

## ¿Cómo abordar los entornos virtuales de interacción social? Una reflexión teórico-metodológica para el estudio de las charlas sincrónicas por Internet

Luis Gabriel Arango Pinto

Universidad Nacional Autónoma de México/Universidad Simón Bolívar

### Resumen

*La construcción de una metodología para el análisis de los entornos virtuales no es fácil. Mucho se ha debatido acerca de cómo debe estudiarse la interacción en dichos entornos, como lo es el chat. Existen investigaciones que ofrecen un acercamiento al fenómeno desde varias disciplinas, entre las cuales se encuentra la etnografía. Una etnografía de Internet observa las formas en que se experimenta el uso de la tecnología: el investigador se sumerge en un mundo de relaciones, actividades y significaciones, mismas que en el chat se objetivan a través del lenguaje. Así, la etnografía aplicada al estudio del lenguaje aporta herramientas para conocer cómo funcionan las colectividades humanas a partir de sus comportamientos comunicativos, cuestión que puede trasladarse al estudio de la interacción en Internet.*

**Palabras clave:** chat, interacción social, etnografía, análisis del discurso.

### Abstract

*The construction of a methodology for the analysis of the virtual environments is not easy. Much has been debated about how the interaction must be studied in the above mentioned environments, for example, in the chat. There are investigations that offer an approximation to the phenomenon from several disciplines, among which one is the ethnography. An Internet ethnography observes the forms in which the use of the technology is experienced: the investigator submerges in a world of relations, activities and meanings, that in the chat appear across the language used in the conversations. So, the ethnography applied to the study of the language contributes to know how the human collectivities work from their communicative behaviors, question that can apply to the study of the interaction in Internet.*

**Keywords:** chat, social interaction, ethnography, discourse analysis.

## Introducción

Por medio del presente trabajo llevaremos a cabo una reflexión teórico-metodológica para el estudio de la interacción social que se desarrolla en las charlas sincrónicas por Internet. Consideramos necesarias dos cosas para la construcción de una metodología que estudie los entornos virtuales de interacción social<sup>1</sup>: La primera es una revisión de lo que ya se ha hecho anteriormente con el fin de rescatar lo que nos sirva de acuerdo con nuestros objetivos de investigación. Conocer trabajos precedentes al nuestro nos aporta elementos útiles para investigar lo que deseamos.

Sin embargo, ver cómo han estudiado otras personas aspectos similares a los que nos interesan y rescatar conceptos o lineamientos teórico-metodológicos de disciplinas cercanas, no es suficiente. En el caso de los entornos virtuales y de lo que ocurre en ellos a nivel de interacción social, es necesario el diseño de toda una estrategia metodológica que se construye también a partir de lo que sale al paso en la medida en que estamos investigando. Seguramente habrá (y de hecho los hay) problemas que no le surgieron al investigador cuyo trabajo revisamos con antelación, pero que a nosotros sí se nos presentan.

De hecho, la etnografía como método considera no sólo la observancia de ciertas exigencias metodológicas, sino de lo que va requiriendo el estudio concreto de la realidad social:

[...] Tal investigación no puede ser programada, que su práctica se constituye por lo inesperado, como cualquier lectura de las biografías etnográficas recientemente publicadas confirmaría. Es más, toda investigación es una actividad práctica que requiere el ejercicio de un juicio en el contexto; no se trata de seguir simplemente unas reglas metodológicas (Hammersley y Atkinson, 1994, p. 39).

En el caso concreto de un estudio sobre charlas sincrónicas, ¿de dónde vamos a obtener los textos de las interacciones para analizarlas? o ¿quiénes van a cooperar en nuestro trabajo? son sólo algunas preguntas que no necesariamente obtienen respuesta

<sup>1</sup> Entendemos por "entorno virtual" aquella interfase dentro de Internet que puede ser utilizada para la interacción entre seres humanos. No se trata de un entorno físico. Más bien, es inmaterial, desterritorializado. Cumple la misma función que un entorno presencial, como una cafetería o un parque, pero es de otra naturaleza: es virtual. Así, de acuerdo con Lévy (1999), lo virtual es una manera distinta de ser de las cosas, lo que está en otra parte, pero no por ello deja de ser real.

con estudios anteriores y que entonces debemos buscarles una solución.

De este modo, nuestra estrategia metodológica incluye las aportaciones de disciplinas como la etnografía y la pragmática, pero también aspectos no saldados por ninguna teoría o autor y que sólo se sortean de acuerdo con lo que van requiriendo la investigación y nuestros objetivos.

## El método

Numerosos han sido los estudios acerca del *chat* y de la interacción social en las comunidades virtuales. Del mismo modo, la metodología empleada ha sido variada, aunque han prevalecido enfoques como el psicológico y el etnográfico, fundamentalmente.

Así lo demuestran, por ejemplo, las investigaciones de Joan Mayans (2002a), investigador catalán quien utiliza la etnografía para estudiar la sociabilidad, los temas de conversación y los personajes en el *chat*, a partir de sus características y de los códigos utilizados para llevar a cabo la comunicación.

