



1 de marzo de 2017 | Vol. 18 | Núm. 3 | ISSN 1607 - 6079

## ARTÍCULO

# **“HABLAR POR ESCRITO”, NUEVAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA DIGITALIDAD**

(<http://www.revista.unam.mx/vol.18/num3/art25/>)

*Jackeline Bucio García  
Doctora en Lingüística, UNAM*

## “HABLAR POR ESCRITO”, NUEVAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN EN LA DIGITALIDAD

“

...los criterios implica también nuevos aprendizajes que a menudo se traducen en más costos para las revistas.

”

### Resumen

En este artículo se reflexiona acerca de la importancia de identificar nuevas oportunidades comunicativas generadas a partir de la mediación tecnológica y la creciente interacción con dispositivos móviles. Específicamente se aborda aquí la naturaleza híbrida (oral/escrita) observada en conversaciones vía mensajes de texto (nos referiremos a ella como “hablar por escrito”), su impacto potencial en la comunicación diaria, así como su importancia para el ámbito educativo.

**Palabras clave:** ciberpragmática, netspeak, CMC, Comunicación de base textual mediada por computadora, mensajes de texto.

*“Written conversations”: new communication abilities in the digital era*

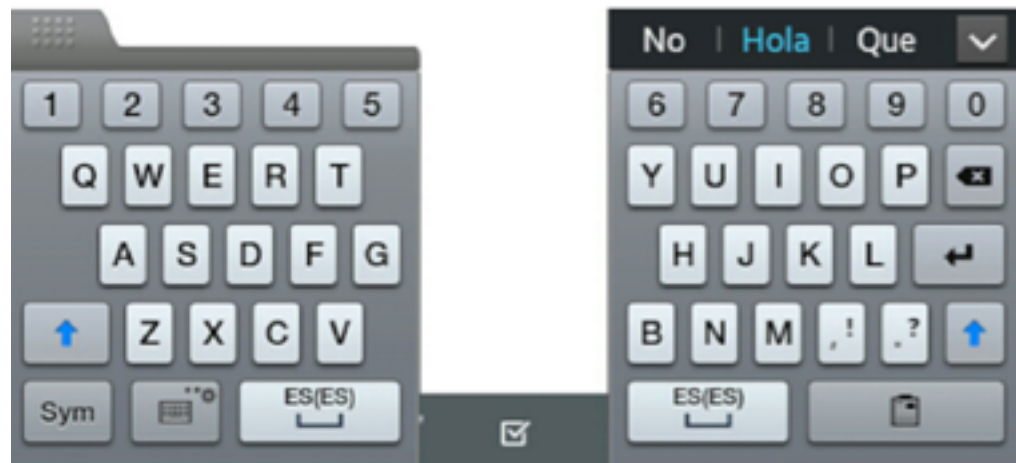
### Abstract

*This article reflects on the importance of identifying new communicative opportunities generated by technological mediation and the growing interaction with mobile devices. Specifically, it addresses the hybrid nature (oral / written) observed in conversations via text messages (we will refer to it as “text-based conversation”), their potential impact on daily communication, as well as their importance for the educational field.*

**Keywords:** cyber-pragmatics, net speak, CMC, Text-based computer-mediated communication, texting.

La pantalla no era tan sólo un espejo de lo que hacemos aquí, sino frontera de un mundo en el que empiezan a darse unos fenómenos que no tienen equivalencia de este lado de la pantalla. Y que vamos a llamar: digitalidad.

*El esplendor de la escritura*, Antonio Rodríguez de las Heras



### “Hablar por escrito”

**A** sí como en la expresión “hablar por teléfono” se enfatiza al aparato telefónico como el medio para entablar una charla con otra persona, la frase “hablar por escrito” se refiere al uso de breves mensajes de texto (enviados a través de dispositivos móviles) como vehículo para conversar. Esta vía textual que se manifiesta con características propias de la oralidad ha sido también definida como: *text-based orality* (DECEMBER, 1993), *netwriting* (ELMER-DEWITT, 1994), *written speech* (ELMER-DEWITT citando a GERARD VAN DER LEUN, 1994), *writing “conversations”* (YOUNG, 1994), texto escrito oralizado, ciberhabla (YUS, 2001 y 2011), hablar con el teclado (LEVIS, 2006), *netspeak* (CRYSTAL, 2006 y 2011), escritura ideofonemática (CASSANY, 2011 citando a TORRES i VILTARSANA), palabra electrónica (CORTÉS HERNÁNDEZ, 2014), discurso digital (CANTAMUTTO, 2016), hablar electrónicamente por escrito (BRIZ, 2014), entre otras propuestas.

