

## LINGUAXE EN ACCIÓN: DA PRAGMÁTICA E DA CIBERPRAGMÁTICA

Saleta de Salvador Agra  
*Universidade de Santiago de Compostela*

### Resumen

La relevancia de Internet en la sociedad de la información es indiscutible. La red de redes constituye una suerte de revolución lingüística, a la par que técnica y social, con su correspondiente impacto en nuestro modo de comunicar. El texto pretende indagar sobre las novedades que conlleva la comunicación en red de la mano de aquella rama de la semiótica encargada de la relación entre interlocutores y ambiente situacional, esto es, la pragmática. Introduciéndose en el nuevo contexto de la comunicación mediada por ordenador (C.M.O), se examina, dentro de la dimensión del lenguaje en su uso, el paso de la pragmática a la ciberpragmática.

*Palabras claves:* pragmática, ciberpragmática, cibercharlas, emoticonos, netiqueta, Grice.

### Abstract

Internet's relevance for Information Society is indisputable. This net of nets constitutes a kind of linguistic revolution, as well as a technical and social one, with its own impact on our way of communicating. Our paper tries to investigate those innovations, produced as a result of network communication, using that particular branch of semiotics which analyses the relationship between the speaker and the context, that is, pragmatics. Thoroughly studying the new context of Communication through Computer (CTC) we examine, from language in use, the transition from Pragmatics to Cyberpragmatics.

*Keywords:* pragmatics, cyberpragmatics, chats, smileys, netiquette, Grice.

### 1. Introducción

*“A linguaxe é, sempre, o que xa ven feito dende fóra de nós, é a nosa historia, non a creamos a novo. Pero usala é, paradoxicamente, un dos poucos actos de liberdade que nos están permitido facer, xa que usándoa facemos”*

Graciela Reyes

---

*Recibido: 05/03/09. Aceptado: 10/02/10.*

A linguaxe como sistema de signos é un gran mediador entre nós e os outros, e entre nós mesmos porque “imos creando a linguaxe, e a linguaxe, a súa vez tamén, vainos creando, somos o que falamos e nos falan e tamén o que nós falamos a nós mesmos” (Reyes, 1990: 14). Ao expresármolos moldeamos a nosa propia realidade. Os signos interceden, deste modo, nos ámbitos de actuación dos seres humanos, polo que o labor de codificación e descodificación, poderemos dicir, é constante: construímos e reconstruímos (xeramos e interpretamos). Hai distintos tipos de signos —aínda que o paradigma sexa o dos signos lingüísticos— e tamén hai distintos tipos de linguaxe. Se nos fixamos no grao de artificialidade entón distinguiremos unha linguaxe máis artificial, isto é, formal, que constrúe símbolos asociados univocamente a un significado para evitar ambigüidades, da linguaxe natural ou ordinaria. Os aspectos funcionais desta última, a utilizada por unha comunidade lingüística, teñen como fin primario a comunicación. Con ela non só expresamos a un interlocutor o que queremos dicir, ou o que dicimos sen querer dicilo, senón que levamos a cabo actos. Pois comunicar non consiste só en facerlle saber algo alguén senón que, como nos ensinou o filósofo John Langshaw Austin, facemos cousas coas mesmas palabras. Isto representaría, segundo aquelas verbas de Graciela Reyes, un acto de liberdade, en consonancia co pensamento da filósofa norteamericana Judith Butler (2004), quen na súa relectura da performatividade austiniana, da conta de que a linguaxe ademais de ser un medio de dominación acolle ao mesmo tempo a posibilidade de subversión e transgresión.

Somos habitantes da linguaxe, suxeitos suxeitados a ela, pero isto non implica que non queden vestixios para o suxeito libre e creativo. Coa linguaxe expresamos sentimentos, sancionamos, pedimos, desculpámonos, saudamos... Accións que, ás veces, se orixinan fóra do significado literal das palabras. ¿Que ocorre cando non coincide o que dicimos co que queremos dicir?, ¿cando o significado que logramos comunicar non é reducíbel ao modelo de código que emparella significantes con significados? Como subliña Yus: “a novidade da pragmática é a súa vocación explícita de estudar o uso da linguaxe en contexto” (Yus, 2001a: 19). Ao contemplar o extralingüístico, ao conxugar o contexto de enunciación co sentido convencional das palabras, aquela dimensión da semiose bautizada por Morris co termo pragmática ponse de manifesto, e con ela o carácter social da lingua, sinalado xa por Saussure no seu *Curso de lingüística xeral*:

“ao separarmos a lingua da fala distinguimos ao mesmo tempo, primeiro, o que é social daquilo que é individual e, segundo, o que é esencial do que é accesorio e máis ou menos accidental” (Saussure, 2005: 123).

O contexto constituirá a sazón un dos trazos distintivos do ámbito da pragmática. Non obstante, nin a delimitación do seu campo de estudio, nin o propio concepto, estarán libres de dificultades. Seguindo a Marcelo Dascal, na determinación do significado da proferencia do emisor, o contexto pode actuar ben como ‘árbitro’, entre distintas hipóteses, ou ben como unha fonte de información engadida para a interpretación. A súa referencia é ampla. Podemos pensalo, aparte de como o entorno lingüístico onde aparece un signo, como aquilo que designa o conxunto de informacións das que dispón o destinatario. O que parece incuestionábel é que o contexto, sexa lingüístico (co-texto) ou extralingüístico (contexto situacional ou sociocultural), cobra unha maior relevancia coa entrada do punto de vista pragmático.

Pero, ¿que pasa se nos trasladamos aos ecosistemas virtuais?, ¿de que contexto falamos? A interfaz, esa superficie que media entre os usuarios e os ordenadores, isto é, o teclado, o rato ou a pantalla, constitúe o lugar da interacción intersubxectiva. A comunicación mediada polo ordenador (C.M.O) suporá o paso da pragmática á ciberpragmática. Este neoloxismo, acuñado por Francisco Yus Ramos, en 2001, pretende reflectir os cambios substanciais producidos pola aparición da Internet na interacción humana, en particular. A ausencia de información non verbal ou o descoñecemento do entorno situacional e cognitivo dos interlocutores levará consigo, necesariamente, novas estratexias discursivas para poder facer fronte ás limitacións dos signos escritos.

