

**CONVERSACIONES EN EL CIBERESPACIO.
ALCANCE Y LÍMITES DE LA HIPÓTESIS CONTRACTUAL¹**

**CONVERSATIONS IN CYBER SPACE. SCOPE AND LIMITS OF THE
CONTRACTUAL HYPOTHESIS**

Silvia Tabachnik
Universidad Autónoma Metropolitana
(México)
silvia.tabachnik@gmail.com

Resumen

Abordar la cibercultura contemporánea desde el campo de por sí diverso y complejo de las “ciencias del lenguaje” plantea al investigador considerables desafíos desde el punto de vista teórico y metodológico. Los paradigmas conceptuales y los instrumentos de análisis de ese vasto campo de saber (que incluye la lingüística, la semiótica, la pragmática, las teorías del discurso, la retórica, etc.) son puestos a prueba y requieren ser revisados, reformulados (incluso al extremo desechados) para intentar responder adecuadamente a los interrogantes que nos plantean los nuevos fenómenos de la comunicación virtual. En nuestra investigación sobre la “escritura conversacional” en las comunidades virtuales (Tabachnik, 2012), la cuestión del “contrato” se nos impuso como una de las problemáticas insoslayables cuando se trata de aprehender ciertas modalidades particulares de “regulación” que intervienen por lo general de manera implícita en el desarrollo de las conversaciones *in absentia* en la Red y que inciden en la consolidación o, de lo contrario, en el deterioro e incluso en la ruptura del frágil vínculo comunitario. Retomamos aquí estos interrogantes en el contexto de una revisión de algunos aspectos de la teoría contractual formulada, desde el campo del análisis del discurso, por Patrick Charaudeau (2009) y una vez discutidos los alcances y límites de esta noción para el estudio de las conversaciones en la Red, en la segunda parte del texto proponemos otro posible abordaje de la problemática del contrato a partir del reconocimiento de tres personajes “oriundos” de la Red –el moderador, el *lurker* y el *troll*– cuya identidad en la comunidades virtuales se determinaría entre otros factores por la particular relación que establecen con la instancia contractual: la convalidación del contrato, su omisión o, al extremo, su transgresión.

¹ Este trabajo es producto de una investigación sobre los nuevos juegos de “escritura conversacional” que se están gestando en el ámbito de las comunidades virtuales. Dentro de este vasto y variado universo, la indagación circunscribe un tipo particular de comunidades: aquellas que suelen identificarse como “comunidades de amistad” y que por su propia naturaleza no fueron originalmente constituidas a partir de intereses comunes, proyectos o temáticas específicas. De modo tal que todas las consideraciones que se formulan son válidas solamente para este tipo de comunidades.

Palabras clave: conversación – contrato – moderador – *lurker* – *troll*.

Abstract

Addressing contemporary cyber culture, in itself diverse and complex, from the “science of language” field, poses considerable challenges to researchers in terms of theory and methodology. Conceptual paradigms and analysis tools of this vast field of knowledge – including linguistics, semiotics, pragmatics, discourse theories, rhetoric, etc.– are put to the test and need to be reviewed, reformulated and even discarded, in an extreme case, in order to appropriately respond to questions posed by the new phenomena of the virtual community. In our research on the “conversational writing” in virtual communities (Tabachnik, 2012), the issue of “contract” revealed to be one of the unavoidable problems when trying to grasp certain modalities specific to “regulation” that are generally implicit in the development of in absentia conversations in the Web and that affect the consolidation or on the contrary, the deterioration and even the breaking of the fragile community link. In this work we retake these questions as a review of some aspects of the contractual theory formulated –from the field of discourse analysis– by Patrick Charaudeau; and after discussing the scope and limitations of this notion in the study of conversations in the Web, we propose another possible way of addressing the contract problem, based on the recognition of three characters “native” of the Web –the moderator, the lurker and the troll– whose identity in virtual communities is determined, amongst other factors, by the special relationship they establish with the contractual body: the validation of the contract; its omission; or in an extreme case, its transgression.

Keywords: conversation – contract – moderator – lurker – troll.

LA CONVERSACIÓN Y SUS INFORTUNIOS

Pesa sobre la conversación ordinaria la utopía de un juego de lenguaje sin ataduras ni condiciones. Barthes (2002) entre otros ha puesto en evidencia la asistematicidad y la “blandura formal” de un objeto que sólo puede ser definido negativamente y que reclamaría la intervención de una “ciencia nueva [...] de lo plural, de lo indirecto, de lo ‘gratuito’” (2002: 170).

Duvignaud (1980), por su parte, identifica en la “conversación errante” una de las experiencias que pertenecen al campo de las actividades “lúdicas”, y sugiere que se requeriría otra lógica y otra epistemología para dar cuenta de ciertas prácticas como “... la *plauderie*, la charla, la convivialidad de la palabra intercambiada al margen del trabajo, de la política o la religión” (1980: 38).