Echeverría (1999) nombró “tercer entorno” a este espacio digital dominado por las pantallas y los caminos de Internet. Este entorno ha generado su propia “tecnolengua” y “tecnoescritura”, formas de comunicación que se han desarrollado de manera intensa en las últimas dos décadas a partir del uso de sistemas de mensajería instantánea

como *WhatsApp*, *Telegram*, *Messenger*, *Hangouts* y diversos sistemas de SMS. A través de estos medios los usuarios establecen conversaciones por escrito: la vía es el texto, pero las normas de la oralidad prevalecen porque el objetivo último es conversar, platicar.

Para transmitir con precisión aspectos como el estado de ánimo, la ironía o el sarcasmo en este tipo de conversaciones escritas, los usuarios se apoyan en diversas estrategias como el uso de emoticonos, emojis, pegatinas (*stickers*), GIFs, hipertexto, dibujos, etcétera. Si bien estos recursos enriquecen los intercambios escritos, hay otros elementos que en esta modalidad dificultan o entorpecen la comunicación: si el receptor demora en darse cuenta de la llegada del mensaje y no responde de manera inmediata, es posible que el emisor perciba esto como desatención. Aun cuando el destinatario note el mensaje instantes después de haber sido enviado y responda de inmediato, la habilidad para el uso del teclado o la velocidad de conexión a Internet determinarán la rapidez de respuesta, la cual difícilmente podrá ser tan inmediata como sucede en una conversación cara a cara, esto incluso tomando en cuenta la habilidad que hemos venido desarrollando los usuarios para atender en nuestros dispositivos móviles puntualmente nuestras comunicaciones. Es decir, que a diferencia de la comunicación oral, el intercambio en una charla textual no es inmediato, pero es lo suficientemente fluido para dar la impresión de que está ocurriendo una conversación.

## La puntuación: mutaciones de significado

En relación con esta circunstancia, un reciente artículo la revista *Time* se ocupa de la “química textual” que se logra, o no, en nuestras relaciones amorosas, es decir, los breves intercambios textuales entre parejas influyen de manera determinante en el éxito o fracaso de una relación. Esto debido a que, según el artículo, buscamos en cada letra, en cada espacio, en cada signo de puntuación, ese contexto que no tenemos completo en la pantalla del teléfono y lo recreamos a partir de las escasas pistas que recuperamos en cada interacción (véase también HALPERN y KATZ, 2017). La gran desventaja es que no hay reglas claras y lo que es valorado por unos puede ser percibido como negativo por otros:

potenciales parejas que escribían demasiados mensajes de texto o que escribían muy pocos, que usaban demasiados emojis o que parecían no entenderlos en medida alguna; que eran muy formales o que usaban LOL en exceso cuando claramente no se estaban riendo con todas sus fuerzas. Cada mensaje de texto era cuidadosamente analizado en busca de significados ocultos. No es de extrañar, entonces, que las confusiones con mensajes de texto fueran fuente cotidiana de estrés y angustia. Era una casilla más para palomear en la lista de requisitos que buscamos en una pareja: la química textual (BILEFSKY, 2016).

Sobre los signos de puntuación, el lingüista David Crystal ha sentenciado en una

entrevista para el *New York Times* que el punto (ese mismo que con tanta claridad nos había indicado hasta hoy el final de una oración), cuando es empleado en mensajes de texto adquiere significados peligrosos para la comunicación: “El punto actualmente se dispara como un arma para mostrar ironía, mordacidad sintáctica, falta de sinceridad y hasta agresión”, incluso al extremo de adquirir el poder visual de un emoticón, afirma Crystal: “El punto ahora tiene una carga emocional y se ha convertido en una suerte de emoticón” (BILEFSKY, 2016). Siguiendo esta idea, imaginemos el siguiente diálogo:

- ¿Vamos el fin de semana al cine?
- No.