Estes obstáculos, curiosamente, non son percibidos polos internautas como grandes trabas comunicativas. Segundo unha pescuda efectuada, sobre o uso dos chats<sup>1</sup>, as vantaxes que atribúen a esta nova canle son variadas. Case a metade dos suxeitos entrevistados admitiron que o uso da

---

<sup>1</sup> Ante un fenómeno tan actual e coa finalidade de obter datos empíricos, optamos por realizar unha enquisa a cincuenta usuarios galegos, de entre dezaioito e vinte oito anos, para dispor de información de primeira man e un apoio material daquelas cuestións teóricas que aquí se tratan. En xeral, para coñecer o sentir dos usuarios ante as novas formas de comunicar, e máis en particular, dentro da ampla gama que oferta Internet, sobre o uso dos chats ou foros abertos. A mostra pretendeu: buscar información relativa ás vantaxes e desvantaxes da comunicación mediadas por ordenador, así como indagar respecto do vixente uso da linguaxe escrita na rede e, por último, consultar sobre o tema da identidade *on line*. Polo tanto, os datos cos que contamos ao longo do presente escrito están sacados desta dimensión práctica do estudio.

linguaxe, neste medio, é máis ‘libre’. Conciben que se da maior liberdade de expresión por: i) non estar suxeito a normas estritamente gramaticais, ii) porque lles resulta menos violenta que á comunicación ‘cara a cara’ para expresar o que cadaquén pensa (isto pode ter o efecto adverso do chamado *flaming*, que logo explicaremos) e iii) pola posibilidade, dado o anonimato, de controlar a información que podes dar de ti mesmo. A vantaxe máis valorada, cun 70’4 %, foi a posibilidade de poñerse en contacto con xentes doutros lugares, culturas e/ou ambientes diferentes. Indiscutibelmente Internet, a diferenza doutros canles, revolucionou cuantitativamente a concepción do espazo ao superar as fronteiras xeográficas (romperá uns límites e creará outros).

Pero antes de reparar polo miúdo cales son as novidades pragmáticas da comunicación en rede, tomemos en consideración algúns aspectos básicos daquela disciplina sobre a que se sustenta: a pragmática.

## 2. Remexendo no “vertedoiro fregeano”

Estudar a pragmática como un ámbito autónomo suporá definila e, entón, delimitala. A partir da triconomía morriseana<sup>2</sup> foi considerada un caixón desastre onde cabían todas aquelas cuestións que, dende o punto de vista semántico, eran insolucionábeis. A pragmática entón, sen autonomía nin coherencia, perdía todo rigor científico e pasaba a ser o “cesto dos desperdicios” (Reyes, 1990: 31) doutras disciplinas afíns. Marcelo Dascal propuxo, ante a falta dun criterio que determinara os fenómenos pragmáticos, rebuscar no “vertedoiro de Frege” coa finalidade de reciclar aqueles aspectos desbotados semanticamente polo filósofo e matemático alemán. Remexendo no seu vertedoiro atopouse:

- i) con aquelas oracións non aptas para ser descritas en termos de verdade ou de falsidade (obxecto da teoría dos actos de fala de John Austin, continuada, entre outros, polo seu discípulo John Searle)
- ii) tamén con aquelas outras que son dirixidas, polo emisor, coa finalidade de espertar sentimentos no público e que “expresan máis que «pensamentos»” (Dascal, 1999: 25) (obxecto da lóxica conversacional griceana)

---

<sup>2</sup> Cabe recordar que para o filósofo norteamericano, Charles Williams Morris, tres eran as dimensións que compuñan a ciencia xeral dos signos —a semiótica— a saber; a dimensión sintáctica, a dimensión semántica e a dimensión pragmática.

iii) e, por último, cos déicticos. Xa que ¿que acontece neste caso cando se ignora a situación contextual de enunciación? Sen autonomía referencial concreta, o significado dos déicticos ven forzosamente determinado pola situación comunicativa (ámbito, polo tanto, de dominio pragmático pois só significan emitidos en contexto)

A pesar do copioso vertedoiro fregeano, Dascal ve insuficientes estes tres residuos para fixar os límites da pragmática fronte a unha semántica ampliada que podería abranguer aspectos dos tres puntos anteriormente esbozados. A delimitación, sen entrar en contradición coa necesaria complementariedade de ámbalas dúas, da semántica e da pragmática, non debe ser demasiado ancha nin demasiado estreita. Tampouco considerar tan só o residual da semántica ou da sintaxe senón que, segundo a perspectiva griceana do filósofo latinoamericano, será pertinente incluír as intencións comunicativas do emisor así como aquilo que responde ao “dicir sen dicir”<sup>3</sup>.

As controversias sobre a demarcación dun campo autónomo mantéñense, a día de hoxe, vixentes. A postura griceana ortodoxa defendida por Marcelo Dascal foi branco de múltiples críticas, sobre todo no concerente a ‘forza ilocutiva’, que o autor parece desatender dende o enfoque pragmático. Antonio Blanco Salgueiro (2004), na súa análise do acto de fala, como acto onde non unicamente se “arroxan palabras ao vento”, da conta das diferentes teses mentalistas e antimentalistas que se derivan en torno ao fenómeno da interpretación. A súa presentación dos actos de fala austinianos e da intencionalidade griceana, como alicerces da ciencia pragmática, axudan a arrojar luz sobre un concepto central, no uso da linguaxe, como é o da forza ilocutiva, ao mesmo tempo que reforza o propio ámbito da pragmática na busca por un espazo propio.

Con todo, o certo é que a pragmática xa conta nas súas costas cunha historia e cun discurso teórico consistente que ten na figura de Ludwig Wittgenstein un dos seus fitos claves. A débeda co filósofo austríaco, polo camiño andado ao quebrantar o silencio imposto co que pechaba o *Tractatus* —aquele límite marcado ao pensamento e a enunciación que deixou sentenciado na súa derradeira proposición e que dicía que “do

---

<sup>3</sup> Marcelo Dascal alude con tal expresión á: i) ironía, porque se da a entender o contrario do que se di, ii) á metáfora, dado que este recurso permite substituír unha expresión por outra que ten algún trazo semántico común, iii) aos actos de fala indirectos, onde non existe unha boa relación entre o que o falante profere e o que quere dicir, e, finalmente, iv) ás implicaturas conversacionais, isto é, o que é implícito e non se deriva directamente do significado convencional das palabras.

que non se pode falar, mellor e calarse” (Wittgenstein, 1999: 83)— será unha referencia ineludíbel por ter aberto as portas da pragmática. Pero se o “segundo Wittgenstein” contribúe notoriamente a un cambio de actitude cara os fenómenos lingüísticos, tendo presente as condicións de uso da linguaxe como produto humano, o filósofo Austin será, se cabe, o máximo responsábel do seu nacemento. A súa revalorización da linguaxe ordinaria levouno a situar as cuestións “prácticas” da lingua no corazón da reflexión filosófica. Fronte ao excesivo énfase na problemática da verdade, que tanto interesara aos seguidores do Círculo de Viena, en detrimento do problema da relación entre linguaxe e acción, centrouse en defender que a linguaxe non so serve para ‘dicir’. Enunciar ou describir serían tan so dúas posíbeis facetas dos actos lingüísticos. Na comunicación, a función da linguaxe non e soamente descritiva senón que ao falar, dirá Austin, levamos acabo actos. Por este motivo desenvolveu a súa célebre teoría dos actos de fala<sup>4</sup>. Pero, para o propósito que aquí perseguimos, isto e, dar conta do paso da pragmática a ciberpragmática, tomaremos en consideración os presupostos teóricos doutro dos puntos básicos da teoría pragmática como foi Paul Grice.

