitos

B: Jajaja igualmente dice

muchos pa ti también!

Si analizamos los ejemplos anteriores, comprobamos que a medida que la emoción de alegría es más fuerte los recursos se multiplican. Así, para expresar una alegría moderada basta con un emoticono de una carita sonriente :) :D xD (ejemplos 0031 y 0077) o con un signo de admiración (ejemplos 0077 y 0089). Cuando la alegría se intensifica, los signos de admiración se duplican y triplican (ejemplos 0031 y 0089) y la repetición de letras suele ser usual -cuanta más alegría más letras repetidas- (todos los ejemplos).

También se repiten las onomatopeyas de risas y carcajadas, de un “jaja” que sería una risa controlada, puede derivar en los “jajajajjjaj” que incluso, por las prisas llegan a escribirse mal, y que equivalen a “partirse de risa”, como vemos sobre todo en el ejemplo 0045.

3. LA TRISTEZA Y LA DECEPCIÓN

Cuando recibimos una noticia triste y sentimos pena, cuando algo que nos cuentan nos decepciona o incluso cuando tenemos que dar nosotros las malas noticias, utilizamos sobre todo los **emoticonos** y los **puntos suspensivos**, y en menor medida, las onomatopeyas y la repetición de vocales.

Los puntos suspensivos traducen ese silencio incómodo que acompaña a las malas noticias en las conversaciones orales. Si además utilizamos los emoticonos y las imágenes prediseñadas de

caritas tristes, cabizbajas, y con lágrimas y llantos, reforzamos la emoción de tristeza y de decepción que sentimos, como ocurre en los ejemplos siguientes:

Ejemplo 0116:

A: Porque eso va a ser así mientras Gonzi y yo estemos juntos y yo tengo claro que por lo menos por tu parte y conociéndote, no tiene por qué haber ningún problema. Y mas, mas adelante

B: 😞.....

Ejemplo 0021:

A: Ey! Una cosa urgente, no estaras por Gandía?

B: no... 😞

Es por lo del corto experimental? Lo he leído en Facebook pero estoy en Yecla y me es imposible ir...

A: Jaja ya, tranqui, solo preguntaba :)

B: Lo siento de verdad 😞

En el ejemplo 0116, el usuario B, ante lo que le dice el usuario A, simplemente denota su tristeza con un emoticono y “se calla” con unos puntos suspensivos. En el ejemplo 0021, el usuario B se disculpa con caritas tristes y acompaña su respuesta negativa con puntos suspensivos para transmitir a su interlocutor que siente tener que darle esa respuesta. El usuario A rompe la tensión de la conversación con una frase tranquilizadora y una carita sonriente.

En el caso de los llantos, se suelen expresar mediante la repetición de vocales, onomatopeyas y sobre todo mediante emoticonos. En el ejemplo siguiente, además el asombro ante la triste noticia está representado con la repetición de los signos de interrogación.

Ejemplo 0012:

A: Esta tarde iré al hospital a ver 😞

Si tu vas a Gandía explica a todos que me pasa y dales muchos besos de mi parte

B: Jooooo

En serio ????



No obstante, como he comentado anteriormente, la tristeza suele intensificarse demasiado en mensajería instantánea. Los usuarios no tienen ningún reparo en utilizar emoticonos de llantos desconsolados en situaciones que raramente los requerirían.

4. EL ASOMBRO Y EL DESCONCIERTO

Es usual que las conversaciones de mensajería instantánea sorprendan o desconcierten, ya no sólo por el contenido en sí sino porque no se entienda dicho contenido. Para representar este desconcierto y asombro suele emplearse la **repetición** de signos, tanto de letras como de signos de puntuación y emoticonos, con la función de intensificar la emoción.

Hay **emoticonos** diseñados que expresan el asombro y que a menudo se utilizan, como la carita que tiene los ojos abiertos como platos o aquella cuyos ojos son dos X.