El punto, empleado aquí de manera gramaticalmente correcta para indicar el final de una respuesta, puede ser leído en un mensaje de texto como sinónimo de contundencia, severidad e indicación de que la conversación ha llegado a su fin. Ese punto no cede el turno al interlocutor para continuar la conversación como ocurriría, por ejemplo, con el uso de puntos suspensivos o una variante suave de “no” (“nah”) que podría indicar una reflexión o duda sobre la actividad propuesta:

- ¿Vamos el fin de semana al cine?
  - No...
  - ¡Anímate!
- 
- ¿Vamos el fin de semana al cine?
  - Nah...
  - ¿Qué te gustaría hacer entonces?

Así que el punto, con toda su corrección gramatical, puede no ser percibido como un simple final de oración, sino como la marca final de la conversación. Nos encontramos aquí en la frontera entre lo gramaticalmente correcto y lo ideal para la fluidez de una conversación por escrito.

El mismo artículo del *New York Times* menciona el estudio “Texting insincerely: The role of the period in text messaging”, donde los participantes valoraron como “menos sinceros” aquellos mensajes de texto donde la respuesta presentaba punto final (“Sure” vs. “Sure.”), como en este caso:

- Dave gave me his extra tickets. Wanna come
- Sure.

Pero no hubo diferencia significativa si los mensajes se presentaban escritos a mano:

Descubrimos que los mensajes de texto que terminaban con punto eran evaluados como menos sinceros que los mensajes de texto que no terminaban con punto. No se encontró este mismo patrón, sin embargo en las notas escritas a mano.

[...]

la puntuación es una de las señales utilizadas por los emisores y entendidas por los receptores para transmitir información pragmática y social normalmente comunicada a través de la prosodia, pausas, gestos, interjecciones y la mirada. En resumen, nuestros datos indican que las personas son capaces de incluir en sus textos los tipos de señales no verbales que están presentes en la comunicación cara a cara (GUNRAJ et al., 2016).

En Twitter, ciertas cuentas han hecho de la eliminación del punto final un uso virtuoso como se puede observar en los tuits de la usuaria @CarlaFaesler. Las oraciones no se “cierran” y se perciben como ristas de pensamiento que se enlazan a la distancia, como la continuidad de alguna conversación que inició varios tuits atrás:



Los signos de admiración son también parte de este fenómeno. Cuando se usan como nos ha enseñado la gramática, uno para abrir y uno para cerrar, manifiestan sin duda un acto de admiración, pero en los mensajes de texto el efecto se intensifica, en la percepción de los usuarios, con la acumulación de tres o cuatro signos alineados únicamente al final. Como receptores del siguiente mensaje, ¿cuál de las tres respuestas causarías, desde la pantalla de nuestros celulares, el mayor efecto emotivo?:

- No lo puedo creer, finalmente aprobé el examen de ingreso a la UNAM...
- a) Qué bien
- b) ¡Qué bien!
- c) Wow!!!!!! Qué bien!!!!!!!!!!