Este tipo de enfoques distingue en la conversación una experiencia cuyo ejercicio se caracterizaría al menos en condiciones ideales por la gratuidad y la plena libertad de los hablantes. De la premisa de asistematicidad, se desprende que habría también cierta incompatibilidad “congénita” entre la conversación y las hipótesis de tipo contractual, las cuales –más allá de sus diferentes versiones– postulan la pre-existencia de una suerte de acuerdo o principio de cooperación (especificado en un conjunto de normas, convenciones, reglas) que rige tácita e implícitamente todo acto comunicativo incluida la conversación ordinaria.²

Estas hipótesis, sin embargo, resultan tal vez más sugestivas y también más pertinentes, no en condiciones regulares sino precisamente cuando sobreviene algún “accidente”: en esas no raras instancias en que una conversación falla, se atasca en monólogo, naufraga en el malentendido o estalla en conflictos, y (por alguna de estas causas o por su combinación) amenaza con extinguirse.

Cuando acaecen esos “infortunios conversacionales”, aquellos “principios de cooperación” (Grice, 1991) que operaban por lo general discreta y silenciosamente pueden salir a la luz resultando entonces cuestionados su pertinencia, su alcance y su validez.

Podría entonces pensarse que lo que se entiende por “contrato conversacional” más que el producto de un consenso preestablecido, es un episodio singular de una negociación abierta e inconclusa, que se actualiza y renueva en ciertas instancias críticas.

Ahora bien, si esto es así para la conversación ordinaria, que se desarrolla en condiciones de oralidad y co-presencia de los interlocutores, el enfoque contractual presentará necesariamente especificidades y dificultades propias y tal vez otro alcance e implicaciones en las particulares condiciones materiales y simbólicas en que se desarrolla una conversación virtual en la Red, la cual –por su carácter desterritorializado y temporalmente diferido, por la mediación de la escritura, por la falta de indicios gestuales, corporales, kinésicos y proxémicos, etc.– implica una merma de esa dudosa cualidad de “espontaneidad” que suele atribuirse a la conversación ordinaria.

Esos factores –en particular la incidencia determinante del régimen de escritura, por su carácter diferido, por el intervalo que se produce entre las réplicas– parecen inducir un

² Como postulan los enfoques pragma-lingüísticos, el principio de cooperación de Grice (1991), Searle (1994), la pragmática de la cortesía desarrollada por Fraser y Nolen (1981), entre otros.

relativo extrañamiento y un mayor grado de reflexividad por parte de los interlocutores respecto de las normas que regularían silenciosamente ese juego de lenguaje en el que están involucrados.

Desde el punto de vista de los interlocutores, la garantía de algún mecanismo de regulación del intercambio podría contribuir a aliviar la incertidumbre que muy a menudo pesa sobre toda conversación virtual, en razón de las condiciones mismas en que se desarrolla, particularmente por la incidencia del régimen de anonimato.

Efectivamente, en los foros de las comunidades virtuales de “amistad”, las discusiones relativas a las normas que deberían respetar todos los participantes de la conversación a menudo son objeto de acaloradas discusiones.

De modo tal que por lo que concierne a la conversación virtual no parece conveniente desechar la hipótesis contractual: se trataría en todo caso de definir los términos de un “pacto” singular,³ cuyo régimen particular suele definirse entre el juego, el humor y la ficción.

En efecto, muchas de las discusiones y conflictos que se generan en la conversación virtual parecen originarse en un malentendido que no concierne a los contenidos, ni a los tópicos tratados, sino a una discrepancia en la identificación del tipo de contrato tácitamente vigente en la conversación (por ejemplo, la competencia para detectar ciertos deslizamientos entre humor/seriedad; ficción/realidad; verdad/mentira, etc.).

LAS CUATRO CONDICIONES DE LA SITUACIÓN CONVERSACIONAL

La noción de “contrato” ha sido objeto de diversos enfoques. Aquí retomaremos la noción que formula Patrick Charaudeau (2009) desde el ámbito del análisis del discurso. Este autor sostiene que

³ Nicolás Rosa (1990) establece una distinción esclarecedora entre “contrato” y “pacto” muy pertinente para aprehender las particularidades que presentan estas nociones cuando se analiza el régimen de la conversación virtual: “pareciera que, por una exigencia de rigor, deberíamos acentuar la diferencia entre las relaciones laxas y flexibles, no totalmente prescriptivas que puede tener un pacto, sus connotaciones neutralizantes y simbólicas, sus implicaciones logísticas y sus evocaciones de la lateralidad y la colateralidad del régimen de relaciones horizontales que generalmente lo presidien y su remitencia a solidaridades no consensuales y fundamentalmente emotivas y quizás anteriores a la capacidad inicial de comprometerse en un pacto y su subsidiariedad con respecto a una temporalidad no extensa ni continua en el tiempo, y el contrato que presupone un orden de jerarquía y subordinación y un desarrollo del vínculo en el tiempo” (1990: 39).

la relación en la cual están comprometidos los interlocutores de un acto lingüístico es de orden contractual y es por lo que yo he propuesto la noción de “contrato de comunicación” como eje central del fenómeno de la comunicación social y el cual se fundamenta en un sistema de reconocimiento recíproco.