En este trabajo, el autor echa mano de la observación y de entrevistas en línea. Ya sean cara a cara o a través de Internet, las entrevistas son una modalidad de investigación recurrente, como ocurre con Gladys Roco (2001) en su artículo titulado *Un estudio del establecimiento de relaciones íntimas mediadas por computador. El caso de IRC en Internet*. Aquí la autora utiliza un cuestionario que aplica a usuarios del *chat* para estudiar las relaciones de intimidad que se dan en este medio.

No obstante, la observación de los entornos virtuales ha sido de igual forma una técnica muy socorrida. Pavel Curtis (1996), en *Mudding: social phenomena in Text-Based virtual realities*, se sumerge durante un año en los MUD's (juegos de rol textuales) para observar la conducta de los jugadores, tanto individual como en grupos pequeños y en el MUD globalmente. El mismo Howard Rheingold (1996), para entender el funcionamiento de las comunidades virtuales, llevó a cabo una profunda observación y análisis de la Whole Earth Lectronic Link (WELL) desde 1985 hasta la publicación, casi diez años después, de su obra *La Comunidad Virtual*.

Así, autores clásicos en el abordaje de las comunidades virtuales y de la comunicación en Internet no son ajenos

a la utilización de entrevistas y a la observación como técnicas de investigación. Baste recordar a Sherry Turkle (1997), quien para estudiar la identidad en los MUD's, hace una observación de campo (etnográfica) de la interacción personas-máquina y una observación clínica (psicoanalítica) mediante entrevistas presenciales.

Como vemos, la perspectiva psicológica ha hecho interesantes aportaciones a la investigación de la *vida en línea*. Este también es el caso de la autora Beatriz Búrdalo (2000), quien en su libro *Amor y sexo en Internet*, realiza una observación de distintos entornos virtuales (listas de correo, *chats* y páginas web) y aplica algunas entrevistas (en línea y presenciales) para comprender el asunto del sexo en Internet y de las relaciones iniciadas en la red.

Un autor digno de mencionarse en el estudio de los *chats* es Robin Hamman (1996), quien ha trabajado la cuestión de la identidad y del sexo a través del *chat*. En su investigación titulada *Cyborgasms*, Hamman fue reconociendo problemas a medida que iba avanzando en ella. Por ejemplo, al no poder observar con sus propios ojos cómo los usuarios de los *chats* de *America Online* (AOL) tenían sexo a través del texto escrito, lo que hizo fue entrevistar a esos usuarios y profundizar sobre aquello que deseaba conocer y que no podía presenciar, pues esas interacciones se dan en privado y no a la vista de cualquier persona que entra a un *chat*.

Hamman adoptó la etnografía como método y fue construyendo su estrategia y utilizando sus técnicas de acuerdo a como veía que el medio era más abordable. Este autor entiende a la etnografía como: "Los actos de observar directamente la conducta de un grupo social y de producir una descripción por escrito de eso" (Hamman, 1996). En la etnografía la búsqueda de leyes universales es reemplazada por la descripción detallada de las experiencias de vida dentro de una cultura específica. Hamman argumenta que pese a no buscar leyes universales, esto no quiere decir que su estudio carezca de validez. Las bases teóricas juegan un rol muy importante en su investigación y deben jugarlo en cualquier aproximación académica seria.

Por ello y por la revisión del estado del arte con respecto a las formas de estudiar al *chat* y a los entornos virtuales de interacción social, el método a proponer es la etnografía, que es un enfoque teórico-metodológico que se ocupa de la catalogación y descripción de las peculiaridades culturales de los distintos grupos

humanos, sobre todo de sus rasgos lingüísticos, modos de vivir, costumbres, tradiciones o instituciones.

Según Luis Jesús Galindo Cáceres (1998), la etnografía es el oficio de la mirada y el sentido. Es oficio de la mirada porque el investigador ha de observar aquello que parece invisible en la costumbre y en la rutina. La etnografía evoca al *otro*, lo contempla, y aparece ahí donde las acciones de los sujetos se presentan como naturales y como mundos cerrados en su propio sentido: "El oficio principia en la mirada dirigida hacia el otro, en silencio, dejando que la percepción haga su trabajo, todo tiene su lugar, todo lo que aparece forma parte de un texto que se puede descifrar" (Galindo, 1998, p. 347).

Pero también la etnografía es oficio del sentido, porque quien observa debe hacer apuestas de sentido y afirmar significados a todo lo que ha pasado por su mirada y por su interacción con los demás. Estructura lo que está más allá de lo evidente, mostrando los hilos invisibles del mundo visible.

Así, la percepción es el corazón del trabajo etnográfico, por ello el lenguaje es tan importante, el visual, el natural, todo el universo semiótico configura el cosmos visible del oficio de la mirada y el sentido. La reflexividad lingüística es una cualidad que habrá de desarrollar el aprendiz hasta rebasar los límites de su sentido común. Hoy el trabajo etnográfico sigue siendo fenomenológico, pero, sobre todo, se configura hermenéuticamente. El oficio ha desplazado su énfasis de la mirada al sentido, son los significados los que conforman la parte densa de la labor (Galindo, 1998, p. 351).