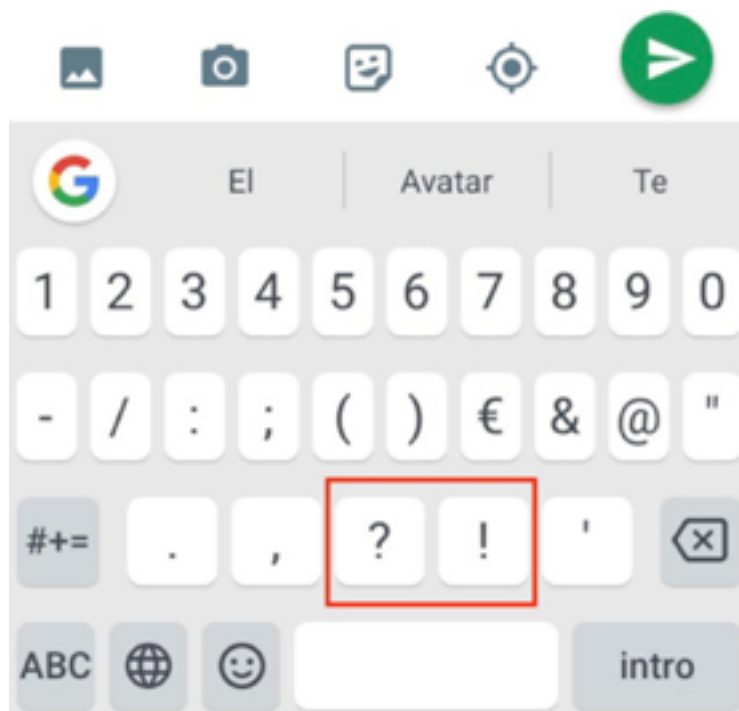
Con los signos de interrogación sucede algo similar. Para solicitar una aclaración sobre el significado de una frase podríamos escribir:

Disculpa, estoy confundida, no comprendí exactamente lo que quisiste decir con la

frase anterior. ¿Serías tan amable de parafrasear o aclarar lo que tenías en mente al escribirla?

Sin embargo, con la vida ocupada que llevamos, no tenemos tiempo de teclear todas estas palabras a través de nuestros pequeños teclados, menos aún cuando el esfuerzo de escribir simplemente “?” enviaría la misma solicitud. Y si la duda es mayúscula aún tenemos la opción de repetir el signo para intensificar el efecto: “???”

La disposición de los teclados en los dispositivos móviles no ha contribuido a que los dos signos sean empleados por los usuarios, se sacrifica entonces corrección gramatical por velocidad de respuesta, el signo de admiración que cierra es fácil de encontrar y usar, mientras que el signo que abre requiere una mayor destreza, habilidad en el manejo del teclado e inversión de un mayor tiempo de respuesta. Sería interesante observar si los usuarios emplearían ambos signos con mayor frecuencia de tenerlos igualmente disponibles en el teclado.



Además de los signos de puntuación, los espacios, la repetición e incluso los errores son factores que afectan la percepción del mensaje, observemos dos formas de “reír por escrito”:

Jajajaaja...

Ja ja ja...

La primera transmite la espontaneidad, incluso la -doble a- que aparece a la mi-

tad de la expresión se corresponde con la rapidez del marcado en el teclado y con la fluidez de la risa, es un error que se percibe como producto de la espontaneidad. Por el contrario, la segunda respuesta carga con el peso de la ironía o el sarcasmo, y cada espacio entre “ja” y “ja” contribuye a esta sensación. Así, los signos de puntuación y los espacios se resignifican y cobran nuevas cargas semánticas que contribuyen a la interpretación de las emociones de los usuarios al hablar por escrito.

A la luz de lo anterior, ¿sería necesaria la creación de nuevos signos de puntuación? La sección “Cultural Desk” de *The New Yorker* le preguntó en 2012 a sus lectores qué signos de nueva creación consideraraban necesarios para comunicarse mejor en esta época marcada por la digitalidad. Se recibieron propuestas variadas e ingeniosas, pero la ganadora fue la “Bad-Writing Apology Mark” (BWAM) que propone el uso de una tilde (~) al inicio y cierre de una oración para indicar que estamos conscientes de haberla escrito con escaso aliño, pero que carecemos de tiempo y oportunidad de hacer mejoras o editarla. Otro uso interesante de marcación novedosa es el que se observa en Twitter cuando los usuarios emplean asteriscos para delimitar frases que, a manera de acotaciones, describen acciones o pensamientos de quien escribe, pero presentadas en tercera persona:



## Emociones y *ningufoneo*

Los proveedores de tecnología no están ajenos a esta necesidad de reflejar cada vez mejor nuestras emociones a través de los mensajes de texto que enviamos. Por ejemplo, el sistema operativo iOS permite escribir “mensajes dinámicos” con opciones como “impacto”, “grito”, “suavidad” y “tinta invisible”, las cuales agregan, de manera visual, estas características a los envíos:





La herramienta *Hangouts* de Google reconoce palabras como “Felicidades” y añade, de manera automática, una animación de bombos y platillos:



Como una clara paradoja de nuestra época digital, cuando todo parecería indicar que tenemos a nuestra disposición todos los elementos para comunicarnos mejor a través de dispositivos cada vez más sofisticados, un término como *phubbing* (*phone* -teléfono- + *snubbing* -desaire-) surge en lenguaje para designar

el hecho de ignorar a las personas que nos rodean en favor de la atención al teclado y pantalla de nuestros teléfonos. Este *ningufoneo* (como la Fundación del Español Urgente propone traducir *phubbing*) nos remite a las reflexiones que Sherry Turkle ha planteado en *Alone Together* (2011) y *Reclaiming conversation* (2015). Las conversaciones por escrito claramente no son un sustituto de las conversaciones cara a cara, son una nueva forma de comunicación que aún necesitamos observar, estudiar y practicar para conocer todo su potencial, especialmente cuando éste “hablar por escrito” se usa en contextos educativos (sistemas a distancia, tutorías no presenciales, seminarios virtuales (webinars) , etcétera.

### “Hablar por escrito” en contextos educativos

Dado que la comunicación escrita ocupa una parte importante de los intercambios de información en entornos educativos en línea, reflexionar sobre la habilidad de hablar por escrito es importante para quienes trabajamos en ellos porque, al mismo tiempo que deseamos transmitir modelos de escritura que sigan las reglas ortográficas actuales del idioma, también queremos *estar ahí* con los estudiantes, en una conversación que fluya y que propicie confianza y diálogo, donde la tecnología sea invisible, casi imperceptible, y deje paso franco al aprendizaje. La comunicación a través de centros de mensajes en plataformas educativas ha dado lugar a un nuevo género de Internet, diferente al chat y diferente al correo electrónico y a la comunicación en foros, se trata de “hablar por escrito” con un asesor o tutor. Observemos los siguientes mensajes enviados por un profesor a un estudiante de sistema a distancia:

#### Mensaje 1

Estimado estudiante Juan Carlos Fuentes Gómez:

Espero que al recibir este comunicado te encuentres gozando de cabal salud. Te escribo con la intención de conocer tu experiencia en los trabajos de la nueva unidad. ¿Han sido de utilidad las actividades propuestas?

No dudes en contactarme para cualquier aclaración, estaré pendiente.

Cordialmente,

Profa. Estela Velez Altamira

Asesora de la asignatura de Matemáticas III

Escuela Independiente de Matemáticas

#### Mensaje 2

¡Hola, Juan Carlos! ¿Cómo va todo con la nueva unidad?

Ambos comunicados plantean la misma pregunta, ambos están escritos con propiedad y cuidado, aunque el primero sigue un registro formal-epistolar mientras que el segundo pertenece a la variante de “hablar por escrito”. Como lectores de ambos mensajes y poniéndonos en el papel de estudiante, ¿cuál de ellos nos hace sentir mayor cercanía con la profesora?, ¿cuál de ellos nos involucra en un diálogo y nos invita a constatar con rapidez al leerlo en nuestro teléfono celular? Si en el Mensaje 1, la despedida

y la firma son percibidas con el sentido contundente del punto como en los ejemplos que veíamos antes, la comunicación podría verse afectada negativamente. Si en el Mensaje 2 la pregunta invita a responder para tomar el turno en una conversación, ¿podríamos estar ante una estrategia comunicativa más efectiva? Para profesores en modalidades en línea, la habilidad de “hablar por escrito” puede significar una herramienta que fomente la comunicación efectiva y ágil con los estudiantes, lo cual puede tener consecuencias de la mayor importancia en la retención escolar.