Conviene precisar en primer lugar que –como otros autores– Charaudeau reconoce que la conversación ordinaria sería por su propia naturaleza el género de la discursividad cotidiana más renuente a un enfoque de tipo contractual y, en segundo lugar, que su enfoque es por completo ajeno al régimen particular de la conversación virtual, una “conversación” *in absentia*, que se establece a distancia y se plasma en la materialidad de la escritura. De modo tal que sería improcedente aplicar sin más las condiciones que postula Charaudeau a este nuevo género de conversación para el cual no han sido pensadas.

Sin embargo, este ejercicio puede resultar productivo por la negativa, precisamente en la medida en que la inadecuación de las mencionadas condiciones en relación a la conversación virtual, permite poner en evidencia ciertos rasgos específicos de ésta última que a su vez conducen no a desechar por completo sino a revisar y tal vez reformular en otros términos la hipótesis contractual.

Cuatro son las condiciones de la situación conversacional que propone Charaudeau en el texto citado:

- finalidad o visión del acto comunicativo (¿se comunica para decir qué?)
- identidad de los participantes (¿quién comunica con quién?)
- propósito o tema (¿a propósito de qué?)
- condiciones materiales y físicas (¿en qué circunstancias?)

En principio, dado que aquí nos referimos específicamente a comunidades de amistad, (que son el ámbito “natural”, tal vez más idóneo y propicio para el cultivo de la “conversación libre”), la condición de finalidad (el “para qué” del acto comunicativo según Charaudeau) no resultaría pertinente a menos de forzar los términos, lo cual violentaría la índole misma de las conversaciones amistosas que se establecen y desarrollan en la Red por mediación de la escritura. En estos casos (y esto marca una diferencia crucial respecto de los foros y comunidades virtuales que se conforman a partir de tópicos o intereses en común, incluso los destinados a establecer relaciones sentimentales, encontrar pareja, etc.), una perspectiva teleológica como la que plantea Charaudeau resultaría cuando menos

forzada con el riesgo de pasar por alto el carácter básicamente *autotélico* de la conversación en las comunidades de amistad.⁴

La conversación se vuelve sobre sí misma y sobre sus propias condiciones de posibilidad y existencia, lo que se comprueba por el predominio de operaciones “meta-conversacionales” que interrogan los fundamentos, las modalidades, las estrategias y los límites de esa práctica dialógica.⁵

La condición de finalidad resulta también cuestionada por el predominio en las conversaciones virtuales de una dimensión fática, no solo en el sentido jakobsoniano, sino más ampliamente en el sentido de comunión, convivialidad, que originalmente le asignara Malinovsky (1972) en tanto ritual colectivo destinado a recrear y afianzar el vínculo comunitario.

En conclusión, cuando menos tres propiedades distintivas de la conversación virtual coinciden en cuestionar el principio contractual de “finalidad”, a saber: su naturaleza *autotélica*, el predominio de la dimensión *fática* y la recurrencia de *operaciones metadiscursivas*.⁶

La identidad, segunda condición propuesta por Charaudeau, plantea dificultades mayores que la anterior –dado que en las comunidades de amistad, la conversación virtual se juega bajo un régimen enunciativo de anonimato (Tabachnik, 2006 y 2007). Los juegos de identidad constituyen de por sí una dimensión crucial de la “vida en la pantalla” (Turkle, 1997) y sus características específicas no pueden ser soslayadas en el análisis de la conversación virtual. Estas identidades lábiles se configuran en el orden del imaginario y no se ajustan sino dificultosamente a la noción “psicosocial” de identidad a la que se refiere Charaudeau (2009) cuando precisa:

La identidad de los protagonistas del intercambio, dependerá de una “clase categorial” (año, sexo, medio social), de un “estatus” (administrativo, profesional), de una cierta “relación de poder” e incluso de ciertos “rasgos psicológicos”, pero todo esto considerando esta identidad psicosocial en una relación de pertinencia con respecto al

⁴ Afirma Jitrik (1991) que “toda conversación verdadera es desinteresada” (1991: 142).

⁵ Lo que se expresa por lo general como “motivación” para unirse a una conversación colectiva en la Red es el deseo de “conocer gente”, “trabar nuevas amistades”, “escuchar y ser escuchado”, etc. Estas motivaciones no parecen traducirse cómodamente en términos de “finalidades” a riesgo de forzar la extensión semántica del término.

⁶ Cabe reiterar que las dos primeras propiedades son igualmente válidas para la conversación oral ordinaria “cara a cara”, donde también resultaría cuestionable la pertinencia y el alcance del principio funcionalista de “finalidad”.

acto de lenguaje, precisando que se trata de la identidad en tanto que sujeto de comunicación.

Hemos estudiado en otros trabajos (Tabachnik, 2006 y 2012) los juegos de identidad que se propician y practican en las comunidades virtuales, lo que nos lleva a pensar que, en este contexto predominantemente lúdico dominado por un régimen de auto-ficción, resultaría poco pertinente indagar en los aspectos (edad, sexo, profesión, etc.) que señala Charaudeau. Por lo general los datos de identidad civil que se consignan en el “perfil” de usuario resultan omitidos, sustituidos o ficcionalizados y esta incertidumbre respecto de la identidad del otro (destinador y/o destinatario) es una condición determinante –y a menudo productiva– en la conversación virtual.