### 3. Un facer racional: a lóxica da conversación

Por aqueles mesmos anos nos que John Austin pronunciaba, en Harvard, as súas teses sobre enunciados que non sendo verdadeiros nin falsos eran perfectamente significativos, Paul Grice, aceptaba casos non convencionais afirmando que os contidos comunicados indirectamente, na comunicación, tampouco eran só dependentes dos aspectos informativos do enunciado. Claramente situado nas teorías mentalistas establece unha diferenza, nunha liña que recorda a disputa platónica do *Crátilo*, entre significado natural e non natural (igualmente denominado “significado ocasional do falante”, isto é o significado da linguaxe usada) apoiándose na noción de

---

<sup>4</sup> Hai quen postula a orixe conceptual dos actos de fala na obra peirceana. Para o cal vexase Núñez, María e Tani, Ruben “Algunas relaciones conceptuais entre pragmatismo y pragmática” en [www.unav.es](http://www.unav.es). Por suposto, un bosquejo histórico que pretenda dar conta dunha historia integral da pragmática, o cal dista de ser aquí o noso obxectivo de estudio, tería irremediamente que afondar nas relacións entre pragmatismo, pragmaticismo e pragmática, no seu tronco léxico común así como no seu pai-fundador Charles Peirce, e onde tamén pesarían as achegas da antropoloxía funcionalista, sobre todo na figura de Bronislaw Kaspar Malinowski.

intención. A súa teoría intencional do significado<sup>5</sup>, modificada a partir dun contraexemplo de Strawson, intentou suplir o espazo que separa o que se di do que realmente se comunica nun contexto determinado. Introduciu, por este motivo, a noción de “implicatura”<sup>6</sup>; distinguindo entre aquelas que resultan do significado das palabras (implicaturas convencionais) daquelas non convencionais que ou ben se rexen polos principios conversacionais (implicaturas conversacionais) ou non (implicaturas non conversacionais). Dentro das implicaturas non convencionais, as que se xeran combinando a información do enunciado co contexto e cos principios conversacionais, distinguiu en: xeneralizadas, non dependentes da situación de emisión, e as que si que dependen dun contexto específico: as particulares.

Para o filósofo británico “a interpretación pragmática resulta dun proceso de *inferencia* na que o oínte trata de atopar unha *hipótese explicativa* razoábel para o acto lingüístico do falante” (Dascal, 1999: 34). A base de toda conversación é racional e debe seguir o Principio de Cooperación (P.C) que expresa o seguinte: faga vostede que a súa contribución á conversación sexa, en cada momento, a requirida para o propósito do intercambio comunicativo no que está involucrado (Grice, 1975). Partindo desta condición de racionalidade, deste acordo de colaboración, propón unha serie de principios descritivos -non normativos- que deben garantir a intelixibilidade do discurso e o seu sentido. As máximas conversacionais, as catro condicións que deben guiar un discurso emitido, poden resumirse como sigue:

- i) *Máxima de Cantidad*: concerne á cantidade de información que debe darse nun intercambio comunicativo. Dela derívanse as seguintes submáximas; i) sexa tan informativo como así o demande o propósito do diálogo e ii) non sexa máis informativo do que realmente se requira.

---

<sup>5</sup> Foron varias as obxeccións recibidas polo do seu artigo “Significado” de 1957 que replicou, o mesmo Grice, máis de dez anos despois no seu ensaio “As intencións e o significado do falante”. Alí expuxo a súa famosa concepción do significado nos seguintes termos;

Unha preferencia S, por parte dun falante F, é significativa para un auditorio A se S preferiu S coa intención de;

- i) Producir unha resposta en A,
- ii) De que A recoñecera, en parte al menos a partir da preferencia de S, que F tiña a intención de que producira a resposta (p. 502),
- iii) E, por último, que ese recoñecemento (ii) sexa razón suficiente para A dar unha resposta.

Aínda con todo, as súas teses anticonvencionalistas foron branco de acusacións por parte de varios autores como Searle ou Schiffer, entre outros.

- ii) *Máxima de Calidade*: referente á verdade no acto comunicativo postula: non dicir aquilo que pensamos que é falso e non dicir aquilo do que non se ten probas suficientes.
- iii) *Máxima de Relación*: relacionase coa pertinencia, coa relevancia da contribución á conversación. Tal e como o explica o propio Grice, do que se trata é de que “sexa pertinente”.
- iv) *Máxima de Modalidade*: relativa ao modo, á claridade na comunicación, demanda: non ser escuro na expresión, non ser ambiguo, ser breve e ser ordenado.

Se o emisor incumpre o P.C parecería sensato que o receptor deduza que o emisor non ten vontade real de comunicarse. Para Grice cómpre diferenciar unha violación encuberta (onde o falante é o máximo responsable do engano), dunha eliminación aberta das máximas (cando o falante negase explicitamente a colaborar), dun conflito entre máximas (cando obriga ao destinatario a escoller) e, por último, dunha violación aberta (onde a modo de ‘mofa’ o emisor incumpre os principios conversacionais). Esta ‘lóxica da conversación’ deixa ver tras de si a súa estrutura comunicativa, onde emisor e receptor se implican nun tipo de colaboración que debe respectar: a información, a verdade, a relevancia e a pertinencia.

Pasemos a considerar que ocorre con esta lóxica conversacional cando a trasladamos a un medio de comunicación como son as ciberconversas a través dos ordenadores.

#### 4. A ciberpragmática: linguaxe en acción na rede

Francisco Yus Ramos acuña o termo *ciberpragmática* definíndoa como aquela rama da pragmática que se “ocupa precisamente das posibilidades do uso da linguaxe no contexto das novas tecnoloxías de comunicación virtual e, entre estas, a rede Internet, á vez que analiza as operacións de contextualización que levan a cabo os usuarios para interpretar as mensaxes virtuais que reciben no seu ordenador a través da Rede” (Yus, 2001b: 6). Situada, segundo o creador do termo, entre a compensación e o desconcerto, a ciberpragmática busca dar conta dos novos ‘xogos

---

<sup>6</sup> O significado adicional emitido polo falante e inferido polo oínte que se distínguese da “implicación lóxica” («se *p* entón *q*») que sendo de natureza veritativo-condicional non é dependente do contexto da emisión.

da linguaxe<sup>7</sup> que resultan de Internet. A irrupción na sociedade da rede de redes provocou, pola súa innovación tecnolóxica, a necesidade de inventar os seus usos e, en consecuencia, os seus contidos. Novos usos que son lidos en clave de compensación en tanto en canto se produce unha redución das referencias contextuais na interpretación que deben ser emendadas, por exemplo, coa linguaxe dos emoticonos (ideogramas cos que, aparte de rexerse por un claro principio de economía lingüística, se persegue, en certo modo, paliar a carencia de comunicación non verbal da canle). O texto, convertido no único territorio compartido, na chave para relacionarse, provoca así mesmo desconcerto (que poderá ser regulado por vía das *netiquetas*) ao carecer de pistas contextuais ou do compoñente verbal que matice a entoación da mensaxe.