## A manera de cierre (y ventana)


Generaciones y generaciones de *pulgaritas* y *pulgaritos*, tal como los ha bautizado Serres (2013) por su habilidad de usar los pulgares en los teclados de dispositivos móviles, vienen en camino hacia nuestras aulas virtuales, nuestros cursos en línea, nuestros seminarios web. Este encuentro es descrito por Rodríguez de las Heras de la siguiente manera:

¿Cómo es posible traspasar la pantalla para encontrarnos “ahí”, justo al lado del otro, con otras personas que han hecho lo mismo? Porque el espacio virtual de la red es especular, y una imagen más o menos borrosa (pero que irá haciéndose más precisa) se forma al otro lado de la pantalla.

Esa imagen, ese perfil (que ahora tantas interpretaciones encontradas produce), se encuentra “ahí” con las imágenes de otras personas, y se abre una forma de comunicación que se sitúa entre la oralidad y la escritura. Es un fenómeno que se está aún conformando, pero ya apunta su trascendencia, y ante el que la educación no puede permanecer sin implicarse (RODRÍGUEZ DE LAS HERAS, 2015).

La variante educativa de “hablar por escrito” invita al receptor-docente, a identificar las emociones, los gestos detrás de cada espacio, de cada repetición, de cada signo de puntuación presente o ausente como hemos visto antes. Cuando un estudiante escribe un mensaje como: “Missssss, no puedo abrir el archivo de ACTIVIDAD 1!!!!!! Ayudaaa-aa!!!!”, es verdad que nuestros ojos expertos y avezados reciben en primer lugar la saturación gráfica del mensaje, pero podríamos también aprender a “escuchar por escrito”, a recibir la voz, las emociones que gritan a través del texto, y dialogar en consecuencia. La literatura en torno a la ciberpragmática tranquiliza nuestra angustia confirmando que, especialmente los jóvenes, utilizan este tipo de escritura: “para construir una identidad en la red, para distinguir su escritura del resto, a modo de idiolecto. Los chicos reconocen que identifican los escritos de sus amigos por su manera particular de teclear [...] En este contexto, las incorrecciones no tienen ninguno de los valores habituales (incultura, falta de educación, dejadez) y los lectores las toleran y las entienden como algo irrelevante (CASSANY, 2011).

Las precisiones a la redacción y a la gramática siguen a salvo en nuestras actividades de revisión de ensayos, tareas y el resto de géneros académicos, pero a través

de los mensajes breves que los dispositivos móviles nos permiten intercambiar con los estudiantes, tenemos una enorme ventana de oportunidad para ejercitarnos en la identificación y uso asertivo de las propiedades comunicativas de “hablar por escrito” en la digitalidad. 