En estas condiciones la conversación virtual descansaría en una suerte de paradoja contractual, que resulta bien expresada en la consigna que encontramos “colgada” en un tablón de la red, que proponía: *“miénteme mucho, estamos aquí para desconocernos”*. Se trata de un pacto singular forjado entre el juego y la simulación, pero una simulación que en condiciones normales no es percibida ni sancionada como fraudulenta. En este régimen no sólo se tolera sino que incluso se propician y alientan las simulaciones y las máscaras, las mutaciones identitarias, el uso de uno o varios seudónimos, los avatares, los Nicks andróginos, los cambios de género, la multiplicación de las identidades, toda la variedad de las autoficciones. De modo que la cuestión de la identidad en la Red plantea especificidades inéditas y requiere por tanto de un tratamiento particular.

El límite de la transgresión no está trazado de antemano: es objeto de permanente negociación, toda vez que surge un entredicho. El umbral de tolerancia se desplaza y varía de comunidad en comunidad y según circunstancias no previsibles: lo que en la conversación cara a cara será reconocido/sancionado como engaño, estafa, fraude o mentira intencional, en el régimen lúdico de la conversación virtual puede ser validado como una estrategia admitida en el juego.

Habrá que analizar las instancias singulares que son percibidas por la comunidad como rupturas o transgresiones y que pondrían en evidencia la presuposición de una suerte de “contrato” silencioso, transgresiones que tienen que ver con las estrategias fraudulentas en

relación con la identidad⁷ y que ponen en tela de juicio las normas y acuerdos, aquello que sin estar expresamente prohibido puede ser percibido por la comunidad como un abuso de confianza, como una falta ética, como voluntad de fraude. El contrato refiere a un vínculo – frágil, y por ello constantemente refrendado– de confianza recíproca.

En cuanto al “propósito”, tercera condición según Charaudeau. (2009), se trata de un componente de orden temático que “representa el dominio del saber acerca del cual se trata en el intercambio”.

Si bien a menudo las conversaciones virtuales están organizadas por tópicos propuestos por los participantes, en general se caracterizan –al igual que la conversación “cara a cara”– más por un desplazamiento continuo (provisoriedad, inestabilidad), que por su fixidad temática: en el fluir de la conversación los temas afloran, se dispersan, se extinguen, reaparecen en otros contextos, establecen alianzas y/u oposiciones imprevistas, se configuran y transfiguran como argumentos, relatos, anécdotas, opiniones, rumores, chisme, de modo que están sometidos a una suerte de principio metonímico desestructurante que torna la conversación renuente a toda clasificación y estabilidad temática.

Las “circunstancias”, última condición, constituyen según Charaudeau (2009) “el marco material más o menos manifiesto de las circunstancias físicas del intercambio”; añade que en ocasiones constituyen “un verdadero dispositivo escénico”.

Aquí se presenta otro problema, puesto que la conversación se inscribe en un entorno virtual, cuya materialidad pasa fundamentalmente por la escritura (también por las imágenes) en tanto materia significativa (Tabachnik, 2009/2010). Es poco pertinente, al parecer, imaginar un “dispositivo escénico” como el televisivo, cuando se trata de una modalidad de telecomunicación des-territorializada, cuya única localización material sería la pantalla como superficie de inscripción, o el ciberespacio como territorio imaginario de trayectorias y encuentros. La conversación virtual literalmente no “tiene lugar” en el sentido de una localización física y material. El ciberespacio –como sugería William Gibson (2007)– no es sino “una alucinación social consensuada”.

Ahora bien, del hecho de que las condiciones postuladas por Charaudeau no resulten aplicables a las modalidades de conversación que se practican en las comunidades virtuales

⁷ Entre las más típicas la “clonación” de *Nick*.

no se concluye necesariamente la ausencia absoluta de una instancia contractual: pero ésta se manifiesta de manera indirecta, no como un cuerpo regulatorio, establecido, explícito y concreto de normas más o menos lábiles, sino más bien como un límite móvil, inestable, que se hace presente con el estallido de algún conflicto, desacuerdo o malentendido. El modo de existencia del “contrato” es pues el de un objeto discursivo virtual que se actualiza en el contexto de una argumentación polémica: en esas instancias donde se produce una discordancia respecto del *género* de conversación en que están involucrados los interlocutores virtuales.

TRES PERSONAJES EN LOS MÁRGENES DEL CONTRATO

En base a las consideraciones anteriores, me propongo abordar de manera indirecta la pregunta sobre los límites y alcances de la hipótesis contractual en la conversación virtual no en su improbable funcionamiento ideal sino más bien en las instancias en que esa pregunta irrumpe en la conversación como motivo de disidencias y polémicas. En otro texto (Tabachnik, 2007b) intenté una aproximación a los juegos y mecanismos del malentendido, instancias en que a menudo el presupuesto contractual estalla y requiere ser discutido y renegociado.