Con orígenes ingleses y franceses que se remontan al siglo XIX, la etnografía es un instrumento que potencia la actividad de observar, describir y analizar. Al adoptarla la sociología norteamericana como parte esencial de su reflexión, se demostró que toda situación social puede ser estudiada y, por tanto, la etnografía puede ser utilizada por cualquier ciencia social, incluida la comunicación.

En este oficio de mirada y de sentido, dos son los aspectos que rescatamos para explicar la utilización de la etnografía en el estudio del *chat*. Primero, que para la etnografía son muchos los objetos a escoger, así como sus implicaciones y consecuencias. Si los entornos virtuales, incluidos los *chats*, representan una manera distinta de ser de las cosas, un espacio de interacción diferente mas no irreal, esto significa

que estudiar dichos entornos no es otra cosa que seguir estudiando una parte de la sociedad presentada de manera distinta. Si a la tradición etnográfica le competen las peculiaridades culturales de grupos humanos, tales peculiaridades las encontramos en el *chat* al ser éste un reflejo de lo social.

Segundo, que el punto de partida para la etnografía es el asombro, la curiosidad y el extrañamiento. Con la etnografía se cava en lo cotidiano en busca de sentido. Las relaciones humanas son cuestión de todos los días y de igual forma charlar por Internet. Lo que nos debe ocupar, con base en esa mirada etnográfica, es descubrir lo que no es tan evidente en ese fenómeno, como explicar el establecimiento de una relación en el *chat* o cómo lo han adaptado sus usuarios a su vida personal.

Por tanto, una etnografía de Internet puede observar con detalle las formas en que se experimenta el uso de una tecnología. En su forma básica, la etnografía consiste en que un investigador se sumerja en el mundo que estudia por un tiempo determinado y tome en cuenta las relaciones, actividades y significaciones que se forjan entre quienes participan en los procesos sociales de ese mundo [...] El etnógrafo habita en una suerte de mundo intermedio, siendo simultáneamente un extraño y un nativo. Ha de acercarse suficientemente a la cultura que estudia como para entender cómo funciona, sin dejar de mantener la distancia necesaria para dar cuenta de ella (Hine, 2004, p. 13).

Este último punto que menciona Hine es fundamental en nuestro trabajo: el papel del observador silencioso. El acopio de conversaciones por *chat* puede ser obtenido por dos vías. Primeramente, las charlas en los salones generales de los *chats* observadas sin que los usuarios se den cuenta y grabadas en el disco duro de la computadora para su posterior análisis. En el caso de las charlas privadas, a las que el investigador no tiene acceso, se puede solicitar a algunos voluntarios colaborar con sus conversaciones, previa explicación de los motivos académicos que orientan nuestra solicitud.

En ambos casos, el investigador no guía el desarrollo de las conversaciones; las deja fluir libremente. A las charlas de los *chats* abiertos se les lanza una red que captura una muestra sin alterar el libre flujo de lo que ahí acontece. Por su parte, en cuanto a las charlas privadas, éstas ocurren antes de cualquier solicitud e interés para analizarlas, por lo que tampoco son inducidas de ninguna manera. Se dan natural y libremente y después se utilizan para el análisis.

¿Por qué distinguir las conversaciones entre abiertas y privadas? La respuesta es muy sencilla: existen elementos en una charla privada que no hay en una que se da en un salón general de *chat*, con decenas de participantes. Por ejemplo, la construcción de relaciones afectivas a través de los *chats* implica estudiar ambos niveles de conversación. Es muy fácil encontrar en los salones generales ciertas manifestaciones de personalidad o de cómo se es físicamente, pero es sumamente difícil encontrar allí indicadores de intimidad. Éstos se dan en otro nivel de interacción, propio de los *privados* (ventanas de conversación uno a uno) y de los mensajeros instantáneos.

A este acercamiento al universo estudiado se le suma un alejamiento conocido dentro de la metodología etnográfica como *distancia antropológica*. La distancia antropológica es un término utilizado por Harold Garfinkel (1967) para referirse al hecho de observar los materiales de análisis desde un alejamiento o visos como *antropológicamente extraños*. Lo anterior significa que, si bien nos enfrentamos al mundo de lo cotidiano y de lo próximo, debemos ser lo suficientemente lejanos como para poder captar lo esencial que buscamos como investigadores, sin caer en el lugar común ni en obviar aspectos fundamentales.

El sociólogo John Heritage (1981) dice que la distancia antropológica o *indiferencia etnometodológica* "se trata simplemente de estudiar las propiedades sistemáticas de la razón y la acción prácticas evitando emitir juicios que las sancionen o reprueben" (Heritage, en Giddens, 1981, p. 299).

Joan Mayans, uno de los autores que utilizan la etnografía para estudiar los *chats*, menciona lo siguiente con respecto a la distancia antropológica en el análisis de conversaciones:

Es posible incluso que alguien considere estas conversaciones [las generadas en el *chat*] estúpidas, vacías o poco interesantes. Gran parte de las intervenciones son cortas y no destilan una excelencia literaria ni un ingenio destacable. No obstante, no es nuestro objetivo juzgar ni valorar el contenido literario o artístico de estas interacciones, sino describir e interpretar su estructura y funcionamiento (Mayans, 2002a, p.146).