Ejemplo 0022:

A: Alvaro vienes a la cena nooo??

B: Q cenaa?? Como la cena no sea por agosto... No creo

C: La graduación! La cena de graduación!

No vienes ???????

A: 

En esta conversación, el usuario A da por sentado que el usuario B va a asistir a la cena, sin embargo el usuario B lo niega con algo de pena, como señalan los puntos suspensivos, y los usuarios A y C se sorprenden de su respuesta y lo demuestran repitiendo los signos de interrogación y usando los emoticonos que denotan asombro.

En este tipo de conversaciones predominan los **signos de exclamación e interrogación**, que a menudo suelen usarse a la vez y repetidamente. Incluso el empleo de un único signo de exclamación o de interrogación, sin necesidad de acompañar a ninguna palabra o frase, puede representar el desconcierto.

Ejemplo 0048:

A: Muy monos no?

Chica que poco te alegras, que poco te emocionas

B: 



A: Que pasa????!?!?????

Jajajajajaja

B: Pero a ver.. a ver

Que esta pasando

A: ?

Ejemplo 0085:

A: Ahh! Y alvaro se lio anoche en la hija de declan

Muy apasionados

B: Queeeeeee?!!!!?!!?



No me jodas

Jajajajajajajaja

En estos ejemplos vemos cómo las preguntas “que?” y “que pasa?” se enfatizan con la repetición y mezcla de los signos de exclamación e interrogación. Además, este asombro se ve intensificado con los emoticonos. En el ejemplo 0048, el usuario A expresa su desconcierto con un único signo de interrogación aislado, de esta forma transmite a su interlocutor que no está entendiendo lo que éste le dice o lo que sucede.

También es usual ver **puntos suspensivos** aislados, cuando lo que nos dicen nos supera, no tenemos palabras para contestar y optamos por callarnos, como le sucede al usuario del ejemplo 0003:

Ejemplo 0003:

A: Y tú tendrías que ver juego de tronos

B: Ya... ya lo sé

La veré algún día

A: Conmigo

B: ...

También, pero en menor medida, se utilizan **onomatopeyas** de sorpresa, pero generalmente cuando ésta última es positiva:

Ejemplo 0035:

A: Un 10 en retórica :)

B: :)

Wow?

Wow!!

Jajajaja

5. LA IMPACIENCIA

Durante todo el trabajo he insistido en que la mensajería instantánea requiere velocidad e inmediatez. Por este motivo, cuando dos o más usuarios mantienen una conversación y alguno de ellos tarda en contestar, el otro suele impacientarse, y más cuando se depende de esa respuesta o se necesita para algo. Ver al otro usuario *en línea* y que no interaccione cuando se le necesita es, muchas veces, sinónimo de impaciencia y de enfados.

La impaciencia conlleva una rápida y continua escritura para llamar la atención del interlocutor y para decirle “estoy aquí esperando a que me respondas”. Los recursos que permiten saber cuándo un usuario está impaciente es sobre todo la **repetición de caracteres**, ya sean **vocales, consonantes o signos de puntuación**, frecuentemente **exclamaciones** para, como decíamos, llamar la atención. Además, los enunciados se suelen fragmentar todavía más, se escribe y se manda rápidamente para que al otro usuario le lleguen más mensajes y de forma continuada en el tiempo.

Ejemplo 0009:

A: Nena !

Donde estas?

Helenaaaa

Que te tengo que recoger esooooo !!

Ande estass???

B: Nenaaa

Q me he ido a andar

Estoy en mi casa yaaa

En este caso, por ejemplo, el usuario A está impaciente por encontrarse con el usuario B y, como éste no le contesta, lo “llama” alargando las últimas letras de las palabras a final de cada frase. El usuario B le contesta del mismo modo cuando, por fin, accede a la conversación.