Aquí tomaré otra vía: se trata de indagar las características y los modos de intervención de ciertos personajes “oriundos” –en el sentido de que ahí fueron engendrados– del ciberespacio cuya condición e identidad específicas en la comunidad virtual no pueden concebirse acabadamente sin referencia obligada a la instancia contractual. Se trata del moderador, el *lurker* y el *troll*, tres figuras algo espectrales por lo que concierne a su modalidad de manifestación –su incierto estatuto entre presencia/ausencia– que transitan por el ciberespacio y que, por convalidación, omisión o por transgresión, ponen en evidencia los límites, las “fallas” de la hipótesis contractual, pero también paradójicamente su validez.

Por lo que concierne al moderador (aunque la precisión es válida para los tres casos) no nos referimos por supuesto a un sujeto empírico (eventualmente el administrador, o algún miembro del foro), sino a un lugar, una posición enunciativa, unas modalidades de intervención en el juego conversacional.

En su vigilancia discreta y permanente, el moderador asiste a la conversación, protege y custodia su integridad y su continuidad contra esa “amenaza de cesación” que según Jitrik (1991:144) se cierne sobre toda conversación. Su autoridad excede las funciones de un simple editor, según Wikipedia, fuente autorizada en estas cuestiones, las atribuciones de un moderador consisten en:

- Ordenar los mensajes e hilos de conversación: los moderadores tienen la capacidad directa de forzar el orden en el foro;
- El moderador podrá cerrar el tema o incluso eliminarlo ya que no tiene nada que ver con la temática tratada en el foro;
- Un moderador puede buscar IPs de usuario. También puede mover, cerrar y eliminar temas, y separar mensajes de un tema y crear uno nuevo con esos mensajes. También se pueden editar los mensajes ajenos, borrarlos e incluso ver la dirección IP del miembro que ha realizado el mensaje;
- Además si los mensajes que envían los usuarios están equivocados o no tienen que ver con el tema tratado, el moderador puede, a su juicio, editar dichos mensajes o avisar al usuario que originó el inconveniente (envió el aporte originalmente).
- Corrección de comportamientos negativos.

En conclusión:

Un moderador es una persona a la que el administrador ha dado permiso para que controle los foros, y de esta manera pueda editar, mover, borrar y cerrar mensajes y temas que la gente haya abierto y no concuerden con las normas del foro; pero tiene que quedar claro que el moderador no puede borrar mensajes A SU ANTOJO, solo debe hacerlo en caso de que se incumplan las normas.

Se desprende de este amplio listado de atribuciones que un moderador está investido de facultades de intervención que por su propia naturaleza corresponden a un ejercicio efectivo de autoridad más allá del generoso altruismo con que suele imaginar su función, como puede verse en este breve texto autodescriptivo:

Ahora que regreso a esta pequeña habitación que me he creado... y me asomo a mirar a todos los habitantes, veo como andan todos en su particular manera de ser. Incluso los que están y los que no están, los comentaristas, los que salen en las fotos pero jamás se enteran de su existencia en la red de redes... todos somos, de alguna manera, parte de esta "casa". Intento hacer sentir a todos participativos, he provocado posturas apasionadas para avivar el deseo de regresar aunque sea a mentarme la madre, de dejar

algún post a los poetas cotidianos, de estar atrás de los depresivos, para que no se nos caigan (que son más de dos) y estar atento de los hiperactivos (que son más de dos), para que no exageren. Estar atento de los que exageran en sus señales de vida (¿viven más aquí que allá?) y estar atento de los que se ausentan (¿vivirán más allá que acá?). Preguntar por algunos que ya no postean, a los que postean preguntar sin preguntarles como se sienten, de vez en vez, y enterarme del rumbo que toma su vida si ellos me permiten tomarme esa responsabilidad. Esa vida que no cuentan en los Foros...⁸

La mayor parte de las intervenciones (supresiones, correcciones, añadidos, desplazamientos, etc.) del moderador no dejan huella visible en los mensajes intercambiados, pero en última instancia será él quien detente la propiedad sobre el texto, no así el “autor”, figura cuya vigencia en la Red se torna cada vez más incierta.

Como es previsible en el seno de las comunidades virtuales la autoridad del moderador, su legitimidad incluso, suelen ser objeto de muy encendidas discusiones, de frecuentes disidencias, refutaciones, objeciones, etc. Y en este contexto polémico es donde la idea misma de un contrato regulatorio en las particulares condiciones de la conversación virtual es puesta en tela de juicio: su eficacia al mismo tiempo negada y reclamada.

Si el “moderador” pone en entredicho la ilusión igualitaria, la utopía democrática (o anarquista) de una comunicación horizontal que se jugaría por fuera de las relaciones de poder, el *lurker* por su parte problematiza y enrarece el estatuto público/privado de la conversación virtual y pone en evidencia la inestabilidad de esta divisoria en el ámbito de la Red.