## Bibliografía

- [1] BILEFSKY, Dan. “Period. Full Stop. Point. Whatever It’s Called, It’s Going Out of Style”. *New York Times* [en línea]. 2016, núm. 9. Disponible en: [https://www.nytimes.com/2016/06/10/world/europe/period-full-stop-point-whatever-its-called-millennials-arent-using-it.html?\\_r=1](https://www.nytimes.com/2016/06/10/world/europe/period-full-stop-point-whatever-its-called-millennials-arent-using-it.html?_r=1)
- [2] BRIZ, Antonio. “Hablar electrónicamente por escrito”. *Chimera. Romance Corpora and Linguistic Studies* [en línea]. 2014, núm. 1, p. 77-89. Disponible en: <http://www.inicios.es/coralrom/index.php/CHIMERA/article/view/12/6>. ISSN 23862629.
- [3] CANTAMUTTO, Lucia; VELA DELFA, Cristina. “El discurso digital como objeto de estudio: de la descripción de interfaces a la definición de propiedades”. Aposta. *Revista de Ciencias Sociales*. [en línea]. 2016, núm. 69, p. 296-323. Disponible en: <http://www.academica.org/lucia.cantamutto/27.pdf> ISSN 1696-7348
- [4] CASSANY, Daniel. *En Línea: Leer y Escribir en la Red*. Barcelona: Anagrama. 2011. 282 p. Argumentos / Anagrama ; 441. ISBN 9788433963437.
- [5] CRYSTAL, David. *Language and the Internet*. Cambridge University Press, 2006. 271 p. ISBN: 0-511-03251-X
- [6] CRYSTAL, David. *Internet Linguistics: A Student Guide*. Nueva York: Routledge, 2011.
- [7] CORTÉS HERNÁNDEZ, Santiago. *La palabra electrónica. Prácticas de lectura y escritura en la era digital*. Estado de México: Fondo Editorial Estado de México, 2014. 178 p. Colección Fundiciones. ISBN 9786074953756.
- [8] *Characteristics of Oral Culture in Discourse on the Net*. Pensilvania. Penn State Conference. [en línea]. 1993. Disponible en: <http://www.december.com/john/papers/pscrc93.txt>.
- [9] DOCKTERMAN, Eliana. “How «Textual Chemistry» Is Changing Dating”. *Time*. [en línea]. 2016. Disponible en: <http://time.com/4217474/valentines-day-texting-and-dating/>
- [10] ECHEVERRÍA, Javier. *Los señores del aire: Telépolis y el Tercer Entorno*. Barcelona: Destino. 1999. 491 p. Colección Ancora y delfín; v. 870. ISBN: 8423331695
- [11] ELMER- DEWITT, Philip. “Bards of the Internet”. *Time Magazine* [en línea]. 1994, vol. 04 núm. 07, p. 66-67. Disponible en: <http://content.time.com/time/magazine/article/0,9171,981013,00.html>
- [12] GUNRAJ, D.N; DRUMM-HEWITT, A.M; DASHOW, E.M. et al. “Texting insince-

- rely: The role of the period in text messaging” *Computers in Human Behavior*. 2016, vol. 55, p. 1067-1075. ISSN 07475632.
- [13] HALPERN, Daniel; KATZ, James. “Texting’s consequences for romantic relationships: A cross-lagged analysis highlights its risks”. *Computers in Human Behavior* [en línea]. 2017, vol. 71, p. 386-394. Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0747563217300651>. ISSN 07475632
- [14] LEVIS, Diego. “«Hablar» con el teclado. El habla escrita del chat (y de otros mensajes escritos con computadoras y celulares”. *Razón y palabra*. 2006, vol. 11, no. 54. ISSN: 1605-4806
- [15] “Questioningly Winner: Meet the BWAM mark”. *The New Yorker* [en línea], 2012. Disponible en: <http://www.newyorker.com/culture/culture-desk/questioningly-winner-meet-the-bwam-mark>.
- [16] RODRÍGUEZ DE LAS HERAS, Antonio. *Metáforas de la sociedad digital: el futuro de la tecnología en la educación*. Madrid: Ediciones SM. 2015. 215 p. Biblioteca innovación educativa ISBN: 9788467574715
- [17] TAGLIAMONTE, Sali. “!So sick or so cool? The language of youth on the internet”. *Language in Society* [en línea] 2016, vol. 45, núm. 1, p. 1-32. Disponible en: <https://www.cambridge.org/core/journals/language-in-society/article/div-classtitleso-sick-or-so-cool-the-language-of-youth-on-the-internetdiv/1FC2559FF83FB5832B2D150D9951E411> ISSN 0047-4045.
- [18] TURKLE, S., *Alone together. Why we expect more from technology and less from each other*. Nueva York: Basic Books. 2011.
- [19] TURKLE, S. *Reclaiming conversation. The power of talk in a digital age*. Nueva York: Penguin Books. 2015
- [20] YOUNG, Jeffrey. *Textuality in cyberspace: Muds and Written Experience. Eserver. Cyber Tech / Culture*. [en línea]. 1994. Disponible en: <http://cyber.eserver.org/young2.txt>
- [21] YUS RAMAS, Francisco. *Ciberpragmática 2.0. El uso del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel. 2001. 366 p. Ariel letras. ISBN: 9788434417137
- [22] YUS RAMAS, Francisco. *Cyberpragmatics: Internet-mediated communication in context*. Amsterdam-Filadelfia: John Benjamins. Pragmatics Beyond New Series 213. ISBN 9789027256195.