Debido a esta rapidez en la escritura cuando el usuario se impacienta, muchas veces se cometen faltas de ortografía o el corrector hace de las suyas. Por otra parte, también se recurre a las **onomatopeyas**, por ejemplo a la formada por distintas letras pulsadas al azar y que recuerda al enfado de los tebeos.

Ejemplo 0090:

A: Tuuuuu

Janddbdjbdbjsbd

Fracasas

Feaaaaaaaa

B: No tenia bateriaaaa

A: Y eso?? No lo pusiste a cargar???

Jajaja

Vente a la playa

Que estamos aquí

Vengaaaaaaaa

Ejemplo 0006:

A: Enan a mi tampoco me salen los créditos...

Viaaaa

Vivaaa

B: Que créditos ???

Lakwheisbsisb

Que créditos???

Que dices ??!?!?

???!?!?!?!?!??

En estos ejemplos vemos la impaciencia en las onomatopeyas de letras al azar y sin sentido formando “ruido”; en la repetición de las interrogaciones y exclamaciones, que a su vez denotan asombro, y de nuevo en el alargamiento de vocales en las palabras finales de las frases. Observamos también una mayor fragmentación de los enunciados en varios “envíos” y las correcciones que el corrector automático hace y de las que el usuario, con las prisas, no se percató, como el “fracasas” del ejemplo 0090 o el “viaaaa” y el “Enan” del ejemplo 0006.

Ejemplo 0102:

A: Holaaaa

Ya tenemos mesa

Dais prisa porfi

B: Venga venga

Que hay hambre

Es tarde

Y ya estamos sentadas

C: Vale ya vamoos

B: No

Ya no

YA

Ejemplo 0105:

A: Y me pone “escuxo esto y me acuerdo de ti”

B: 😬

Cual

Ni idea aun no la he escuxado

B: Pero estas tonta??

Corre a escucharla YAAAA

En el ejemplo 0102, de nuevo comprobamos que para transcribir la impaciencia se hace uso de una mayor fragmentación de los enunciados y de la repetición de las últimas letras de las palabras finales. Además, de igual modo que sucede en el ejemplo 0105, se utilizan las **mayúsculas** para remarcar alguna palabra. En el caso de la impaciencia y respecto a estos dos ejemplos, aparece la palabra “ya” en mayúsculas, lo que transmite la inmediatez que el usuario está pidiendo podríamos decir que “a gritos”.

C. INCOMPETENCIA COMUNICATIVA: FALLOS EN LA COMUNICACIÓN

Parece que en mensajería instantánea, al igual que sucede en los chats, no hay reglas para comunicarse y todo sirve. Pero esto no es del todo cierto. En ocasiones, las incorrecciones conscientes que normalmente sirven para facilitar e incrementar el ritmo de los intercambios comunicativos y que son clave para que éstos funcionen como una comunicación oral, son las causantes de mensajes ambiguos y malentendidos.

Las causas por las que se producen estas “incorrecciones” son variadas. En realidad, muchas de ellas no dependen del usuario en sí sino de características intrínsecas del propio sistema de mensajería instantánea.

Muchos errores son producto de la tecnología del medio. Por ejemplo, el **sistema de corrección automática** que incorporan muchos teléfonos móviles –aunque es opcional– aconseja alternativas erróneas, y si el usuario no se da cuenta de ello, el mensaje que puede llegar a escribir es de todo menos parecido al que en un principio se quería enviar (ejemplo 0018).

Otros muchos vienen provocados por la **incomodidad del teclado**, de pequeño tamaño en el caso de los dispositivos móviles y con los signos de puntuación y demás símbolos poco accesibles (ejemplo 0071).

No obstante, **la rapidez y la brevedad** que se exige en las conversaciones son la primera causa de los errores ortográficos y gramaticales por parte de los usuarios, lo que supone que, en ocasiones, no se entiendan los mensajes a la perfección.