Dentro das posibilidades comunicativas que ofrece a comunicación a través da Internet (correo electrónico, listas de distribución, foros de discusión, páxinas web, blogs...) a mensaxería instantánea, isto é, as conversacións en tempo real nas que, a través de signos escritos, se dialoga entre unha ou varias persoas, destaca pola sincronía e pola *renovación* lingüística. Moitos chats ou cibercharlas usan o sistema de comunicación IRC (*Internet Relay Chat*), aínda que, hoxe por hoxe, o *yahoo messenger* ou o *windows life messenger* de *hotmail*<sup>8</sup> gocen de maior popularidade. Para que un internauta chatee é necesario un software IRC e unha rede ou servidor de IRC, o cal posibilita chatear con calquera persoa que nese preciso momento estea conectada á rede. Agrupados en canles, as chamadas “habitacións”, definidos en torno a un tema de debate (potencialmente infinitos xa que cada membro ten a liberdade de propoñer un) os navegantes intercambian información identificándose a través dun *nickname* (comunmente escrito entre corchetes “< >”). Unha especie de pseudónimo elixido polo propio usuario e que lle permite ocultar a súa verdadeira identidade.

---

<sup>7</sup> Será a acción a que dea o sentido porque as funcións das palabras, como o conxunto de elementos da caixa de ferramentas, serven para diferentes usos, teñen diversas aplicacións. Non hai unha única forma de linguaxe —tal e como sostivo Wittgenstein— senón que cada unha é un “xogo da linguaxe” coas súas regras particulares e definitorias. Polo tanto, o que hai son innumerábeis xogos, infinitos porque sempre poden cambiar e todos distintos pero cun certo parecido entre eles, emparentados entre si por un “aire de familia”.

<sup>8</sup> Estes tipos de chats permiten conversas de tipo privado. O usuario selecciona a súa propia lista de contactos, a través do seu *email*, invitando aquelas persoas que desexa. O programa *messenger* permite que saibas en cada momento quen, do teu listado, está conectado e presentar o teu propio perfil en estado: ausente, desconectado, conectado, non dispoñíbel, ao teléfono... etc.

As *cibrecharlas*, desprovistas de información auditiva e visual<sup>9</sup> son xulgadas, polos seus detractores, como unha forma comunicativa chea de erros e de malentendidos. Pola contra, o antropólogo e historiador Joan Mayans i Planells, un dos seus grandes defensores, sostivo que “ante o baleiro de trazos extralingüísticos que poidan actuar como identificadores do usuario, recorrer a unha alteración do código normativo pode servir para conseguilo” (Mayans i Planells, 2002: 86). Incompleto, comunicativamente falando, ampárase na flexibilidade e na creación lingüística como medios para emendar confusións. Só un 26% dos enquistados, fronte a un 74%, admiten respectar as normas gramaticais e tan só un 15% reconece revisar o texto escrito antes de envialo. As deformacións ortográficas non son gratuítas, elas albergan a posibilidade de emular: a rapidez da fala, as diferenzas dialectais ou as xergas. Aparentemente caótica, esta transgresión permite contrarrestar, parcialmente, o descoñecemento contextual dos interlocutores. Entre as súas estratexias discursivas máis habituais, ademais da alteración lingüística, desputa a linguaxe dos emoticonos e as netiquetas ou etiquetas da rede, unha especie de protocolo comunicativo destinado, en parte, a facer do ciberespacio un lugar habitábel.

#### 4.1 Funcións pragmáticas dos emoticonos

Na comunicación mediada por ordenador a linguaxe emoticónica (por exemplo, :-)), nacida da combinación de signos de puntuación e letras, desempeña un lugar moi destacado. Sexa porque enriquece ás limitacións dos signos escritos ou sexa polo seu carácter lúdico, o certo é que o seu uso vai *in crescendo* e espallándose a outros canles de comunicación como o da telefonía móbil. ¿A que se debe o seu emprego?, ¿cal é a súa función dentro do discurso? e ¿cal é a información que codifican? Marta Torres i Vilatarsana (1999) apuntou cinco usos pragmáticos dos emoticonos: os que expresan a emoción do emisor, emoticonos de interpretación da mensaxe, emoticonos de complicidade, emoticonos preservadores da imaxe e ameazadores da imaxe. Apoiándonos parcialmente nesta taxonomía e na

---

<sup>9</sup> Actualmente está máis difundido o uso das *webcams* (pequena cámara dixital que se conecta ao ordenador) que permitiría observar a persoa no momento presente da conversación. Tamén existe software para realizar chamadas por Internet (como o famoso *skype*) onde o auditivo tería unha maior relevancia. Para o caso que nos ocupa centrarémonos naquelas cibercharlas nas que só existe o soporte escrito na mediación comunicativa e onde o factor auditivo e visual quedarían reducidos ao aviso que emite o ordenador cando entra unha nova mensaxe na bandexa de entrada.

ciencia que estudia o uso dos signos, apostamos por redefinir as funcións reagrupándoas en catro tipos, a saber:

*i) Emoticonos expresivos e conativos*

A complexidade da comunicación está atravesada por unha vía tan rica e ambigua como é o intercambio de información a través do non verbal. Sabemos que dende o movemento do corpo, o espazo, o olor, o tacto, a mirada... todo comunica. A palabra non representaría, nunha conversa cara a cara, a totalidade da información transmitida. Os emoticonos axudarían a suplir a carencia de linguaxe non verbal deste medio, plasmando, a través da súa natureza pictográfica, as emocións e os sentimentos de quen emite a mensaxe. Reforzando así o carácter emotivo das conversas, ou dito doutro modo, “desxeando” os fríos intercambios escritos. Teñen en común cos xestos faciais físicos a característica de ser multívocos e dependentes significativamente da situación concreta da emisión. A gran diferenza é que nunca son involuntarios, como si ocorre con moita da información que transmitimos corporalmente. Os emoticonos son voluntarios e conscientes. Tamén está claro que non chegan a substituír toda a ampla gama de información que se transmite a través da comunicación non verbal: hai ausencia de aparencia física, de movementos e posturas corporais, de información olfativa, táctil ou da linguaxe dos ollos (alteracións das pupilas, dirección da mirada...) entre outras. Pero, poñamos dous casos ficticios que o exemplifiquen:

1. <ciberio21> olaaaaaaaaaaaaaa :-)<sup>10</sup> O internauta, <ciberio21>, manifesta o seu desexo explícito de participar na conversa. Estaríamos ante a función expresiva, segundo aquela tipoloxía exposta polo lingüística Roman Jakobson<sup>11</sup>, en tanto que expresa o sentir de quen comunica. Pero tamén ante a función conativa, denominada así mesmo apelativa ou de chamada, porque actúa sobre o

<sup>10</sup> Dadas as incorreccións gramaticais da linguaxe empregada no chat, optamos por transcribir a pe de páxina a súa forma correcta, conforme ás regras da lingua. Nestes dous casos sería: <ciberio21> di: ola e <leiria> responde: gústame o chocolate.