De este modo, analizar conversaciones tan cotidianas desde la perspectiva de la *distancia antropológica* nos permitirá encontrar en ellas una estructura o funcionamiento. La distancia antropológica permite ver las co-

sas desde lejos estando en realidad cerca y no permite caer en lo obvio ni tampoco dejar cosas trascendentes de lado. Este es el riesgo de trabajar con cuestiones tan próximas a nuestro mundo cotidiano y por ello la importancia de esta visión etnometodológica.

Cabe señalar que la etnometodología es una expresión acuñada en Estados Unidos por la sociología de ese país, donde se adopta la etnografía para estudiar las normas de la vida social y las estructuras de la interacción cotidiana, poniendo especial énfasis en el lenguaje. Sobre esta parte del análisis de la conversación volveremos más adelante.

Por lo pronto, baste con haber explicitado el método de análisis que es la etnografía. Cabe mencionar que de acuerdo con autores como Christine Hine, las capacidades de la tecnología no están dadas *per se*, sino que sus efectos “se reconocen en tanto son resultado de procesos sociales contingentes que envuelven una serie de variables dentro de las cuales sobresalen las cuestiones de por quién, para quién y en qué contexto se presentan tales efectos” (Hine, 2004, p.48). Esto quiere decir que la tecnología tiene significados culturales distintos según el contexto en que es empleada. Ante tal definición teórica, Internet y el chat tendrán diferentes interpretaciones, modos de apropiación, significados y usos.

Ahora, pasaremos a la descripción de las técnicas de investigación y de la construcción de nuestra estrategia metodológica.

### Las técnicas y la construcción de la estrategia metodológica

**a) Análisis de conversaciones de usuarios del chat.** Antes que nada, podemos definir a la conversación como “la forma primera y primaria en que se manifiesta, en que existe el lenguaje y hemos de entenderla, además, como una práctica social a través de la cual se expresan y se hacen posibles otras prácticas” (Tusón, 1997, p. 11). Con la conversación nos comportamos como seres sociales, nos relacionamos e interactuamos con los demás. Así, “la conversación es una de las actividades más típicamente humanas” (Tusón, 1997, p. 11), cotidiana, que por ello en latín simple y sencillamente significa *convivir (conversari)*.

Actualmente, la conversación se ha convertido en objeto de estudio de múltiples disciplinas. La filosofía, la sociología, la psicología, la antropología o la lingüística son de esas ciencias preocupadas por los

fenómenos que tienen que ver con la conversación. Etnografía de la comunicación, sociolingüística, etnometodología, análisis del discurso, lingüística aplicada o pragmática son algunos enfoques que comparten su interés por las interacciones verbales, cada una con su orientación particular aunque no necesariamente desconectadas del todo.

El término *análisis de la conversación* fue introducido por la etnometodología de Harold Garfinkel. La etnometodología puede definirse como el estudio de los métodos y procedimientos a través de los cuales los individuos dan sentido a las situaciones en las que se encuentran y actúan en consecuencia. Esto significa que la etnometodología se ocupa de cómo las personas producen y mantienen significados a sus situaciones. Las actividades comunes que los miembros de una sociedad realizan en la vida cotidiana es el foco de atención de esta perspectiva teórico-metodológica.

Así, pues, el análisis de la conversación desde esta perspectiva puede catalogarse como el estudio de los métodos y procedimientos por los cuales los miembros de una sociedad conducen sus asuntos de interacción. El análisis de la conversación se ha dirigido, fundamentalmente, hacia la organización secuencial de la interacción, los turnos del habla y las fórmulas de inicio y cierre en una conversación.

El objetivo del análisis de la conversación es la comprensión minuciosa de la estructura de la interacción conversacional. De esta forma, Sacks, Schegloff y Jefferson (1974) han propuesto las características, es decir la estructura, de una conversación espontánea, entendiendo que hay otros tipos de conversaciones como los debates o las entrevistas, sólo por mencionar algunos.

Haciendo una síntesis de lo planteado por los tres autores mencionados arriba, las características de la conversación espontánea son:

1. La conversación es dialógica, o sea que el cambio de hablante es recurrente y necesario
2. En general, no habla más de un individuo a la vez
3. Las superposiciones (también conocidas como solapamientos) son comunes pero breves. Es importante destacar que dentro de la categoría de *superposición*, es decir cuando dos o más participantes toman la palabra al mismo tiempo, no se incluyen las conversaciones simultáneas

4. Las transiciones más comunes entre turnos se producen sin intervalos ni superposiciones
5. El orden de los turnos no es fijo
6. La duración de los turnos no es fijo, aunque existe cierto equilibrio
7. La duración de la conversación no se especifica
8. Lo que digan los interlocutores no se establece previamente
9. La distribución de los turnos no se especifica previamente
10. El número de hablantes varía en ocasiones
12. Existen técnicas para la distribución de turnos
13. Se usan distintas formas para la construcción de los turnos, que pueden ser una palabra, una frase, una pregunta, etc.
14. Existen mecanismos para reparar las transgresiones en la toma de la palabra

Con esto vemos que la indeterminación es la principal característica de las conversaciones espontáneas, las cuales brotan en los *chats*. A menos que dos interlocutores se pongan de acuerdo previamente en el tema a tratar o cuánto tiempo van a quedarse *chateando*, generalmente esto no está planeado. Por ello, se habla de que el discurso puede ser continuo o discontinuo. Depende de cómo sea la secuencia y la organización temática de la conversación. Asimismo, ni el número de participantes ni la distribución, orden o duración de los turnos se ha de especificar con antelación.