En teoría, dada la relativa brevedad de las oraciones, los mensajes escasamente puntuados plantean pocos problemas de ambigüedad. Sin embargo, se dan casos en los que la **supresión de los signos de puntuación o de tildes diacríticas**, alteran el sentido del mensaje y, consecuentemente, su correcta interpretación (ejemplos 0005, 0070, 0100, 0118).

Otra característica propia de la mensajería instantánea como es la **fragmentación de los enunciados** para reducir el tiempo de espera del interlocutor, también puede ser causante de fallos en la comunicación y malentendidos. Sucede que a veces, el receptor se impacienta y responde al mismo tiempo que el emisor sigue escribiendo, y se producen solapamientos y superposiciones que hacen que se pierda la coherencia textual (ejemplos 0024, 0097, 0099, 0112-0114).

En algunos de los casos anteriores, los usuarios, conscientes de su error, corrigen el mensaje. Esta hazaña no se debe al hecho de respetar las normas académicas, sino que más bien obedece “al riesgo de que el mensaje no pueda ser asimilado correctamente por el receptor” y de que esos descuidos o errores puedan afectar a la distorsión del mismo. Dicho de otro modo, “la corrección no viene motivada por el deseo de escribir tal y como dictan las reglas universales, sino por aclarar el significado del mensaje y que éste sea lo más inequívoco posible”³².

Estas correcciones pueden hacerse simplemente repitiendo de nuevo la palabra o grupo de palabras que contengan el error (ejemplos 0061, 0065), o bien, señalando la corrección con alguna técnica, como el uso de las mayúsculas (ejemplos 0005, 0098), o el cada vez más frecuente uso del **asterisco** (ejemplos 0002, 0010, 0037, 0071, 0074, 0079, 0085, 0087, 0094, 0096, 0115, 0117). De esta manera, el usuario transmite a su interlocutor que es consciente de su error y lo señala para que no haya duda sobre aquella palabra que se tiene que corregir del discurso.

En otras ocasiones, y a pesar de que el usuario se dé cuenta de que ha cometido un error, si éste no da lugar a malinterpretaciones y es fácilmente entendible por el contexto, el usuario ni siquiera se molesta en corregirlo (ejemplos 0024, 0059, 0064, 0099). Si se trata de errores ortográficos muy graves y evidentes, muchas veces el usuario corrige su falta para mantener una

³² José Manuel Noguera Vivo, *La oralidad del chat en estudiantes universitarios*.

buena imagen ante su interlocutor, incluso algunos piden disculpas (ejemplos 0065, 0071, 0081, 0082).

Normalmente, nadie juzga los errores en mensajería instantánea, porque todos los usuarios son conscientes de “las condiciones de presión bajo las que se escribió el mensaje”, ya que cada usuario a lo largo del día “escribe a su vez mensajes bajo las mismas condiciones de presión.” (Crystal, 2002:133).

En la mayoría de los casos en los que el interlocutor no entiende el mensaje, pide al emisor que se lo repita de nuevo, o al menos, deja constancia de que no lo ha entendido y que precisa de una aclaración. Son usuales las interjecciones “ein?, eing?” (ejemplos 0011, 0091, 0098), preguntas como “como?” (ejemplo 0114) e incluso directamente “no te entiendo” (ejemplo 0051).

Por último, la **carencia de rasgos prosódicos** y de caracteres suficientes para expresar las emociones y los estados de ánimo, también puede provocar fallos comunicativos. Estos fallos no dependen de la tecnología ni de las características de la mensajería instantánea, tampoco de la necesidad de escribir breve y rápidamente, sino que son culpa de la incapacidad de los usuarios de transmitir sus emociones con los caracteres de un teclado, únicos elementos de los que disponen para hacerlo.

En mensajería instantánea se tiende a hiperbolizar todas las emociones, así pues el sentimiento de alegría, de tristeza, o de asombro, entre otros, no pueden malinterpretarse, ya que siempre van a tender a la exageración aunque la realidad no sea del todo así. Sin embargo, las bromas y los chistes, el humor al fin y al cabo, está más predispuesto a posibles malinterpretaciones.