“*Lurker*” (acechador, merodeador, espía, en inglés) es el nombre dado a los participantes de comunidades virtuales que tienen una actividad solamente receptiva, sin contribuir activamente a la conversación.⁹

Un fantasma que ronda las comunidades virtuales; sigiloso visitante de los foros, que merodea sin dejar huellas visibles, hay quienes ven en este personaje una especie de reencarnación contemporánea del *flâneur* benjaminiano (Manovich, 2005; Robin, 2000). El *lurker* es el que rehúsa con su presencia invisible, pero perceptible, el principio de correspondencia, “regla constitutiva” del género conversacional (Searle, 1997) e instituyente de la comunidad virtual.

Con su silencio, su negación de respuesta, el *lurker* encarna la amenaza de cesación de la

⁸ Todos los textos citados provienen de RedPlaneta–PlanetaForos (<http://foros.planetachat.com/groupcp.php>). Fundada en 1998 en Caracas, su actividad cesó aproximadamente en 2008.

⁹ Ver <http://es.wikipedia.org/wiki/Lurker>

conversación,¹⁰ pone en evidencia la fragilidad y el carácter en el fondo efímero de un “pacto” y un vínculo que puede cesar por efecto de un proceso de extinción “natural”. Cualquier intervención puede virtualmente ser la última réplica de una conversación que se detiene o interrumpe en puntos suspensivos y con el paso del tiempo desaparecerá del archivo sin dejar rastros. La preponderancia de la función fática (a la que hemos hecho referencia anteriormente) cobra sentido como táctica defensiva contra ese proceso natural de caducidad de las conversaciones que se torna más acuciante en el régimen de lo virtual.

Una hipótesis inversa podría postular que la figura del *lurker* representa tanto la condición de posibilidad como de imposibilidad de la conversación virtual: la presencia/asistencia de un tercero fuera de juego (árbitro o juez) sería entonces la misma condición de posibilidad del juego. En la figura del *lurker*, no solo se ponen en evidencia las diferentes modalidades ambiguas de presencia/ausencia que tolera y propicia el régimen de la conversación virtual, sino también, como señaláramos, la frontera incierta entre lo público y lo privado en que esa conversación tiene lugar.

Si la estrategia del moderador es la intervención discreta, y la del *lurker*, la abstención, el escándalo será la estrategia distintiva del *troll*. En circunstancias no del todo previsibles, estas diferentes estrategias pueden ser percibidas por la comunidad como una alteración que afecta el contrato/pacto conversacional dañando el vínculo comunitario.

La transgresión del *troll* atenta principalmente contra las reglas de cortesía, lo que en las comunidades virtuales se reconoce como “*netiquette*”. Son normas regulativas explícitamente enunciadas no bajo la modalidad imperativa de la prohibición, sino, por lo general en términos exhortativos, a modo de recomendaciones (esto responde también a la labilidad del “contrato” sobre todo en términos de derechos y obligaciones). Dichas normas no solo se refieren a aspectos formales, estilísticos o pragmáticos sino que incluyen también recomendaciones precautorias destinadas a sortear los múltiples e incalculables riesgos que supone el uso de Internet.

Hay múltiples versiones de la “netiqueta”, pero en el fondo subyace a todas ellas una concepción funcionalista del orden social. Las normas involucran aspectos ideológicos (por

¹⁰ “La conversación se desenvuelve entre escollos y peligros, puede cesar a cada instante y, de hecho, lo que la autoriza como conversación —con-versar o con-vertir o sea “verter” algo con, junto con— es una continuidad que se crea sobre una amenaza de cese o, dicho de otro modo, una articulación (Jitrik, 1991: 144).

ejemplo la censura de contenidos políticos y religiosos) y morales (en particular una moral del lenguaje).

La “netiqueta” expresa una deontología, un modelo de comportamiento deseable que parece aspirar sobre todo a evitar el conflicto en cualquiera de sus manifestaciones, a neutralizar las diferencias (culturales, étnicas, religiosas, políticas) y a contrarrestar el riesgo del malentendido. Porque de hecho opera una presuposición (una sorda sospecha) respecto de la permeabilidad del género en relación a los equívocos (Tabachnik, 2007b): éste parece propiciar la proliferación de malentendidos, precisamente por el marco de incertidumbre en que se desenvuelve, la falta de indicios gestuales, corporales, vocales, sonoros que desambigüen los enunciados opacos, el uso generalizado de seudónimos, el desconocimiento personal entre los interlocutores, la condición recíproca de ausencia física, etc. Estos factores en su conjunto generan unas condiciones de enrarecimiento del pacto conversacional y por tanto del vínculo imaginario que sustenta a la comunidad virtual.

De hecho, lejos están las comunidades virtuales de un ideal de plena armonía: quien haya explorado incluso superficialmente esos ámbitos podrá dar testimonio del recurrente estallido de discusiones, malentendidos, agravios, difamaciones que alteran de manera intermitente la aparente quietud de la comunidad. Se entiende entonces que la cuestión del contrato (bajo cualquiera de sus designaciones) alimente una polémica recurrente y siempre renovada.

TROLL: LA RETÓRICA DE LA INJURIA

En este “apacible” paisaje es donde la figura disruptiva e insolente del *troll* cobra un relieve propio. Se trata de un personaje engendrado en el ciberespacio, que asume en las comunidades virtuales la clásica figura del perturbador, cuya función característica según Balandier (1994:73-74) es la de “introducir el desorden en el interior del orden”.