Pensamos que el tipo de análisis que estamos tratando funciona para el estudio de las charlas sincrónicas por Internet, debido a que las interacciones que se dan ahí no dejan de ser conversaciones, sólo que de naturaleza distinta.

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

El análisis de la conversación inició poniendo sus ojos en las interacciones cara a cara y más tarde, por teléfono. Los recursos técnicos permiten la transcripción y ésta la "perennidad" del lenguaje escrito, lo que hace posible el análisis.

No obstante, el análisis de las conversaciones por *chat* tiene una gran ventaja: no se necesita la transcripción. La razón: las conversaciones son por escrito. Basta con guardar la interacción en un archivo dentro de la computadora. De este modo, el *chat* salva la contradicción entre la oralidad y la escritura porque es una expresión de naturaleza oral pero escrita. Por ello, se le ha denominado como híbrido o como género confuso, como es el caso de Joans Mayans.

Los estudiosos del lenguaje estuvieron preocupándose durante años por establecer las diferencias entre el lenguaje oral y el escrito y llega un medio que condensa a ambos. Algo que no existía, así como la posibilidad de analizar una conversación sin la necesidad de transcribirla.

Por lo tanto, aunque el fenómeno de charlar por escrito es nuevo, los métodos y las técnicas para estudiar el lenguaje (oral o escrito) ya han recorrido su camino. Con base en lo anterior, nuestra propuesta metodológica es el resultado de un trabajo interdisciplinario en el estudio del lenguaje, lo que incluye a la conversación.

A propósito de esto, la lingüista y antropóloga Julieta Haidar (1998), menciona:

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

El estudio del lenguaje es, entonces, interdisciplinario al ser un objeto de investigación competencia de varios enfoques. Ante tal situación, el método de análisis concreto para las conversaciones en el *chat* es de la misma naturaleza interdisciplinaria.

Pongamos las cosas más claras: la conversación es un fenómeno del lenguaje. Ésta ha sido analizada, como veíamos, por la sociología etnometodológica. No obstante, como fenómeno del lenguaje también es objeto de estudio de la etnografía de la comu-

nicación y de la pragmática. Por ende, nuestra propuesta es un análisis del discurso de la conversación a través del *chat*, con base en categorías tomadas de distintas perspectivas.

Por ejemplo, la etnografía de la comunicación es un enfoque desarrollado por Dell Hymes y John Gumperz, quienes plantean que para conocer cómo funcionan las distintas colectividades humanas, se deben observar sus comportamientos comunicativos. Hymes (1972) considera fundamental en su investigación concentrarse en lo que él llama *hechos de habla*.

Los hechos de habla "son actividades culturalmente reconocibles que involucran al habla [...] En realidad, actividades como esas no involucran meramente hablar, sino que implican hablar de manera apropiada y en marcos apropiados a ciertos tipos de personas" (Goddard y Wierzbicka, en Van Dijk, 2001, p. 333).

De esta manera, Hymes propone el estudio de los hechos comunicativos a partir de sus dimensiones o componentes, que rápidamente podemos enumerar:

- 1) *Situation* (situación).- Ésta es el marco donde ocurre la interacción, es decir, su localización espacial y temporal, así como su escena psicosocial. En el caso de nuestro tema en particular, la situación sería el entorno virtual, es decir, la sala de conversación específica del *chat* o el mensajero instantáneo donde se lleve a cabo la charla.
- 2) *Participants* (participantes).- Se refiere a la constelación de quienes interactúan, sus características y las relaciones establecidas por ellos. Los participantes en una conversación por *chat*, sus *nicknames* (alias) y lo que van dejando ver de ellos es algo que nos interesa a nosotros.
- 3) *Ends* (finalidades).- Son los objetivos o las metas de la interacción y los productos que se obtienen de ella. Esto es, ¿qué desean conseguir los participantes? Nuestra pregunta más concreta sería: ¿qué fines persiguen los participantes en un *chat*?, ¿para qué lo utilizan?
- 4) *Act sequences* (secuencia de actos).- Se refiere a cómo se estructura lo que se va diciendo en la interacción, su organización en temas, su inicio, desarrollo y término. En el *chat* tendríamos que revisar algunas fórmulas para iniciar y terminar una conversación, cuál es la estructura de las intervenciones y de qué se habla.