Y sin duda, dentro del humor, son la **ironía** y el sarcasmo, las emociones más difíciles de transcribir en el medio escrito y, por consecuencia, las más difíciles de interpretar y de entender. El usuario, que es consciente de ello, muchas veces señala que se trata efectivamente de una broma (ejemplos 0003, 0073) o de una ironía, por ejemplo mediante una aclaración entre paréntesis (ejemplos 0104, 0040).

El hecho de que una ironía o un sarcasmo no se interprete como tal puede depender del propio contexto de la conversación, del nivel de adaptación al lenguaje de la mensajería instantánea de los usuarios o de un precario uso de los recursos que generalmente se utilizan para expresarlas. Veamos algunos ejemplos.

Ejemplo 0028:

A: el saborcillo de la cerveza cayendo por mi boca

Ufff un placer de otro mundo...

B: Jajaja qe tiiaa qe envidia me daais xdd

A: Emmm nadie dijo nada



Era ironía

B: Ya ya lo sabia lo mio tambien era ironico xd

Ejemplo 0051:

A: Qe va, nosotros lo hicimos xqe os mola ese rollo

jajajajaja

B: Claro javi

QUE QUEDE CLARO MARICONADAS LAS JUSTAS!!!!!!

C: Que pena que ya os conozcamos...

Jajajajaja

A: Eing? No entiendo...

En los dos ejemplos anteriores, la ironía no se entiende. En el ejemplo 0028 incluso tenemos dos de ellas. El hecho de que no se interpreten bien puede deberse al uso que se hace de los recursos: los emoticonos, los puntos suspensivos y la repetición de letras. En realidad se trata de un malentendido ya que el usuario A piensa que el usuario B no ha entendido su ironía y lo explica, pero el usuario B sí la había entendido y le había respondido con otra ironía que, por supuesto, el usuario A no había entendido como tal.

En el ejemplo 0051, la ironía del usuario C tampoco es entendida. Quizá, igualmente, es el no haber hecho uso de un emoticono de complicidad después de los puntos suspensivos lo que haya hecho que el usuario A haya manifestado su falta de entendimiento.

Ejemplo 0001:

A: No esas no las he visto

Ahora les echo un vistazo

B: Sin prisa xD

A: Jaja Ya voy

B: Que lo había dicho en serio ! Que ya las verás !! Jajaja

A: Ah oki

Sí es que esto no transmite la entonación de la frase

En este ejemplo, sucede lo contrario, el usuario A interpreta una ironía en lo que dice el usuario B que en realidad no existe. Puede deberse a que el usuario A no está tan concienciado del lenguaje en la mensajería instantánea, y a que ha interpretado incorrectamente el emoticono de risa (xD) que había utilizado el usuario B como de complicidad, y a su vez, de ironía. El usuario B tiene que explicar este uso quizá innecesario del emoticono, y el usuario A se disculpa haciendo referencia a la difícil transcripción de los rasgos prosódicos en mensajería instantánea.

V. CONCLUSIONES

Tras haber analizado el corpus de más de cien conversaciones de mensajería instantánea y haber investigado lo que argumentan los teóricos y expertos del lenguaje con respecto a cómo se escribe en este medio de comunicación, el objetivo principal de este trabajo que respondía a la cuestión de si se producen fallos comunicativos o no en mensajería instantánea ha quedado resuelto.

Podría concluirse que la incompetencia comunicativa que se da en la mensajería instantánea no es causada generalmente por la (mal)interpretación de las emociones sino que, en su mayoría, los errores vienen provocados por las características intrínsecas del medio, tanto por factores tecnológicos como el tamaño de las pantallas o el diseño de los teclados, como por las exigencias de velocidad y brevedad que la comunicación a través de este sistema de mensajería requiere.