Agitador y provocador por vocación, el *troll* se distingue y reconoce por sus artimañas para desviar el rumbo de las conversaciones y producir conflictos y trastornos a través del envío de mensajes incendiarios con contenidos racistas, sexistas, xenofóbicos, homofóbicos, clasistas, misóginos, etc., recorriendo a placer todo el catálogo de lo “políticamente incorrecto”. Arrastrado por la euforia (el placer) del insulto transita *in*

crescendo por todos los grados y modalidades de la ironía al sarcasmo y del sarcasmo al insulto, como en esta desaforada intervención:

No tienes ni puta idea, tonto del huevo, cual es el sentido aproximado de injurias y calumnias, so cuadrúpedo, carente del quinto apéndice sin contar tu tremenda napia, animal de jaula, ...No me queda otra más que ser orgulloso cuando me comparo con seres menores como vos. Hablas de autocritica menso boludo y te atreves a llamarme troll pedazo de gil cuando has entrado en mi tópico, sin llamar, sin pedir permiso y a decir idioteces subnormal, yo estoy en mi casa, y en mi casa eructo en tus tremandas fauces borrego, vaca loca, pelícano, hiena hambrienta, facineroso, sociata, pájaro febril. Quieres ponerte a mi nivel y ni siquiera eso puedes, mendrugo. Pero como te atreves a decir que yo recurro a la blasfemia idiota, ignorante, cuando aquí el único blasfemo sos vos cuando me llamas adjetivos que no sean celestial y similares. Me escondo en el anonimato, basura biológica y radiactiva, atreverse a hablar de dignidad..., a cara descubierta dice el imbécil como si él fuera a cara descubierta, si es que eres de lo tonto el concentrado. Vete de este mi tópico, y respeta la casa ajena, o al final sacaré mi faca dialéctica y te enseñaré el oficio de carnicero matarife. Bobo.

Es evidente la cualidad histriónica de este singular personaje: su “*performace*” requiere no sólo de un público de testigos silenciosos sino de paradójicos “aliados” que, simulándose adversarios, le sigan el juego y le den pie para nuevas y cada vez más airadas intervenciones.¹¹

Retorna aquí la pregunta sobre el “contrato” y se hace tal vez incluso más pertinente cuando en la conversación irrumpen los exabruptos del *troll*. En tanto actúa, interpreta un personaje y monta una escena donde otros son llamados a participar, el *troll* nos introduce en un régimen predominantemente humorístico, lúdico y ficcional con tintes carnavalescos. En la medida en que este régimen particular sea reconocido y aceptado por los participantes en la conversación los eventuales agravios del *troll* resultarían *neutralizados por contrato*.¹²

Según diferentes estrategias, por convalidación, omisión o por transgresión, el moderador, el *lurker* y el *troll* ponen en evidencia los límites, las “fallas” de la hipótesis contractual, pero también paradójicamente su validez. El moderador, en su papel de discreto pero constante custodio, refrenda con sus intervenciones esporádicas la vigencia de un contrato “virtual” cuyos términos están en permanente proceso de discusión y modificación. Los límites de lo lícito y lo permisible, la dosis aceptable de simulación, el

¹¹ En la jerga de las comunidades, está práctica se conoce como “alimentar al troll”.

¹² Como comenta un participante: “No concibo la idea del enfado a nebulosa distancia, porque las palabras llevan una etiqueta de ficción”.

linde impreciso entre la fabulación, la mentira y el fraude son tópicos controversiales recurrentes en las conversaciones virtuales.

El *lurker*, por su parte, ignora el contrato, aún si éste muy a menudo admite e incluso propicia su presencia silenciosa; asume la figura y la posición del tercero ausente, un espectador que abre la escena de la conversación virtual.

Con sus brotes de glosolalia, sus fobias al desnudo, su léxico escatológico y obsceno, sus simulacros argumentativos, su sarcasmo corrosivo, su extrema intolerancia, su soberbia delirante, el *troll* irrumpe en un universo saturado por los pequeños rituales de cortesía, efusivas bienvenidas, congratulaciones, agasajos, intercambio de elogios y expresiones de afecto, un universo, en fin, donde predomina una visión idílica y utópica de la comunidad virtual como oasis de armoniosa concordia, por encima de las diferencias y más allá de los conflictos. Tal vez la función del *troll* en la economía y en el equilibrio de los vínculos comunitarios consista en exorcizar el conflicto produciéndolo hiperbólicamente, *pero como simulacro*.

Parece justo concluir cediéndole la palabra a un inspirado *troll*, que en este notable ejercicio de sarcasmo, titulado “Tratado de potrocolo (sic) y buenas maneras”, arremete gozosamente contra los principios más elementales de la cortesía:¹³

En el poco tiempo que llevo visitando este foro he observado que la mayoría de vosotros padecéis una patente falta de educancia, casi siempre carencia de urbanidad o urbanismo, y una infinita necesidad de potrocolo y güenas maneras.