5) *Key* (clave).- ¿Cuál es el tono en que se dicen las cosas? Estamos hablando del grado formal o informal, serio o lúdico, íntimo o distante del acto verbal, entre muchos otros tonos. Normalmente, en el *chat* la interacción es informal, pero se puede pasar de lo lúdico a lo serio y de lo distante a lo íntimo en muy poco tiempo.

6) *Instrumentalities* (instrumentos).- Aquí se incluye el canal de la comunicación, ya sea fisiológico o técnico, es decir, desde la voz en la interacción cara a cara hasta los medios de comunicación. Los instrumentos también incluyen al repertorio (códigos) del lenguaje verbal y de la comunicación no verbal. ¿Cuáles son las características de ese medio llamado *chat*? y ¿cuáles son los códigos de comunicación utilizados? son preguntas que tenemos que responder.

7) *Norms* (normas).- Las normas son dos: las de interacción y las de interpretación. Las de interacción regulan la toma de la palabra: cuándo intervenir, de qué forma o quiénes deben hacerlo. Las normas de interpretación son los marcos de referencia compartidos e indispensables para poder interpretar la información en un acto comunicativo determinado. Es importante en un intercambio verbal la organización de los turnos, pero consideramos más trascendente para nuestro trabajo conocer cuáles son las tendencias de comportamiento habituales, compartidas por los participantes en el *chat*, que les permiten saber lo que es apropiado o no e interpretar lo dicho.

8) *Genre* (género).- ¿Frente a qué clase de hecho de habla nos encontramos? Éste puede ser una conversación espontánea, un debate político o una reunión de asesoría, entre algunos más. Si el *chat* es un protocolo de conversaciones sincrónicas, las características que lo definen determinan su género: un tipo de conversación espontánea, que combina rasgos de la comunicación oral y escrita.

Cabe señalar que la disposición vertical de las primeras letras de los componentes del hecho de habla forma la palabra SPEAKING y así es como se le conoce a este marco conceptual.

Por su parte, la pragmática se define como el estudio de la comunicación lingüística en su contexto. El

lenguaje es el principal medio de comunicación de los seres humanos, sólo que el mero conocimiento de sus reglas gramaticales y su correcta aplicación no lo es todo en la interacción social. Hay que saber usar el lenguaje: "Y usarlo para decir que esto es así, que aquello es asá; para invitar, insultar, ordenar, protestar, solicitar, perdonar...; es decir, para realizar actos verbales" (Castaños, 1984, p. 12).

La pragmática se origina en la filosofía del lenguaje que distingue tres campos diferentes en el estudio de los signos: a) la *sintaxis* o relaciones formales entre signos, 2) la *semántica* o la relación del signo con su referente y 3) la *pragmática* o relación de los signos con sus intérpretes. Posteriormente, dos series de conferencias pronunciadas en Harvard, en 1955 por John Austin y en 1967 por Paul Grice, se considerarían como pilares en la conformación de esa rama denominada pragmática. En estas conferencias, Austin introdujo una noción central: la del *acto de habla*. Con ella defendía la función del lenguaje más allá de la descriptiva, es decir, la de actuación: al usar el lenguaje realizamos actos, que son justamente los actos de habla.

Austin propuso una clasificación de los actos de habla en actos locutivos o locucionarios, actos ilocutivos o ilocucionarios y actos perlocutivos o perlocucionarios. Los primeros son los actos de decir (emitimos una oración con un significado determinado), los segundos son los actos realizados al decir (demandar, prometer, ofrecer, etc.) y los terceros son los actos realizados por medio del decir (los efectos que produce la oración en nuestro interlocutor):

En primer lugar distinguimos un grupo de cosas que hacemos al decir algo. Las agrupamos expresando que realizamos un *acto locucionario*, acto que de forma aproximada equivale a expresar cierta oración con un cierto sentido y referencia, lo que a su vez es aproximadamente equivalente al 'significado' en el sentido tradicional. En segundo lugar, dijimos que también realizamos *actos ilocucionarios*, tales como informar, ordenar, advertir comprometernos, etc., esto es, actos que tienen una cierta fuerza (convencional). En tercer lugar, también realizamos *actos perlocucionarios*; los que producimos o logramos porque decimos algo, tales como convencer, persuadir, disuadir, e incluso, digamos, sorprender o confundir (Austin, 1971, p. 155).

Saber usar el lenguaje es poder decir y poder actuar. De esta forma, el acto ilocucionario es hacer cosas con las

palabras, tales como ofrecer, solicitar, ordenar o demandar. Austin dice que cuando un cura bautiza a un niño no está diciendo que lo está bautizando: está llevando a cabo el hecho, así como tampoco asevera que el bebé se va a llamar de tal manera, sino que está haciendo que se llame así. Con base en esto, consideramos que ordenar no es la descripción de la orden, sino ordenar, y así con cada uno de los actos ilocucionarios.

Además de la teoría de los actos de habla, existe otra contribución de lo que se conoce como pragmática al estudio del lenguaje. Esta contribución es obra de Paul Grice (1975) y lleva por nombre *Teoría del significado*. En ella, Grice plantea que cuando el hablante desea comunicar una intención concreta, logra su objetivo cuando esa intención es reconocida por el oyente.