Al margen de estas cuestiones instrumentales, los usuarios han desarrollado un nuevo lenguaje, más cercano a la oralidad que a la escritura, mediante el cual se tiende a enfatizar la expresión de las emociones y los sentimientos, y aunque prima la exageración en la mayoría de ellos, suelen ser correctamente transcritos e interpretados por el interlocutor. No obstante, en lo que a la (mal)interpretación de las emociones se refiere, es el humor, y sobre todo la ironía y el sarcasmo, las emociones más propensas a malentendidos.

Por tanto, los fallos que se producen en la comunicación a través de la mensajería instantánea son muchos menos de los que en un principio parecían ser al comenzar el análisis de mi corpus. Queda patente que la comunicación en mensajería instantánea funciona en la gran mayoría de los casos y que, aunque se produzcan errores ortográficos, gramaticales, sintácticos, e incluso en la transcripción de algunas emociones, éstos no son suficientemente graves ni frecuentes como para tachar de incompetente a la comunicación a través de la mensajería instantánea.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- BAÑÓN HERNÁNDEZ, A. M. (2002) “El lenguaje e Internet. David Crystal”. *Revista de investigación Lingüística*, núm. 2, vol. V, pp. 173-182.
- BLANCO RODRÍGUEZ. M. J. (2002) “El chat: la conversación escrita”. *Estudios de Lingüística*, Universidad de Alicante, núm. 16, pp. 43-87.
- BOULLOSA, L. (2012) “La mensajería instantánea está acabando con la ironía”. *El Confidencial*. (09/09/2013) <<http://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2012/08/16/la-mensajeria-instantanea-esta-acabando-con-la-ironia-103783/>>
- CASTRO, X. (2012) “El lenguaje de la mensajería instantánea (2)”. *Fundéu BBVA: Manual de estilo para nuevos medios*. (09/09/2013) <<http://www.manualdeestilo.com/escribir/el-lenguaje-de-la-mensajeria-instantanea-2/>>
- CASTRO, X. (2012) “El origen de la comunicación instantánea”. *Fundéu BBVA: Manual de estilo para nuevos medios*. (09/09/2013) <<http://www.manualdeestilo.com/escribir/el-origen-de-la-comunicacion-instantanea/>>
- CERVERA RODRÍGUEZ, A. (2001) “La irrupción del coloquialismo en Internet y las nuevas tecnologías”. En: *II Congreso Internacional de la Lengua Española, El Español en la Sociedad de la información*. Valladolid. 16-19 de octubre. (09/09/2013) <http://congresosdelengua.es/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/cervera_a.htm>
- CORREYERO, B. (2007). “Chapuzón en la red”. *El gato en el microondas. Enseña a tu hijo a convivir con los medios*. Barcelona: NABLA Ediciones.
- CRYSTAL, D. (2002). *Lenguaje e Internet*. Madrid: Cambridge University Press.
- FUNDACIÓN DEL ESPAÑOL URGENTE. TASCÓN, M. (DIR.) (2012). *Escribir en internet. Guía para los nuevos medios y las redes sociales*. Barcelona: Galaxia Gutenberg S.L. y Círculo de Lectores S.A.
- FUNDÉU BBVA. (2013) *II Congreso de Comunica2.0. Congreso universitario sobre redes sociales*. Campus de Gandía, Universidad Politécnica de Valencia. 21 y 22 de febrero.
- GALÁN RODRÍGUEZ, C. (2008) “La generación del pulgar”. *El País*, 12 de mayo, pp. 37.
- GONZÁLEZ VARGAS, B. (2007) “El lenguaje chat: dejando de lado lo negativo”. *Pedablogia*. (09/09/2013) <<http://pedablogia.wordpress.com/2007/10/11/el-lenguaje-chat-dejando-de-lado-lo-negativo/>>
- GRIJELMO GARCÍA, A. (2001) “El ciberlenguaje provisional”. En: *II Congreso Internacional de la Lengua Española, El Español en la Sociedad de la información*. Valladolid. 16-19 de octubre. (09/09/2013)