<sup>11</sup> O lingüista Roman Jakobson, nun intento de superar a clasificación do psicólogo alemán Karl Bühler, propuxo, segundo os factores comunicativos (emisor, receptor, canle, mensaxe, código, contexto) as seguintes funcións comunicativas, a saber: función expresiva, conativa, fática, poética, metalingüística e referencial. De forma que no acto comunicativo, defendido por Jakobson, a mensaxe deixaría de ser soamente un intercambio informativo para destacar nela outras aplicacións tan importantes para a pragmática como son: persuadir, manipular ou transmitir beleza.

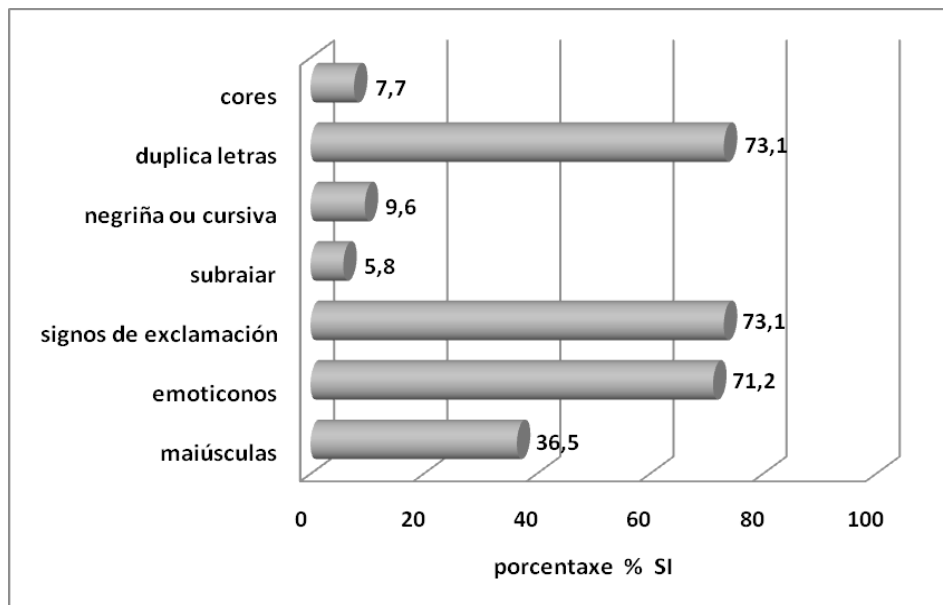
receptor para demandar a súa atención. Os saúdos de entrada e saída dunha canle de chat considéranse unha norma de cortesía e son moi frecuentes porque é un modo de avisar da túa presenza ao resto dos participantes en liña (aínda que normalmente na man esquerda da *interface* aparecen tódalas persoas que nese momento están conectadas, cos seus respectivos *nicknames*). O emoticono (o sorriso), neste caso, contribúe a expresar o sentimento de ledicia do emisor acentuado pola duplicación da letra “a”.

2. <leiria> *gustam o xcolat :-P* . Aquí o denominado popularmente como o ‘careto’, o emoticono, funciona como unha redundancia da mensaxe escrita. Reforzando o sentimento de goce que pretende transmitir o enunciador ao destinador (o pictograma significa un rostro que “saca a lingua” simbolizando o xesto de pracer asociado á comida).

Tal é como se pode constatar no seguinte gráfico, extraído das respostas á pregunta da enquisa: “¿que recursos utilizas para expresar emocións?”, os entrevistados declararon utilizar varias ferramentas para comunicar os seus estados anímicos nas ciberconversas. En menor medida, con porcentaxes que non superan o dez por cento, sérvense das distintas cores, da cursiva, da negriña e do subliñado. En maior medida, a duplicación de letras, o uso dos emoticonos e dos signos de exclamación (todos con porcentaxes que roldan o setenta por cento). Na linguaxe chat destaca o uso e abuso da duplicación de signos co propósito de compensar a ausencia de aspectos fonéticos (o ton, o ritmo, a entoación) así como serve para destacar a forza ilocutiva dun enunciado. Nunha proporción análoga empregan os signos de exclamación cunha finalidade afín á repetición de letras: como recurso de intensificación, para salientar a forza e intensidade da mensaxe. O último dato da táboa correspóndese á utilización das maiúsculas, onde un 37 %, fronte a un 83%, afirma usalas para dar conta dos seus estados de ánimo. Na ciberlinguaxe escribir: <ciberio21> NOOOOOOOOOO, equivale a gritar (tamén separar as letras), o cal ocasiona certo desagrado ao entrar en contradición cos códigos de cortesía, nos que de seguida nos deteremos.

## ii) *Emoticonosos desambigüadores da mensaxe*

O fenómeno pragmático da ironía, o “dicir sen dicir” como expresaría Marcelo Dascal (1999), vai máis alá da semántica en canto que se da a entender o contrario do que se di a través dos signos. Este recurso retórico consegue, fronte ás afirmacións categóricas, suavizar, en moitos



casos, o sentido da mensaxe. Así, no seguinte diálogo ficticio, <leiría> axúdase do *smiley*, que representa unha cara chiscando un ollo, para darlle a entender a <ciberio21> que é irónico que se sinta mal (función de desambigüación: evitando a ambigüidade da escrita e, polo tanto, facendo cumprir a máxima de modalidade). Unha forma de humor onde tamén os emoticonos e as onomatopeas conseguen crear unha certa complicidade<sup>12</sup> co interlocutor, unha certa camaradería en termos da terceira das regras de cortesía expostas pola lingüista Robin Lakoff (1975)<sup>13</sup>.

<ciberio21> k tal to?<sup>14</sup>

<leiria> mu mal tío ;-)

Desta maneira axudan a interpretar a frase ao tempo que desaxustan o sentido literal, convencional, das palabras da mensaxe. Pois, tal e como expresa David Crystal, “os emitoconos desenvólvense como unha forma de

<sup>12</sup> Marta Torres entende que a complicidade, no uso dos emoticonos, pode ser lida en termos de afinidade grupal en canto compartir un mesmo código ou unha mesma xerga para expresar ‘únete ao grupo’.