Como menciona Shoshana Blum-Kulka, la teoría del significado de Grice pone de relieve que lo dicho por el hablante no necesariamente codifica su intención comunicativa en forma explícita. Cuando digo 'la puerta está abierta' puedo estar invitándole a entrar o pidiéndole que cierre la puerta. En la práctica, la elección entre estos y otros significados pragmáticos dependerá de considerar mínimamente las palabras en el contexto en que fueron emitidas (Blum-Kulka, en Van Dijk, 2001, p. 68).

Por ello, ciertos enunciados o palabras adquieren especial significado dentro del contexto del *chat*. Si la pragmática estudia el lenguaje en relación con sus usuarios, ante esto podemos decir que los participantes en los *chats* utilizan el lenguaje y otros códigos de una forma específica y de acuerdo con la plataforma tecnológica, que aquí viene a ser el contexto.

De acuerdo con lo anterior, para la pragmática:

La comunicación es un *proceso de interpretación de intenciones* que se basa, no tanto en el contenido léxico-semántico de las oraciones emitidas, cuanto en el contenido *pragmático*, es decir, en el sentido que se asocia al *uso* local, contextualizado de determinados enunciados y que se basa en una serie de normas o convenciones que vamos adquiriendo a lo largo de nuestra experiencia como usuarios y usuarias de la lengua (Tusón, 1997, p. 35).

Con este conocimiento acumulado nos es posible tener una *inferencia conversacional* para interpretar lo que se dice en una situación de comunicación concreta. El conocimiento gramatical y léxico son solamente dos factores que intervienen en todo el proceso.

**b) Entrevistas enfocadas realizadas a los usuarios.** El análisis de conversaciones es un análisis de la interacción en los entornos virtuales. Falta un análisis de las reflexiones de los creadores de esas interacciones o un análisis de lo que dichos entornos significan para ellos. Así, la recolección de testimonios es otra parte importante de la estrategia metodológica etnográfica.

Para ello, se debe diseñar una guía de entrevista para aplicar a distintos usuarios, localizados por las visitas a nuestro entorno virtual o por contactos personales. A todos ellos se les hace una convocatoria expresa para colaborar en nuestro estudio. Pensamos que es mejor que las entrevistas se realicen personalmente, por lo que es necesario que los entrevistados vivan en la misma ciudad que el entrevistador. Sin embargo, si las condiciones resultan propicias para obtener ciertos datos en línea, dicho recurso no se elimina. Recordemos que las entrevistas *online* también han sido utilizadas frecuentemente.

¿Pero qué es una entrevista enfocada? Básicamente, cuando hablamos de entrevistas abiertas o cualitativas, podemos distinguir entre entrevista de profundidad y entrevista enfocada. En la primera, el objeto de investigación se constituye por el repertorio de experiencias, valores y estructura simbólica del entrevistado en general.

En cambio, la entrevista enfocada determina de antemano el punto de interés o tema específico en que debe girar la entrevista. Esta técnica de investigación intenta responder a cuestiones más concretas en sujetos sometidos a la misma experiencia, mientras que la entrevista de profundidad pretende construir una especie de esquema cognitivo y vivencial del sujeto, independientemente de su relación con un determinado tema en particular.

En torno a esto, el sociólogo y comunicólogo Francisco Sierra (1998), afirma:

La entrevista enfocada es funcionalmente más estructurada. También es abierta pero definida conceptualmente. El sujeto nos interesa porque, de alguna manera, se conoce de antemano su participación en una experiencia que ha motivado el diseño de la investigación (Sierra, en Galindo, 1998, p. 299).

Así, como dice Sierra, la tarea de la entrevista enfocada es buscar información personalizada, considerando al sujeto en su exclusiva originalidad de acuerdo al abanico de significados que aporta.

El investigador que integra la entrevista a su trabajo usa esta técnica para recrear el contexto de la cultura observada. En nuestro acercamiento etnográfico, la entrevista es un instrumento de interacción que permite el contacto y el conocimiento de los miembros de la comunidad estudiada. Asimismo, complementa el trabajo de campo de la observación y del análisis de las conversaciones que realizamos. Así, según Galindo Cáceres, el investigador que echa mano de la etnografía necesita información de diverso tipo:

La etnografía supone un itinerario de exploración y descripción. Para el etnógrafo el mundo social es, en principio, un territorio donde ocurren sucesos que hay que registrar para después intentar entender. El corazón del oficio de la mirada y el sentido es el registro. Entre el registro y el sentido aparece la organización de la información, y antes del registro se ubica la intención de observar, el trabajo con la propia mirada ajustándose a los escenarios y ecologías por observar (Galindo, 1998, p. 356).