<http://congresosdelalengua.es/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/grijelmo_a.htm>

JÁUREGUI, F. (2011) “¿En qué hablará la ‘generación 2020’?”. *Fundéu BBVA: Manual de estilo para nuevos medios*. (09/09/2013) <<http://www.manualdeestilo.com/escribir/%C2%BFen-que-hablara-la-generacion-2020/>>

LLISTERRI, J. (2002). “Marcas fonéticas de la oralidad en la lengua de los chats: elisiones y epéntesis consonánticas”. En R. Almela (coord.). *Revista de Investigación Lingüística*, núm. 2, 5: 61-100.

MAYANS I PLANELLS, J. (2000). “El lenguaje de los chats. Entre la diversión y la subversión”. *Revista iWorld*, núm. 29, pp. 42-50.

MAYANS I PLANELLS, J. (2002). “De la incorrección normativa en los chats”. *Revista de investigación Lingüística*, núm. 2, vol. V, pp. 101-116.

MERA, A. (2011) “El ‘3SP4ÑOL’ en la era de internet”. *Fundéu BBVA: Manual de estilo para nuevos medios*. (09/09/2013) <http://www.manualdeestilo.com/escribir/el-3sp4nol-en-la-era-de-internet/>>

MILLÁN, J. A. (2005). *Perdón, imposible. Guía para una puntuación más rica y consciente*. Barcelona: RBA.

MILLÁN PAREDES, T. (2002) *Del jeroglífico al emoticón. Formas de comunicación y escritura*. Badajoz: Abecedario.

MORALA, J. R. (2001) “Entre arrobas, eñes y emoticonos”. En: *II Congreso Internacional de la Lengua Española, El Español en la Sociedad de la información*. Valladolid. 16-19 de octubre. (09/09/2013) <http://cvc.cervantes.es/obref/congreso/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/morala_j.htm>

NOBLIA, M. V. (2009). “Modalidad, evaluación e identidad en el chat”. *Revista Discurso y Sociedad*, Universidad de Buenos Aires, Argentina. Vol. 3(4), pp. 738-768.

NOGUERA VIVO, J. M. (2006). “La oralidad del chat en estudiantes universitarios”. *Revista AlterTexto*, Universidad Católica de San Antonio, Murcia. Núm. 7, vol. 4, pp. 59-76.

PIETROSEMOLI, L. Y DOMÍNGUEZ, M. E. (2001). “El chateo: ¿Oralidad o escritura?”. *Revista de Investigación Lingüística*, núm. 2, Vol. IV, pp. 47-63.

RODERO ANTÓN, E. (2003). *Locución radiofónica*. Madrid: Instituto Oficial de Radio y Televisión. RTVE. Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.

RUSSO, D. (2011) “El lenguaje en los chats”. *Monografías*. (09/09/2013) <<http://www.monografias.com/trabajos80/lenguaje-chats/lenguaje-chats2.shtml>>

SANMARTÍN, J. (2009) “La escritura dinámica de una comunidad virtual: el chat”. En: *Congreso de Pragmática del español hablado. Universitat de València*. 17-20 de noviembre. (09/09/2013) <<http://www.valesco.es/web/Val.Es.Co/Miembros/La%20escritura%20dinamica%20de%20una%20comunidad%20virtual.Sanmartin.pdf>>

SERRA, M. (2013) “Entrevista: Màrius Serra, los signos de puntuación”. *Para todos La 2*, TVE. 30 de mayo. (09/09/2013) <<http://www.rtve.es/alacarta/videos/para-todos-la-2/para-todos-2-entrevista-marius-serra-signos-puntuacion/1845825/>>

STEEN, M. (2012) “Registros, según el público y el medio”. *Fundéu BBVA: Manual de estilo para nuevos medios*. (09/09/2013) <<http://www.manualdeestilo.com/escribir/registros-segun-el-publico-y-el-medio/>>

YUS RAMOS, F. (2010). *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.