<sup>13</sup> As tres regras de cortesía segundo a autora norteamericana son: a formalidade, a deferencia e a camaradería.

<sup>14</sup> <ciberio21> di: ¿Que tal todo? e <leiria> contesta: Moi mal tío.

evitar as ambigüidades e malentendidos que se producen cando se obriga á linguaxe escrita a asumir a carga da falada” (Crystal: 2005: 96)

iii) *Emoticonos preservadores da imaxe* (do emisor)

Os emoticonos tamén poden rebaixar a carga ofensiva dun insulto, por exemplo: <leiria> k parvo s :-)<sup>15</sup>, contribuíndo a atenuar a forza das palabras. Nas conversas presenciais o significado dunha ofensa, dun acto descortés, ven, a mor das veces, determinado polos xestos corporais, o ton, a expresión da cara... A inexistencia destes medios, na comunicación por ordenador, que axuden a coñecer a actitude do emisor do enunciado, compénsase, parcialmente, cos “caretos” que buscarían equilibrar esta falta. Actuando como prácticas compensatorias para moderar os roces que se producen nas interaccións así como contribuíndo ao respecto e a *cibercortesía* (actuacións de cortesía na rede).

Os primeiros traballos sobre cortesía foron levados acabo por Robin Lakoff (1975). Ela distinguiu a cortesía negativa: “non coaccionar”, “non coartar”, da cortesía positiva: “sexa amábel”. Con posterioridade a Lakoff, Geoffrey Leech, nun intento de completar o Principio de Cooperación de Paul Grice, formulou negativamente o Principio de Cortesía (P.P) da seguinte forma: “permanecendo o resto dos factores constantes, minimize as expresións de opinión descorteses” (Leech, 1998: 142). Para salvagardar a “imaxe social”, dito en positivo, hai que maximizar os actos corteses. No paradigma da comunicación *on line* cabe ter presente, para tais fins, que existe unha “distancia social entre os interlocutores”, un “poder do destinatario respecto ao enunciador” e o “grao de imposición do enunciado para a imaxe do destinatario” (Alcoba, 2002: 3). Tanto os emoticonos como o protocolo das *cibermaneiras* —as netiquetas— cooperan, neste sentido, para regular o mantemento de tal Principio de Cortesía na rede. O que se confirma na anterior táboa, referida ás ferramentas para expresar emocións, nos datos relativamente baixos respecto a utilización das maiúsculas. Dado o seu carácter negativo (a acción de berrar usualmente está asociada a desgustos ou enfados) avógase claramente por evitar o seu uso.

---

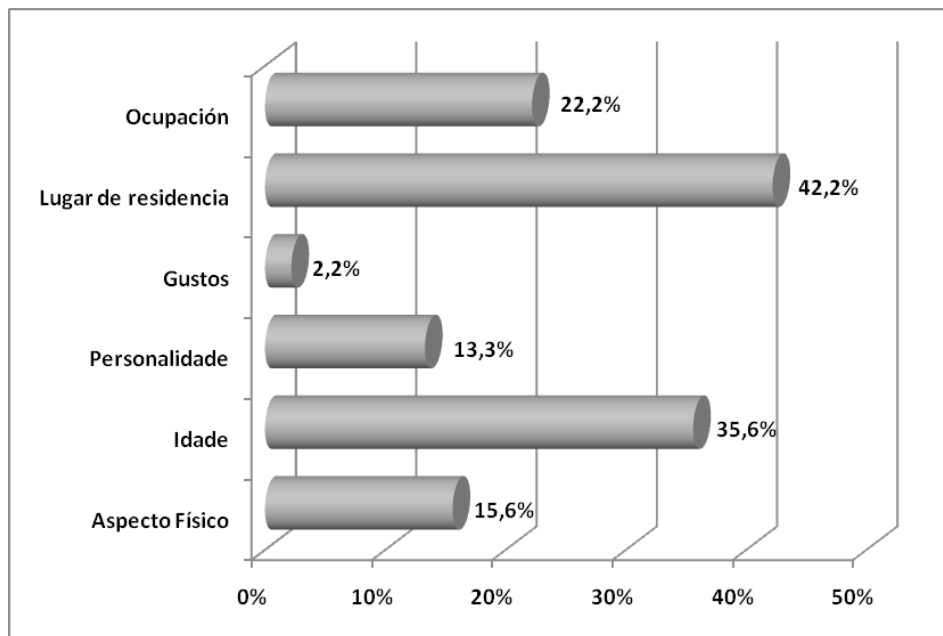
<sup>15</sup> <leiria> di: que parvo es.

*iv) Emoticonos ameazadores da imaxe (do receptor)*

Pero non tódolos usuarios son *cibercorrectos* ou *cibercorteses*. Os insultos, a mofa e as burlas están á orde do día en moitos dos diálogos virtuais. Escudados no anonimato do alias moitos navegantes aproveítanse disto para levar a cabo accións do máis descorteses. Sen ir moi lonxe, teclear unha simple gargallada, :-D ou :-)))))) (a repetición da paréntese expresaría maior intensidade) pode violar o Principio de Cortesía. Aínda que algunhas salas poden estar reguladas por moderadores, que poderían, chegado o caso, expulsar a algún dos asistentes, non é o máis habitual. Polo tanto, as impertinencias lingüísticas, as accións que ameazan á imaxe (A.A.I), só poderán ser mitigadas na medida en que mellor se desenvolvan as etiquetas da rede e os participantes asuman o P.P e non leven a cabo unha violación aberta das máximas griceanas.

**4.1 As netiquetas: as máximas conversacionais na rede**

¿Que ocorre con aquelas máximas conversacionais griceanas cando as trasladamos ao mundo dos foros sincrónicos *on line*? No chat conversamos, aínda que a través da escrita, e parecería doado recoñecer, ao igual



que na fala, cando se cumpre o Principio de Cooperación que propoñía o filósofo británico. A máxima de cantidade, de relación, de modalidade teñen a súa función nas *cibercharlas* pero ¿que sucede coa máxima de calidade? Reparemos na seguinte táboa de resultados, analizados en porcentaxes, extraídos da cuestión sobre: “¿modificaches chateando, algunha vez (marca as que consideres)?”:

A pesar do contraste de datos, dos que cabería quizais unha análise concreta do porqué, por exemplo, se minte máis sobre a idade ou sobre o lugar de residencia que no relativo a gustos ou a personalidade, o dato clave, para o caso, é que a suxestión de facer que a nosa contribución á conversación sexa verdadeira se debilita considerablemente. Enmascarados tras o enigmático *nickname* —o alter ego *on line*— os interlocutores recoñecen que no acto lingüístico en rede, a obriga de dicir a verdade é case inexistente especialmente cando se trata de conversas con descoñecidos. A facilidade coa que se poden modificar e deformar detalles da nosa vida *off line* é experimentado en positivo como unha maior forma de control e autonomía (tal vez un dos motivos do éxito desta forma de comunicación). Neste tipo de charlas onde hai ausencia do físico, onde só hai letras, o temor á resposta da outra persoa coa que conversas diminúe porque “no ciberespacio, o *texto tecleado proporciona a máscara*” e sabemos que “a mística da máscara é poderosa” porque “un se sente inmediatamente distinto tras ela” (Danet, 2003: 143-144). Isto facilitaría que as trabas á hora de dicírlle a alguén o que realmente pensas minoren e florezan, con máis facilidade, valores como a naturalidade, a sinceridade e a franqueza ou, dende o polo negativo, se intensifiquen as A.A.I.