## Conclusión

Ya lo decía Christine Hine, que un etnógrafo tiene que ir construyendo su camino, independientemente del modelo metodológico trazado *a priori*. Así como hemos visto que los etnógrafos (como Galindo Cáceres, Martyn Hammersley y Paul Atkinson) aceptan el carácter flexible de los procedimientos etnográficos y la importancia de sumergirse en varios materiales, autores que aplican la etnografía al estudio de los entornos virtuales también lo reconocen así:

Desde su origen, los etnógrafos se han resistido a producir guías que prescriban su aplicación pues, a fin de cuentas, la etnografía es un artefacto y no un protocolo que puede dissociarse de su espacio de aplicación ni de la persona que lo desarrolla. La metodología de una etnografía es inseparable de los contextos donde se desarrolla y por eso la consideramos desde una perspectiva adaptativa que reflexiona precisamente alrededor del método (Hine, 2004, p. 23).

De hecho, en su texto, Hine reseña estudios donde se corrobora lo anterior. Por ejemplo, señala a autores que basan su inmersión *online* en una combinación de intercambio de correos electrónicos, entrevistas por videoconferencia y preguntas

a grupos amplios. Esta autora resalta la aplicación de diversos modos de observar y de comunicarse con los sujetos, lo que ofrece una especie de triangulación en donde los hallazgos pueden ser corroborados de manera cruzada.

Cuando nosotros combinamos análisis de conversaciones y entrevistas, lo que estamos haciendo es interactuar de diferentes vías con nuestra comunidad a estudiar, vías todas ellas complementarias. Así, la cuestión de las entrevistas quedaría plenamente justificada si pensamos que:

Una implicación personal más activa requiere que el investigador interactúe con los participantes, más que merodear o descargar archivos en Internet. Pasar de analizar pasivamente discursos a vernos activamente implicados e implicadas en su producción es un cambio que sostiene una comprensión más profunda de la construcción de sentido (Hine, 2004, p. 35). 

## Referencias

- Austin, J. (1971), *Cómo hacer cosas con palabras*, Barcelona, España: Paidós.
- Blum-Kulka, S. (2001), Pragmática del discurso, en Van Dijk, Teun A., et. al., *El discurso como interacción social*, Barcelona, España: Gedisa.
- Búrdalo, B. (2000), *Amor y sexo en Internet*, Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Castaños, F. (2000), Illocución, disertación, perlocución, en *Revue de sémantique et pragmatique*, número 7.
- (1984), Las categorías básicas del análisis del discurso y la 'disertación', en *Discurso*, número 5.
- Curtis, P. (1996), Mudding: social phenomena in Text-Based virtual realities, en Stefik, M., et. al., *Internet dreams. Archetypes, myths and metaphors*, USA: Massachusetts Institute of Technology.
- Galindo Cáceres, J. (1998), Etnografía. El oficio de la mirada y el sentido, en Galindo Cáceres, J., et. al., *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México: Pearson.
- Garfinkel, H. (1967), *Studies in ethnomethodology*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Goddard, C. y Wierzbicka, A. (2001), Discurso y cultura, en Van Dijk, Teun A., et. al., *El discurso como interacción social*, Barcelona, España: Gedisa.
- Grice, P. (1975), *Lógica y conversación*, en Valdés, L. M. (ed.), *La búsqueda del significado*, Madrid: Tecnos.
- Haidar, J. (1998), Análisis del discurso, en Galindo Cáceres, J., et. al., *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México: Pearson.
- Hamman, R. (1996), Cyborgasms. Cybersex amongst multiple-selves and cyborgs in the narrow-bandwidth space of America Online chat rooms. *Cybersociology*, recuperado en <http://www.socio.demon.co.uk/Cyberorgasms.html>.
- Hammersley, M. y Atkinson P. (1994), *Etnografía. Métodos de investigación*, Barcelona, España: Paidós.
- Heritage, J. (1981), Etnometodología, en Giddens, A., et. al., *La teoría social, hoy*, México: Alianza Editorial.
- Hine, C. (2004), *Etnografía virtual*, Barcelona, España: UOC.
- Hymes, Dell, H. (1972), Models of the interaction of language and social life, en *Directions of sociolinguistics: The ethnography of communication*, New York: Rinehart & Hinston.
- Lévy, P. (1999), *¿Qué es lo virtual?*, Barcelona, España: Paidós.
- Mayans, J. (2002a), *Género chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*, Barcelona, España: Gedisa.
- (2002b), Nuevas tecnologías, viejas etnografías. Objeto y método de la antropología del ciberespacio. *Revista Quaderns de l'ICA*, número 17-18, recuperado en <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=23>.
- Rheingold, H. (1996), *La comunidad virtual*, Barcelona, España: Gedisa.
- Roco, G. (2001), Un estudio del establecimiento de relaciones íntimas mediadas por computador. El caso de IRC en Internet. *Textos de la cibersociedad*, número 1, recuperado en <http://cibersociedad.rediris.es/textos>
- Sacks, H., Schegloff, E. y Jefferson, G. (1974), A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation, en *Language*, número 50.
- Sierra, F. (1998), Función y sentido de la entrevista cualitativa en la investigación social, en Galindo Cáceres, J., et. al., *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*, México: Pearson.
- Turkle, S. (1997), *La vida en la pantalla*, Barcelona, España: Paidós.
- Tusón, A. (1997), *Análisis de la conversación*, Barcelona, España: Ariel.
- Wolf, M. (2000), *Sociologías de la vida cotidiana*, Madrid, España: Cátedra.