No es de recibo que la paséis agrediendo mis delicados sentidos todo el tiempo, como si lo único que existiera en la vida cibernética fuera el insulto y las malas maneras. En el fondo no demostráis otra cosa más que lo que no podéis dejar de ser: gentes de clase baja cuyos padres han sido económicamente incapaces de daros lo que a ellos tampoco nadie les quiso ni les pudo dar. Y creo que unos mínimos razonables de educación es algo que se ha de imponer a todos y nos tenemos que exigir a nosotros mismos.

Convendría a la felicidad, al orden y a la convivencia de este foro que intentarais disimular que venís de las cloacas más sucias y que descendéis de las ratas más infectas, que ocultéis que bordeáis el umbral de la pobreza, y que cuando escribáis en el foro parezca, aunque sea de lejos, que tenéis una patente falta de incultura (¡?) y que no sois unos groseros recalcitrantes y con nula caballerosidad.

Algunas nociones de potrocolo sería lo más adecuado para vosotros. Y mientras las adquirís, por lo menos, dejad de comportaros como barriobajeros, como la gentuza que siempre habéis sido y por favor, sed un poco educados y procurad cuidar las buenas formas.

¹³ Hemos conservado todos los errores voluntarios de ortografía, puesto que responden al género y las propiedades del texto.

Disculpad que os lo diga, mil perdonos, pero ya sabéis que yo soy muy frontal y cuando veo algo que no es decente y no está bien “me corro” a decíroslo. Mis delicados sentidos se han revelado ante tanto desafuero. Así que, por favor, sed, intentad o al menos pareced cabelleritos como yo. A ver si podemos convivir y progresar en la vida civilizadamente.

Ah, y el que no me haga caso, vaya por delante, con todos los respetos pero con toda la determinación y dicho en estrictos términos constructivos, que es un cabrón...

(Sigue un copioso listado de insultos soeces).

BIBLIOGRAFÍA

- BALANDIER, George (1994); *El poder en escena. De la representación del poder al poder de la representación*. Barcelona: Paidós.
- BARTHES, Roland (2002); “La conversación”, en *Variaciones sobre la escritura*. Barcelona: Paidós.
- CHARAUDEAU, Patrick (2009); “El contrato de comunicación en una perspectiva lingüística: convenciones psicosociales y convenciones discursivas”, en URL: <http://www.patrick-charaudeau.com/El-contrato-de-comunicacion-en-una.html>. Consultado el 27 junio de 2012.
- DUVIGNAUD, Jean (1980); *El juego del juego*. Santafé de Bogotá: Fondo de Cultura Económica.
- FRASER, Bruce y NOLEN, William (1981); “The association of deference with linguistic form”, en *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 93-109.
- GIBSON, William (2007); *Neuromante*. Barcelona: Ediciones Minotauro.
- GRICE, Paul (1991); “Lógica y conversación”, en L. M. Valdés (ed.), *La búsqueda del significado*. Madrid: Tecnos/Universidad de Murcia.
- JITRIK, Noé (1991); “No decir nada. La conversación en la cúspide de la comunicación”, en *Revista de Comunicación y Política*, 1, Octubre. México: Universidad Autónoma Metropolitana. Unidad Xochimilco.
- MALINOWSKY, Bronislaw (1972); “The Problem of Meaning in Primitive Languages”, en Ogden, C. e I. A. Richards. *The Meaning of Meaning*. Londres: Routledge & Kegan Paul.
- MANOVICH, Lev (2005); *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación. La imagen en la era digital*. Barcelona: Paidós.
- ROBIN, Régine (2000); “Le texte cyborg”, en *Études françaises*, 36, 2. Título del volumen: *Internet et littérature: nouveaux espaces d'écriture?* Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal
- ROSA, Nicolás (1990); *El arte del olvido*. Buenos Aires: Puntosur literaria.

- SEARLE, John (1994); *Actos de habla; ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid: Cátedra.
- TABACHNIK, Silvia. (2006); “Anonimato, enunciación y verdad en las comunidades virtuales. Cosas dichas entre lo público y lo privado”, en *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación (ALAIC)*, III (5), Julio/Diciembre de 2006, pp. 26-36.
- TABACHNIK, Silvia (2007a); “Retratos secretos. Figuraciones de la identidad en el espacio virtual”, en *Revista Latina de Comunicación Social*, enero–diciembre de 2007. Disponible en: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/>
- TABACHNIK, Silvia (2007b); “La escritura entre líneas en la conversación virtual. Las paradojas del malentendido”, en *Revista Descartes*. Disponible en: www.descartes.org.ar/etexts-tabachnik.htm
- TABACHNIK, Silvia (2010); “La escritura en la conversación virtual. Para una retórica de la telepresencia”, en *AdVersus*, VI-VII, pp. 16-17. Disponible en: www.adversus.org/indice/nro16-17/articulos/09VIVII-1617.pdf
- TABACHNIK, Silvia (2012); *Lenguaje y juegos de escritura en la Red. Una incursión por las comunidades virtuales*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- TURKLE, Sherry (1997); *La vida en la pantalla*. Barcelona: Paidós.

RECIBIDO: 29/06/2012 | ACEPTADO: 10/10/2012