Seguindo coa proposta de Paul Grice, no relativo a súa concepción do significado, el mesmo deixara indicado que para que unha preferencia signifique tiñamos que ter presente as intencións do falante que as emite. ¿Como recoñecemos a intención do emisor nun medio onde non existe o apoio visual nin sonoro?, ¿como se poderían paliar os malentendidos que pode carrexar a ‘fala escrita’? A norteamericana Virginia Shea (1994) nun intento de propoñer unha especie de código ético-estético sintetizou en dez as regras que, a modo de pautas de comportamento, deben rexer na rede. Non foi a única en suxerir regras de conduta *on line* como guías de acción na rede. En 1995, un ano despois, se publica o documento “RFC1855: Netiquette Guidelines” co mesmo propósito de crear un espazo web que regule os encontros en Internet. Hoxe por hoxe xa son moitos os documentos dedicados a regular a cortesía nos distintos ámbitos comunicativos mediados por ordenador (netiquetas para emails, para blogs, para as cibercomunidades, para páxinas web, etc...). Partindo

desas dez regras básicas, formuladas por Shea, intentaremos, no que sigue, presentalas, anexando unha explicación dentro do marco xeral da lóxica da conversación.

1. *Lémbrate do humano*. Isto é, ter sempre presente que o teu intercambio comunicativo o realizas con outra persoa. A *interfaz* pode xerar unha falsa aparencia, as lentes virtuais poden desfigurarse e é necesario “lembrarse do humano” así como saberse poñerse na pel do outro porque o virtual tamén produce efectos. Polo tanto, cumpra cos Principios Cooperación e de Cortesía na rede.
2. *Siga as mesmas pautas de comportamento on line que segues na vida real*. O resultado de tal suxestión implica como corolario: sexa ético. Compórtese de modo tal que a túa conduta na rede non entre en conflito co resto dos internautas. Ao igual que na vida cotiá non buscamos transgredir as leis sociais, na vida virtual cabe actuar conforme a mesma máxima<sup>16</sup>.
3. *Coñeza onde está no ciberespacio*. As netiquetas, como as normas culturais, son relativas. O carácter *desterritorializador* do virtual non pode despachar libremente as diferenzas culturais e sociais propias do receptor. O feito de compartir un mesmo espazo virtual, que logra romper as barreiras da distancia física, non debe comportar un esquecemento de que podemos estar chateando con persoas de calquera parte do mundo e, polo tanto, non tender a considerar as características culturais propias como modelo universal, ou dito doutro modo, ollo con caer en posturas etnocéntricas.  
– *Corolario*: pensa antes de actuar.
4. *Respecte o tempo das outras persoas así como a anchura de banda*<sup>17</sup>. Esta proposta normativa relacionarase coa máxima griceana de relación e coa de cantidade, porque busca resolver problemas comunicativos de impertinencia que entrañan un desgaste de tempo e espazo para os destinatarios.  
– *Corolario*: non es o centro do ciberespacio.

<sup>16</sup> Os problemas de cibercidadanía e de dereitos virtuais están de plena actualidade. Os baleiros legais e a transformación profunda que carrea este novo escenario comunicativo en ámbitos como o ético-político ou o epistemolóxico supón, dado o ritmo evolutivo do mesmo, unha conciencia crítica sempre alerta e constante así como reformular vellos problemas. En concreto, para un estudo histórico e detallado sobre a ciberética véxase Sobrino, Alejandro (2004) e para unha introdución ao novo concepto de cidadanía dixital véxase Robles, José Manuel (2009).

<sup>17</sup> A anchura de banda é a cantidade de información, de datos, que se poden transmitir nun determinado espazo de tempo.

5. *Intente causar boa impresión.* A posibilidade de non ser identificado, tan só a través do texto escrito, implica prestar unha maior atención as guías de “boa conduta” da cultura Internet. Procurar ser conciso, amábel, ser pacientes nas respostas<sup>18</sup>, así como coidar o ton da mensaxe e o nome escollido para o *nick*, son moitas das recomendacións que están presentes en varias das etiquetas do ciberespacio e que resultan imprescindíbeis para non prexudicar nin a túa imaxe nin a do outro-receptor.
  - *Corolario:* aprovéitate do teu anonimato pero con responsabilidade.
6. *Comparta coñecemento especializado.* Un dos valores máis destacados deste novo medio é a facilidade coa que calquera persoa pode converterse en autor ou autora e publicar de forma ‘global’ as súas opinións. O seu formato, a diferenza doutras canles comunicativas, posibilita unha maior difusión, en termos de espazo (chegando a máis lugares) e en termos temporais (transmisión instantánea da información). Esta peculiaridade, dende o seu enfoque positivo, supón unha maior liberdade de expresión (de moitos a moitos) e unha maior democratización. O enfoque negativo subliña o dato en clave dunha maior posibilidade de transmitir ou propagar información falsa ou non contrastada, violando, entón, a máxima de calidade.
7. *Axude a manter as guerras de chamadas baixo control.* As guerras de chamadas, as *flame war*, refírense, en termos virtuais, ás trifulcas entre os chateadores. O efecto *flaming* é unha reacción ao incumprimento das máximas conversacionais, o mesmo que o chamado efecto *flood*, é dicir, invadir o espazo virtual buscando -por exemplo coa repetición excesiva de mensaxes iguais ou co envío de cantidades descomunais de textos sen sentido e impertinentes- bloquear as conversacións saturando o servidor. Tamén inundar de *spam*, o lixo electrónico, vai contra a máxima de cantidade griceana.
8. *Respecte a privacidade doutra xente.* Isto impediría que ningún navegante faga público, na rede, datos persoais doutras persoas ou que suplante a súa identidade. Respectar ao outro é unha das premisas nucleares en calquera ámbito de interacción social. A inseguridade no mundo *on line* segue a ser unha das maiores ameazas e preocupacións. A posibilidade, grazas ao anonimato, de facerte

---

<sup>18</sup> O retardo nas respostas denomínase o *Lag*. Aproximadamente o tempo máximo que soe tardar o servidor en enviar unha mensaxe está estipulado en trinta segundos.

pasar virtualmente por outra persoa, en calquera caso, non deixa de ser problemático.

9. *Non abuses do teu poder.* A pesar do carácter horizontal e da súa estrutura descentralizada non todos, no ciberespacio, teñen a mesma influencia. Os expertos en informática, ao gozar dun maior coñecemento do medio, poden desenvolver accións en beneficio propio ou alleo. De aí que, como sostén Manuel Castells (2001), haxa que diferenciar a cultura (e a ética) dos *hackers* da cultura dos *crackers*. Os primeiros, a diferenza dos segundos que teñen un claro cariz pexorativo, son uns apaixonados da informática que orixinan, polo seu afán de superación, innovacións tecnolóxicas -como foi o seu papel decisivo na configuración da propia Internet- sen pretender prexudicar a ninguén, isto é, non buscan abusar do seu poder.
10. *Se comprensivo cos erros dos demais.* A inmediatez e a rapidez características deste medio é unha das causas de que se produzan equivocacións constantes. Ser comprensivo, polo tanto, está en íntima relación coa primeira das regras enunciadas pola pensadora norteamericana.

As netiquetas funcionan a modo de recomendacións para poder, en certo modo, regular a interacción en rede. Son expectativas que buscan estabilizar a comunicación. Violar as regras de *cibercortesía*, non ter presente as dificultades específicas que presenta o medio ou, en terminoloxía de Paul Grice, non cumprir o Principio de Cooperación ou, en termos de Geoffrey Leech, o Principio de Cortesía, poden ter consecuencias nefastas e desastrosas para ás relacións entre os interlocutores neste novo ámbito de acción da linguaxe.

O uso práctico da linguaxe na comunicación por Internet abriu as portas á ciberpragmática. O obxectivo deste traballo buscou amosar como as ferramentas conceptuais da pragmática (Wittgenstein, Austin, Grice) seguen a aplicarse fructíferamente no escenario da comunicación mediada por ordenador, dando lugar a este novo ámbito de problemas e reflexións. O cambio de contexto forza aos usuarios a escribir e a ler a mensaxe dende unha canle onde a linguaxe échese de novos significados. A fluidez e a apertura da vida dixital lévanos a concluír que a análise de fenómenos concretos incide na propia configuración teórica da disciplina. E por acaso, este texto, que tenta pensar sobre a actualidade, tampouco está exento dunha caducidade precoz, á vista da rapidez con que mudan os seus cimentos de uso e, polo tanto, do seu sentido.

## Bibliografía

- Alcoba Rueda, Santiago (2002) «Internet, cortesía y variantes del español». *Conferencia plenaria, II Congreso Brasileiro de Hispanistas*, en <http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php> (25/06/2008).
- (2004) “Cortesía e imagen en la lengua de internet” en Bravo, D. e Briz, A. (eds.) *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, Ariel Lingüística, Barcelona, pp. 357- 370.
- Austin, John L. (1971) *Cómo hacer cosas con palabras*, Paidós Studio, Barcelona.
- Bianchi, Claudia (2003) *Pragmatica del linguaggio*, Editori Laterza, Roma- Bari.
- Blanco Salgueiro, Antonio (2004) *Palabras al viento. Ensayo sobre la fuerza ilocucionaria*, Editorial Trotta, Madrid.
- Castells, Manuel (2001) *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*, Plaza & Janés Editores, Barcelona.
- Crystal, David (2005) *La revolución del lenguaje*, Alianza Ensayo, Madrid.
- Danet, Brenda (2003) “El texto como máscara: género, juego y *performance* en Internet” en Jones S. (ed.) *Cibersociedad 2.0*, UOC, Barcelona.
- Dascal, Marcelo (1999) “La pragmática y las intenciones comunicativas” en Dascal (ed.) *Filosofía del lenguaje II. Pragmática*, Editorial Trotta, Madrid.
- Grice, Paul (1957) “Significado” en Valdés Villanueva, L. (ed.) *La búsqueda del significado*, Tecnos, Madrid, 2000, pp. 485-495.
- (1969) “Las intenciones y el significado del hablante” en Valdés Villanueva, L. (ed.) *La búsqueda del significado*, Tecnos, Madrid, 2000, pp. 495-524.
- (1975) “Lógica y conversación” en Valdés Villanueva, L. (ed.) *La búsqueda del significado*, Tecnos, Madrid, 2000, pp. 524-544.
- Lakoff, Robin (1995) *El lenguaje y el lugar de la mujer*, Editorial hacer, Barcelona.
- Mayans i Planells, Joan 2002 *Género chat o cómo la etnografía puso un pie en el ciberespacio*, Gedisa Editorial, Barcelona.
- Reyes, Graciela (1990) *La pragmática lingüística. El estudio del uso del lenguaje*, Montesinos, Barcelona.
- Robles, José Manuel (2009) *Ciudadanía digital. Una introducción a un nuevo concepto de ciudadano*, U.O.C, Barcelona.
- Saussure, Ferdinand de (2005) *Curso de Lingüística Xeral*, Laiomento, Santiago de Compostela.

- Shea, Virginia (1994) *Netiquette*, Albion Books, San Francisco.
- Sobrino Cerdeiriña, Alejandro (2004) “Ciberética y la sociedad de la información”, *Revista de filosofía Thémata*, n° 33, pp. 60-71.
- Torres i Vilartarsana, Marta (1999) “Els xats: entre l’ oralitat i l’ escriptura”, *Revista Els Marges*, n° 65, pp. 113-126
- (2001) “Funciones pragmáticas de los emoticonos en la comunicación mediada por ordenador”, *Revista TEXTOS de la Cibersociedad* en <http://www.cibersociedad.net> (27/ 05/ 2008).
- (2004) “Com es regula la comunicació interpersonal a internet? La netiqueta”, *Llengua i Ûs. Revista Tècnica de Política Lingüística*, n° 29, pp. 37-42.
- Wittgenstein, Ludwig (1999) *Tractatus Logico-Philosophicus*, Alianza Editorial, Madrid.
- Yus Ramos, Francisco (2000) “El papel del contexto en la comunicación por Internet” en <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfiz/comnet.pdf>.
- (2001a) *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en internet*, Ariel Lingüística, Barcelona.
- (2001b) “Ciberpragmática. Entre la compensación y el desconcierto” en *Revista TEXTOS de la Cibersociedad*, en <http://www.cibersociedad.net> (24/04/08).
- (2007) *Virtualidades reales. Nuevas formas de comunidad en la era de internet*, Publicaciones Universidad de Alicante, Alicante.